

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล  
กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ  
โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร



นางสาวจี เกษสม

ศูนย์วิทยพัชการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS BETWEEN ORGANIZATIONAL COMMUNICATION CLIMATE,  
NURSING WORK VALUES, AND JOB SATISFACTION OF  
PROFESSIONAL NURSES, PRIVATE HOSPITALS,  
BANGKOK METROPOLIS



Miss Wajee Kassayom

ศูนย์วิทยุทรัพยากร

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Nursing Science Program in Nursing Administration

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University

Academic Year 2009

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ  
คุณค่าในงานพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ  
โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาววจี เกษสม

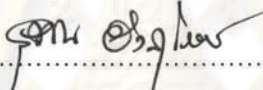
สาขาวิชา

การบริหารการพยาบาล

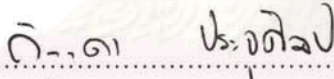
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

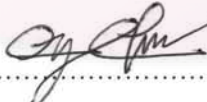
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยเอกหญิง ดร. วาสนี วิเศษฤทธิ์

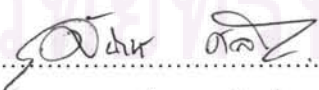
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารการพยาบาล

  
..... คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอกหญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. กัญญดา ประจุศิลป์)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยเอกหญิง ดร. วาสนี วิเศษฤทธิ์)

  
..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนันท์ สดโกสม)

ศูนย์วิทยุโทรพยาบาล  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิจัย เกษสม: ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงาน  
 พยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร  
 (RELATIONSHIPS BETWEEN ORGANIZATIONAL COMMUNICATION  
 CLIMATE, NURSING WORK VALUES, AND JOB SATISFACTION OF  
 PROFESSIONAL NURSES, PRIVATE HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS)  
 อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยเอกหญิง ดร. วาสนี วิเศษฤทธิ์,  
 143 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาในลักษณะของการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์เพื่อ  
 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาลกับ  
 ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ  
 พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 330 คน  
 ได้จากสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามระดับ  
 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงนบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร และคุณค่าในงาน  
 พยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และ  
 วิเคราะห์ความเที่ยงของเครื่องมือโดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค มีค่าเท่ากับ .85 .96  
 และ .96 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร  
 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22, SD = .34$ )
2. บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวก  
 กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานครอย่างมี  
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .62$  และ  $.66$ ) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สาขาวิชา.....การบริหารการพยาบาล..... ลายมือชื่อนิสิต..... ๐๑ ๖๗๗-๐๕๒  
 ปีการศึกษา...2552..... ลายมือชื่อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

##5077602036: MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEYWORDS : ORGANIZATIONAL COMMUNICATION CLIMATE / NURSING  
WORK VALUES / JOB SATISFACTION / PROFESSIONAL NURSES

WAJEE KASSAYOM: RELATIONSHIPS BETWEEN ORGANIZATIONAL  
COMMUNICATION CLIMATE, NURSING WORK VALUES, AND JOB  
SATISFACTION OF PROFESSIONAL NURSES, PRIVATE HOSPITALS,  
BANGKOK METROPOLIS. THESIS ADVISOR: ASST. PROF. CAPTAIN  
WASINEE WISESRITH, Ph.D., 143 pp.

The purposes of this research were to study the relationships between organizational communication climate, nursing work values, and job satisfaction of professional nurses, private hospitals, Bangkok metropolis. The samples consisted of 330 professional nurses worked in patient department more than 1 year, selected by multi-stage random sampling technique. The research instruments were job satisfaction, organizational communication climate, and nursing work values of professional nurses questionnaires which were developed by the research, judged by the panel of experts, and Cronbach's alpha coefficients of reliability were .85 .96 and .96 respectively. Statistical techniques used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient.

The major findings were as follow:

1. Mean scores of job satisfaction of professional nurses was at a high level. ( $\bar{X} = 4.22$ , SD = .34)
2. Organizational communication climate and nursing work values were positively and significantly related to job satisfaction of professional nurses, at the .01 level ( $r = .62$  and  $.66$ ) respectively.

Field of Study:..... Nursing Administration.....

Academic Year:..... 2009.....

Student's Signature *Wajee Kassayom*  
Advisor's Signature *Wasinee Wisersith*



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสุสว่างได้ด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยเอกหญิง ดร. วาสนี วิเศษฤทธิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการสอนให้พัฒนากระบวนการคิดที่เป็นระบบ สร้างความรู้สึกรักคุณค่าในตนเอง ให้คำปรึกษา คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่อง เป็นแบบอย่างที่ดี ตลอดจนแนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่และให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. กัญญาดา ประจุกสิลาป ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนันท์ ศลโกสุม กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อชี้แนะ และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอกราบพระคุณคณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ประสบการณ์ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ที่กรุณาสละเวลาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลกรุงเทพที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย รวมถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 18 แห่ง หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล และพยาบาลวิชาชีพที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณหัวหน้าหน่วยงานและเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่เอื้อเวลาเรียน ให้กำลังใจและปรารถนาดีตลอดมา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ช่วยเหลือด้านการสืบค้นข้อมูล ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือด้านการติดต่อประสานงาน ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นที่คอยให้กำลังใจ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาที่คอยสนับสนุนให้กำลังใจและสิ่งดีงามแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณบุคคลในครอบครัวทุกท่านที่คอยให้ความรัก ความห่วงใย ท้ายที่สุดขอขอบคุณกัลยาณมิตรที่มีได้กล่าวอ้างในที่นี้ได้ช่วยเหลือ ให้สิ่งดีๆแก่ผู้วิจัยตลอดมา คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอบอบแด่บิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
คำถามการวิจัย .....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
แนวเหตุผลและสมมุติฐานการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย	8
ขอบเขตการวิจัย.....	8
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	12
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	13
บริบทโรงพยาบาลเอกชน.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร.....	42
แนวคิดเกี่ยวกับคุณค่าในงานพยาบาล.....	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	58

3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	67
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	71
การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง.....	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	75
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	86
สรุปผลการวิจัย.....	87
อภิปรายผลการวิจัย.....	88
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	95
รายการอ้างอิง.....	96
ภาคผนวก.....	110
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	111
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ.....	113
ภาคผนวก ค หนังสือขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย และตัวอย่างหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย.....	115
ภาคผนวก ง หนังสือแจ้งผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย.....	118
ภาคผนวก จ ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	123
ภาคผนวก ฉ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบรรยาการสื่อสาร ขององค์การ คุณค่าในงานพยาบาลจำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ.....	130
ภาคผนวก ช การวิเคราะห์สหสัมพันธ์รายข้อค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) รายด้าน และกราฟความสัมพันธ์เชิงเส้น.....	136
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	143

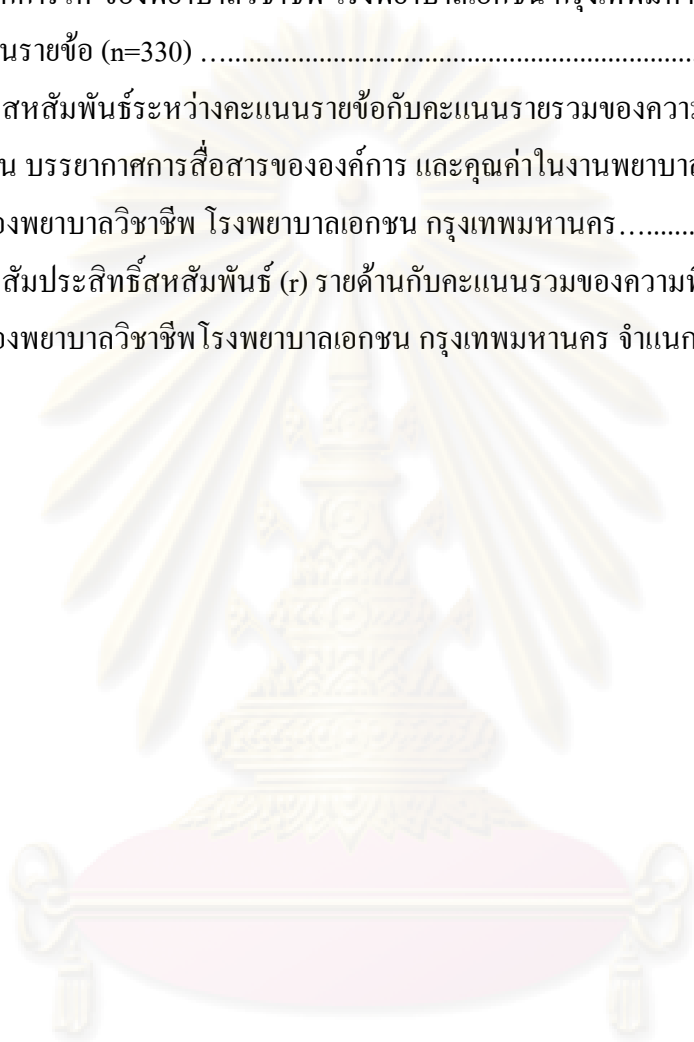


## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน เขต กรุงเทพมหานคร ที่มีขนาด 300 เตียงขึ้นไป .....	65
2	จำนวนร้อยละ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลปัจจุบันและหน่วยงานที่ปฏิบัติ.....	66
3	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน แบบสอบถามบรรยากาศ การสื่อสารขององค์กร และแบบสอบถามคุณค่าในงานพยาบาลของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานครเมื่อนำไปทดลองใช้และเมื่อใช้จริง	74
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจในงาน ของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายด้านและ โดยรวม (n=330).....	79
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจในงาน ด้าน สัมพันธภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนก เป็นรายข้อ (n=330).....	80
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจในงานด้าน ความสำเร็จ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนก เป็นรายข้อ (n=330).....	81
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจในงานด้านอำนาจ ในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนก เป็นรายข้อ (n=330).....	82
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบรรยากาศการสื่อสารของ องค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานครจำแนกเป็น รายด้านและ โดยรวม (n=330) .....	83
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจในงานของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายด้านและ โดยรวม (n=330).....	84

ตารางที่	หน้า	
10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงาน พยายามกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร.....	85
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร ด้านการคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายข้อ (n=330).....	131
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ปฏิบัติ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายข้อ (n=330).....	131
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร ด้านการ รับฟังและสื่อสารจากปฏิบัติถึงผู้บริหาร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายข้อ (n=330).....	132
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร ด้านความไว้วางใจ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายข้อ (n=330).....	132
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายข้อ (n=330).....	133
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานครจำแนกเป็นรายข้อ (n=330).....	133
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคุณค่าในงานพยาบาล ด้านคุณค่าจากการความปิติในใจของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายข้อ (n=330) .....	134
18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคุณค่าในงานพยาบาลด้านคุณค่าจากการดูแล ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายข้อ (n=330) .....	135

ตารางที่	หน้า
19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคุณค่าในงานพยาบาลด้านคุณค่าจากการให้ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายข้อ (n=330) ..... 135
20	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของความพึงพอใจในงาน บรรยายการสื่อสารขององค์กร และคุณค่าในงานพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร..... 137
21	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) รายด้านกับคะแนนรวมของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร..... 141



ศูนย์วิทยพัชร์พยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ความสัมพันธ์ของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร.....	46
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	62
3	กราฟความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร.....	142
4	กราฟความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างคุณค่าในงานพยาบาลกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร.....	142

ศูนย์วิทยพัชร์พยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบปัญหาการขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพมากถึง 24,000 คน จึงจะได้สัดส่วนพยาบาลต่อประชากรที่เหมาะสมตามมาตรฐานองค์การอนามัยโลก คือ 1 ต่อ 500 ที่น่าเป็นห่วงคือพยาบาลที่เหลืออยู่ในระบบขณะนี้ ร้อยละ 80 อยู่ในวัยกลางคนอายุ 30 ปีขึ้นไป บางแห่งพยาบาลอายุ 50 ปี ต้องอยู่เวรยามวิกาลและวันหยุดราชการ พยาบาลวิชาชีพ 1 คนรับภาระดูแลผู้ป่วยทั้งตึก 30-40 คน ทำให้เครียด อ่อนล้า เริ่มทยอยลาออก พบสถิติการลาออกอย่างต่อเนื่องถึงร้อยละ 3.3 ต่อปี (สมจิต หนูเจริญกุล, 2551) มีสาเหตุหลัก คือ ความไม่พึงพอใจในงานระบบบริหารจัดการ โอกาสความก้าวหน้าน้อย ค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับความรับผิดชอบที่มากเกินไป บทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานยามวิกาล เสี่ยงต่อการติดโรคง่าย (มาริษา สมบัติบุรณ์ และคณะ, 2546; กุชธิดา สุกจิตร์, 2549; Elizur et al., 1999) จากปัญหาข้างต้น ก่อให้เกิดความไม่สมดุลของอัตรากำลัง พยาบาลต้องปฏิบัติงานหนักกว่าเกณฑ์มาตรฐาน เกิดความเครียด อ่อนล้า ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานลดลง (Taylor et al., 1999; Hegney et al., 2006) หากไม่มีการแก้ปัญหาข้างต้นจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการพยาบาลและผู้รับบริการ ปัญหาดังกล่าวไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะในส่วนโรงพยาบาลภาครัฐเท่านั้น โรงพยาบาลเอกชนก็เช่นกัน อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาและการแก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลที่ผ่านมา ที่ดำเนินการอยู่ก็ไม่ได้ทำคล้ายคลึงกับภาครัฐ นั่นคือการเพิ่มสวัสดิการและค่าตอบแทน แต่ก็ยังพบว่าพยาบาลยังไม่มี ความพึงพอใจในงานเท่าที่ควรและมีการลาออกจากวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง (Blegen 1993, Adams and Bond, 2000; Tummers et al., 2002) ซึ่งส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในการบริหารงานในระบบสุขภาพ โดยเฉพาะในโรงพยาบาลเอกชนที่มีการแข่งขันกันด้านธุรกิจ และมีเป้าหมายที่จะพัฒนาองค์การเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อสร้างการยอมรับและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ได้

ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนได้มีบทบาทเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในการให้บริการทางด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายการเมือง การปฏิรูประบบการบริหารประเทศ การปฏิรูปการบริหารราชการ การปฏิรูปการศึกษา และการปฏิรูประบบสาธารณสุข ปัญหา ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในโลก

ธุรกิจ ทำให้โรงพยาบาลเอกชนทุกแห่งพยายามสร้างรายได้เปรียบในการขยายฐานลูกค้า ต้องมีการปรับใช้กลยุทธ์ต่างๆ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จากความก้าวหน้าในความรู้ทางวิทยาศาสตร์และการรักษาทางการแพทย์ที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ เขตกรุงเทพมหานคร มีแนวโน้มการใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น และคาดว่าจะเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยโรงพยาบาลเอกชนเหล่านี้มีอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่มีเทคโนโลยีทันสมัย มีบุคลากรทางการแพทย์ที่เป็นพนักงานประจำและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ให้บริการรักษาพยาบาลทุกสาขาทางการแพทย์ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง สามารถแบ่งหอผู้ป่วยตามแผนก ตามสาขาให้บริการ โดยใช้สิทธิทั้งที่ชำระค่าใช้จ่ายเองและสิทธิประกันสุขภาพส่วนตัว โดยในแต่ละโรงพยาบาลเอกชนมีเป้าหมายหลักคือมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้บริการอย่างมีคุณภาพ การสร้างภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลให้มีความทันสมัย และพัฒนาตลอดเวลา การใช้เครือข่ายพันธมิตรในการขยายฐานลูกค้าและการบริหารต้นทุน พัฒนาการตลาดให้เข้าถึงลูกค้า รักษาคุณภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศและแตกต่าง มีการบริหารงานที่เน้นความอยู่รอดขององค์กร แนวการบริหารจึงเป็นเชิงรุก การเน้นการบริการที่เป็นจุดขายทำให้ผู้รับบริการหันมาใช้บริการมากขึ้น (พงษ์ศักดิ์ วิทยากร, 2548) นอกจากนี้โรงพยาบาลเอกชนยังให้บริการแก่ชาวต่างชาติซึ่งนิยมเข้ามาใช้บริการในไทยเพิ่มมากขึ้น จากที่รัฐบาลมีนโยบายผลักดันให้ไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ของเอเชีย (Hub of Asia) (ชัยวัฒน์ ประสมสุข, 2549) ด้วยเหตุนี้โรงพยาบาลเอกชนจึงต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและดึงดูดให้ผู้มารับบริการมาใช้บริการมากขึ้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเติบโตอย่างรวดเร็ว กรุงเทพมหานคร มีโรงพยาบาลเอกชน เป็นจำนวนถึง 77 แห่ง รวมจำนวนเตียงประมาณ 13,343 เตียง (สถิติโรงพยาบาลภาคเอกชน, 2552) จากการขยายตัวของโรงพยาบาลเอกชนที่สูงขึ้นก่อให้เกิดกระแสการแข่งขันด้านบริการมากขึ้น โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานครจึงต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อการรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาลทั้งในระดับประเทศและระดับสากล เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือและรับประกันคุณภาพและประสิทธิภาพด้านการรักษาพยาบาล

หอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการสร้างรายได้หลักให้กับโรงพยาบาล จำเป็นต้องมีบุคลากรทางการแพทย์จำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพในการให้การพยาบาลเนื่องจากต้องดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง (พวงเพ็ญ ชุณหปราณ, 2548) พยาบาลในหอผู้ป่วยต้องเป็นพยาบาลที่มีคุณภาพ มีความรู้ มีทักษะความชำนาญเฉพาะสาขาเป็นอย่างดี สามารถสังเกตอาการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนตัดสินใจแก้ปัญหาได้ดี โดยใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยตามมาตรฐานการพยาบาล รวมทั้งป้องกันความพิการ ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและสมาชิกในครอบครัว เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้าน



ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณซึ่งจะช่วยทำให้ผู้ป่วยปลอดภัยหายจากโรคได้เร็วขึ้น ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาและรับรองคุณภาพการบริการแล้วก็ตาม แต่ก็ยังพบว่าการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยยังมีปัญหา อุปสรรคต่างๆ เช่น พบว่ามีการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการไม่มีคุณภาพและมาตรฐาน ความไม่พึงพอใจในการดูแล การไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการดูแลรักษา (สรรรัช อัสวเรืองชัย, 2546) ปัญหาดังกล่าวสืบเนื่องมาจากภาระงานที่มาก ความเบื่อหน่าย ภาระงานมาก มีอัตราค่าจ้างที่ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสาเหตุให้เกิดความพึงพอใจในงานลดลง

ความพึงพอใจในงานของบุคลากรมีความสำคัญต่อการบริการสุขภาพในสถานบริการพยาบาล ช่วยกระตุ้นความรู้สึกที่ดีต่องานที่รับผิดชอบ มีผลทำให้บุคคลทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ทั้งยังทำให้บุคลากรอยู่ในงานได้ยาวนานด้วย (Sullivan and Deckker, 1992) เช่นเดียวกับที่ Russell and Coile (2001) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานสามารถแก้ปัญหาการขาดแคลนพยาบาล ได้มากกว่าการจ่ายค่าตอบแทนที่สูง การให้โบนัสหรือการจ้างด้วยเงินโบนัสบางอย่าง มีการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลในประเทศไทย (จิราพรรณ ปุ่นเอื้อง, 2543; เอียดศิริ เรืองภักดี, 2543; สมสมัย สุธีรศานต์, 2544; สุกัญญา ฉัตรแก้ว, 2544) พบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร การนิเทศ เงินเดือนและสวัสดิการความก้าวหน้าในงาน การดูแลเมื่อเจ็บป่วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศของ Blegen (1993) และ Thurston (2004) กล่าวคือความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อผลผลิตขององค์กร ถ้าพยาบาลมีความพึงพอใจในงานมาก ผลผลิตทางการพยาบาลย่อมมีคุณภาพตามมาด้วย ส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ (Gibson et al., 1991; Herzberg et al., 1993; Luthans, 1995) เนื่องจากพยาบาลเป็นบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุดในทีมสุขภาพ (ทัศนาศ บุญทอง, 2543) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างงานและทำให้องค์กรกระทำภารกิจต่างๆ ได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล (มานิตย์ สะสมทรัพย์, 2547) จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้บริหารควรคำนึงถึงความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์กร ถึงแม้ว่าที่ผ่านมาพบว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพยาบาลเป็นจำนวนมาก แต่ก็ยังพบว่าความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ และเป็นสาเหตุที่ทำให้พยาบาลลาออกจากวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารในกลุ่มโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและประเมินความพึงพอใจในงานของบุคลากรเป็นระยะๆ เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบันได้ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานนั้น ประกอบด้วย ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในตัว

บรรยากาศการสื่อสารขององค์กรเป็นปัจจัยภายนอกตัว เป็นสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ ภายใน

องค์การต้องมีบรรยากาศการสื่อสารที่ดีในฐานะเป็นเครื่องมือในการทำงาน ที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจบทบาทของตน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การโดยรวม Pace and Faules (1994) อธิบายว่าบรรยากาศการสื่อสารเป็นสิ่งแวดล้อมในองค์การที่ทำให้สมาชิกขององค์การเกิดการรับรู้จากคุณลักษณะขององค์การที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เช่น นโยบายต่างๆ ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ทำให้สมาชิกเห็นว่าองค์การไว้วางใจ ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สามารถที่จะแสดงความคิดเห็นหรือปรึกษาหารือร่วมกันกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานอื่นๆ ได้ หากบรรยากาศการสื่อสารขององค์การไม่ดีจะทำให้คนไม่ยอมแสดงความรู้ความสามารถ อาจมีการสื่อสารผิดพลาด ด้วยเหตุที่ว่าไม่ได้รับ ส่งข้อมูลข่าวสารเป้าหมาย นโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้งานเกิดความเสียหาย ถ้าขาดประสิทธิภาพ ส่วนผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานอาจทำให้เกิดความสับสนในวิธีการปฏิบัติงานในเรื่องใหม่ ไม่เข้าใจกัน เกิดความคับข้องใจ มีข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล ระหว่างหน่วยงาน เกิดความเครียดและวิตกกังวล ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้บริหารทางการพยาบาลต้องส่งเสริมให้หน่วยงานมีการสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน เปิดเผยรับฟังปัญหาซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจ เชื่อมั่นสื่อสารถึงเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติงานให้คนภายในองค์การทราบเป็นแนวทางเดียวกัน และช่วยให้เกิดความเป็นมิตรซึ่งกันและกัน

ส่วนคุณค่าในงานเป็นปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจในงาน (Hegney et al., 2006) ซึ่งเป็นการรับรู้ของแต่ละคนในการให้คุณค่าและความสำคัญกับงานที่ตนปฏิบัติ โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เป็นพื้นฐานของความต้องการในผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังจะเกิดขึ้นกับงานของตน การรับรู้คุณค่าในงานเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จนสามารถปฏิบัติงานได้ดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและความก้าวหน้าเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี (Knoop, 1993; Tovey and Adams, 1999) คุณค่าในงานพยาบาล หมายถึงการที่พยาบาลวิชาชีพเกิดความรู้สึกและรับรู้ด้วยตนเองต่องานที่ปฏิบัติ ว่างานนั้นมีความหมาย มีความสำคัญ มีเกียรติ เป็นความภาคภูมิใจ มีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น (Fagermoen, 1997; Brown, 2002; กนกอร ชารา, 2551) จึงอาจกล่าวได้ว่างานพยาบาลเป็นงานที่มีคุณค่า วิชาชีพพยาบาลจึงเป็นวิชาชีพที่มีคุณค่าตามลักษณะของงาน กล่าวคือเป็นวิชาชีพที่ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่ทุกข์จากความเจ็บป่วย (สมจิต หนูเจริญกุล, 2543) ซึ่งคุณค่าในงานพยาบาลเป็นคุณค่าที่เกิดจากภายในที่ตนมองเห็น และคุณค่าจากภายนอกที่ผู้อื่นมองเห็น เช่น การเสริมสร้างให้เกิดมนุษยธรรม ความถูกต้อง การมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม การดำรงไว้ซึ่งความถูกต้อง การได้รับความไว้วางใจ เป็นต้น ส่วนคุณลักษณะที่ตนเองมองเห็น เช่น คุณธรรม มนุษยธรรม การให้เกียรติความเป็นมนุษย์ การคำนึงถึงผู้อื่นการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (Fagermoen, 1997) คุณค่าในงานพยาบาลที่พยาบาลมองเห็น

ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีของความเป็นพยาบาลและนำไปสู่ความเข้มแข็งในวิชาชีพ ดังนั้นเมื่อพยาบาลให้คุณค่าและความสำคัญกับงานที่ปฏิบัติ จะทำให้มีพลังที่จะอดทนต่อด้านที่ไม่ดีของงานได้ (Arnold, 1989)

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลนั้นมีได้คงอยู่เสมอไป ขึ้นกับปัจจัยหลายด้านที่มากระทบ ถึงแม้ที่ผ่านมาผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน มีความพยายามที่จะส่งเสริมด้านปัจจัยอนามัย เช่น เพิ่มเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ แล้วก็ตาม ยังพบว่าพยาบาลยังไม่มี ความพึงพอใจในงานเท่าที่ควร จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การเสริมด้านปัจจัยจิตใจ เช่น ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ คุณค่าในงานและอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ยาวนานและยั่งยืน ซึ่งมีการศึกษาด้านปัจจัยจิตใจค่อนข้างน้อย โดยเฉพาะในบริบทของโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน และปัจจัยที่สนับสนุนเพื่อนำการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการส่งเสริม สนับสนุนให้พยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จขององค์กรเกิดความพึงพอใจในงานให้มากขึ้นซึ่งส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพเกิดความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานอย่างมีเป้าหมายส่งผลให้เกิดผลผลิตทางการพยาบาลที่มีคุณภาพและเพื่อให้พยาบาลวิชาชีพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขในท่ามกลางสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

### คำถามการวิจัย

1. พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยด้านบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร และคุณค่าในงานพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนหรือไม่ อย่างไร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

## แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนเอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน พบว่าความพึงพอใจในงาน มีความสำคัญต่อผลผลิตขององค์กร ถ้าพยาบาลมีความพึงพอใจในงานมาก ผลผลิตทางการพยาบาลย่อมมีคุณภาพมากตามด้วย รวมถึงสามารถสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของพยาบาลในสังคมได้

**ความพึงพอใจในงาน** เป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงานที่มีต่องานที่เขากำลังทำอยู่ ต่อหน่วยงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และความคาดหวังทางจิตวิทยาในสภาพการทำงาน ตามแนวคิดความพึงพอใจในงานของ Robbins (2001) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความต้องการความสำเร็จ ด้านอำนาจในการทำงาน และด้านสัมพันธภาพ บุคลากรพยาบาลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะสร้างงานและทำให้องค์กรพยาบาลกระทำการกิจต่างๆ ได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล (มานิตย์ สะสมทรัพย์, 2547) สอดคล้องกับการศึกษาของ Gibson et al. (1991) และ Herzberg, Mausner, and Synderman (1993) ที่กล่าวว่าการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จผู้บริหารต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร เพราะถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานจะทำให้ผลผลิตขององค์กรบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงเป็นกุญแจหรือหัวใจสำคัญของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เห็นได้ว่าความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย กล่าวคือ เมื่อความพึงพอใจเพิ่มขึ้นภาวะระดับการลาออกจากงาน การขาดงานก็จะลดลง ระดับผลผลิตสุขภาพทั้งกายและใจของผู้ปฏิบัติงานก็จะดีขึ้น ส่งผลให้ระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กรสูงขึ้นได้ และความพึงพอใจในงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรอีกด้วย ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุที่ทำให้ผลงานในการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544) สอดคล้องกับ Robbins (2001) ที่กล่าวว่า

บุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะทำให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์กร การพูดถึงองค์กรในด้านบวก นอกจากนี้ Luthans (2008) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมไว้ว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานสูงนำมาซึ่งสุขภาพกายที่ดี มีความพร้อมที่จะเรียนรู้งานใหม่ได้รวดเร็ว เกิดอุบัติเหตุในงานและความคับข้องใจน้อย

**บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร** มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นการรับรู้ของบุคคลในองค์กรเกี่ยวกับการประเมินเหตุการณ์การสื่อสาร พฤติกรรม การตอบสนองต่อบุคคลอื่น ความคาดหวังและความขัดแย้งระหว่างบุคคล และโอกาสในการเติบโตก้าวหน้า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่ดีมีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กรเพื่อให้บริการประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆ จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจบทบาทแต่ละคนและทำให้กิจกรรมของแต่ละหน่วยงานในองค์กรให้เป็นไปในทางเดียวกัน ตามแนวคิดของ Pace and Faules (1994) ประกอบด้วยความไว้วางใจ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสนับสนุนกันและกัน มีการสื่อสารอย่างเปิดเผยจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ มีการรับฟังและสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร และการคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน หอผู้ป่วยจำเป็นต้องมีบรรยากาศการสื่อสารที่ดีที่สนับสนุนให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจในงาน จึงอาจกล่าวได้ว่าถ้าंनाเอากระแสไหลเวียนการสื่อสารออกจากองค์กร องค์กรย่อมไม่สามารถทำงานไปได้ ดังนั้นการสื่อสารจึงเปรียบเสมือนเส้นโลหิตเลี้ยงชีวิตขององค์กร (Roger, 1976) สอดคล้องกับคำกล่าวของ Devito (1994 อ้างถึงใน พัชรา พันธุ์เจริญ, 2546) ที่กล่าวว่าองค์กรไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสาร จึงเห็นได้ว่าบรรยากาศในการสื่อสารขององค์กรที่ดีก็จะส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกอันดีมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Hunt; 1980)

**คุณค่าในงานพยาบาล** เป็นการรับรู้ของพยาบาลที่มีต่องานพยาบาลว่าเป็นงานที่มีความหมาย มีความสำคัญ มีเกียรติ มีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่นเป็นความภาคภูมิใจในวิชาชีพ (Fagermoen, 1997; Brown, 2002) วิชาชีพพยาบาลมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างจากวิชาชีพอื่น กล่าวคือ เป็นงานที่ต้องให้บริการแก่ผู้ป่วยครอบคลุมทั้งทางด้านร่างกายจิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ การทำงานของพยาบาลเป็นงานที่ต้องปฏิบัติต่อชีวิต ต้องรับผิดชอบงานสูง จากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าวจะเห็นได้ว่างานพยาบาลต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ความรู้ความสามารถ อุทิศแรงกายแรงใจ ตลอดจนความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์สุขแก่เพื่อนมนุษย์ (อภิรักษ์ แก้ววรรณรัตน์, 2547) ด้วยลักษณะงานที่แตกต่างและมีหน้าที่รับผิดชอบที่สำคัญ ทำให้งานพยาบาลเป็นงานที่สำคัญ มีความหมาย มีคุณค่า (Dwyer and Fox, 2000) จากการศึกษาคุณค่าในงานตามแนวคิดของ Elizur (1991) พบว่าคุณค่าในงานเป็นความเห็นของแต่ละบุคคลในการให้คุณค่าและความสำคัญกับงานที่ปฏิบัติ โดยให้ความสำคัญปัจจัยที่เป็นพื้นฐานของความต้องการในผลตอบแทน โดย Elizur ได้ทำการวิเคราะห์โครงสร้างคุณค่าในงาน เพื่อพิสูจน์ความสำคัญของ



จุดมุ่งหมายและพฤติกรรมที่เกี่ยวกับงาน พบว่าคุณค่าของงานสามารถประเมินได้จากผลลัพธ์ของงาน (Modality of outcome) นอกจากนี้ Taris and Teij (2001) กล่าวว่าหากคุณค่าจากภายในของงานลดลง ส่งผลให้ความพึงพอใจในงานลดลงด้วย จากการศึกษาที่ผ่านมาใช้แนวคิดการรับรู้คุณค่าในงานของต่างประเทศ ซึ่งมีความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม ค่านิยม ลักษณะนิสัยทางสังคม การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ผลการศึกษาของ กนกอร ธารา (2551) ซึ่งศึกษาในบริบทของพยาบาลไทย มีองค์ประกอบ 3 ด้านคือ คุณค่าจากการดูแล คุณค่าจากการให้ และคุณค่าจากความปิติในใจ

จากแนวคิดและเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

### สมมติฐานการวิจัย

จากแนวคิดเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. บรรยากาศการสื่อสารขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร
2. คุณค่าในงานพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 18 แห่ง
2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ คือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร พยาบาลจากโรงพยาบาล 18 แห่ง เป็นกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพจำนวน 330 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา คือ
  - 3.1 ความพึงพอใจในงาน
  - 3.2 บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร
  - 3.3 คุณค่าในงานพยาบาล



## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. **ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ถึงความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อการให้บริการพยาบาล ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งทางร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติ ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้สามารถปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจในความสำเร็จ ความพึงพอใจด้านอำนาจในการทำงาน ความพึงพอใจด้านสัมพันธภาพ วัตถุประสงค์โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของพยาบาลในการให้บริการพยาบาล ตามแนวคิดทฤษฎีความต้องการของ Robbins (2001) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1.1 **ด้านความพึงพอใจด้านความสำเร็จ (Need for achievement)** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ถึงความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อความพยายามที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ จากการได้ทำงานที่แตกต่างจากคนอื่น การใช้ความรู้ความสามารถทางการพยาบาล ในการแก้ปัญหา ได้ทำงานที่ทำทลายความสามารถจนงานเหล่านั้นประสบความสำเร็จ การรับรู้ในความสำเร็จของงานที่เกิดจากความพยายามในการปฏิบัติงาน

1.2 **ด้านความพึงพอใจด้านอำนาจในการทำงาน (Need for power)** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ถึงความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อการได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการพยาบาล รู้สึกมีความพึงพอใจที่ได้บริหารจัดการและสามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้

1.3 **ด้านความพึงพอใจด้านสัมพันธภาพ (Need for affiliation)** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ถึงความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อการได้มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในและนอกหน่วยงาน มีความสามัคคี ช่วยเหลือให้เกียรติซึ่งกันและกัน และเป็นที่ยอมรับในความรู้ ความสามารถจากผู้ร่วมงาน

2. **บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร (Organizational communication climate)** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนที่มีต่อสิ่งแวดล้อมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมของคน การรับรู้เหตุการณ์ การตอบสนองระหว่างบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรยังส่งผลถึงพฤติกรรมของคน การแสดงออก ความรู้สึก ความคิดริเริ่มในการสร้างงาน ความสำเร็จของงานและความกระตือรือร้นในการทำงานที่จะทำให้งานก้าวหน้า ตามแนวคิดของ Pace and Faules (1994) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ที่มีต่อหน่วยงานว่าบุคลากรทุกระดับมีความพยายามในการที่จะพัฒนาและดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความไว้วางใจ เชื่อมั่นและเชื่อถือในผู้ร่วมงานซึ่งแสดงออกให้ปรากฏ ทั้งวาจาและการกระทำ

2.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participative decision making) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ที่มีต่อหน่วยงานว่าบุคลากรทุกระดับมีการสื่อสารและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรที่สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ มีช่องทางที่สะดวกต่อการติดต่อสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน

2.3 ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Supportiveness) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนที่มีต่อหน่วยงานว่าภายในหน่วยงานมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ทำให้เกิดมีความรู้สึกที่ดี ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน มีการสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.4 ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ (Open in downward communication) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ที่มีต่อหน่วยงานว่าหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติมีการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะช่วยส่งเสริมความสามารถในการประสานงานกับบุคลากรหรือหน่วยงานอื่นได้ สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติได้โดยง่าย เพื่อการพัฒนาแผนงานของหน่วยงาน

2.5 ด้านการรับฟังและสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร (Listening in upward communication) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนที่มีต่อหน่วยงานว่าหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติรับฟังข้อเสนอแนะหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างต่อเนื่องและจริงจัง รวมถึงการให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารและปัญหาของพยาบาลในการปฏิบัติงาน

2.6 ด้านการคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน (Concern for high-performance goals) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ที่มีต่อหน่วยงานว่าบุคลากรทุกระดับในหน่วยงานแสดงออกโดยมุ่งหวังเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีทั้งปริมาณงานมาก คุณภาพดี ต้นทุนต่ำและให้ความสำคัญ ใส่ใจในความผาสุกของบุคลากร

3. คุณค่าในงานพยาบาล (Nursing work values) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนถึงความรู้สึกนึกคิดที่มีต่องานพยาบาลว่าเป็นงานที่ดี มีคุณค่าความสำคัญ เป็นงานที่มีเกียรติ มีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคม เป็นความรู้สึกที่บุคคลนั้นรับรู้ได้ด้วยตนเอง

จากผลการศึกษาของ กนกอร ธารา (2551) ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านคุณค่าจากการดูแล (Value of care) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่มีต่อคุณลักษณะของตนเองที่ได้ใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยให้การพยาบาลผู้ป่วยแบบองค์รวมตามมาตรฐานวิชาชีพโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณของผู้ป่วยและญาติ

3.2 ด้านคุณค่าจากการให้ (Value of giving) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่มีต่อคุณลักษณะของตนเองที่ได้เสียสละให้การช่วยเหลือทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นการให้ที่ตรงกับความต้องการของผู้ป่วยและญาติด้วยความเต็มใจและไม่หวังผลตอบแทน

3.3 ด้านคุณค่าจากความปิติในใจ (Value of intrinsic gladness) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่มีต่อคุณลักษณะของตนเองว่างานพยาบาลเป็นงานที่ทำให้ประโยชน์ให้สังคม รู้สึกชอบมีความสุขที่ได้ให้การพยาบาล เป็นความรู้สึกรู้สึกดีที่เกิดขึ้นในใจ จากการที่ตนเองได้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้นหรือทุเลา เป็นความปลาบปลื้ม ยินดีกับผลการปฏิบัติงานและภาคภูมิใจในความเป็นวิชาชีพ และรู้สึกภูมิใจสบายใจซึ่งเหมือนการทำงานบุญ

4. พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล ซึ่งสำเร็จการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ได้ขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ชั้นหนึ่ง และเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาในตำแหน่งพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยโดยมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

5. โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร หมายถึง โรงพยาบาลที่บริหารงานในรูปแบบธุรกิจ โดยดำเนินธุรกิจเพื่อแสวงหากำไร มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนตั้งแต่ 300 เตียงขึ้นไป ที่จดทะเบียนขออนุญาตดำเนินกิจการและบริการด้านสุขภาพกับกองประกอบโรคศิลป์ของกระทรวงสาธารณสุขในกรุงเทพมหานคร 18 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลวิภาวดี โรงพยาบาลบางมด โรงพยาบาลเจ้าพระยา โรงพยาบาลรามคำแหง โรงพยาบาลเวชธานี โรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น โรงพยาบาลไทยนครินทร์ โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน โรงพยาบาลหัวเฉียว โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียล โรงพยาบาลพญาไท 1 โรงพยาบาลพญาไท 2 โรงพยาบาลพญาไท 3 โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล โรงพยาบาลสมิติเวชศรีนครินทร์ โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ และโรงพยาบาลกรุงเทพ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน นำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ
2. เพื่อให้ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนได้ใช้ข้อมูลจากการวิจัยเป็นแนวทางในการบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ จากเอกสาร บทความ วารสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปสาระสำคัญและนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. บริบทโรงพยาบาลเอกชน
  - 1.1 ลักษณะทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชน
  - 1.2 ลักษณะของผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน
  - 1.3 พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน
  - 1.4 บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชน
2. แนวคิดความพึงพอใจในงานของพยาบาล
  - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
  - 2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน
  - 2.3 แนวคิดความพึงพอใจในงานของพยาบาล
  - 2.4 การประเมินความพึงพอใจในงาน
  - 2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
3. แนวคิดบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร
  - 3.1 ความหมายของบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร
  - 3.2 แนวคิดบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร
  - 3.3 องค์ประกอบของบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร
  - 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กรกับความพึงพอใจในงาน
4. แนวคิดคุณค่าในงานพยาบาล
  - 4.1 ความหมายของคุณค่าในงาน
  - 4.2 แนวคิดคุณค่าในงานพยาบาล
  - 4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าในงานพยาบาลกับความพึงพอใจในงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. บริบทโรงพยาบาลเอกชน

### 1.1 ลักษณะทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชน

โรงพยาบาลเอกชนเป็นสถานพยาบาลที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนเกิน 30 เตียง ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งและดำเนินการตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พุทธศักราช 2504 ในระยะแรกโรงพยาบาลเอกชนจัดตั้งขึ้นจากการที่โรงพยาบาลของรัฐไม่สามารถให้บริการตามความต้องการของประชาชนในการให้บริการด้านสุขภาพอย่างเพียงพอด้วยการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และคุณภาพการรักษาที่เป็นที่ยอมรับ ประกอบกับนโยบายส่งเสริมการลงทุนของรัฐบาล เพื่อตอบสนองความต้องการบริการสุขภาพที่โรงพยาบาลของรัฐไม่สามารถจัดให้ได้เพียงพอ ทำให้ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเติบโตอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันพบว่า กรุงเทพมหานครมีโรงพยาบาลเอกชน เป็นจำนวนถึง 77 แห่ง มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 31-500 เตียง รวมจำนวนเตียงประมาณ 13,343 เตียง (สถิติโรงพยาบาลภาคเอกชน, 2552) อัตราการขยายตัวของโรงพยาบาลเอกชนที่สูงขึ้นก่อให้เกิดกระแสการแข่งขันด้านบริการตามมา โรงพยาบาลเอกชนจึงต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อการรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาลทั้งในระดับประเทศและระดับสากล เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือและรับประกันคุณภาพและประสิทธิภาพด้านการรักษาพยาบาล

จากกระแสการแข่งขันดังกล่าว โรงพยาบาลเอกชนซึ่งมีการบริหารงานที่เน้นการอยู่รอดขององค์กร แนวการบริหารจึงเป็นเชิงรุกทำให้เห็นความแตกต่างจากโรงพยาบาลของรัฐได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการพัฒนาด้านการบริการที่เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ห้องพักรักษาผู้ป่วยที่น่าอาศัยมากขึ้น (รุ่งอรุณ เกสวงหงส์, 2547) มีการให้บริการทุกสาขาการแพทย์ผสมผสานควบคู่ไปกับการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการรักษาฟื้นฟูของผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนบางแห่งจัดบริการแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One stop service) นอกจากการรักษาโรคทั่วไปแล้ว โรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่จะเปิดบริการศูนย์รักษาเฉพาะทาง ที่มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย และมีการประชาสัมพันธ์ถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

### 1.2 ประเภทของโรงพยาบาลเอกชน

ประเภทของโรงพยาบาลเอกชนสามารถจำแนกได้เป็น 3 ลักษณะ (รายงานการสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2546) คือ

1.2.1 แบ่งตามลักษณะการให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ



1.2.1.1 โรงพยาบาลทั่วไป (General hospitals) มีลักษณะเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็กโดยให้บริการรักษาพยาบาลในด้านต่างๆ อาทิ อายุรกรรม ศัลยกรรมทั่วไป ศัลยกรรมตกแต่ง กุมารเวชกรรม วิทยาศาสตร์ รังสีวิทยา จิตเวช สูติ-นรีเวชกรรม หูคอ จมูก จักษุ โรคผิวหนัง โรคภูมิแพ้ ทันตกรรม การให้บริการต่างๆ เช่น บริการตรวจเอ็กซเรย์ บริการขนส่งผู้รับบริการทั้งรับด่วนและทั่วไป บริการตรวจสุขภาพ กายภาพบำบัด เป็นต้น

1.2.1.2 โรงพยาบาลเฉพาะโรค (Specialize hospitals) ให้บริการรักษาเฉพาะโรคใดโรคหนึ่ง อาทิ โรคหัวใจ ให้บริการเฉพาะสูติ-นรีเวชกรรม เช่น โรงพยาบาลหัวใจกรุงเทพ โรงพยาบาลโรคผิวหนัง โรงพยาบาลฟัน เป็นต้น

1.2.2 แบ่งตามลักษณะการบริหารงาน การเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ และกองทุนที่ได้รับการอุดหนุน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.2.2.1 โรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร หรือสถานพยาบาลที่ก่อตั้งขึ้นจากมูลนิธิหรือองค์กรกุศล (Voluntary hospitals or non-profit hospitals) เป็นสถานพยาบาลเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยไม่คำนึงถึงผลกำไรเป็นสิ่งตอบแทน นโยบายด้านการบริหารคือเพื่อสังคม มุ่งให้บริการแก่ประชาชนในรูปแบบของโรงพยาบาลและคลินิก ส่วนด้านนโยบายการบริหารมีการคำนึงถึงการอยู่รอดและเรื่องกำไรขาดทุนน้อยกว่าโรงพยาบาลเอกชนที่ดำเนินการในรูปแบบของบริษัท

1.2.2.2 โรงพยาบาลเอกชนที่แสวงหาผลกำไร (Private hospitals or profit hospitals) เป็นสถานพยาบาลที่สร้างขึ้นโดยกลุ่มบุคคลร่วมลงทุน ซึ่งประกอบไปด้วยสถานพยาบาลทั่วไปและรับการรักษาเฉพาะโรค และคลินิก ลักษณะการดำเนินงานจะเป็นรูปบริษัทจำกัด หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด โดยดำเนินธุรกิจเพื่อแสวงกำไร มีการเสียภาษีเงินได้และภาษีการค้าให้แก่รัฐ โรงพยาบาลเอกชนแสวงหากำไรลักษณะการบริหารแตกต่างจากโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไรหรือสถานพยาบาลที่ก่อตั้งขึ้นจากมูลนิธิ องค์กรการกุศล

1.2.3 แบ่งตามโครงสร้าง การกำหนดขอบเขตงานและปริมาณงานจะแตกต่างกันแยกตามขนาดของโรงพยาบาล ดังนี้

1.2.3.1 โรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก (มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 100 เตียง) มีฝ่ายบริหารเป็นฝ่ายที่มีการดำเนินการด้านต่าง ๆ ทุกประเภท งานบริหารมีการแบ่งงานหรือขอบเขตงานเป็นทางการ แต่ทำงานในลักษณะครอบครัว ช่วยเหลือกัน ทำให้บุคคลทำงานซ้ำซ้อนงาน ด้านบริหารงานบุคคลไม่มีงานรับผิดชอบโดยตรง จึงเป็นหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายหรือผู้อำนวยการในการตัดสินใจพิจารณาทางด้านบุคคล ไม่มีฝ่ายการพยาบาล พยาบาลวิชาชีพขึ้นตรงต่อ

หัวหน้าฝ่ายบริหารหรือผู้อำนวยการ โรงพยาบาล พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ไม่ใช่พยาบาลประจำการเป็นพยาบาลวิชาชีพจากโรงพยาบาลรัฐบาลที่มาทำงานพิเศษ พยาบาลวิชาชีพที่อยู่ประจำมีน้อย โรงพยาบาลขนาดเล็กมีข้อจำกัดคือ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน สำหรับการบริการยังอยู่ในขอบเขตจำกัด ทั้งนี้เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ทางการแพทย์

1.2.3.2 โรงพยาบาลเอกชนขนาดกลาง (มีจำนวนเตียงผู้รับบริการระหว่าง 101 – 199 เตียง) มีปริมาณงานด้านบริการมากกว่าโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก มีการจัดรูปแบบองค์การและการแบ่งขอบเขตของงาน มีการทำงานโดยแบ่งงานเป็นแผนกตามลักษณะงานมากขึ้นมากกว่าโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก มีฝ่ายการพยาบาลแต่ยังขึ้นตรงต่อฝ่ายบุคคล พยาบาลวิชาชีพมีลักษณะเหมือนกับโรงพยาบาลขนาดเล็ก คือพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ไม่ใช่พยาบาลอยู่ประจำการเป็นพยาบาลวิชาชีพจากโรงพยาบาลรัฐบาลหรือโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นที่มาทำงานพิเศษ และพยาบาลประจำการส่วนใหญ่ร้อยละ 80 มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในโรงพยาบาล 1–3 ปี แล้วมีอัตราการลาออกไปทำงานโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคงกว่า

1.2.3.3 โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ (มีจำนวนเตียงผู้รับบริการ 200 เตียงขึ้นไป) มีการจัดรูปแบบองค์การและแบ่งขอบเขตงานชัดเจน มีโครงสร้างการบริหารงาน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล และหน่วยปฏิบัติงานที่มีหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ดูแลกำกับกับปฏิบัติงาน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลบริหารงานทั้งหมดตามนโยบายที่ได้รับจากผู้บริหารหรือคณะกรรมการ ซึ่งกรรมการบอร์ดจะประกอบด้วยผู้ลงทุนในโรงพยาบาลเอกชน คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลที่มีผู้อำนวยการเป็นประธานทำหน้าที่บริหารงานประจำในโรงพยาบาลตามแนวทางนโยบายที่กำหนด ส่วนหน่วยหรือฝ่ายปฏิบัติงานนั้นดำเนินงานการให้บริการตามความรับผิดชอบและบทบาทที่มี เช่น ฝ่ายการพยาบาลมีอิสระในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ชัดเจนขึ้น เหมือนฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรัฐบาล มีหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลหรือหัวหน้าพยาบาลเหมือนโรงพยาบาลเอกชน แต่โรงพยาบาลเอกชนบางโรงพยาบาลเรียกตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลหรือหัวหน้าพยาบาลว่า ผู้อำนวยการฝ่ายพยาบาล ซึ่งมีอิสระในการบริหารบุคคลของบุคลากรทางการพยาบาล พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่เป็นพยาบาลประจำการทำงานเต็มเวลา อัตราพยาบาลมากกว่าโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางและขนาดเล็กจากการสำรวจและรวบรวมข้อมูลโครงการพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ.2552 มีจำนวนโรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนถึง 77 แห่ง จำนวนเตียงประมาณ 13,343 เตียงในจำนวนนี้ โรงพยาบาลเอกชนที่มีเตียงรับป่วยไว้ค้างคืนตั้งแต่ 300 เตียงขึ้นไปที่ได้จดทะเบียนขออนุญาตดำเนินกิจการการบริการด้านสุขภาพกับกองประกอบโรคศิลปะของ

กระทรวงสาธารณสุข 18 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลวิภาวดี โรงพยาบาลบางมด โรงพยาบาลเจ้าพระยา โรงพยาบาลรามคำแหง โรงพยาบาลเวชธานี โรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น โรงพยาบาลไทรนครินทร์ โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน โรงพยาบาลหัวเฉียว โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียล โรงพยาบาลพญาไท 1 โรงพยาบาลพญาไท 2 โรงพยาบาลพญาไท 3 โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ และโรงพยาบาลกรุงเทพ

### 1.3 การบริหารงานโรงพยาบาลเอกชน

ในการบริหารงานโรงพยาบาลเอกชน มีระบบการบริหารงาน สามารถสรุปได้ดังนี้ (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2542; สำนักการพยาบาล, 2547; รุ่งทิวา ปัญญานาม, 2550; โสภาสินธุเสน, 2552; โรงพยาบาลกรุงเทพ, 2552)

#### 1.3.1 ด้านนโยบาย พันธกิจ และวิสัยทัศน์

โรงพยาบาลเอกชน กำหนดนโยบายหลักในการบริการด้านการรักษาพยาบาล เพื่อธุรกิจ โดยพันธกิจ และวิสัยทัศน์ เน้นการคุ้มครองและกำไร ควบคู่ไปกับการมุ่งเน้นคุณภาพได้มาตรฐานระดับสากล และมุ่งสมรรถนะหลัก เช่น การเข้าถึงผู้รับบริการ การสื่อสารและความยืดหยุ่น การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง พัฒนาเทคโนโลยีด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการบริการ เพื่อสร้างแรงจูงใจแก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาล รวมทั้งมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารให้มีประสิทธิภาพในการสร้างกำไรและป้องกันการขาดทุน ในส่วนของโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่แสวงกำไรมีนโยบายการบริหารที่ต้องการประสิทธิภาพไม่ทำกำไรแต่สามารถอยู่รอดด้วยการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอง เป็นการดำเนินธุรกิจที่ไม่แสวงกำไร

1.3.2 โครงสร้างการบริหารงานและสายการบังคับบัญชา ตามลักษณะการเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ และกองทุนที่ได้รับการอุดหนุนดังนี้

โรงพยาบาลเอกชนที่ไม่แสวงกำไร มีกรรมการบริหารโรงพยาบาล ซึ่งเป็นกรรมการบอร์ด ดูแลกำกับคณะผู้บริหารโรงพยาบาลในด้านนโยบายและการเงินพร้อมกับการสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและการบริการในโรงพยาบาล บทบาทดังกล่าวเป็นบทบาทสำคัญของกรรมการโรงพยาบาลนั่นเอง ผู้อำนวยการและคณะผู้บริหารโรงพยาบาล ซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าหน่วยงานในโรงพยาบาลดูแลกำกับการบริหารและการบริการทุกอย่างในโรงพยาบาลโดยทำหน้าที่เสมือนกรรมการบริหารโรงพยาบาลของโรงพยาบาลรัฐที่ดูแลรับผิดชอบการบริหารและการบริการซึ่งเป็นกิจกรรมประจำทุกอย่างในโรงพยาบาล

ส่วนโรงพยาบาลเอกชนที่แสวงกำไร มีกรรมการบอร์ดหรือกรรมการบริษัท เป็นผู้ดูแลควบคุมกิจการ โรงพยาบาลโดยการควบคุมกำกับผ่านมาทางกรรมการบริหารบริษัทผู้ระดับผู้อำนวยการ โรงพยาบาลหรือกรรมการผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการอาจเป็นประธานกรรมการบริหารบริษัทหรือเป็นเพียงกรรมการคนหนึ่ง ในขณะที่กรรมการบริหารบริษัทก็ได้ กรณีที่กรรมการผู้จัดการเป็นประธานกรรมการบริหารบริษัทจะมีการแต่งตั้งผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเพิ่มอีกหนึ่งระดับ หากกรรมการผู้จัดการเป็นเพียงกรรมการในคณะกรรมการบริหารบริษัทก็อาจจะทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการ โรงพยาบาลไปพร้อม ๆ กัน ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่ากรรมการบริหารบริษัทเปรียบได้เป็นเหมือนกรรมการ โรงพยาบาล ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล ผู้จัดการฝ่ายต่างๆ และหน่วยปฏิบัติงานที่มีหัวหน้าหน่วยเป็นผู้ดูแลกำกับ การปฏิบัติงาน โดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชนแสวงผลกำไร ผู้อำนวยการมีบทบาทเพื่อการแข่งขันเชิงธุรกิจและการตลาดเพื่อขายบริการสุขภาพ การวางแผนนั้นเป็นการวางแผนงานบริการที่ปฏิบัติเป็นประจำ เพื่อให้บรรลุ นโยบาย พันธกิจที่กำหนด ความแตกต่างที่ชัดเจนของผู้บริหาร กรรมการบอร์ดจะประกอบด้วย ผู้ลงทุนในโรงพยาบาลเอกชน

### 1.3.3 ด้านวิชาการ

โรงพยาบาลเอกชนจะเน้นการพัฒนาการวิชาการเพื่อเป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ โดยเฉพาะด้านการรักษาพยาบาลและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ ไม่มีนโยบายการร่วมหรือผลิตบุคลากรทางการแพทย์และไม่มีนโยบายการวิจัยค้นคว้าในวิชาการเพราะเป็นการลงทุนสูงและไม่สร้างผลกำไร ดังที่วางวัตถุประสงค์ไว้

ส่วนการปรับปรุงแบบการบริการพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชน เพื่อแก้ไขปัญหาลักษณะวิกฤตทางเศรษฐกิจของธุรกิจ สรุปได้ดังนี้

1. การให้บริการที่เจาะกลุ่มลูกค้าเฉพาะ โรคมากขึ้นด้วยการพัฒนาให้บริการแบบเฉพาะทาง เช่น ศูนย์โรคหัวใจของ โรงพยาบาลกรุงเทพ ศูนย์โรคมะเร็งของ โรงพยาบาลวิม โนสดี และศูนย์บริการความงามครบวงจร โรงพยาบาลยันฮี เป็นต้น นอกจากนี้แล้วโรงพยาบาลบางแห่งยังหันมาให้บริการการแพทย์แบบผสมผสานเช่นการแพทย์แผนจีน การแพทย์ทางเลือก

2. โรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งจัดบริการในลักษณะการรักษาพยาบาลแบบเหมาจ่ายในราคาพิเศษที่รวมค่าห้องพักและค่าบริการพยาบาลแบบผู้ป่วยในไว้ด้วย เช่น โปรแกรมคลอดบุตร โปรแกรมผ่าตัดเกี่ยวกับหัวใจ โปรแกรมตรวจสุขภาพ เป็นต้น

3. การให้บริการลูกค้าประกันสังคม เนื่องจากรัฐบาลจัดงบประมาณด้านประกันสังคมเป็นเงินถึง 6 พันล้านบาทต่อปี ซึ่งพบว่าในครั้งหนึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาลเอกชนที่เข้าร่วมให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มนี้ จัดเป็นเงินรายรับของธุรกิจจากเงินกองทุนจากโครงการนี้

4. การให้บริการที่เจาะกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติที่มีกำลังซื้อสูง ซึ่งปัจจัยเกื้อหนุนในการที่โรงพยาบาลเอกชนของไทยสามารถเจาะตลาดต่างประเทศได้ คือ ปัจจัยด้านค่าบริการ กล่าวคือหลังค่าเงินบาทอ่อนตัวลงทำให้ค่าบริการด้านการรักษาพยาบาลของประเทศไทยถูกลงในสายตาชาวต่างชาติ โดยเฉพาะกับเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านที่มีศักยภาพในการให้บริการการพยาบาลในมาตรฐานที่ใกล้เคียงกับประเทศไทย เช่น ประเทศสิงคโปร์ ฮองกง เป็นต้น นอกจากนี้การให้บริการชาวต่างชาติจะช่วยให้โรงพยาบาลเอกชนมีรายด้านเพิ่มขึ้นแล้ว ยังเป็นหนทางในการขยายการส่งออกบริการทางการแพทย์เพื่อนำเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศได้อีกทางหนึ่งด้วย

กล่าวโดยสรุป โรงพยาบาลเอกชนสามารถจำแนกประเภทได้ตามลักษณะการให้บริการ ลักษณะการบริหาร การเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ กองทุนที่ได้รับการอุดหนุน และตามขนาดของโรงพยาบาล ด้วยเหตุที่โรงพยาบาลเอกชนต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเพื่อพัฒนาให้การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานระดับสากล เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและดึงดูดให้ผู้มารับบริการมาใช้บริการมากขึ้นทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยมากกว่า 300 เตียง ครอบคลุมทั้งโรงพยาบาลเอกชนที่เป็นโรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลเฉพาะโรค รวมทั้งที่มีรูปแบบการดำเนินงานแบบมุ่งแสวงหาผลกำไร และแบบไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร เพราะถึงแม้ว่าจะเป็นการดำเนินงานแบบไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร แต่เพื่อความอยู่รอดของโรงพยาบาลเอกชน ที่ต้องมีการจัดรูปแบบการบริหารงานที่สร้างกำไร เพื่อนำมาหล่อเลี้ยงองค์กร รวมทั้งโรงพยาบาลเหล่านี้ล้วนมีการบริหารงานในเชิงรุก ต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริหารองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพเศรษฐกิจและการเมือง อยู่ตลอดเวลา เพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้งเป็นส่วนที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่

#### 1.4 ลักษณะหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน

หอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน นับเป็นหน่วยงานที่สำคัญยิ่งที่สร้างรายได้หลักให้กับโรงพยาบาล เพราะเป็นสถานที่ที่ให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการที่จำเป็นต้องพักรักษาตัว ซึ่งต้องให้การวินิจฉัยโรคและรักษาพยาบาลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันทำหน้าที่รับผิดชอบ และประสานงานกับฝ่ายต่างๆ



ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ป่วยและญาติ ภายในหอผู้ป่วยจะต้องมีบรรยากาศที่เงียบ มีจำนวนเตียงที่เหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือพร้อมใช้ มีเครื่องมืออุปกรณ์ช่วยชีวิตที่เพียงพอ มีระบบในการดูแลเครื่องมือที่ดี และที่สำคัญที่สุดคือต้องมีบุคลากรพยาบาลอย่างเพียงพอในการให้การดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้พยาบาลจะต้องมีความรู้ มีทักษะ ความสามารถความชำนาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการสังเกตอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง จะเห็นได้ว่าพยาบาลมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานภายในหอผู้ป่วยทั้งทางด้านการพยาบาล และกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมในการมุ่งมั่นปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ตามปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย จากที่กล่าวมาข้างต้น ภายในหอผู้ป่วยจึงต้องมีการจัดอัตรากำลังให้พยาบาลขึ้นเวรเข้า บ่าย ดึก เวรละ 8 ชั่วโมง หรือ เวรเช้าและเวรบ่าย เวรละ 12 ชั่วโมง เพื่อให้พยาบาลสามารถดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่ผ่านมามีพบว่าพยาบาลขึ้นปฏิบัติงานเวรเช้าและบ่าย หรือเวรบ่ายและ ดึกติดต่อกันจนเกิดความเหนื่อยล้า ประกอบกับการเป็นโรงพยาบาลเอกชนระดับตติยภูมิที่เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลเร่งด่วน ทำให้พยาบาลต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น จากภาระงานที่มากขึ้นเพื่อให้การพยาบาลผู้ป่วยได้ตามมาตรฐานวิชาชีพ ส่งผลให้พยาบาลเกิดความไม่พึงพอใจในงานได้

### 1.5 พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน

พยาบาลวิชาชีพผู้ให้การดูแลผู้ป่วยใน จะต้องเป็นพยาบาลระดับวิชาชีพที่สำเร็จ การศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ได้ขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ชั้นหนึ่ง ซึ่งพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน มีลักษณะการปฏิบัติงานคือ พยาบาลที่ปฏิบัติงาน เต็มเวลา (Full time) เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนตลอดเวลาทำการ ซึ่งแบ่ง ออกเป็นเวรเช้า บ่าย และดึก เวรละ 8 ชั่วโมง หรือเวรเช้าและเวรดึก เวรละ 12 ชั่วโมง ส่วนพยาบาล ที่ปฏิบัติ งานล่วงเวลา (Over time) เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนนอกเวลาทำการ หลังจากปฏิบัติงานในเวลาทำการแล้ว เช่น ปฏิบัติงานเวรเช้าและบ่าย หรือเวรบ่ายและดึกติดต่อกัน และพยาบาลที่ปฏิบัติงานบางเวลา (Part time) เป็นพยาบาลที่จ้างมาจากโรงพยาบาลอื่นเพื่อมา ปฏิบัติงานเป็นบางเวลาในโรงพยาบาลเอกชน



## 1.6 บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลระดับปฏิบัติการในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน มีบทบาทหน้าที่หลายบทบาท แต่ละบทบาทอาจจะกระทำไปพร้อมกัน ซึ่งไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านต่างๆสูง เนื่องจากวิชาชีพพยาบาลต้องอาศัยการเรียนรู้ ฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำความรู้ที่ได้มาปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลจะถูกกำหนดโดยสภาการพยาบาล ดังนั้นการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลของโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนจึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน บทบาทหน้าที่ของพยาบาลระดับปฏิบัติการในหอผู้ป่วยได้มีการพัฒนามาเป็นลำดับตามการเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้รับบริการสุขภาพ ตามความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยพบว่าในปัจจุบันนั้นบทบาทหน้าที่ของพยาบาลนั้นมีกว้างขวางมาก มีผู้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพแตกต่างกันออกไป ดังนี้

1.6.1 บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพตามพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่การพยาบาลต่อบุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยการกระทำดังนี้

1. การสอน การแนะนำ การปรึกษาและการแก้ปัญหาสุขภาพอนามัย
2. การกระทำตามวิธีที่กำหนดไว้ในการรักษาเบื้องต้น และการให้ภูมิคุ้มกันโรค
3. การกระทำต่อร่างกายและจิตใจของบุคคล รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อม เพื่อลดปัญหาการเจ็บป่วย การบรรเทาอาการของโรค การลูกกลมของโรคและการฟื้นฟูสภาพ
4. การช่วยเหลือแพทย์กระทำการรักษา

1.6.2 มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยภายใต้การบริหารงานในบริบทโรงพยาบาลเอกชน ควบคู่กับพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2540 เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการบริการพยาบาลอย่างมีมาตรฐาน ครอบคลุมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ดังนี้

1. การจัดอัตรากำลังและมอบหมายงานในการดูแล และให้การพยาบาลผู้ป่วย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความปลอดภัย สนองตอบความต้องการและให้บริการผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับสภาพของผู้ป่วย โดยพิจารณาจาก จำนวนผู้ป่วยที่คาดการณ์ทั้งในอดีตและการประมาณการ ตามการประมาณความต้องการของผู้ป่วย ขอบข่ายของการบริการผู้ป่วยของแต่ละประเภท การให้บริการใหม่ การมีเทคโนโลยีหรือเครื่องมือใหม่ คำเสนอแนะตามมาตรฐานวิชาชีพ

2. การประเมินผู้ป่วยแรกรับและการประเมินผู้ป่วยซ้ำ ตามนโยบายเพื่อค้นหาปัญหาและนำข้อมูลของผู้ป่วยมาวางแผนการพยาบาลให้เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย
3. การใช้กระบวนการพยาบาลในการรวบรวมข้อมูลผู้ป่วย และวางแผนการพยาบาล การให้การปฏิบัติการพยาบาลตามแผนการพยาบาล การประเมินสภาวะของผู้ป่วยเป็นระยะๆ เพื่อทราบถึงผลการปฏิบัติการพยาบาลที่ให้กับผู้ป่วย รวมทั้งการประเมินและวางแผนการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง
4. การบันทึกทางการพยาบาล
5. การวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย
6. การส่งต่อผู้ป่วย ต้องมีการส่งข้อมูลให้ครบถ้วนเพื่อให้ครอบคลุมและเพื่อให้มีความต่อเนื่องในการดูแลผู้ป่วย
7. การให้การพยาบาลผู้ป่วยตามมาตรฐาน จริยธรรม วิชาชีพพยาบาล โดยเคารพในสิทธิผู้ป่วยและความเชื่อทางศาสนาของผู้ป่วยแต่ละราย

กล่าวโดยสรุป บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน ครอบคลุมในลักษณะงานของโรงพยาบาลเอกชน การที่พยาบาลจะสามารถปฏิบัติงานการพยาบาลตามบทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น พยาบาลวิชาชีพควรเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเฉพาะตนในด้านความรู้ ความสามารถ ต้องมีทักษะในการดูแลผู้ป่วย ตลอดจนมีทักษะในการติดต่อประสานงาน สามารถตัดสินใจ ปฏิบัติการพยาบาลได้ดีในทุกสถานการณ์และยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เพื่อให้การดูแลผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้มาตรฐานการพยาบาลของวิชาชีพ บริหารการพยาบาล โดยใช้กระบวนการพยาบาล ในการวางแผนงาน จัดอัตรากำลังและมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม การควบคุมกำกับ การนิเทศงาน และการประเมินผล การจัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอ สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีความคาดหวังในการพยาบาลสูง

การทำงานของพยาบาลวิชาชีพ แม้จะมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน จากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงานของวิชาชีพพยาบาล แต่ในการปฏิบัติมักจะต้องทำงานนอกเหนือบทบาท เช่น ทางด้านการเงิน จัดทำเอกสาร ประชาสัมพันธ์ หน่วยงาน รวมถึงการปฏิบัติงานอื่นภายใต้ วิชาชีพ พันธ์กิจ นโยบายขององค์กรด้วย นอกจากนี้ ลักษณะการทำงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ยังมีความแตกต่างตามสถานที่ปฏิบัติงานในลักษณะของความมากน้อยของภาระงาน และความยากง่ายในการให้บริการ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสถานบริการสุขภาพระดับตติยภูมิ

ให้บริการทางสุขภาพแก่ประชาชนทั่วไป และรับผู้ป่วยทุกประเภท ไม่จำกัดจำนวนและมีบริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง จึงมีผู้รับบริการที่มีกำลังในการจ่ายมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก อันเนื่องมาจากศักยภาพและขีดความสามารถในการรักษาโรคที่แทรกซ้อนรุนแรงได้ การทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนพยาบาลมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ต้องมีการปรับและยืดหยุ่นในทีมการพยาบาลให้เหมาะสมกับสถานการณ์ตลอดเวลา การขาดแคลนบุคลากรซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เพิ่มงานให้พยาบาล และมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลได้

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานมีความหมายและขอบเขตหลายระดับ ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้หลายอย่าง และพบว่านักจิตวิทยาและนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันดังนี้

Muchinsky (1993) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งระดับของความรู้สึกชอบ พื่อใจ และยินดีที่ตนได้รับจากงาน ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองที่เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล

Gillies (1994) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลที่มีต่องาน

Shermerhorn (1996) ให้ความหมายว่า เป็นระดับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของแต่ละคนเกี่ยวกับงาน

Newstrom and Davis (1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกชื่นชอบหรือไม่ชื่นชอบของพนักงานที่มีต่องาน

Spector (1997) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานคือความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกที่บุคคลนั้นมีต่องาน ซึ่งสามารถประเมินได้ว่าชอบหรือไม่ชอบในงานที่ปฏิบัติ

Gibson, Invancerich, and Donnelly (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือทัศนคติส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับงาน เป็นผลจากการรับรู้งาน ขึ้นกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมในงาน เช่น ลักษณะการนิเทศ นโยบายและวิธีปฏิบัติ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มการทำงาน สภาพงาน และผลประโยชน์

Bavendam (2000) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกต่องาน สภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความประสงค์ที่จะปฏิบัติงานอยู่กับ

องค์การอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน คือ ความยุติธรรมในการให้ผลตอบแทน การมอบหมายความรับผิดชอบที่เหมาะสม

Robbins (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติโดยทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของบุคคลนั้น

George and Jones (2005) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งและเป็นทัศนคติที่ดีในพฤติกรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานมีความเป็นไปได้ที่จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การ และส่งเสริมความเป็นอยู่ระดับที่ดีขององค์การ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นภาวะความรู้สึกที่ดีหรือภาวะทางอารมณ์ที่ดี ซึ่งมีผลจากประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ภาวะความรู้สึกเหล่านี้จะมากหรือน้อยนั้น ล้วนขึ้นกับการทำงานของบุคคลว่าได้รับการตอบสนองความต้องการมากน้อยเพียงใด

ยงยุทธ เกษสาคร (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกยินดีมีความสุข และเต็มใจที่จะทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลายๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์การได้

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน ทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ องค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึก และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสมใจ ชอบใจ ส่วนพจนานุกรมทางจิตวิทยาให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ สภาวะของความรู้สึกที่เกิดร่วมกับการได้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายใดๆ ก็ได้หรือสภาพสุดท้ายของความรู้สึกที่เกิดร่วมกับการรู้สึกได้สำเร็จ โดยแรงกระตุ้นของความรู้สึก

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาล หมายถึงความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับตนเองของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากการ ได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งทางร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

## 2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

Herzberg, Mausner, and Synderman (1959) ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัย

**ปัจจัยจูงใจ** เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือความพึงพอใจในงาน และช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหา รู้จักป้องกันปัญหา เมื่องานสำเร็จบุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจในผลงานนั้น

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

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

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่หรือข้อผูกพันที่ต้องแสดงออกในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ความพอใจเกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ งานพิเศษหรือได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น มีอำนาจรับผิดชอบเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับการศึกษาเพิ่มเติม หรือการฝึกอบรมตามความจำเป็นอย่างเหมาะสม

**ปัจจัยอนามัย** เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน หรือไม่มีความสุขในการทำงาน หากต้องการหรือปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้น ปัจจัยอนามัยประกอบด้วย



1. นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
2. ลักษณะและวิธีการบังคับบัญชา (Supervision technical) หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานและการบริหารงาน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Interpersonal relationships) หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยการติดต่อด้วยปฏิบัติการ วาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี การยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน
4. เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนที่เกิดจากการทำงานที่พึงได้รับครอบคลุมถึงเงินเดือน เงินพิเศษอื่นๆ สวัสดิการที่เหมาะสมเพียงพอต่อการใช้จ่ายเพื่อตนเองและครอบครัวให้มีความสุขตามสมควร
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

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

1. ความพึงพอใจในงานภายนอก (Extrinsic satisfaction) เป็นความพึงพอใจในงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการจากการทำงาน เป็นผลจากการจ้างงานภายในองค์กร ประกอบด้วย ความยุติธรรมของสภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรในการพิจารณาความดี ความชอบ การออกนโยบายต่างๆ ความปลอดภัยในการทำงาน รางวัลตอบแทนด้านการเงิน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ
2. ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal satisfaction) เป็นความพึงพอใจของบุคคลที่แสดงออกถึงความต้องการที่มีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นภายในองค์กร



ต้องการให้บุคคลอื่นเข้าใจปัญหาและความยากลำบากในการปฏิบัติงาน และการมีโอกาให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3. ความพึงพอใจในงานด้านการมีส่วนร่วม (Involvement satisfaction) เป็นความพึงพอใจที่ได้แสดงออกในความต้องการมีอำนาจ (Power) ได้แก่ การมีอำนาจหน้าที่ การได้มีโอกาสร่วมในการกำหนดวิธีการและเป้าหมายในการปฏิบัติงานภายในองค์การ

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

Locke (1976) กล่าวถึงองค์ประกอบความพึงพอใจในงาน 9 ด้าน ดังนี้

1. งาน เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายความว่าคนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงาน ถ้ามีลักษณะที่ทำทายก็จะทำให้เกิดความสนใจและต้องการที่จะได้โอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ทำให้คนอยากทำงานมากขึ้น รวมทั้งระดับความยากง่ายของงานต้องเหมาะสมกับผู้ที่ทำด้วย ไม่ใช่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานก็ต้องพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคลด้วย ไม่ใช่ปริมาณงานมากเกินไปหรือมีเวลาจำกัดมาก และถ้างานนั้นส่งเสริมให้ผู้ที่ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสัทธิการทำงานของตนเองได้ก็จะทำให้คนอยากทำงานมากขึ้น

2. ค่าตอบแทน เป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือ ในการตอบสนองความต้องการของตนอัตราค่าตอบแทนที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าตอบแทนต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ในบรรดาผู้ปฏิบัติงานประเภทเดียวกัน และมีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน

3. ความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมและหลักการในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง มีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานมาก เพราะในการทำงานทุกคนมักมีความคาดหวังว่าอาจได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

4. การได้รับการยอมรับนับถือ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจเช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญ ควรให้ความเชื่อถือแก่

ผู้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะทำให้การสนับสนุนแก่บุคคลให้แสดงความสามารถ และทำให้สำเร็จด้วยดี

5. ผลประโยชน์เกือบได้แก่บ่าเหน็บานาญตอบแทน การให้สวัสดิการ รักษาพยาบาลการให้วันหยุด และการได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาพักร้อน เป็นสิ่งทีบุคคลคาดหวังว่าจะได้รับการทำงานและเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุดหนุนมิ อากาศถ่ายเท ทำเลที่ตั้ง และการสภาพในห้องทำงาน มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกอยากทำงานเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

7. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่ง ที่ทำให้บุคคลที่ทำงาน มีความพึงพอใจในงาน รูปแบบของการนิเทศงาน การใช้เทคนิคในการทำงานของผู้บังคับบัญชา ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และทักษะในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา จะมีผลทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้

8. ผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานที่มีความรู้ความสามารถ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีไมตรีอันดีต่อกันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจอยากที่จะทำงานได้

9. องค์กรและการจัดการ นโยบายและการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่ง การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานนำมาคิดตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้

Wolf and Orem (1994) 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 และการได้รับการเพิ่มเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ รวมทั้งความเหมาะสมกับหน้าที่

ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งค่าตอบแทนและเงินเดือนที่ได้รับมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตและมีความยุติธรรมในสภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

2. การส่งเสริมความก้าวหน้า (Promotion) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือเลื่อนระดับให้สูงขึ้นกว่าเดิมในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาอย่างยุติธรรม รวมถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาบทลงโทษที่เหมาะสมกับการทำความผิด การที่บุคคลใดๆ ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นในเวลาที่เหมาะสม แสดงว่าบุคคลนั้นๆ มีความสามารถในการปฏิบัติ และมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เกิดความภาคภูมิใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อมีการกระทำผิดเกิดขึ้นในหน่วยงานนั้นๆ บุคคลที่กระทำผิดได้รับการลงโทษตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ ทำให้เกิดความยุติธรรมในหน่วยงาน

3. การนิเทศ (Supervision) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับลักษณะวิธีการนิเทศงานจากผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การมอบหมายงาน การแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน การช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน การนิเทศ เป็นกระบวนการที่ช่วยในการควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อชี้ให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจถึงวิธีการปฏิบัติงาน และช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

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

5. สิ่งตอบแทน/รางวัล (Contingent rewards) หมายถึง ความพึงพอใจในการได้รับรางวัลที่มีคุณค่าทางจิตใจ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ เช่น การได้รับการยกย่องชมเชย การได้รับความไว้วางใจ และการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลนั้นๆ เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง เกิดความมั่นใจในความสามารถที่ได้ปฏิบัติทำให้บุคคลนั้นๆ เกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนางานของตนเองยิ่งขึ้นไปเรื่อยๆ

6. วิธีการปฏิบัติงาน (Operating procedures) หมายถึง ความพึงพอใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่มีการกำหนดขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งข้อกำหนดและกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานในหน่วยงานใดๆ นั้น โดยเฉพาะงานที่ปฏิบัติมีความหลากหลายและเป็นงานที่สำคัญทั้งต่อตนเองและผู้อื่นแล้วนั้น การกำหนดขั้นตอน ขอบเขตและ

หน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติตามขั้นตอน และขอบเขตหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

7. ผู้ร่วมงาน (Coworkers) หมายถึง ความพึงพอใจในการได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานในการทำงานร่วมกัน เป็นหน่วยงานเดียวกัน มีความจำเป็นต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เพื่อทำให้เกิดการปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ เมื่อหน่วยงานใดมีการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ดี มีการช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่มีความสุขย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

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

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความพึงพอใจในลักษณะและรูปแบบการติดต่อสื่อสารทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และทั้งที่เป็นคำพูดและลายลักษณ์อักษร ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันภายในหน่วยงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งเป็นการติดต่อกับบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่เป็นการแลกเปลี่ยนความหมายในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจผู้อื่นและเข้าใจตนเองและพยายามทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพราะแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านของความคิดเห็น ทักษะคติ ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ ความต้องการ ค่านิยม เพื่อให้เกิดการรับรู้ในสิ่งที่ต้องการและจำเป็นในการปฏิบัติ และการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในงานได้

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาพบว่าแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในงาน ได้พัฒนาขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีการจูงใจ โดยการกระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน และส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถแบ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือทฤษฎีเชิงเนื้อหา ทฤษฎีเชิงกระบวนการและทฤษฎีเชิงการเสริมแรง ดังนี้

### 2.3.1 ทฤษฎีเชิงเนื้อหา (Content theory)

เป็นทฤษฎีที่อธิบายความพึงพอใจในงาน ว่ามาจากสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล และเป็นสาเหตุทำให้บุคคลแสวงหาพฤติกรรมบางอย่าง ประกอบไปด้วยทฤษฎีสำคัญ ได้แก่ทฤษฎี

ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีแรงจูงใจด้านความสำเร็จของ McClelland ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer และทฤษฎีความต้องการของ Murray ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ และเชื่อว่าพฤติกรรมและการแสดงออกของมนุษย์มาจากความต้องการบางอย่าง ซึ่งมนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง โดย Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับคือความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความต้องการเกียรติยศและความมีคุณค่า และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งมนุษย์จะแสวงหาความต้องการสูงขึ้นไปตามลำดับ จนถึงขั้นสูงสุดคือความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่พัฒนามาจากแนวคิดความต้องการของ Maslow โดย Herzberg, Mausner, and Synderman (1959) ได้ศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน สรุปได้ว่ามีปัจจัย 2 กลุ่ม คือปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับตัวงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีองค์ประกอบ ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ต้องได้รับการตอบสนองเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่มีความสุขในการทำงาน ปัจจัยดังกล่าวมีองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การนิเทศงาน เงินเดือนหรือค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สถานภาพทางสังคมและความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจด้านความสำเร็จของ McClelland เป็นทฤษฎีที่เน้นว่ามนุษย์ไม่ได้เกิดมาพร้อมกับความต้องการ แต่ความต้องการเกิดจากการเรียนรู้ ดังนั้นบุคคลจึงเรียนรู้ความต้องการจากชีวิตการทำงาน ซึ่งการเรียนรู้นี้มีผลต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติในองค์การ ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ McClelland

2.3.2 ทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process theory) กลุ่มทฤษฎีเน้นกระบวนการมีแนวคิดต่างจากกลุ่มที่เน้นเนื้อหา คือ กลุ่มทฤษฎีที่เน้นกระบวนการจะให้ความสำคัญกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึคนึกคิด ซึ่งจะมีส่วนจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรม (Mullins, 1999) และหาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยต่างๆในกระบวนการจูงใจ กลุ่มทฤษฎีเหล่านี้ประกอบไปด้วย ทฤษฎีความเสมอภาค ทฤษฎีความคาดหวัง ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย ดังนี้



ทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นให้เห็นถึงความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ตนเองได้ทุ่มเทลงไปกับผลลัพธ์ที่ได้กลับคืนมา โดยบุคคลจะรับรู้อัตราส่วนของสิ่งที่เขาทุ่มเทให้กับงาน กับผลลัพธ์ที่ได้เปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ถ้าสัดส่วนมีความสมดุลกันบุคคลจะรู้สึกถึงความเป็นธรรมที่ได้รับจากองค์กร สิ่งที่ใช้เปรียบเทียบ ได้แก่ ผลลัพธ์ที่ได้จากงาน (Job outcomes) หมายถึง รางวัลที่ได้รับจากความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง ยอมรับ และสถานภาพที่ได้รับ กับความพยายามที่ให้กับงาน (Job inputs) ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นหากเปรียบเทียบแล้วได้อัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน และเมื่อบุคคลมีความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเกิดขึ้นจะเกิดความไม่พึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ลดลงหรือการลาออกจากงาน

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงแรงจูงใจที่เกิดขึ้นว่าขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน และการได้รับรางวัลที่ปรารถนาทฤษฎีนี้เกี่ยวข้องกับรูปแบบความต้องการ กระบวนการคิด และพฤติกรรม วิธีการที่จะให้ได้มาซึ่งรางวัลจึงขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามของบุคคล (Effort) ผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Performance) และผลลัพธ์ (Outcome)

ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ Locke เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นว่าแรงจูงใจเบื้องต้นในการทำงาน เกิดจากความปรารถนาที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งเป้าหมายที่ตั้งไว้นี้ต้องการเวลา และการชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติพฤติกรรม

### 2.3.3 ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement theory)

กลุ่มทฤษฎีการเสริมแรงประยุกต์มาจากทฤษฎีการเรียนรู้พฤติกรรมของ Skinner ที่เชื่อว่า การให้ข้อมูลป้อนกลับและรางวัล ผ่านเทคนิคการเสริมแรงในรูปแบบต่างๆ จะนำไปสู่การจูงใจให้เกิดพฤติกรรมการเสริมแรงแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การเสริมแรงทางบวก ใช้เพื่อเพิ่มความน่าจะเป็นของพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของบุคคลให้เกิดการปฏิบัติซ้ำและ 2) การเสริมแรงทางลบ ใช้เพื่อเพิ่มความน่าจะเป็นของพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของบุคคลให้เกิดการปฏิบัติซ้ำ แต่จะใช้วิธีการที่ตรงกันข้ามกับการเสริมแรงทางบวก โดยทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้เพื่อการหลีกเลี่ยงจะเห็นได้ว่า แนวคิดความพึงพอใจในงานได้พัฒนามาจากทฤษฎีแรงจูงใจทำให้นักวิชาการหลายท่านได้ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจ เป็นพื้นฐานในการอธิบายความพึงพอใจในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงานที่มีต่องานที่เขากำลังทำอยู่ ต่อหน่วยงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และความคาดหวังทางจิตวิทยาในสภาพการทำงาน (ยงยุทธ เกษสาคร, 2541) ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงาน



ด้วย องค์การใดก็ตามหากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์การมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูง มีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหาร องค์การ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535) สอดคล้องกับ Robbins (2001) ที่ได้กล่าวว่าผลของความพึงพอใจในงานต่อการปฏิบัติงานของพนักงานว่า ความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดผลผลิตสูง (Productivity) ดังนั้นความพึงพอใจในงานเป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของ Robbins (2001) ซึ่งกล่าวถึงความต้องการซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และผลจากการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ซึ่งสามารถใช้ประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาลในการให้บริการ 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จ ด้านอำนาจในการทำงาน และด้านสัมพันธภาพ

#### 2.4 แนวคิดความพึงพอใจในงานของพยาบาล

ความพึงพอใจในงานของพยาบาลมีความสำคัญเนื่องจากถ้าพยาบาลมีความพึงพอใจในงานจะทำให้ผลิตผลขององค์การบรรลุเป้าหมายกล่าวคือคุณภาพการบริการพยาบาล Flecher (2001) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานของพยาบาล ว่าหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพยาบาลเกี่ยวกับทัศนคติและประสบการณ์ที่เกิดจากการทำงาน ส่วน Stamps and Piedmonte (1986) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาล หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของพยาบาลที่มีต่องานที่ทำอยู่ อันเป็นผลมาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความเป็นอิสระ ลักษณะงาน นโยบายขององค์การ สถานภาพของวิชาชีพ และการปฏิบัติสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ Shaver and Lacey (2003) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานของพยาบาลไว้ว่าเป็นความรู้สึกของพยาบาลที่มีต่อผู้บริหาร และมีต่องานการปฏิบัติการพยาบาลในฐานะที่เป็นอาชีพอย่างหนึ่ง

Robbins (2001) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกในทางบวกของพยาบาลต่อการให้บริการพยาบาล กล่าวถึงความต้องการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน 3 ประการ ได้แก่

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการที่เกิดจากแรงผลักดันภายในของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จมากกว่าการหวังผลตอบแทนเป็นรางวัล ต้องการงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่าที่เคยทำมาก่อน จากการศึกษาวิจัยของ McClelland พบว่าผู้ที่ประสบผลสำเร็จสูงจะมีแนวทางในการทำงานที่แตกต่างจากคนอื่น ใช้วิธีการแก้ปัญหาโดยใช้ความรู้ความสามารถ การให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น และหาสถานการณ์ที่สามารถกำหนดความท้าทายในระดับปานกลาง ชอบความท้าทายในการแก้ปัญหา ผู้ที่ประสบผลสำเร็จสูงจะทำงานได้ดีที่สุดเมื่อมองเห็นความเป็นไปได้ของความสำเร็จ 50-50 ไม่ชอบทำงานที่ไม่ท้าทาย ชอบทำงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ และรู้สึกพึงพอใจในความสำเร็จของงานที่เกิดจากความพยายามในการกระทำ

2. ความต้องการด้านอำนาจในการทำงาน (Need for power) เป็นความต้องการให้มีผลกระทบ มีอิทธิพล และควบคุมผู้อื่นได้ ผู้ที่ต้องการมีอำนาจจะมีความพึงพอใจกับการทำงานที่ได้รับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความพึงพอใจที่จะบริหารจัดการ มีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้มีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และมีแนวโน้มที่จะชอบเรื่องศักดิ์ศรี

3. ความต้องการด้านสัมพันธ์ภาพ (Need for affiliation) เป็นความต้องการการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ความรู้สึกอบอุ่นกับการมีสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ชอบสถานการณ์ที่ต้องใช้ความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน และมีความเข้าใจร่วมกันในการทำงาน

#### 2.4 การประเมินความพึงพอใจในงาน

เนื่องจากความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถสังเกตหรือมองเห็นได้ การวัดความพึงพอใจในงาน เป็นคุณลักษณะทางจิตของบุคคลที่ไม่อาจวัดได้โดยตรง การวัดความพึงพอใจในงานจึงเป็นการวัดโดยอ้อม (Indirect measure) วิธีการวัดความพึงพอใจในงานที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในปัจจุบันมี 3 วิธี คือ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถามโดยที่วิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ใช้เวลามาก ดังนั้น นักวิชาการ โดยมากนิยมการใช้แบบสอบถามในการวัดความพึงพอใจ

การเลือกใช้แบบวัดความพึงพอใจในงาน ขึ้นอยู่กับการให้ความหมายความพึงพอใจในงานของผู้ที่ศึกษาวิจัย รวมถึงการนำผลการวัดความพึงพอใจในงานไปใช้ประโยชน์ จากการศึกษาพบว่า แบบวัดความพึงพอใจในงานที่องค์การทั่วไปนิยมใช้ แบ่งเนื้อหาการวัดออกเป็น 3 ประเภท (Spector, 1997; Greenberg and Baron, 2000) ดังนี้

1. การวัดความพึงพอใจในงานด้านการบรรลุความต้องการ (Need fulfillment) คือ การวัดที่มุ่งเน้นที่ปัจจัยตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ค่าจ้าง

การได้รับการยอมรับ ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการอำนาจ มาตรฐานความพึงพอใจในงานของ McCloskey/ Mueller (McCloskey/ Muellers satisfaction scale, 1990) มี 3 รายด้านใหญ่ และ 8 รายด้านย่อย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ประกอบด้วย 3 รายด้านย่อย คือ สิ่งตอบแทนภายนอก ตารางเวลาปฏิบัติงาน และความสมดุลระหว่างบ้านและครอบครัว ด้านสังคม มี 2 รายด้านย่อย คือ ผู้ร่วมงาน และการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านจิตใจ มี 3 รายด้านย่อย คือ โอกาสในวิชาชีพ การยกย่องชมเชย การยอมรับ และการควบคุม ความรับผิดชอบ เป็นต้น

2. การวัดความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกโดยรวม (Global feeling) คือ การวัดที่มุ่งเน้นในสิ่งที่บุคคลจะชอบหรือไม่ชอบในงาน โดยจะไม่แบ่งออกเป็นด้าน แต่จะมีลักษณะของปัจจัยต่างๆไป ซึ่งเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจในลักษณะนี้ ได้แก่ The Job in General Scale : JIG ของ Ironson, Smith, Brannick, Gibson, and Paul (1989) มาตรฐานความพึงพอใจในงานขององค์กร (The Organization Job Satisfaction Scale) ของ Senter et al. (1997) มี 4 รายด้าน ได้แก่ ด้านรางวัล และค่าตอบแทน ด้านสัมพันธภาพความผูกพัน ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านสถานะทางวิชาชีพ เป็นต้น

3. การวัดความพึงพอใจในงานด้านองค์ประกอบของทัศนคติ หรือองค์ประกอบของงาน (Facets) คือ การวัดที่มุ่งเน้นในการค้นหาปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานจะทำให้สามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยนี้ได้โดยตรงจุด และส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานซึ่งเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจนี้ ได้แก่ แบบสำรวจความพึงพอใจในงาน (The Job Satisfaction Survey : JSS) ของ Spector (1985) มี 9 รายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านค่าจ้างหรือเงินเดือน ด้านประโยชน์เกื้อกูล และด้านผู้ร่วมงาน แบบสอบถามของ Minnesota (The Minnesota Satisfaction Questionnaire : MSQ) เป็นแบบวัดที่วัดองค์ประกอบงาน เป็นแบบวัดที่เน้นไปทางความคิด (Cognitive component) มี 2 แบบ คือ แบบ 100 ข้อคำถาม โดยมีองค์ประกอบของงาน 20 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านกิจกรรมการปฏิบัติงาน ด้านความมีอิสระ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านสถานะทางสังคม ด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ด้านเทคนิคการบริหาร ด้านคุณค่าทางสังคม ด้านความปลอดภัย ด้านบริการทางสังคม ด้านอำนาจหน้าที่ ด้านการใช้ความสามารถ ด้านนโยบายและการปฏิบัติ ด้านการทดแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้านความคิดสร้างสรรค์ด้านสภาพการทำงาน ด้านผู้ร่วมงาน ด้านการยอมรับ และด้านความสำเร็จในงาน และแบบ 20 ข้อคำถาม ซึ่งจะคัดข้อคำถามที่ดีที่สุดของแต่ละองค์ประกอบมาใช้ แบบวิเคราะห์งาน (The Job Diagnostic Survey: JDS) ของ Hackman and Oldham (1975) และดัชนีพรรณนางาน (The Job Descriptive Index: JDI )

ของ Smith, Kendall, and Hulin (1969) มี 5 ราชด้าน มีข้อคำถามรวม 72 ข้อ และสร้างแบบวัดตามองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการนิเทศงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน ดัชนีวัดคุณภาพงาน (The Work Quality Index: WQI) ของ Whitley and Putzier (1994) มี 6 ราชด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในงาน ด้านความมีอิสระในงาน ด้านความมีคุณค่าในงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการแสดงบทบาท ด้านผลประโยชน์ตอบแทน เป็นต้น

จากแบบประเมินความพึงพอใจในงานทั้งหมดที่กล่าวมาแล้ว Greenberg and Baron (2000) กล่าวว่าแบบวัด JDI กับ MSQ เป็นแบบวัดที่เป็นที่นิยมใช้กันหลากหลาย ซึ่งจัดเป็นแบบวัดความพึงพอใจในหลายมิติ แต่ยังมีแบบวัดบางอย่างที่ใช้วัดในมิติเฉพาะในด้านใดด้านหนึ่งของความพึงพอใจในงาน เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจในงานด้านของค่าตอบแทน (Pay Satisfaction Questionnaire: PSQ) จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในงานสามารถประเมินได้จากการใช้แบบประเมินความพึงพอใจในงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวัดความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกรวมของพยาบาลวิชาชีพโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง จากที่ได้ศึกษาแบบวัดความพึงพอใจในงานตามแนวคิดความพึงพอใจในงานของ Robbin (2001) โดยดัดแปลงจากแบบสอบถามความพึงพอใจของพยาบาลของ เพียรจิตต์ ภูมิสิริกุล (2546) ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาล 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จ ด้านอำนาจในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพ

## 2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factors) ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่าประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้ง

เกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ แม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์การทำงานนานด้วยแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เชว่นปัญญา ปัญหาเรื่องเชว่นปัญญา กับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชว่นปัญญา กับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานที่มีเชว่นปัญญาในระดับสูงแต่งานที่ทำเป็นงานประจำ พบว่ามักจะเบื่อหน่ายงานที่ทำได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานใน โรงงาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทาย และไม่เหมาะสมกับความสามารถ

1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่ ซึ่งมีรายงานวิจัยพบว่า นักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพ กับความพึงพอใจในการทำงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตามความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องการดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัย



อื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเอง ก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานและได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจ จะมีความสุขและพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้ทำงาน

## 2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the job)

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงานความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ ต้องพิจารณาไปด้วยกัน จึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่า ถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงานในสภาวะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพนอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วยในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานที่มีขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน



2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติดและเหนื่อยเนื่องจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่นความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลา

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่างานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

### 3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable by management)

3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปลงจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคงคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ มีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life long employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงานปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคงพนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงานได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไปงานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าของงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของ

หน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3.3 ผลประโยชน์เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกันกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และค่าประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียน พนักงาน และบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่าคนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงมีความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่ง

3.9 การนิเทศงานสำหรับพนักงาน การนิเทศงานก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้นความรู้สึกต่อผู้นิเทศมักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วยจากการศึกษา กรณีฮอร์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงาน ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่าพนักงานมีความต้องการรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงาน

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการสำรวจของ National industrial conference board พบว่าการเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างานตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคงความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

Barnard (1970 อ้างถึงใน ยงยุทธ เกษสาคร, 2541) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารในหน่วยงานใช้เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่จะให้แก่ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานแก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของแต่ละบุคคลซึ่งมิใช่วัตถุ เช่น เกียรติ ตำแหน่ง การใช้สิทธิพิเศษ
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สภาพแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ของหน่วยงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือและความรู้เท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวของตนและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน
5. ความดีใจทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้ามีความสัมพันธ์ที่เป็นไปได้ด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจในหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคลหมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล ซึ่งมีความสามารถแตกต่างกัน
7. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน มีความมั่นคงในการทำงาน

8. มีโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานนั้นมีด้วยกันหลายปัจจัย ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมของผู้วิจัยปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านตัวบุคคล คือ คุณค่าในงานพยาบาลซึ่งเป็นความรู้สึกรักจากภายในที่เกิดขึ้นจากพยาบาลเอง

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร

ทุกองค์กรมีการสื่อสารในทุกกิจกรรมที่ทุกคนใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงส่วนประกอบต่างๆ ขององค์กรปลະเป็นลิ่งผลักดันให้คนปฏิบัติงาน องค์กรพยาบาลเป็นหน่วยงานพยาบาลที่รับผิดชอบการให้บริการพยาบาลให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน คือ คุณภาพการบริการพยาบาล ทีมบุคลากรทางการพยาบาลต้องประกอบด้วยพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ ความเฉลียวฉลาด และมีความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ถ้าไม่มีบรรยากาศการสื่อสารที่ดีและเอื้ออำนวยในการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ความหมายของบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร

บรรยากาศการสื่อสารขององค์กรเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นสิ่งแวดล้อมในการทำงานองค์กรพยาบาลเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการพยาบาลให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนำไปสู่คุณภาพการพยาบาล ทีมบุคลากรทางการพยาบาลต้องประกอบด้วยบุคคลผู้ซึ่งมีทักษะความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งไม่สามารถปฏิบัติงานได้ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสาร หรือกล่าวได้ว่าบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร จึงมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

เสนาะ ดิเยาว์ (2530) กล่าวว่าบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วยพฤติกรรมของคนการรับรู้เหตุการณ์ การตอบสนองระหว่างบุคคล การคาดหวัง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและโอกาสที่บุคคลจะเจริญเติบโตในหน้าที่การงานตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน บรรยากาศทางด้านวัตถุในองค์กรจะกระทบการปฏิบัติงาน แต่บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรจะ

กระทบต่อพฤติกรรมของคนการแสดงออก ความรู้สึก ความคิดริเริ่มในการสร้างงานความสำเร็จของงานและความกระตือรือร้นในการทำงานให้ก้าวหน้า

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2534) กล่าวถึงบรรยากาศการสื่อสารว่าเป็นสภาพลักษณะพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารได้แก่ ผู้ส่ง ผู้รับ ผู้ถ่ายทอด

พรพรหม ชมงาม (2543) กล่าวว่าบรรยากาศการสื่อสาร หมายถึง องค์ประกอบพฤติกรรมมนุษย์ การรับรู้ในเหตุการณ์ การตอบสนองต่อกันของพนักงาน ความคาดหวัง ความขัดแย้ง และโอกาสก้าวหน้าในองค์การ

Pace and Faules (1994) กล่าวว่าบรรยากาศการสื่อสารประกอบไปด้วยการรับรู้การประเมินเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางการสื่อสาร พฤติกรรมมนุษย์ การตอบสนองต่อกันของบุคลากร ความคาดหวัง ความขัดแย้ง และโอกาสในการก้าวหน้าในองค์การ

กล่าวโดยสรุป บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมในการสื่อสาร ประกอบด้วย พฤติกรรม การรับรู้เหตุการณ์ การตอบสนองระหว่างบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์การยังส่งผลถึงพฤติกรรมของคน การแสดงออกความรู้สึก ความคิดริเริ่มในการสร้างงาน ความสำเร็จของงาน และความกระตือรือร้นในการทำงานซึ่งจะทำให้เกิดความก้าวหน้าได้

### 3.2 แนวคิดบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ

มีนักวิชาการกล่าวถึงบรรยากาศการสื่อสารขององค์การไว้หลายแง่มุม สรุปได้ดังนี้

พรพรหมพร ชมงาม (2543) ได้อธิบายถึง บรรยากาศการสื่อสารขององค์การว่าเป็นการรับรู้ของของพนักงานในองค์การถึงลักษณะขององค์การในสิ่งที่องค์การแสดงออกในเรื่องของการสื่อสาร การให้ข้อมูลที่ทำให้พนักงานเชื่อว่าหน่วยงานให้ความไว้วางใจใน การสนับสนุนและให้มีการแสดงความคิดเห็น ให้คำปรึกษาหารือซึ่งกันและกันได้ ซึ่งจะเน้นให้มีการสื่อสารแบบสองทาง

Redding (1972) เชื่อว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์การประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 5 ปัจจัย คือ การได้รับการสนับสนุน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความไว้วางใจ เชื่อมั่น และการเปิดเผยซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงาน พนักงานมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์การสูง และบรรยากาศการสื่อสารขององค์การมีความสำคัญมากกว่าทักษะการสื่อสารหรือเทคนิคในการสร้างองค์การที่มีประสิทธิภาพ

Pace and Faules (1994) ได้อธิบายว่า บรรยากาศการสื่อสารขององค์การมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์การมากที่สุด เพราะบรรยากาศเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความ



พยายามร่วมกันหรือความสำเร็จร่วมกันของสมาชิกในองค์กรและได้อธิบายองค์ประกอบของบรรยากาศการสื่อสารขององค์กรประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้านคือ ความไว้วางใจ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้ความสนับสนุนกันและกัน มีการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ การสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร และการคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน

บรรยากาศการสื่อสารขององค์กรมีความเกี่ยวข้องกับพื้นฐานขององค์กรซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างองค์กร ลักษณะงาน บุคลากร การบริหารการจัดการนโยบาย บุคลากรในองค์กรสามารถรับรู้ การประเมินผล มีการตอบสนองต่อกิจกรรมในองค์กรในลักษณะการแสดงความเข้าใจและการยอมรับถึงบรรยากาศนั้น ๆ ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยเลือกใช้บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร ที่บรรยากาศที่บุคลากรมีความไว้วางใจ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้ความสนับสนุนกันและกัน มีการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ การสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร และการคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงานและบรรยากาศการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร ทำให้เกิดความเป็นมิตรซึ่งกันและกัน ทำให้มีการสื่อสารอย่างเปิดเผยเกิดขึ้น ซึ่งส่งผลดีคือการสื่อสารประสบความสำเร็จ และยอมส่งผลถึงความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติหรือความพึงพอใจในงานตามมา

### 3.3 องค์ประกอบของบรรยากาศในการสื่อสารขององค์กร

Goldhaber (1979 อ้างถึงใน นันทนา ดำเนินยุทธ, 2545) ได้อธิบายถึงบรรยากาศการสื่อสารที่ดีในองค์กร ว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. บรรยากาศการสนับสนุนซึ่งกันและกัน
2. การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความเชื่อมั่น
3. ความไว้วางใจในแหล่งสาร
4. มีการเปิดกว้างทั้งในการพูดและการฟัง
5. มีการสื่อสารถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้คนภายในองค์กรทราบ

บรรยากาศขององค์กรตามแนวคิดของ Pace and Faules (1994) มีองค์ประกอบดังนี้

1. มีความไว้วางใจ (Trust) หมายถึงบุคลากรทุกระดับมีความพยายามในการที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ให้เป็นที่ไปในทางที่ดี โดยมีความไว้วางใจ มีความเชื่อมั่นในผู้ร่วมงานและมีการแสดงออกในท่าทีที่เหมาะสม ความไว้วางใจ มีความสำคัญต่อการทำงานของพยาบาล ที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมจึงต้องอาศัยความเชื่อใจ ไว้วางใจ เพื่องานดำเนินไปได้ ผู้ทำงานมีความสุขเกิดความพอใจในงาน



2. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participative decision making) หมายถึงผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานได้รับการสื่อสารและปรึกษาหารือปัญหาต่าง ๆ ในทุกขอบเขตของนโยบายที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน

3. มีการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Supportiveness) หมายถึงในองค์กรมีการสร้างบรรยากาศที่ทำให้ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีโอกาสให้ระบายออกถึงความในใจกับผู้ร่วมงานทุกคน

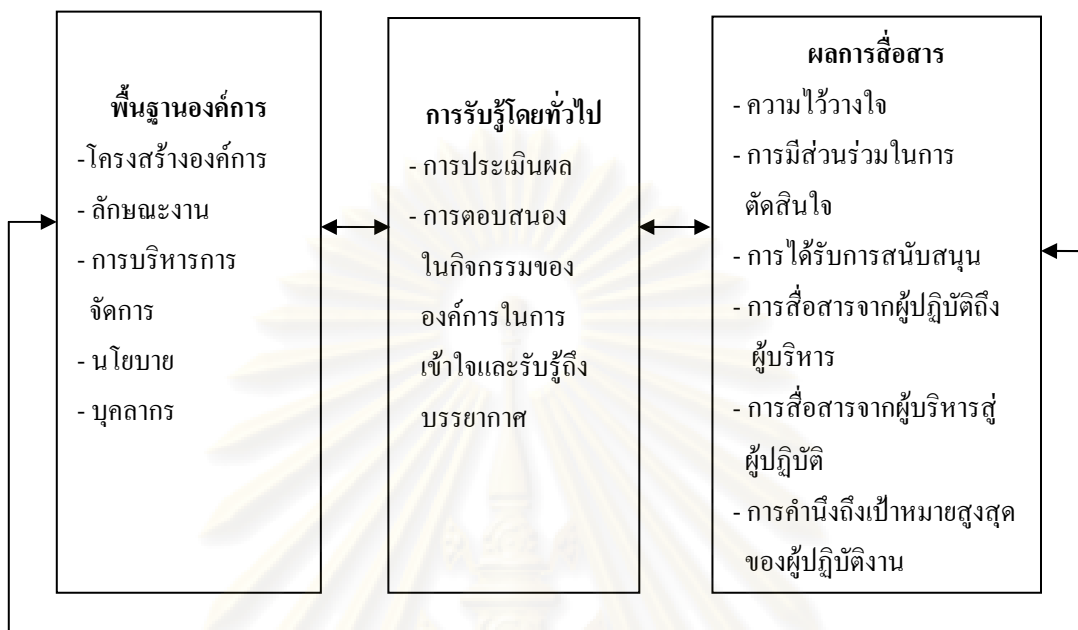
4. มีการสื่อสารอย่างเปิดเผยจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ (Openness in downward communication) หมายถึง องค์กรมีการเปิดเผยข้อมูลให้สมาชิกได้ทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ รายละเอียดเกี่ยวกับฝ่ายการพยาบาล บุคคลในหน่วยงาน ผู้นำองค์กร และแผนงาน

5. มีการรับฟังและสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร (Listening in upward communication) หมายถึงผู้บังคับบัญชามีการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่องและใจกว้าง ให้ความสำคัญกับข่าวสาร ปัญหาจากผู้ใต้บังคับบัญชาและมองว่าเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงาน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องรับข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลคือ เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับจุดดี จุดด้อย โอกาสและอุปสรรคขององค์กร เพื่อหาประโยชน์จากแนวคิดใหม่ ๆ ของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้รู้ถึงระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหน่วยงาน

6. คำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน (Concern for high-performance goals) หมายถึงการที่พยาบาลวิชาชีพทราบว่าบุคลากรทุกระดับในองค์กรแสดงออกโดยมุ่งหวังเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีทั้งปริมาณงานมาก คุณภาพดี ต้นทุนต่ำและคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ร่วมงานด้วย

Pace and Faules (1994) ได้สร้างแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรดังภาพที่ 1

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ที่มา: Pace and Faules, 1994: 102

### ภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

จากแผนภาพที่ 1 อธิบายได้ว่าบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีความเกี่ยวข้องกับพื้นฐานขององค์กรซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างองค์กร ลักษณะงาน บุคลากร การบริหารการจัดการ นโยบาย บุคลากรในองค์กรสามารถรับรู้ ประเมินผล มีการตอบสนองต่อกิจกรรมในองค์กรในลักษณะการแสดงความเข้าใจและการยอมรับถึงบรรยากาศนั้น ๆ

จากการศึกษาที่ผ่านมามีเกี่ยวกับการสื่อสารพบว่าการสื่อสารในหลายแง่มุม เช่น รูปแบบการสื่อสาร การสื่อสารระหว่างบุคคล ความพึงพอใจของการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และอื่นๆ การวิจัยนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาบรรยากาศการสื่อสารขององค์กรด้วยเหตุผลที่ว่าบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร เป็นสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของคน การรับรู้เหตุการณ์ การตอบสนองระหว่างบุคคล และโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากนี้บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรยังส่งผลถึงพฤติกรรมของคน การแสดงออก ความรู้สึก ความคิดริเริ่มในการสร้างงาน ความสำเร็จของงานและความกระตือรือร้นในการทำงานที่จะทำให้งานก้าวหน้าด้วย

### 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร กับความพึงพอใจในงาน

บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในงาน (Hegney, Plank, and Parker, 2006) เพราะบรรยากาศการสื่อสารขององค์กรเป็นสภาพแวดล้อมของการสื่อสารขององค์กรซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์กร ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม องค์กรจะประสบความสำเร็จจึงต้องมีบรรยากาศการสื่อสารที่ดีในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และความรู้ใหม่ในหมู่สมาชิกขององค์กรเพื่อให้บริการประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆภายในหน่วยงานระหว่างหน่วยงานในองค์กร และในฐานะเป็นเครื่องมือในการทำงาน ดังนั้น บรรยากาศการสื่อสารที่ดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (อุษา แก้วอำภา, 2545; Pace and Faules, 1994; Hegney, Plank, and Parker, 2006) การสื่อสารจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจบทบาทแต่ละคน ในองค์กรพยาบาลก็เช่นเดียวกัน หากผู้บริหารทางการพยาบาลมีการกระตุ้นให้พยาบาลสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่ดีย่อมจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวโดยสรุปได้ว่า บรรยากาศการสื่อสารขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Wheeler, 1997; Taylor et al., 1999; Adams, and Bond, 2000; Healy and Mc Kay, 2000; Hegney et al., 2006)

## 4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณค่าในงาน

คุณค่าในงาน เป็นตัวแปรเป็นตัวแปรที่สำคัญเกี่ยวกับสภาวะจิต ที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในงานสูง ความพึงพอใจในความก้าวหน้า ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน (Hackman and Oldham, 1980) การเสริมสร้างพลังอำนาจทางด้านจิตใจ เป็นเสมือนแรงจูงใจในงาน ประกอบด้วย 4 มิติ คือ การรับรู้คุณค่าของงาน (Meaning) สมรรถนะในการทำงาน (Competence) การตัดสินใจด้วยตนเอง (Self-determination) ผลกระทบ (Impact) ดังนั้น งานมีความสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การที่เราเห็นความสำคัญของงาน ว่างานที่ทำอยู่นั้นมีคุณค่า มีความหมาย จะก่อให้เกิดความรัก ความพึงพอใจ และความสุขในการทำงานนั้น คุณค่าในงานจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเห็นความสำคัญของงาน มีความมุ่งมั่นให้ประสบความสำเร็จ และเกิดความพึงพอใจในงาน

### 4.1 ความหมายของคุณค่าในงาน

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546 คุณค่า หมายถึง สิ่งที่มีประโยชน์ หรือมีมูลค่าสูง ดังนั้น คุณค่าในงาน หมายถึง งานที่มีประโยชน์ และงานที่มีคุณค่าสูง นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของคุณค่าในงาน และคุณค่าในงาน ดังนี้

Elizur (1991) กล่าวว่า คุณค่าของงานเป็นความคิดเห็นของแต่ละบุคคลในการให้ความสำคัญของงานที่ตนปฏิบัติโดยประเมินงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานของตนจากปัจจัยพื้นฐานของความต้องการในงาน ซึ่งเป็นความต้องการในผลตอบแทนที่บุคคลต้องการจากงานของตน

Knoop (1993) ให้ความหมายคุณค่าของงาน ว่าเป็นระดับของความมีคุณค่า ความสำเร็จ และความปรารถนาให้เกิดกับงานของตนจากการประเมินค่า ซึ่งการประเมินนั้นจะเป็นการประเมินเชิงคุณสมบัติจากภายในจิตใจและตัดสินใจว่าสิ่งใดมีค่าเหมาะสมกับความพยายาม

Spreitzer (1995) กล่าวว่า การรับรู้คุณค่าของงาน เป็นการรับรู้ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานว่างานที่ทำมีความสอดคล้องกับความเชื่อ เจตคติ และค่านิยมของตน โดยงานจะมีความหมาย เมื่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเอาใจใส่ต่องาน และมองว่างานนั้นมีความสำคัญ

Fagermoen (1997) กล่าวว่า คุณค่าของงานพยายามมาจากคุณค่าที่ตนเองและผู้อื่นมองเห็น เช่น จริยธรรม การให้เกียรติความเป็นมนุษย์ และการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

Russell and Coile (2001) กล่าวว่า การรับรู้คุณค่าของงาน จะนำไปสู่การแก้ปัญหาในการขาดแคลนพยาบาล ได้มากกว่าการจ่ายค่าตอบแทนที่สูง หรือการให้โบนัส ค่าจ้างด้วยเงื่อนไขบางอย่าง และสุดท้ายก็ไม่มีประโยชน์

Wanger (2006) กล่าวว่า คุณค่าของงานพยาบาลที่พยาบาลมองเห็นเอง ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีของความเป็นพยาบาล นำไปสู่ความเข้มแข็งในวิชาชีพ

พาริดา อิบราฮิม (2536) กล่าวว่า คุณค่าของบุคคลที่ช่วยให้เกิดการคงอยู่ในงานได้ด้วยดี เป็นคุณค่าจากภายใน (Intrinsic) คือ การกำหนดความพึงพอใจได้ด้วยจิตของตนเป็นที่ตั้ง สามารถมองสิ่งดีในชีวิต มีวิถีคิดที่ทำให้เกิดความรู้สึกทั้งแก่ตนเอง และผู้รอบข้าง คุณค่าที่ให้ความมีหน้ามีตาในสังคมเป็นคุณภายนอก (Extrinsic) ซึ่งถ้าบุคคลยึดถือมากเกินไป จะทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันกับสิ่งแวดล้อม ขาดความเป็นตัวเองเท่าที่ควร และขาดความสุขสงบทั้งในส่วนตัวและสังคม

สมจิต หนูเจริญกุล (2537) กล่าวว่า ความมีคุณค่าของบุคคลอยู่ที่การปฏิบัติตนเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ต่อเพื่อนมนุษย์และสังคม

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้สรุปความหมายของคุณค่าในงานพยาบาลว่าเป็นความคิดหรือความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองของพยาบาลวิชาชีพว่างานที่ปฏิบัติอยู่นั้นมีความหมาย มีความสำคัญ มีเกียรติ เป็นความภาคภูมิใจ มีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

## 4.2 แนวคิดคุณค่าในงานพยาบาล

ผู้วิจัยทบทวนแนวคิดคุณค่าในงาน ที่มีความชัดเจนในการนำมาอธิบายคุณค่าในงานพยาบาล โดยมีรายละเอียดดังนี้

**แนวคิดการให้คุณค่า การรู้สึกถึงคุณค่า การมองเห็นคุณค่า (Value) ของ Nunnally (1970)**

เป็นแนวคิดที่มีลักษณะเป็นความชอบ การให้ความสำคัญของคนที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายในชีวิต หรือวิถีการดำเนินชีวิต (Life goals or way of life) การให้คุณค่าเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการตอบสนองของจิตวิญญาณต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การให้คุณค่าหรือความรู้สึกถึงคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งของคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งมีแหล่งที่มา 2 ทางคือ

1. แนวคิดที่มาจากภายนอกตัวบุคคล (Extrinsic) ที่ได้รับอิทธิพลจากบุคคลรอบข้าง ประเพณี วัฒนธรรม ศาสนา การเลี้ยงดู กฎระเบียบ และวัฒนธรรมขององค์การ
2. แนวคิดที่เกิดขึ้นภายในบุคคล (Intrinsic) ซึ่งเป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกับสังคม ประสบการณ์ การพิจารณา อารมณ์ ความรู้สึก รวมทั้งสิ่งที่บุคคลยึดถือเป็นสิ่งที่พึงพอใจ

จากที่กล่าวข้างต้น การให้คุณค่ากับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเป็นการผสมผสาน แนวคิดทั้ง 2 ส่วน บุคคลจะมีพัฒนาการให้คุณค่าของตน โดยเลือกเอาแนวคิดที่เชื่อว่าดีที่สุด เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต เกิดความภาคภูมิใจ เต็มใจที่จะดำเนินชีวิตตามแนวทางที่เลือก และมีความสุขในการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความชอบ

รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน (Job characteristic model) ของ Hackman and Oldham (1980) เป็นแบบจำลองที่อธิบายความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติ มีความสำคัญและจำเป็นในการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงาน โดยเสนอแนวคิดสภาวะทางจิตวิทยา 3 สภาวะ

1. ประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่างานมีความหมาย (Experienced meaningfulness of the work) เป็นความหมาย ความสำคัญจากงานที่ได้ทำ โดยคำนึงถึงความสำคัญ ความมีคุณค่าและความคุ้มค่าที่จะได้จากการทำงาน
2. ประสบการณ์ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน (Experienced responsibility for outcome of the work) เป็นความรู้สึกของคนที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบและเป็นเจ้าของเรื่องนั้น ถ้างานที่ทำนั้นประสบความสำเร็จด้วยตัวเองคนเดียวจะเกิดความพึงพอใจมาก
3. ความสามารถรับรู้ถึงผลของการกระทำ (Knowledge of the actual results of the work activity) เป็นการเข้าใจหรือรู้ได้จากการทำงาน ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงานของตนและประเมินผลของการปฏิบัติงานด้วยตนเอง

เมื่อใดที่สภาวะทางจิตวิทยา (Psychological state) ทั้ง 3 นี้เกิดขึ้นกับบุคคลจะก่อให้เกิดผลดังนี้ 1) แรงจูงใจภายในการทำงานสูง (High internal work motivation) 2) การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง (High quality work performance) 3) ความพึงพอใจในการทำงานสูง (High satisfaction with the work) และ 4) การขาดงานและการออกจากงานต่ำลง (Low absenteeism and turnover)

การที่สภาวะทางจิตวิทยาทั้ง 3 จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยคุณลักษณะที่สำคัญของงาน (Core job dimension) ในลักษณะดังต่อไปนี้

### 1. ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความรู้สึกว่างานนั้นมีความหมาย มีคุณค่าได้แก่

1.1 ความหลากหลายของงาน (Skill variety) หมายถึง ระดับความยากน้อยของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ทักษะ ความชำนาญและความสามารถหลายๆอย่างในการปฏิบัติงาน หรือกิจกรรมในหน่วยงานให้สำเร็จผล เมื่องานต้องการบุคคลที่จะเข้ามาทำกิจกรรมซึ่งท้าทายหรือเสริมทักษะและความสามารถของเขา งานนั้นก็จะเป็นงานที่มีความหมาย ยิ่งงานนั้นนำไปสู่ทักษะต่างๆมากเท่าใด งานนั้นก็จะมี ความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานมากเท่านั้น

1.2 ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) หมายถึง ระดับความสมบูรณ์ของงานและความเด่นชัดของชิ้นงาน นั่นคือ การที่บุคคลทำงานชิ้นนั้นตั้งแต่ต้นจนจบ และเห็นผลของงานที่ทำอย่างชัดเจน บุคคลจะรู้สึกว่าการงานนั้นมีความหมายมากกว่าให้เขารับผิดชอบเพียงเล็กน้อยๆของงาน

1.3 ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง ระดับผลกระทบของงานต่อความเป็นอยู่หรือการทำงานของผู้อื่น ไม่ว่าจะอยู่ในองค์กรหรือสิ่งแวดล้อมภายนอก ความหมายของงานจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานเข้าใจว่า ความสำเร็จของงานที่ตนรับผิดชอบจะกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่และสภาพจิตใจของผู้อื่น นั่นคือ

2. ลักษณะของงานจะต้องมีลักษณะที่เพิ่มความรู้สึกในความรับผิดชอบของบุคคล โดยลักษณะงานเช่นนี้ ก็คือ ความอิสระในการทำงาน (Autonomy) โดยหมายถึงระดับความยากน้อยที่งานนั้นเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเองสามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ในการดำเนินงานและการกำหนดเวลาในการทำงาน บุคคลจะเพิ่มความรู้สึกของความรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดขึ้น

3. ลักษณะของงานจะต้องมีลักษณะที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้รู้ว่าการงานที่ตนได้ปฏิบัติ นั้นได้ผลอย่างไร โดยลักษณะงานเช่นนี้ คือ การมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน (Feedback form job) หมายถึง ระดับความยากน้อยที่งานนั้น แสดงให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบข้อมูลโดยตรง และชัดเจนของผลการปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ รวมทั้งความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น



### แนวคิดการรับรู้คุณค่าของงาน ของ Arnold (1989) ประกอบด้วย

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Awareness) เป็นการตระหนักรู้ถึงความสามารถของตน ต่อความเข้าใจและการตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ เข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบ เข้าใจในสิ่งแวดล้อม ความรู้ ความแตกต่างของแต่ละบุคคลทำให้เกิดการยอมรับบุคคลอื่นๆ
2. การรักษาสสมดุลในชีวิต (Achieving balance) เป็นการจัดสัดส่วนระหว่างครอบครัว การทำงาน การพักผ่อน โดยลำดับความสำคัญว่าสิ่งไหนควรทำก่อน-หลัง
3. การรู้จักเลือก (Making choice) เป็นปัจจัยหนึ่งในหนทางของชีวิตย่อมมีทางเลือกหลายๆทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย
4. ความศรัทธาในงานที่ทำ (Detached concern) ทำให้ตนเองรู้สึกว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับรับผิดชอบ มีความเป็นเจ้าของ ต้องการที่จะทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย
5. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (Altruistic egonism) พยายามแต่ละคนมีธรรมชาติแห่งความสงสาร การช่วยเหลือบุคคลอื่นอยู่แล้ว แต่ก่อนที่พยายามจะรู้สึกสงสารเห็นใจใคร พยายามต้องมีความสงสารเห็นใจ และได้ในสิ่งที่ต้องการเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วพยายามจะไม่มีพลังพอที่จะมอบความเห็นใจหรือกระทำการช่วยเหลือผู้อื่นได้
6. ความตั้งใจ (Free will) เชื่อมั่นในตนเองอย่างมีเหตุผล โดยเห็นว่ากิจกรรมนั้นมีประโยชน์ตามมา ทำให้มีความเต็มใจทำงานที่ทำไม่หนักและไม่ยากเกินความสามารถ ไม่ต้องใช้ความพยายามในการอดทน
7. การตั้งเป้าหมาย (Developing goals) คือการมีทิศทางในการกระทำ ทำให้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานได้ การตั้งเป้าหมาย เป็นสิ่งกระตุ้นให้ชีวิตมีคุณภาพและป้องกันภาวะเหนื่อยหน่าย ดังนั้นทุกคนต้องต่อสู้ทำงานเพื่อเป้าหมายที่มีค่า
8. ความหวัง (Fostering hope) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานมีความหมาย หวังในสิ่งที่ไม่เกินจริง มีใจกว้างพอที่จะรับสิ่งต่างๆที่ผ่านมา และมองสิ่งที่ผ่านไปด้วยความเข้าใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดความอดทนในการรอคอย มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างไม่ย่อท้อ

### แนวคิดคุณค่าของงานของ Elizur (1991)

เป็นแนวคิดที่ได้จากการวิเคราะห์โครงสร้างของคุณค่าในงาน เพื่อค้นหาความสำคัญของจุดหมาย หรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และพบว่าคุณค่าของงานสามารถประเมินได้จาก ผลลัพธ์ของงาน (Modality of outcome) ซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ต่างๆของงานนั้นมีลักษณะทางวัตถุหรือความเป็นรูปธรรม บางผลลัพธ์สามารถนำไปใช้ได้โดยตรง เช่น ค่าตอบแทน บางส่วนมีผลกระทบโดยตรงในทางปฏิบัติ สิทธิประโยชน์ เวลาในการทำงาน สภาวะการทำงาน ถึงแม้ว่า

ผลลัพธ์ทางวัตถุจะมีความเด่นชัด แต่ยังมีผลลัพธ์อื่นๆอีกหลายอย่างที่ไม่มิลักษณะทางรูปธรรม เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา สิ่งเหล่านี้เชื่อมโยงกับความสัมพันธ์ทางสังคมและยังมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ยิ่งกว่าวัตถุ ผลลัพธ์นั้นได้แก่ ความสำคัญของงาน ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบและความมีอิสระในงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ด้านผลลัพธ์ของงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. คุณค่าทางด้านวัตถุ หมายถึง คุณค่าของงานจากผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมได้แก่ ค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ต่างๆ ความมั่นคงในการทำงาน การปรับเปลี่ยนเวลาในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. คุณค่าด้านอารมณ์ หมายถึงคุณค่าของงานจากผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรรวมถึงเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและบุคคลอื่น การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี การได้รับการยอมรับเมื่องานสำเร็จ ตลอดจนการได้รับการยอมรับในความเป็นบุคคล

3. คุณค่าด้านความคิด หมายถึง คุณค่าของงานจากผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการตระหนักถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการป้อนกลับเกี่ยวกับผลงาน ลักษณะของงาน ความสำเร็จในงาน ความน่าสนใจของงาน ความหมายของงาน การใช้ความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบในงาน การทำประโยชน์เพื่อสังคม ความมีอิสระในการทำงาน ชื่อเสียงของหน่วยงาน การมีความสำคัญต่องานและต่อองค์กร

#### **แนวคิดคุณค่าในอาชีพของ Persson et al. (2001)**

Persson et al. กล่าวว่าบุคคลจะรู้สึกถึงคุณค่าในอาชีพ เกิดจากตัวบุคคลเอง ภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อม ซึ่งคุณค่าในอาชีพประกอบด้วย 3 มิติ คือ

1. คุณค่าที่เป็นรูปธรรม (Concrete value) มิติคุณค่าที่เป็นรูปธรรมเป็นมิติที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ที่จะบ่งบอกว่ามีสมรรถนะในการทำงานหรือไม่ เกิดจากความจริงที่มองเห็นในอาชีพ สิ่งสัมผัสได้ ความพึงพอใจที่เกิดจากทักษะการปฏิบัติงานในอาชีพนั้น การเห็นความหมายของอาชีพจากการทำงาน

2. คุณค่าทางสัญลักษณ์ (Symbolic value) เป็นมิติคุณค่าที่เกิดจากภายในอาชีพ แต่ละอาชีพอาจมองเห็นคุณค่าในมิตินี้น้อย คุณค่าทางสัญลักษณ์จะเชื่อมโยงให้เห็นถึงข้อเท็จจริงถึงความแตกต่างของแต่ละอาชีพ แต่ละบุคคล ก่อให้เกิดความเป็นวัฒนธรรม โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ 1) ระดับบุคคล (Personal level) โดยมีความหมายสำหรับบุคคล และ ประสบการณ์ในอดีต 2) ระดับวัฒนธรรม (Cultural level) มีความหมายสำหรับวัฒนธรรมที่เฉพาะ และ 3) ระดับทั่วไป (Universal level) เป็นคุณค่าทางสัญลักษณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

3. คุณค่าจากการรับรู้ตนเอง (Self-reward value) มิตินี้มุ่งประเด็นไปยังรางวัลที่ได้รับจากประสบการณ์และผลงานของอาชีพ ความสนใจในงาน โดยเป็นรางวัลที่บุคคลเลือกจากอาชีพของพวกเขาเอง และมีความสุขในการปฏิบัติ

### ผลการศึกษาคคุณค่าในงานพยาบาลของ กนกอร ธารา (2551)

จากผลการศึกษาของ กนกอร ธารา (2551) ซึ่งศึกษาความหมายและประสบการณ์คุณค่าในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยา ตามแนวคิดปรากฏการณ์วิทยาของ Heidegger กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในประเทศไทย จำนวน 16 คน ซึ่งเป็นผู้ได้รับคัดเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักอย่างเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผลการศึกษพบว่า พยาบาลวิชาชีพได้ให้ความหมายคุณค่าในงานพยาบาลประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

1. คุณค่าจากการดูแล หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพให้ความหมายของคุณค่าในงานพยาบาล ว่าเป็นคุณค่าที่เกิดจากการที่พยาบาลได้ให้การดูแลที่ครอบคลุมในความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย ซึ่งการดูแลที่ครอบคลุมนั้น ประกอบไปด้วย 1) การดูแลครอบคลุมแบบองค์รวม 2) ดูแลให้พ้นทุกข์ 3) ดูแลด้วยความเอื้ออาทร โดยคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

1.1 ดูแลครอบคลุมแบบองค์รวม ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงว่า งานพยาบาลมีความแตกต่างจากงานในอาชีพอื่นๆ เป็นงานที่ต้องปฏิบัติต่อสิ่งมีชีวิต การให้การดูแลต้องครอบคลุมและตอบสนองความต้องการได้ทั้ง 4 มิติ คือ ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และจิตวิญญาณ เพราะแต่ละด้านไม่สามารถแยกขาดจากกันได้ โดยเฉพาะการดูแลทางด้านจิตใจ จิตวิญญาณซึ่งเป็นด้านที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ ความศรัทธาของบุคคลในแต่ละศาสนา ความยึดมั่นในวัฒนธรรมประเพณี ความผูกพันระหว่างผู้ป่วยกับครอบครัวที่มีความสำคัญยิ่งต่อการหายหรือเพิ่มความเจ็บป่วยของผู้ป่วย นอกจากนี้การให้การดูแลแบบครอบคลุมแบบองค์รวมนี้ ยังรวมถึงการที่พยาบาลสร้างความเข้าใจ ความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อส่งเสริมให้เกิดการดูแลที่ดีต่อผู้ป่วย ให้ผู้ป่วยสามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้

1.2 ดูแลให้พ้นทุกข์ หมายถึง การที่พยาบาลสามารถช่วยทำให้ผู้ป่วยหาย หรือบรรเทาอาการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ ทำให้ผู้ป่วยและญาติพ้นหรือบรรเทาความทุกข์ที่กำลังเผชิญอยู่ได้ ทั้งความทุกข์ที่เกิดจากร่างกาย และจิตใจ ทั้งในยามมีชีวิตอยู่ และแม้จะต้องเสียชีวิตไป ซึ่งได้ให้ความหมายในประเด็นนี้ไว้ 2 ความหมาย คือ 1) การดูแลให้บรรเทาจากความเจ็บป่วย เกิดจากการดูแลเพื่อให้ผู้ป่วยหาย หรือบรรเทาความเจ็บปวด จากความทุกข์ทรมานของการป่วย หรือโรคที่ผู้ป่วยเผชิญอยู่ การดูแลให้ผู้ป่วยมีความสุข ความสบายทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ทำให้ผู้ป่วย

สามารถกลับไปใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวและสังคมได้อย่างมีความสุข 2) คุณดูแลในระยะสุดท้ายของชีวิต ซึ่งผู้ให้ข้อมูลให้ความหมายว่า ถึงแม้ว่าพยาบาลผู้ให้การดูแลจะดูแลผู้ป่วยดีเพียงใดก็ตาม แต่หากสภาวะการณ์หรือความรุนแรงของโรครุนแรงจนไม่สามารถช่วยชีวิตไว้ได้ คุณค่าของงานพยาบาลก็อยู่ที่การดูแลผู้ป่วยในระยะสุดท้ายให้ดีที่สุด ช่วยเหลือดูแลให้ผู้ป่วย และญาติได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ อำนวยความสะดวกในการดำเนินการทางศาสนาต่างๆที่ผู้ป่วยและครอบครัวต้องการเท่าที่พยาบาลสามารถจะช่วยให้ ถึงแม้จะไม่สามารถรักษาชีวิตผู้ป่วยไว้ได้ก็ตาม แต่ผู้ป่วยจะได้รับการดูแลให้ตายอย่างสมศักดิ์ศรี ญาติมีความพร้อมที่จะรับการสูญเสียดังกล่าวได้

1.3 คุณดูแลด้วยความเอื้ออาทร คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ ผู้ให้ข้อมูลให้ความหมายคุณค่าในงานพยาบาล ว่ามีความหมายแตกต่างจากงานอื่นๆตรงที่งานพยาบาลเป็นงานที่ปฏิบัติกับสิ่งมีชีวิต ดังนั้นสิ่งที่พยาบาลพึงปฏิบัติ คือให้การดูแลด้วยความเอื้ออาทร ปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยความรู้สึกจากจิตใจ ด้วยน้ำมือ น้ำคำที่นุ่มนวล ให้การพยาบาลโดยคำนึงว่ามนุษย์ทุกคนมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีของความเป็นคน ดังนั้นการปฏิบัติการพยาบาลต้องทำด้วยความระมัดระวัง ไม่ให้เกิดความผิดพลาด หรือเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ระมัดระวังไม่ให้เกิดผลกระทบทั้งต่อร่างกายและจิตใจของผู้ที่เราให้การดูแล เพราะความผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้นอาจนำมาซึ่งความเจ็บปวดทรมานทางร่างกาย จิตใจ ความพิการหรือค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นได้ เป็นการดูแลโดยคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ของผู้ที่ได้รับการดูแล

2. คุณค่าจากการให้ หมายถึง คุณค่าของงานพยาบาล นอกเหนือจากการทำตามบทบาทหน้าที่ของพยาบาลแล้ว คุณค่าของงานพยาบาล ยังหมายถึงการให้ ซึ่งการให้อาจเป็นทั้งในลักษณะนามธรรม และรูปธรรม เช่น การให้สิ่งของช่วยเหลือผู้ป่วย การให้การช่วยเหลืออื่นๆ ที่นอกเหนือจากการดูแล คุณค่าจากการให้ในความหมายของผู้ให้ข้อมูล ไม่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของงานพยาบาล เป็นการให้ด้วยใจที่อยากจะให้กับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เป็นการให้แก่ผู้ที่ด้อยโอกาสกว่าโดยไม่หวังผลตอบแทน ผู้ให้จะมีความสุขทุกครั้งที่ได้ให้ จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ความหมายของคุณค่างานพยาบาลที่เกิดจากการให้อยู่ 2 ประเด็น คือ การให้ที่ตรงกับความต้องการของผู้รับ และการให้ด้วยความเต็มใจไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 การให้ที่ตรงกับความต้องการของผู้รับ เป็นการให้ในความหมายของผู้ให้ข้อมูล ที่กล่าวว่า การที่พยาบาลจะใส่ใจอะไรแก่ผู้ป่วย จะมีคุณค่าหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าเราได้ประเมินความต้องการของผู้รับก่อนหรือไม่ ต้องทำความเข้าใจก่อนว่า ผู้ป่วยและญาติเป็นอย่างไร ต้องการอะไร หากในสิ่งไหน จึงจะทำให้เราสามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย

ได้ ทำให้สิ่งที่เราให้นั้นผู้ป่วยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ การให้ของเราจึงจะมีคุณค่า ซึ่งการให้อาจจะไม่ได้ให้เป็นสิ่งของ ที่เป็นรูปธรรม สามารถจับต้องได้ แต่อาจเป็นการให้ด้วยใจ ด้วยคำพูด เช่น การให้กำลังใจ ให้ความเห็นใจ ให้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา

2.2 การให้ด้วยความเต็มใจ ไม่หวังผลตอบแทน พยาบาลที่เป็นผู้ให้ยังต้องมีความยินดี และเต็มใจที่จะให้ ไม่หวังผลตอบแทน ทั้งการให้ที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม เช่น การให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติในเรื่องเล็กน้อยๆ การให้สิ่งของกับผู้ป่วยที่ไม่มีหรือขาดแคลนสิ่งของจำเป็นต่างๆในการดำรงชีวิต การเสียสละเวลา ทุนทรัพย์ส่วนตัว โดยผู้ป่วยหรือผู้รับบริการนั้นรับรู้ความเต็มใจนั้นได้จากกิริยาท่าทางของพยาบาลที่แสดงออก คำพูด น้ำเสียงที่ใช้ในการสื่อสาร ทำให้ผู้รับรู้สึกพอใจ สบายใจ เต็มใจที่จะรับ

3. คุณค่าจากความปิติในใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความปิติในใจ เป็นความรู้สึกดีๆที่เกิดขึ้นในใจ จากการที่พยาบาลทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ผู้ป่วย แล้วผู้ป่วยอาการดีขึ้นหายหรือทุเลา มีคุณภาพชีวิตที่ดี พยาบาลเองมีความรู้สึกปราบปลื้มใจ อิ่มใจ เป็นสุขในใจ เป็นความรู้สึกที่บางครั้งไม่สามารถอธิบายออกมาเป็นคำพูดได้ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวประกอบด้วย ความรู้สึกอิ่มใจ เหมือนได้ทำบุญ และที่สุดของความภูมิใจ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 รู้สึกอิ่มใจ เป็นความหมายของคุณค่าในงานพยาบาล ที่ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกดีใจ มีความสุข ตื่นเต้นใจ อิ่มเอมใจที่ได้ทำประโยชน์ให้ผู้อื่น ได้ช่วยเหลือผู้ป่วยจนผู้ป่วยอาการดีขึ้นหาย หรือทุเลาจากโรค กลับไปอยู่กับครอบครัวได้ตามปกติ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่บางครั้งไม่สามารถบอกหรืออธิบายออกมาเป็นคำพูดได้ เป็นความสุขที่ไม่สามารถหาคำอธิบายได้

3.2 เหมือนได้ทำบุญให้ความหมายของคุณค่าของงานพยาบาลว่าเหมือนเป็นการทำบุญ ทำแล้วสบายใจ เป็นงานที่มีโอกาสได้ช่วยเหลือคนทำให้พ้นจากความทุกข์โดยไม่จำเป็นต้องไปบริจาคเงินหรือสิ่งของ การดูแลผู้ป่วยและญาติก็เหมือนการได้ทำบุญ เพราะการทำบุญนอกจากการได้ประพฤติ ปฏิบัติในทางพุทธศาสนาแล้ว ยังรวมถึงการคิดดี พูดดี ทำดี มีความปรารถนาดีต่อผู้อื่น

3.3 ที่สุดของความภาคภูมิใจ เป็นความหมายของคุณค่าในงานพยาบาล รู้สึกว่าได้ใช้ความเป็นวิชาชีพพยาบาล ในการทำให้ผู้ป่วยบรรเทา หรือหายจากการเจ็บป่วยได้ ซึ่งไม่เพียงแต่จะช่วยผู้ป่วยเพียงคนเดียว แต่รวมไปถึงการช่วยเหลือครอบครัวด้วย เพราะการดูแลที่เราเห็นว่าเป็นการปฏิบัติตามหน้าที่นั้น อาจมีผลต่อคุณภาพชีวิต และครอบครัวของผู้ป่วยได้ จึงทำให้พยาบาลมีความรู้สึกดี รู้สึกถึงความมีเกียรติในวิชาชีพ นำมาซึ่งความภาคภูมิใจในงาน



การศึกษาของ Fagermoen (1997) ที่ศึกษาความมีคุณค่าของพยาบาล สิ่งที่มีค่าของพยาบาล แบ่งออกเป็น 2 ช่วง ขั้นตอนแรกเป็นการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาล 731 คน ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-10 ปี จากการส่ง mail สุ่มเลือกจากพยาบาลที่จบในค.ศ.1980, 1985 และ 1990 ด้วยคำถามปลายเปิดว่า อะไรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดในงานของพยาบาล (What is most meaningful in your work as a nurse) ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ 1) คุณค่าจากมุมมองของผู้อื่น (Other oriented values) ประกอบด้วย (1) กระบวนการ (Process) ได้แก่ การส่งเสริมให้เกิดมนุษยธรรม การส่งเสริมให้เกิดความถูกต้อง การทำให้เกิดความไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือการมีส่วนร่วมในการป้องกัน (2) ผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่ การดำรงไว้ซึ่งความถูกต้อง การได้รับความไว้วางใจ การยอมรับในความช่วยเหลือ ความเชื่อมั่นในการป้องกัน และ 2) คุณค่าจากตนเอง (Self-oriented value) ประกอบด้วย (1) คุณค่าภายใน (Intrinsic values) ได้แก่ ความมีอิสระ การกระตุ้นให้เกิดสติปัญญา การกระตุ้นให้เป็นบุคคล ความคิดสร้างสรรค์ ความสำเร็จในงาน (2) คุณค่าภายนอก (Extrinsic values) ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำ โครงสร้างรางวัล และการเป็นพยาบาลวิชาชีพ ขั้นตอนที่สอง เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก จากพยาบาล 6 คน ในกลุ่มแรกที่มีประสบการณ์การทำงานใกล้เคียงกัน เพื่อหาข้อสรุปความหมายของงานพยาบาล (Meaning of nurse work) การรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ และถอดเทปคำต่อคำ และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Hermeneutic ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีส่วนเหมือนกับการสำรวจจากการส่ง mail โดยครอบคลุมในส่วนของคุณค่าจากมุมมองของผู้อื่น (Other oriented value) ส่วนคุณค่าจากตนเอง (Self-oriented value) ข้อค้นพบต่างๆ มีความคล้ายคลึงกับข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ แต่มีประเด็นที่แตกต่าง คือ คุณค่าของพยาบาล เป็นการให้เกียรติในความเป็นมนุษย์ การคำนึงถึงผู้อื่น เป็นคุณค่าหลัก ประกอบด้วย ประเด็นย่อย 9 ประเด็น ได้แก่ 1) ความเป็นมนุษย์ของบุคคล 2) บทบาทของบุคคล 3) ความปลอดภัย 4) คุณธรรม 5) ความหวัง 6) มนุษยธรรม 7) ความเป็นส่วนตัว 8) ความอิสระ และ 9) ความไว้วางใจ

Thomas et al. (1999) ได้ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ แบบ Ethnographic paradigms เกี่ยวกับความหมายของงานพยาบาล ผู้ให้ข้อมูลเป็นพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐจิตเวช 2 โรงพยาบาล ประกอบด้วย ผู้จัดการพยาบาล พยาบาลเฉพาะทาง และผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 133 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นการอธิบายต่อเหตุการณ์ที่พยาบาลสังเกตได้ ตอนที่ 2 เป็นการทำ Focus group ของพยาบาลทั้ง 2 โรงพยาบาล พบว่า พยาบาลให้ความหมายของงานพยาบาลในโรงพยาบาลจิตเวช ว่าเป็นความท้าทายในการตัดสินใจทางคลินิก เป็นความท้าทายในการป้องกันตัว และเป็นการท้าทายในการรักษามาตรฐานวิชาชีพ และข้อค้นพบที่จะรับมือกับความท้าทายเหล่านั้น คือ การสร้างความภูมิใจในงาน



นอกจากนี้ สิวลี ศิวไล (2548) ได้กล่าวถึงเกี่ยวกับ คุณค่า (Value) ว่าเป็นคุณสมบัติที่ได้จากการประเมินแง่ใดแง่หนึ่งของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแบ่งประเภทของคุณค่าออกเป็น 2 ประเภท คือ คุณค่านอกตัว (Extrinsic value) หมายถึง เราต้องการสิ่งนั้นมีใช้เพราะตัวของสิ่งนั่นเอง แต่เพราะสิ่งนั้นเป็นเครื่องมือ หรือวิถี (Mean) ทำให้ได้มาซึ่งสิ่งอื่น เช่น ต้องการศึกษาค้นคว้าความรู้เพื่อการดำรงอยู่และความเจริญก้าวหน้า และคุณค่าในตัว (Intrinsic value) หมายความว่า เราต้องการสิ่งนั้น เพราะตัวของสิ่งนั่นเอง มิใช่เป็นเครื่องมือ เพื่อให้ได้มาเพื่อสิ่งอื่น เช่น การมีความสุขทางจิตใจเป็นสิ่งที่มีความค่าในตัว

กล่าวโดยสรุป คุณค่าในงานพยาบาลเป็นความคิด หรือความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองของพยาบาลวิชาชีพว่างานที่ปฏิบัติอยู่นั้นมีความหมาย มีคุณค่า ซึ่งแบ่งออกเป็นคุณค่าในงานที่เกิดจากคุณค่าภายในตน ได้แก่ ความมีอิสระ การกระตุ้นให้เกิดสติปัญญา การกระตุ้นให้เป็นบุคคล ความคิดสร้างสรรค์ ความสำเร็จในงาน และคุณค่าภายนอกตน ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำ โครงสร้างรางวัล และการเป็นพยาบาลวิชาชีพ ที่ผ่านมามีการศึกษาเกี่ยวกับคุณค่าในงานจำนวนมาก โดยเฉพาะในต่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาปัจจัยจากภายนอกคนที่ส่งผลถึงคุณค่าในงาน การวิจัยนี้ผู้วิจัยเลือกคุณค่าในงานพยาบาลซึ่งเป็นคุณค่าจากการรับรู้ ความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองของพยาบาลวิชาชีพ ว่างานที่ตนปฏิบัตินั้นมี ความหมาย มีคุณค่า มีความสำคัญ เป็นงานที่มีเกียรติ เป็นความภาคภูมิใจ เป็นงานที่มีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ตามผลการศึกษาของ กนกอร ธารา (2551) ประกอบกับเป็นการศึกษาในบริบทของพยาบาลไทย ซึ่งมีความแตกต่างระหว่าง วัฒนธรรม ค่านิยม ซึ่งสามารถส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าในงานของพยาบาล ซึ่งศึกษาคุณค่าในงานพยาบาล 3 ด้าน คือ คุณค่าจากการดูแล คุณค่าจากการให้ และคุณค่าจากความปิติในใจ เมื่อพยาบาลเห็นคุณค่าในงานพยาบาล ซึ่งเป็นคุณค่าจากภายในตนที่พยาบาลรับรู้ได้ด้วยตนเองน่าจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ยั่งยืนกว่า

#### 4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าในงานพยาบาลกับความพึงพอใจในงาน

คุณค่าในงานพยาบาลมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวคือการทำงานที่พยาบาลวิชาชีพเห็นความสำคัญของงาน ว่างานที่ทำอยู่นั้นมีคุณค่า มีความหมาย จะก่อให้เกิดความรัก ความพึงพอใจในงานนั้น คุณค่าในงานจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเห็นความสำคัญของงาน มีความมุ่งมั่น ให้ประสบผลสำเร็จ และเกิดการคงอยู่ในงานได้ การที่บุคคลรับรู้คุณค่าในงานที่ปฏิบัติจะมองงานที่มีความท้าทายว่าเป็นการได้รับ โอกาส ซึ่งทำให้เกิดความเชี่ยวชาญและได้รับประโยชน์จากงานนั้น ในทางตรงข้ามหากบุคคลรู้สึกว่าการรับรู้คุณค่าในงานต่ำจะทำให้ประสบกับความล้มเหลวในการ

ทำงานผลมาจากการขาดโอกาสในงานที่ท้าทาย (Loke, 2001) สอดคล้องกับ Robbins (2001, 2003) และ Hegney et al. (2006) ที่กล่าวว่า คุณค่าในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

## 5. วิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลทั้งในและต่างประเทศนั้น ผู้วิจัยสรุปประเด็นได้ดังนี้

สุวรรณ ลีระเรังกุล (2542) ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลซึ่งประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล และพนักงานผู้ช่วยทั้งสิ้นจำนวน 240 คน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อายุและอายุงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม วุฒิการศึกษา และตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน แรงจูงใจในเรื่องความสำเร็จในการทำงาน สภาพการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงานและชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม และปัจจัยที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลคือ แรงจูงใจในเรื่องชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว การยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานโดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล

มานิตย์ สะสมทรัพย์ (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีคุณค่าในตน บรรยากาศจริยธรรมในการทำงานกับความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร จำนวน 293 คน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง การมีคุณค่าในตนอยู่ในระดับสูง บรรยากาศจริยธรรมในการทำงานอยู่ในระดับสูง ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า การมีคุณค่าในตน บรรยากาศจริยธรรมในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปิยะฉัตร นำชื่น (2547) ศึกษาวิเคราะห์ห่อภิมาณงานวิจัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลเป็นงานวิจัยที่นำมาสังเคราะห์เป็นรายงานการวิจัยที่ศึกษาเชิงสหสัมพันธ์ มีการตีพิมพ์ระหว่างปี พ.ศ. 2519 ถึง พ.ศ. 2546 จำนวน 88 เล่ม รวบรวมข้อมูลจากตัวแปร 4 ประเภท คือ ลักษณะทั่วไป เนื้อหาสาระงานวิจัย วิธีวิทยาการวิจัย และคุณภาพงานวิจัย นำข้อมูลทั้งหมดมา

วิเคราะห์ตามวิธีของ Glass และคณะ (1987) ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะทั่วไปของงานวิจัย ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทั่วไป ด้านเนื้อหาสาระ งานวิจัย และด้านวิธีวิทยาการวิจัย ปัจจัยเชิงเหตุของความพึงพอใจในงานของพยาบาล ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านงาน และด้านบุคคล ตามลำดับ ปัจจัยเชิงผลของความพึงพอใจในงานของพยาบาล ประกอบด้วย 6 ปัจจัย โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความผูกพัน/พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านการคงอยู่ในงาน และด้านพฤติกรรม/ผลการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการลาออก โอนย้าย เปลี่ยนงาน ด้านความเหนื่อยหน่าย และด้านความตั้งใจศึกษาต่อ ตัวแปรปรับคุณลักษณะงานวิจัยส่วนใหญ่ ส่งผลให้เกิดความแตกต่างและความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยดัชนีมาตรฐานสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ และกลุ่มปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงผลกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรคุณลักษณะงานวิจัยทั้งหมดสามารถร่วมกันทำนายค่าดัชนีมาตรฐานสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงเหตุและปัจจัยเชิงผลกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลได้ร้อยละ 57.3 และ 78.9 ตามลำดับ

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

Williams (1990) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในตึกผู้ป่วยหนัก กับพยาบาลที่ปฏิบัติงานในตึกศัลยกรรม-อายุรกรรม โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของ Stamps and Piedmonte ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน โดยพยาบาลทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำซึ่งพยาบาลที่มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่ำจะให้ความสำคัญในค่าตอบแทนสูงสุด และมีความพึงพอใจในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลด้วยกันสูงสุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในสถานภาพของวิชาชีพ ความเป็นอิสระ การมีปฏิสัมพันธ์กับแพทย์ ลักษณะของงาน นโยบายขององค์กรและค่าตอบแทน ตามลำดับ

Blegen (1993) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล โดยวิธีการวิเคราะห์ห่อภิมาณ ศึกษางานวิจัยเชิงสหสัมพันธ์จำนวน 48 เรื่อง พบว่า 1) ความพึงพอใจในงานของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับสูงกับความเครียด และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร 2) ความพึงพอใจในงานของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการสื่อสารกับผู้ป่วยกับบัญชา ความมีอิสระในงาน การได้รับการยอมรับนับถือการสื่อสารกับผู้ร่วมงาน และความยุติธรรม และมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับปานกลางกับลักษณะงานประจำและความเชื่ออำนาจในตน 3) ความพึงพอใจในงานของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะเฉพาะทางวิชาชีพและมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับระดับการศึกษา

Rhoades and Eisenberger (2001) ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน จาก 70 เรื่อง พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา (Job content) ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ ลักษณะงานที่ท้าทาย ลักษณะงานที่น่าสนใจ ลักษณะงานที่เป็นเอกลักษณ์ การมีความรับผิดชอบ การทำงานให้กับองค์กรที่มีชื่อเสียง การได้รับความสำเร็จ และความมีชื่อเสียง Moss and Rowles (1997) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลและรูปแบบการบริหาร โดยได้ทำการศึกษาในเจ้าหน้าที่พยาบาลจำนวน 623 คน ซึ่งมีสมมติฐานในการวิจัยว่าการใช้รูปแบบการบริหารที่เหมาะสมนั้นจะสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลได้ จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลจะมากขึ้นเมื่อมีรูปแบบการบริหารเป็นรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม

Ozturk and Baumann (2006) ทำการศึกษาความเข้าใจถึงการรับรู้ของพยาบาล ถึงปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และแรงจูงใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาล ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประเทศตุรกี ที่ทำงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการวิจัย โดยพัฒนาข้อคำถามมาจาก แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณค่าในงานของ Hackman and Oldham (1980) ผลการศึกษาพบว่า 1 ใน 3 ของพยาบาลระดับหัวหน้าหอ และ 1 ใน 5 ของพยาบาลประจำการ มีความพึงพอใจในงาน และความมีคุณค่าในงานเป็นองค์ประกอบอันดับที่ 2 ของความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า 5 องค์ประกอบตามลักษณะงานของ Hackman and Oldham ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การมอบหมายงานที่ชัดเจน งานที่มีลักษณะเฉพาะ การให้อำนาจ และการให้ข้อมูลป้อนกลับ ทุกองค์ประกอบมีความสำคัญกับพยาบาล นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังให้คำอธิบายถึงงานของพยาบาล ว่าเป็นงานที่ยาก และท้าทาย แต่เป็นงานที่มีคุณค่า เป็นงานที่เปิดโอกาสให้พยาบาลในการใช้ทักษะ และความสามารถของตนเอง ข้อค้นพบที่สำคัญของการเพิ่มคุณค่าในงาน จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนการทำงานบุคคลมีการพัฒนาตนเองมากขึ้น

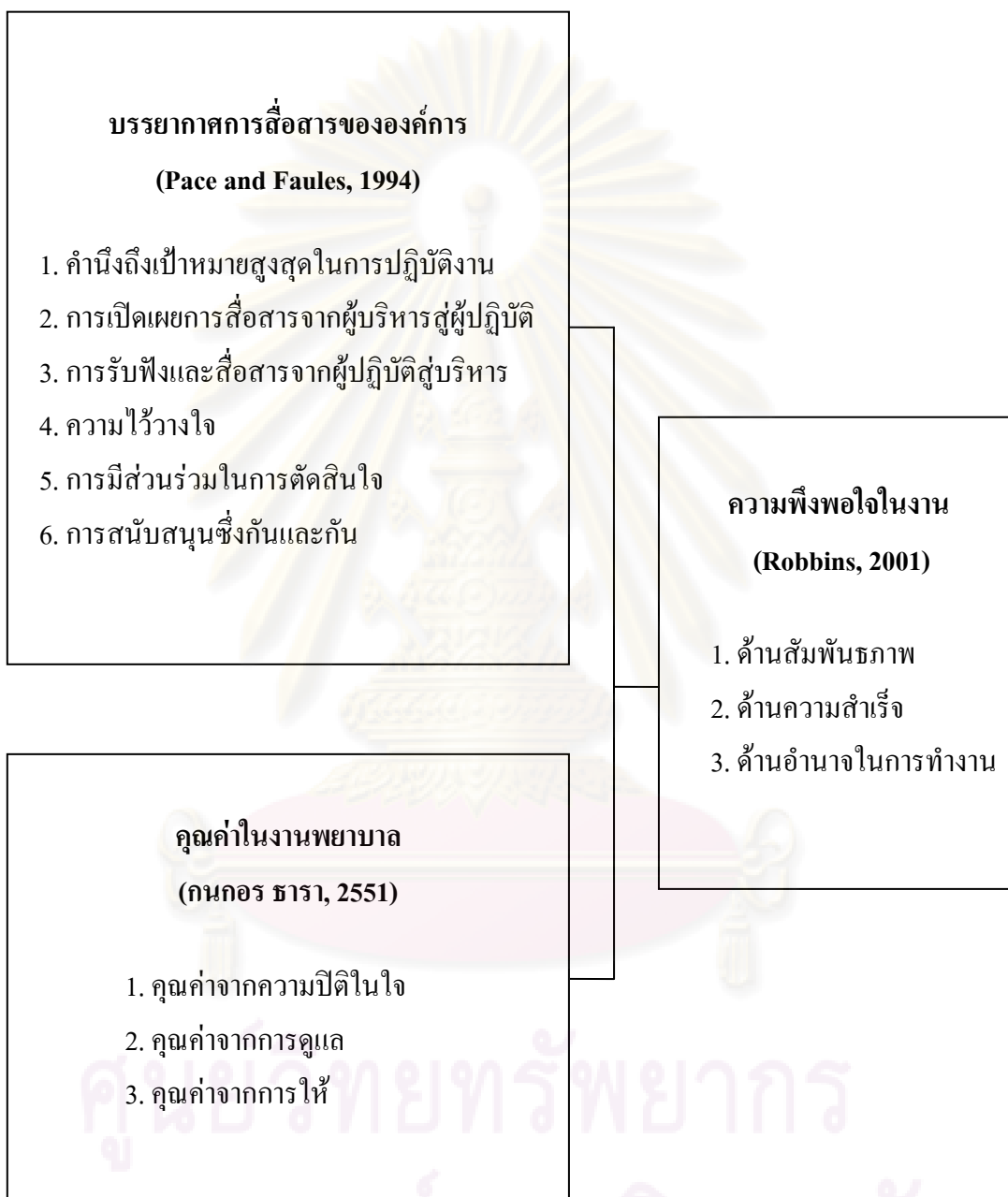
มีความพร้อมทางด้านความรู้ มีความรับผิดชอบในงาน การทำให้งานมีคุณค่าจะเกิดการคงอยู่ในงานมากขึ้น และคุณค่าในงานเป็นแรงบันดาลใจอันดับแรกในการทำงาน

Cowin (2008) ได้ศึกษาโมเดลของออตมโนทัศน์ ความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ ประเมินออตมโนทัศน์ของพยาบาลวิชาชีพโดยใช้เครื่องมือ The Nurses Self-Concept Questionnaire (NSCQ) ตามแนวคิดของ Cowin (2001) กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 558 คน พบว่าออตมโนทัศน์ของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน รายได้และลักษณะงานไม่ได้มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ สถานภาพทางวิชาชีพ นโยบายองค์กร มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพ

จากการทบทวนแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพนั้น ผู้วิจัยต้องศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งพบว่าในปัจจุบันความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานหนึ่งๆให้สำเร็จ การที่พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์กรนั้นมีอยู่ ถ้าองค์กรมีองค์ประกอบที่เป็นเครื่องจูงใจมากบุคลากรในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ผู้วิจัยเลือกใช้กรอบแนวคิดความพึงพอใจในงานของ Robbins (2001) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้านคือ ด้านความสำเร็จ ด้านอำนาจในการทำงาน และ ด้านสัมพันธภาพ ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ บรรยากาศการสื่อสารขององค์กรที่ดีตามแนวคิดของ Pace and Faules (1994) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ด้านคือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ปฏิบัติ ด้านการรับฟังและสื่อสารจากปฏิบัติสู่ผู้บริหาร และด้านการคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน และแนวคิดคุณค่าในงานพยาบาลใช้ผลการศึกษาของ กนกอร ธารา (2551) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้านคือ คุณค่าจากการดูแล คุณค่าจากการให้ และคุณค่าจากความปิติในใจ นอกจากนี้ยังมีผลการศึกษาที่สนับสนุนว่า บรรยากาศการสื่อสารขององค์กรและคุณค่าในงานพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) ในลักษณะของการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation study) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ในงานของพยาบาลวิชาชีพและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ที่มีขนาด 300 เตียงขึ้นไป มีจำนวน 18 แห่ง จำนวน 1,870 คน (ข้อมูลได้จากการโทรศัพท์สอบถามจากบุคลากรฝ่ายการพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาล วันที่ 9 มกราคม 2553) ได้แก่ โรงพยาบาลวิภาวดี โรงพยาบาลบางมด โรงพยาบาลเจ้าพระยา โรงพยาบาลรามคำแหง โรงพยาบาลเวชธานี โรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น โรงพยาบาลไทยนครินทร์ โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน โรงพยาบาลหัวเฉียว โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียล โรงพยาบาลพญาไท 1 โรงพยาบาลพญาไท 2 โรงพยาบาลพญาไท 3 โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล โรงพยาบาลสมิติเวชศรีนครินทร์ โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ และโรงพยาบาลกรุงเทพ (กองการประกอบโรคศิลป์ กรมสนับสนุนและบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2551)

กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาในหอผู้ป่วย มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ทั้ง 18 แห่ง จำนวน 330 คน ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สํารวจจำนวนพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 18 แห่ง

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1796 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร, 2550) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5%

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

$$n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{ขนาดของประชากร}$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าจากสูตร } n &= \frac{1,870}{1 + (1,870[(0.05)(0.05)]} \\ &= 329.5 \text{ คน} \end{aligned}$$

ผลการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 330 คน

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดขนาดตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยของแต่ละโรงพยาบาล โดยวิธีคำนวณตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละโรงพยาบาล ให้ได้ตามจำนวนตัวอย่างประชากรที่คำนวณไว้ โดยใช้สูตร(ประกอบ กรรณสูตร, 2542) มีวิธีการคำนวณดังนี้

$$\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง}_{\text{โรงพยาบาล}} = \frac{\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด} \times \text{จำนวนพยาบาลวิชาชีพ (ในรพ.)}}{\text{จำนวนพยาบาลวิชาชีพทั้ง 18 โรงพยาบาล}}$$

ขั้นตอนที่ 4 สุ่มหอผู้ป่วยในแต่ละแผนกคือ หอผู้ป่วยอายุรกรรม หอผู้ป่วยศัลยกรรม หอผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรม หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม หอผู้ป่วยพิเศษ และหออภิบาลผู้ป่วยหนัก โดยใช้อัตราส่วนของหอผู้ป่วยในแต่ละแผนก 1: 2 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่ายจากการจับสลาก สรุปรจากการวิจัยนี้ได้หอผู้ป่วย จากทั้งหมด 18 โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 108 หอ จากหอผู้ป่วยทั้งหมด 216 หอ

ขั้นตอนที่ 5 สุ่มพยาบาลวิชาชีพจากหอผู้ป่วยของแต่ละโรงพยาบาล โดยการสุ่มแบบง่าย ด้วยวิธีการจับสลากแบบไม่ใส่คืนกลับ ให้ครบตามขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ หลังจากนั้นติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบประสานงานด้านงานวิจัย เพื่ออธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยแก่ผู้รับผิดชอบประสานงาน และขอความร่วมมือในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามคุณสมบัติที่ผู้วิจัยกำหนด เพื่อให้ผู้รับผิดชอบประสานงานด้านงานวิจัย เป็นผู้ทำการสุ่มรายชื่อพยาบาลวิชาชีพให้ได้ครบตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ในแต่ละโรงพยาบาล ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ที่มีขนาด 300 เตียงขึ้นไป

ชื่อโรงพยาบาล	จำนวนพยาบาลวิชาชีพ (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
โรงพยาบาลวิภาวดี	50	9
โรงพยาบาลบางมด	60	11
โรงพยาบาลเจ้าพระยา	80	15
โรงพยาบาลรามคำแหง	50	9
โรงพยาบาลเวชธานี	70	13
โรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค	40	8
โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น	60	11
โรงพยาบาลไทยนครินทร์	40	8
โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน	250	45
โรงพยาบาลหัวเฉียว	100	18
โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียล	60	11
โรงพยาบาลพญาไท 1	70	13
โรงพยาบาลพญาไท 2	90	16
โรงพยาบาลพญาไท 3	60	11
โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล	250	45
โรงพยาบาลสมิติเวชศรีนครินทร์	90	16
โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์	100	18
โรงพยาบาลกรุงเทพ	350	61
<b>รวม</b>	<b>1,870</b>	<b>330</b>

เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 330 คน จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า จำนวน ร้อยละ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานครจำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลปัจจุบันและหน่วยงานที่ปฏิบัติ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลปัจจุบันและ หน่วยงานที่ปฏิบัติ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 330)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
21-30 ปี	171	51.8
31-40 ปี	115	34.8
41-50 ปี	29	8.8
51-60 ปี	15	4.6
<b>รวม</b>	<b>330</b>	<b>100</b>
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	210	66.7
สมรส	104	31.5
หม้าย/หย่า/แยก	6	1.8
<b>รวม</b>	<b>330</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ปริญญาตรี	305	92.4
ปริญญาโท	25	7.6
<b>รวม</b>	<b>330</b>	<b>100</b>
<b>ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลปัจจุบัน</b>		
1-5 ปี	154	46.6
6-10 ปี	101	30.6
11-15 ปี	29	8.8
16-20 ปี	29	8.8
21-25 ปี	17	5.2
<b>รวม</b>	<b>330</b>	<b>100</b>

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 330)	ร้อยละ
<b>หน่วยงานที่ปฏิบัติ</b>		
หอผู้ป่วยอายุรกรรม	62	18.8
หอผู้ป่วยสูติ- นรีเวชกรรม	57	17.3
หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม	55	16.7
หอผู้ป่วยศัลยกรรม	56	17.0
หอผู้ป่วยพิเศษ	53	16.1
หอผู้ป่วยหนัก	47	14.2
<b>รวม</b>	<b>330</b>	<b>100</b>

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร และคุณค่าในงานพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วยเนื้อหา 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในวิชาชีพ แผนกที่ปฏิบัติงานโดยมีลักษณะข้อความให้เลือกตอบและเติมคำในช่องว่างซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาล สอบถามความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของ เพียรจิตต์ ภูมิสิริกุล (2546) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Robbins (2001) แบบสอบถามของ เพียรจิตต์ ภูมิสิริกุล เคยนำไปใช้ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรามาริบัติ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .91 ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งเป็นความพึงพอใจในงานของพยาบาล 3 ด้านดังนี้คือ ความพึงพอใจด้านความสำเร็จ 9 ข้อ ด้านอำนาจในการทำงาน 5 ข้อ และด้านสัมพันธภาพ 8 ข้อ รวมข้อความทั้งสิ้น 22 ข้อ ผู้วิจัยเห็นว่าบางข้อความไม่สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลเอกชน จึงปรับข้อความเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลเอกชนและกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งให้สอดคล้องการสื่อความหมายเดิมจากต้นฉบับในภาษาอังกฤษ สรุปได้ข้อความ 15 ข้อ

แบบสอบถามเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล 3 ด้าน ดังนี้

ด้านความสำเร็จ	จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 1-6)
ด้านอำนาจในการทำงาน	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 7-10)
ด้านสัมพันธภาพ	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 11-15)

แบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด เป็นข้อคำถามให้เลือกตอบ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยกำหนดข้อความที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างพิจารณาว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับใดใน 5 ระดับ จากเห็นด้วยกับข้อความนั้น มากที่สุด มาก ไม่แน่ใจ น้อย และน้อยที่สุด มีเกณฑ์การเลือกคำตอบและกำหนดคะแนนแต่ละระดับเป็นดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมาก
- 3 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว
- 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวน้อย
- 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวน้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนของความพึงพอใจในงานตามความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ใช้เกณฑ์ของ ประคอง กรรมสุด (2542) ดังนี้

- |                          |         |  |
|--------------------------|---------|--|
| ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 | หมายถึง | ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยอยู่ในระดับมากที่สุด  |
| ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 | หมายถึง | ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยระดับมาก              |
| ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 | หมายถึง | ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยอยู่ในระดับปานกลาง    |
| ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 | หมายถึง | ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยอยู่ในระดับน้อย       |
| ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 | หมายถึง | ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด |



ส่วนที่ 3 แบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร สอบถามความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากแบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรของ พัชรา พันธุ์เจริญ (2546) สร้างขึ้นตามแนวคิด Pace and Faules (1994) แบบสอบถามของ พัชรา พันธุ์เจริญ เคยนำไปใช้ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .89 ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งเป็นบรรยากาศการสื่อสารใน 6 ด้านดังนี้คือ ด้านความไว้วางใจ 3 ข้อ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 3 ข้อ ด้านการสนับสนุนให้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 4 ข้อ ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ 4 ข้อ ด้านการรับฟังและการสื่อสารจากผู้ปฏิบัติสู่ผู้บริหาร 2 ข้อ และด้านการคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน 2 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งสิ้น 18 ข้อ ผู้วิจัยเห็นว่าบางข้อคำถามไม่สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลเอกชน จึงปรับและเพิ่มข้อคำถามเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลและกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งให้สอดคล้องการสื่อความหมายเดิมจากต้นฉบับในภาษาอังกฤษ สรุปได้ข้อคำถาม 22 ข้อ

แบบสอบถามเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด จำนวน 22 ข้อ มีองค์ประกอบของบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร 6 ด้าน ดังนี้

ด้านความไว้วางใจ	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 16-19)
ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 20-22)
ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน	จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 23-25)
ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 26-29)
ด้านการรับฟังและการสื่อสารจากผู้ปฏิบัติสู่ผู้บริหาร	จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 30-32)
ด้านการคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 33-37)

แบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด เป็นข้อคำถามให้เลือกตอบ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยกำหนดข้อความที่เกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างพิจารณาว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับใดใน 5 ระดับ จากเห็นด้วยกับข้อความนั้น มากที่สุด มาก ไม่แน่ใจ น้อย และน้อยที่สุด มีเกณฑ์การเลือกคำตอบและกำหนดคะแนนแต่ละระดับเป็นดังนี้

5	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมากที่สุด
4	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมาก
3	หมายถึง	ท่านไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว
2	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวน้อย
1	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวน้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนของบรรยาการสื่อสารขององค์การตามความคิดเห็นของ  
 พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ใช้เกณฑ์ของ ประคอง กรรณสูต (2542) ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง หอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนมีบรรยาการ  
 สื่อสารในองค์การอยู่ในระดับดีมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง หอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนมีบรรยาการ  
 สื่อสารในองค์การอยู่ในระดับดี

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง หอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนมีบรรยาการ  
 สื่อสารในองค์การอยู่ในระดับดีปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง หอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนมีบรรยาการ  
 สื่อสารในองค์การอยู่ในระดับดีน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง หอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนมีบรรยาการ  
 สื่อสารในองค์การอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามคุณค่าในงานพยาบาล สอบถามความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพ  
 โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากผลการศึกษาของ กนกอร ธารา (2551)  
 โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณค่าในงานพยาบาล วิธีการวัดและการประเมินคุณค่าใน  
 งานพยาบาล จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปสาระสำคัญจากผลการศึกษาของ  
 กนกอร ธารา (2551) มากำหนดค่านิยามเชิงปฏิบัติการ

2. สร้างข้อคำถามให้มีเนื้อหาครบถ้วนตามองค์ประกอบและครอบคลุมค่านิยามเชิง  
 ปฏิบัติการตามผลการศึกษาของ กนกอร ธารา (2551) ร่วมกับเนื้อหาการสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพ  
 โรงพยาบาลเอกชนและให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งเชิงบวกทั้งหมด จำนวน 17 ข้อ  
 ประกอบด้วยคุณค่าในงานพยาบาล 3 ด้าน ดังนี้

คุณค่าจากการดูแล	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 38-42)
คุณค่าจากการให้	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 43-46)
คุณค่าจากความปีติในใจ	จำนวน 8 ข้อ (ข้อ 47-54)

แบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด เป็นข้อคำถามให้เลือกตอบ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยกำหนดข้อความที่เกี่ยวกับคุณค่าในงานพยาบาล เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างพิจารณาว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับใดใน 5 ระดับ จากเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด มาก ไม่แน่ใจ น้อย และน้อยที่สุด มีเกณฑ์การเลือกคำตอบและกำหนดคะแนนแต่ละระดับเป็นดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมาก
- 3 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว
- 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวน้อย
- 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวน้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนของคุณค่าในงานพยาบาล ตามความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ใช้เกณฑ์ของ ประคอง กรรมสุด (2542) ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง การรับรู้คุณค่าในงานอยู่ในระดับสูงมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง การรับรู้คุณค่าในงานอยู่ในระดับสูง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง การรับรู้คุณค่าในงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง การรับรู้คุณค่าในงานอยู่ในระดับต่ำ

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง การรับรู้คุณค่าในงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ตามขั้นตอนดังนี้

#### 1. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content validity)

1.1 ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสมของข้อคำถามและการใช้ภาษาพร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ความชัดเจนและความเหมาะสมของข้อคำถามและการจัดอันดับของข้อคำถาม โดยในงานวิจัยครั้งนี้มีจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ประกอบด้วย นักวิชาการ 2 คน ผู้บริหารทางการแพทย์ 1 คน ผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ 2 คน (ดังรายนามในภาคผนวก ก) ซึ่งมีคุณสมบัติ คือ

เป็นผู้มีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีประสบการณ์เกี่ยวกับการวิจัย มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ จากนั้นนำระดับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน มาหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (CVI) ซึ่งหาความตรงเชิงเนื้อหาโดยเกณฑ์ในการให้คะแนนความตรงเชิงเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิในแต่ละข้อของแบบสอบถามดังนี้

ค่าดัชนีความตรงเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) โดยคำนวณจากสูตร

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

จากการหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (CVI) พบว่า แบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร แบบสอบถามคุณค่าในงานพยาบาลและแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน มีค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ .98 ซึ่งค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาที่ยอมรับได้คือ .80 ขึ้นไป (Pilot and Hungler, 1999) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาให้ความเห็นชอบอีกครั้งหนึ่งเพื่อความสมบูรณ์ของเครื่องมือ โดยการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1	แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน	7 ข้อ
	ตัดข้อเกี่ยวกับเพศ และสาเหตุของการลาออก	2 ข้อ
	ได้ข้อคำถาม	5 ข้อ
ส่วนที่ 2	แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาล จำนวน	14 ข้อ
	ปรับปรุงภาษาให้ชัดเจนมากขึ้น	2 ข้อ
	เพิ่มข้อคำถาม	1 ข้อ
	ได้ข้อคำถาม	15 ข้อ
ส่วนที่ 3	แบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร จำนวน	24 ข้อ
	ปรับปรุงภาษาให้ชัดเจนมากขึ้น	1 ข้อ
	ปรับข้อคำถามที่มีความหมายซ้ำกันรวมเป็นข้อเดียวกัน	2 ข้อ
	ได้ข้อคำถาม	22 ข้อ
ส่วนที่ 4	แบบสอบถามคุณค่าในงานพยาบาล จำนวน	17 ข้อ
	ปรับปรุงภาษาให้ชัดเจนมากขึ้น	1 ข้อ
	ได้ข้อคำถาม	17 ข้อ

สรุปหลังจากการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว ผู้วิจัยได้ข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 54 ข้อ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาแล้วไปทดลองใช้ กับพยาบาลวิชาชีพที่มี

ลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ พยาบาลวิชาชีพจากโรงพยาบาลกรุงเทพ จำนวน 30 ท่าน โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 8-10 ธันวาคม 2552 แล้วนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการไปทดลองใช้มาวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ (Item analysis) เพื่อหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) และตัดข้อคำถามที่ไม่ตรงเกณฑ์ออก โดยพิจารณาจากค่า Item total correlation ใช้เกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ถ้ามีค่ามากกว่า 0.2 นำข้อคำถามไปปรับปรุงแก้ไข หากมีค่าน้อยกว่า 0 จะไม่ใช่เป็นข้อคำถาม (คูสิต สุจิรารัตน์, 2544) และจากการวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .274-.840 (ดังภาคผนวก จ) ผู้วิจัยจึงไม่ได้ตัดข้อคำถามใดออกไป

สรุปได้ข้อคำถามในแต่ละส่วนดังนี้คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน จำนวน 15 ข้อ แบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร จำนวน 22 ข้อ แบบสอบถามคุณค่าในงานพยาบาล จำนวน 17 ข้อ รวมกับแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ รวมเป็น 54 ข้อ ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน 5 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาล	จำนวน 15 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร	จำนวน 22 ข้อ
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามคุณค่าในงานพยาบาล	จำนวน 17 ข้อ

## 2. การหาความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขโดยผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ กับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่ไม่ได้รับการสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จากโรงพยาบาลหัวใจกรุงเทพ จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความเที่ยงของเครื่องมือ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้เกณฑ์ความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค ค่าที่ยอมรับได้คือ .70 ขึ้นไป (Pilot and Hungler, 1999) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาล แบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร และแบบสอบถามคุณค่าในงานพยาบาล เท่ากับ .85 .96 และ .96 ตามลำดับ

จากนั้นจึงนำแบบสอบถามชุดนี้ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน และนำมาหาความเที่ยงของแบบสอบถามอีกครั้งได้ค่าความเที่ยง ดังตารางที่ 3



**ตารางที่ 3** ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาล แบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร และแบบสอบถามคุณค่าในงานพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร เมื่อนำไปทดลองใช้และเมื่อใช้จริง

แบบสอบถาม	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม	
	ทดลองใช้ (n=30)	เก็บข้อมูลจริง (n= 330)
ความพึงพอใจในงานของพยาบาล	.85	.88
บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร	.96	.95
คุณค่าในงานพยาบาล	.96	.95
<b>รวมทั้งฉบับ</b>	<b>.94</b>	<b>.96</b>

#### การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนกลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่รับรอง 006.1/53 (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ง) โดยผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการพิทักษ์สิทธิเพื่อป้องกันผลกระทบด้านจริยธรรมที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ร่วมการวิจัยดังนี้

##### 1. การป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย

1.1 ผู้ร่วมการวิจัยทุกท่านได้รับการชี้แจงเรื่องการพิทักษ์สิทธิอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรในหน้าแรกของแบบสอบถามการวิจัย บอกวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถามและอธิบายประโยชน์เกี่ยวกับการเข้าร่วมงานวิจัย

1.2 ผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกท่านสมัครใจตอบแบบสอบถามด้วยความอิสระไม่มีข้อบังคับ สามารถหยุดหรือปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัยตลอดเวลา ซึ่งการปฏิเสธนี้จะไม่เป็นผลกระทบใดๆทั้งสิ้น

1.3 ผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

##### 2. การรักษาความลับของผู้เข้าร่วมการวิจัย

2.1 ในการตอบแบบสอบถามผู้เข้าร่วมการวิจัยไม่ต้องระบุชื่อ นามสกุล โดยผู้วิจัยแนบซองสำหรับใส่แบบสอบถามแต่ละชุดเมื่อตอบเสร็จแล้วใส่ซอง พร้อมปิดผนึกเพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิในการตอบของผู้เข้าร่วมการวิจัยก่อนส่งแบบสอบถามคืนผู้ประสานงานด้านการวิจัยเพื่อรวบรวมกลับคืนผู้วิจัยต่อไป

2.2 ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำความเห็นมารวมกัน และรายงานเป็นภาพรวม ไม่สามารถเชื่อมโยงถึงตัวบุคคลได้

2.3 ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามไว้เป็นความลับและอยู่ในที่ปลอดภัย เมื่อสิ้นสุดการทำวิจัยจะทำลายแบบสอบถาม

### 3. การป้องกันผลกระทบทางภาพลักษณ์ต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล

3.1 ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจะถูกนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ และแปลข้อมูล โดยไม่มีการอ้างถึงตัวบุคคลและโรงพยาบาลที่ผู้เข้าร่วมการวิจัยสังกัดอยู่

3.2 การรายงานผลการวิจัยจะเป็นการนำเสนอในภาพรวม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลในการทำวิจัยจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่งถึงผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลวิภาวดี โรงพยาบาลบางมด โรงพยาบาลเจ้าพระยา โรงพยาบาลรามคำแหง โรงพยาบาลเวชธานี โรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น โรงพยาบาลไทยนครินทร์ โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน โรงพยาบาลหัวเฉียว โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียล โรงพยาบาลพญาไท 1 โรงพยาบาลพญาไท 2 โรงพยาบาลพญาไท 3 โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ และโรงพยาบาลกรุงเทพ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

2. ส่งหนังสือถึงคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรม กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์ เพื่อขอรับการพิจารณาเห็นชอบก่อน

3. ส่งหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล และใบรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน พร้อมแนบรายละเอียดของโครงการวิจัยและตัวอย่างเครื่องมือการวิจัยถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเอกชนทั้ง 18 แห่ง เพื่อพิจารณาเห็นชอบก่อน

3. เมื่อได้รับหนังสืออนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ทั้ง 18 แห่ง ผู้วิจัยจึงติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบประสานงานด้านงานวิจัยของแต่ละโรงพยาบาล เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างตามคุณสมบัติ ตามที่ผู้วิจัยกำหนดและตามหอผู้ป่วยที่สุ่มได้ และเป็นผู้ทำการสุ่มจำนวนรายชื่อพยาบาลให้ครบตามขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ในแต่ละโรงพยาบาล

4. มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบประสานงานด้านงานวิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้ครบ โดยแบบสอบถามแต่ละฉบับผู้วิจัยใส่ซองปิดผนึกไว้อย่างมิดชิดจำนวน 330 ซอง เพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

5. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลรวม 4 สัปดาห์ 5 วัน เริ่มแจกแบบสอบถามเมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2553 – 5 เมษายน 2553 โดยแบบสอบถามที่กลับคืนทั้งหมด ผู้วิจัยได้โทรศัพท์ติดตามเป็นระยะๆ และรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองทั้งสิ้น 330 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 330 ฉบับ

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลพบว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ของข้อมูลทั้ง 330 ฉบับ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลการวิจัยต่อไป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลปัจจุบัน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ เป็นจำนวนร้อยละ

2. การศึกษาความพึงพอใจในงาน บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร และการรับรู้คุณค่าในงานพยาบาล ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ย จำแนกเป็นรายชื่อและโดยรวม

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร การรับรู้คุณค่าในงานพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีเกณฑ์เปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ( $r$ ) ดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2550)

ค่า $r = \pm 1$	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์
ค่า $r$ ระหว่าง $\pm .71$ ถึง $\pm .99$	ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ค่า $r$ ระหว่าง $\pm .30$ ถึง $\pm 0.70$	ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่า  $r$  ระหว่าง  $\pm 0.01$  ถึง  $\pm 0.29$  ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ค่า  $r = 0$  ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก (+) หรือ ลบ (-) แสดงถึงลักษณะความสัมพันธ์คือ ถ้าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก (+) หมายถึง ค่าตัวแปรทั้งสองมีลักษณะเพิ่มหรือลดตามกัน แต่ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ (-) หมายถึง ค่าตัวแปรทั้งสองมีลักษณะเพิ่มหรือลดตรงข้ามกัน



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล กับความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาความพึงพอใจในงาน บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาลกับความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

ศูนย์วิทยพัชกร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร  
ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร เสนอผล  
การวิเคราะห์โดยรวมและรายข้อ ดังตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพ  
โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม (n = 330)

ความพึงพอใจในงานของพยาบาล	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านสัมพันธภาพ	4.28	.41	มาก
ด้านความสำเร็จ	4.20	.37	มาก
ด้านอำนาจในการทำงาน	4.18	.43	มาก
รวม	4.22	.34	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD = .34$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีด้านสัมพันธภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) รองลงมาคือด้านความสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.20$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านอำนาจในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.18$ )

ศูนย์วิทยพัชร์พยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจในงาน ด้านสัมพันธภาพ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายข้อ (n = 330)

ด้านสัมพันธภาพ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. การมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน	4.36	.52	มาก
2. การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	4.35	.53	มาก
3. รู้สึกอบอุ่นใจที่ได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.26	.58	มาก
4. รู้สึกพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงาน	4.24	.50	มาก
5. การได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถ	4.18	.52	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.28</b>	<b>.41</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านสัมพันธภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ ,  $SD = .41$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.36$ ) รองลงมาคือ การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.35$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถ ( $\bar{X} = 4.18$ )

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายข้อ (n = 330)

ด้านความสำเร็จ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน	4.56	.52	มากที่สุด
2. การได้ปฏิบัติงานที่ท้าทายความสามารถ	4.28	.57	มาก
3. การใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.24	.50	มาก
4.การมุ่งมั่นทำงานให้มีประสิทธิภาพ	4.24	.52	มาก
5. การมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากคนอื่น	4.20	.60	มาก
6. การใช้วิธีการแก้ปัญหาโดยใช้ความรู้ ความสามารถ	3.64	.78	มาก
รวม	4.25	.37	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านความสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.25$ ,  $SD=.37$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน ( $\bar{X}=4.56$ ) รองลงมาคือ การได้ปฏิบัติงานที่ท้าทายความสามารถ ( $\bar{X}=4.28$ ) โดยที่การใช้วิธีการแก้ปัญหาโดยใช้ความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}=3.64$ )

ศูนย์วิทยพัชร์พยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจในงานด้านอำนาจในการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายชื่อ (n = 330)

ด้านอำนาจในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. การให้บริการพยาบาลอย่างมีอิสระตามขอบเขตความรับผิดชอบของวิชาชีพ	4.27	.59	มาก
2. ความสามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย	4.27	.50	มาก
3. ความพอใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.11	.57	มาก
4. ความพอใจที่ได้บริหารบริหารจัดการงานในหน่วยงาน	4.10	.56	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>.43</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านอำนาจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , SD = .43) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการพยาบาลอย่างมีอิสระตามขอบเขตความรับผิดชอบของวิชาชีพ และความสามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ( $\bar{X} = 4.27$ ) รองลงมาคือ พึงพอใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 4.11$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พึงพอใจที่ได้บริหารจัดการงานในหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.10$ )

ศูนย์วิทยพัชร์พยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบรรยากาศการสื่อสารขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานครจำแนกเป็นรายด้านและ โดยรวม (n = 330)

บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
การคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน	4.04	.52	ดี
การเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ	4.03	.50	ดี
การรับฟังและสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร	4.00	.63	ดี
ความไว้วางใจ	3.97	.49	ดี
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.93	.60	ดี
การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	3.93	.60	ดี
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>.46</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า บรรยากาศการสื่อสารขององค์การมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}=3.98$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านการคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.04$ ) รองลงมาคือ ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ ( $\bar{X}=4.03$ ) การรับฟังและสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร ( $\bar{X}=4.00$ ) ความไว้วางใจ ( $\bar{X}=3.97$ ) และด้านที่มีคะแนนต่ำสุดคือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ( $\bar{X}=3.93$ )

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคุณค่าในงานพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ  
โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม (n = 330)

คุณค่าในงานพยาบาล	$\bar{X}$	SD	ระดับ
คุณค่าจากความปิติในใจ	4.52	.45	สูงมาก
คุณค่าจากการดูแล	4.36	.46	สูง
คุณค่าจากการให้	4.33	.47	สูง
รวม	4.40	.40	สูง

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณค่าในงานพยาบาลมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=4.40$ )  
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณค่าจากความปิติในใจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด  
( $\bar{X}=4.52$ ) ส่วนด้านที่เหลืออยู่ในระดับสูงโดยด้านที่อยู่ในระดับสูง คือ คุณค่าจากการดูแล  
( $\bar{X}=4.36$ ) และด้านที่มีคะแนนต่ำสุดคือคุณค่าจากการให้ ( $\bar{X}=4.33$ )

ศูนย์วิทยพัชกร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตอนที่ 2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร**

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร เสนอผลการวิเคราะห์ เป็นโดยรวมและรายด้าน นำเสนอดังตารางที่ 10

**ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาลกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร**

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value	การแปลผล
<b>บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร</b>	.62	.000	ปานกลาง
ด้านการคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน	.53	.000	ปานกลาง
ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ	.52	.000	ปานกลาง
ด้านการรับฟังและสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร	.45	.000	ปานกลาง
ด้านความไว้วางใจ	.63	.000	ปานกลาง
ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	.53	.000	ปานกลาง
ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน	.53	.000	ปานกลาง
<b>คุณค่าในงานพยาบาล</b>	.66	.000	ปานกลาง
ด้านคุณค่าจากความปีติในใจ	.57	.000	ปานกลาง
ด้านคุณค่าจากการดูแล	.56	.000	ปานกลาง
ด้านคุณค่าจากการให้	.59	.000	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า บรรยากาศการสื่อสารขององค์กรและคุณค่าในงานพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .62$  และ  $r = .66$ ) ตามลำดับ ซึ่งเป็นตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่าบรรยากาศการสื่อสารขององค์กรและคุณค่าในงานพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน โดยพบว่าทุกด้านของบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร และคุณค่าในงานพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับปานกลาง



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ (Correlation study) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาลกับความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานประจำในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ที่มีขนาด 300 เตียงขึ้น จากโรงพยาบาลเอกชน 18 แห่ง เป็นกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 330 คน

สมมติฐานการวิจัยมีดังนี้

1. บรรยากาศการสื่อสารขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร
2. คุณค่าในงานพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาล เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Robbins (2001) โดยได้พัฒนาและดัดแปลงจากแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของ เพียรจิตต์ ภูมิสิริกุล (2546)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 22 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดแนวคิดของ Pace and Faules (1994) โดยได้พัฒนาและปรับปรุงจากแบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรของ พัชรา พันธุ์เจริญ (2546)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามคุณค่าในงานพยาบาล เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 17 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากผลการศึกษาของ กนกอร ธารา (2551) ร่วมกับการสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเพิ่มเติม

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน โดยการหาค่าดัชนีความตรงของเนื้อหาที่มีค่าเท่ากับ .98 แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และตรวจหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามไปใช้ กับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลกรุงเทพ จำนวน 30 คนแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความพึงพอใจในงานแบบ สอบถามบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร และแบบสอบถามคุณค่าในงานพยาบาล เท่ากับ .85 .96 และ .96 ตามลำดับ และผู้วิจัยได้หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้ค่าความเที่ยง เท่ากับ .88 .95 และ .95 ตามลำดับ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนำส่งแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับฝ่ายการพยาบาลช่วยในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนให้กับผู้วิจัยรับกลับ รวมจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งสิ้น 330 ฉบับ ได้รับกลับคืน และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งจำนวน 330 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไป 330 ฉบับ

ผู้วิจัยนำข้อมูลรวบรวมมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในงานความพึงพอใจในงานของวิชาชีพโรงพยาบาล เอกชน กรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD = .34$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยด้านสัมพันธภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) รองลงมาคือด้านความสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.20$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านอำนาจ ( $\bar{X} = 4.18$ )
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

2.1 ผลการวิจัยพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 คือ บรรยากาศการสื่อสารขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .62$ )

2.2 ผลการวิจัยพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 คือ คุณ ค่าในงานพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .66$ )

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาลกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

#### 1. การศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

การศึกษความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD = .34$  จากตารางที่ 4) แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร มองว่าตนเองมีความพึงพอใจในงานมาก ตามแนวคิดของ Robbin (2001) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความต้องการซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และจากผลการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานนั้น ซึ่งประเมินความพึงพอใจในงาน 3 ด้าน คือ ด้านสัมพันธภาพ ด้านความสำเร็จ และด้านสัมพันธภาพ สามารถอธิบายได้ว่า โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม ซึ่งต้องอาศัยทักษะการสร้างและส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน มีความอื้ออาทรต่อเพื่อร่วมงาน พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับบทบาทหน้าที่และการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้าน ให้มีความตื่นตัวพร้อมสำหรับการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พยาบาลต้องผู้ที่มีคุณสมบัติเฉพาะตนในด้านความรู้ ความสามารถ ต้องมีทักษะในการดูแลผู้ป่วย ตลอดจนมีทักษะในการติดต่อประสานงาน สามารถตัดสินใจ ปฏิบัติการพยาบาลได้ดีในทุกสถานการณ์และยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เพื่อให้การดูแลผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้มาตรฐานการพยาบาลของวิชาชีพ บริหารการพยาบาล โดยใช้กระบวนการพยาบาล ในการวางแผนงาน จัดอัตรากำลังและมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม การควบคุมกำกับ และการประเมินผล การจัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอ สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีความคาดหวังในการพยาบาลสูง เนื่องจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน มีความเชื่อมั่นตนเองว่ามีความสามารถให้บริการพยาบาล ซึ่งเป็นผลมาจากการ

ได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งทางร่างกายและจิตใจของพยาบาลเอง ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมีความมุ่งมั่นทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีแนวทางในการทำงานที่แตกต่างจากคนอื่น ใช้วิธีการแก้ปัญหาโดยใช้ความรู้ความสามารถ การได้ทำงานที่ทำให้ท้อแท้ความสามารถ และรู้สึกพึงพอใจในความสำเร็จของงานที่เกิดจากความพยายามในการปฏิบัติงาน การได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการพยาบาล ได้บริหารจัดการและสามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วย มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานอื่น การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับผู้อื่นทั้งในและนอกวิชาชีพ การช่วยเหลือให้เกียรติซึ่งกันและกัน เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและผู้มารับบริการ ซึ่งผลการวิจัยนี้แตกต่างจาก ผลการศึกษาอื่นๆ คือ การศึกษาของ สมสมัย สุธีรศานต์ (2544) และมานิตย์ สะสมทรัพย์ (2547) ที่พบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง และจากผลการศึกษาของ จิราพรธณ ปุณเธิ่ง (2543) เอียดศิริ เรื่องภักดี (2543) และสุกัญญา นัทรแก้ว (2544) ที่พบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลอยู่ในระดับต่ำในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร การนิเทศ เงินเดือนและสวัสดิการความก้าวหน้าในงาน การดูแลเมื่อเจ็บป่วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศของ Blegen (1993) และThurston (2004) ที่พบว่าพยาบาลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ การสื่อสารกับผู้บริหารและผู้ร่วมงาน อธิบายได้ว่าทั้งนี้อาจเกิดจากกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน สภาพแวดล้อม สังคม และเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป (Werther and Davis, 1996) กล่าวคือ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตัวเองได้ตามสภาพแวดล้อม สังคม โดยการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ เฉพาะทาง ประกอบกับต้องความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การเข้าสังคมกับบุคคลอื่น รวมทั้งซึมซับเอาค่านิยม อุดมการณ์ของวิชาชีพเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านความสำเร็จ ด้านอำนาจ และด้านสัมพันธภาพ ก็จัดอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านสัมพันธภาพ ( $\bar{X} = 4.28$  จากตารางที่ 4) รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.20$  จากตารางที่ 4) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอำนาจ ( $\bar{X} = 4.18$  จากตารางที่ 4) จากผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพจัดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ ) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อก็จัดอยู่ในระดับมากทุกข้อ (ตารางที่ 5) ตามแนวคิดของ Robbin (2001) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพเป็นความต้องการการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

ความรู้สึกอบอุ่นเมื่อมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ชอบสถานการณ์ที่ต้องใช้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีความเข้าใจร่วมกันในการทำงาน สามารถอธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร มองตนเองว่าสามารถพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานอื่น การทำงานร่วมกันโดยให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีความสามัคคีให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร มองตนเองด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานสูงขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ โสภกา สินธุเสน (2552) ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพมองตนเองด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน เขตภาคใต้อยู่ในระดับดี เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน รับรู้ว่าการที่โรงพยาบาลเอกชนส่งเสริมให้บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ลักษณะการทำงานเน้นการทำงานเป็นทีม มีการประสานงานกับทีมสหสาขาวิชาชีพ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันละกัน มีน้ำใจกับผู้ร่วมงาน ทำให้บุคลากรพยาบาลทำงานอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในงาน แตกต่างจากการศึกษาของ ฉนิพันธ์ พุ่งลัดดา (2548) ที่พบว่าสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.68$ ) อธิบายได้ว่าในบริบทที่แตกต่างกันย่อมมีความพึงพอใจด้านสัมพันธภาพที่แตกต่างกัน พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ด้วยลักษณะของงานพยาบาลที่ต้องมีการติดต่อประสานงานระหว่างสหสาขาวิชาชีพ มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน และต้องปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในและนอกวิชาชีพ มีการช่วยเหลือร่วมมืออย่างเต็มใจและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาเฉลี่ยรายข้อก็จัดอยู่ในระดับมากทุกข้อ (ดังตารางที่ 5) จะเห็นได้ว่าในข้อการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในและนอกหน่วยงาน การช่วยเหลือให้เกียรติซึ่งกันและกัน และเป็นที่ยอมรับในความรู้ความสามารถจากผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35$ ,  $\bar{X} = 4.26$  และ  $\bar{X} = 4.24$  ตามลำดับ ดังตารางที่ 7) สอดคล้องกับการศึกษาของ สุภรศรี เดชเกษม (2545) ที่พบว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานเป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร มีการทำงานร่วมกับบุคลากรในทีมสุขภาพเพื่อการดูแลผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับจากทีมสุขภาพอื่นๆ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความเป็นพยาบาลวิชาชีพ ดังที่ Max (2001) กล่าวว่า การได้รับการยอมรับเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการมากกว่าค่าตอบแทน การแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของบุคคลควรมีการแสดงออกให้ทั่วถึง จึงจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงาน ดังนั้นการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานจึงสิ่งที่ส่งเสริมให้ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จจัดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อก็จัดอยู่ในระดับมากทุกข้อ (ดังตารางที่ 6) ตามแนวคิดของ Robbin (2001) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จเป็นความต้องการที่เกิดจากแรงผลักดันภายในของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จมากกว่าการหวังผลตอบแทนเป็นรางวัล ต้องการงานให้มีความมีประสิทธิภาพมากขึ้น การได้มีแนวทางในการทำงานที่แตกต่างจากคนอื่น ชอบทำงานที่ท้าทาย ใช้ความรู้ความสามารถ และรู้สึกพึงพอใจในความสำเร็จของงานที่เกิดจากความพยายามในการกระทำ สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานครมีขีดความสามารถในการรักษาพยาบาลในระดับตติยภูมิ รักรักษาผู้ป่วยทุกประเภท โดยไม่จำกัดจำนวน รวมถึงความพยายามที่จะพัฒนาให้ได้รับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล และได้รับรองคุณภาพในระดับสากล โดยมีนโยบายหลักที่สำคัญที่สุดในการบริหารโรงพยาบาล คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ป่วย จากนโยบายดังกล่าว ทำให้พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานครมีภาระงานมากขึ้น ผู้บริหารมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติมากขึ้น ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น (สิริอร วิชชาวุธ, 2544) จากลักษณะของงานการพยาบาลเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเฉพาะสาขาในการปฏิบัติงานที่มีลักษณะของงานแตกต่างกัน เช่น งานห้องผ่าตัด งานห้องคลอด งานห้องเด็กอ่อน เป็นต้น ซึ่งต้องอาศัยทักษะและความสามารถในด้านหัตถการค่อนข้างสูง พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ต้องมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติการพยาบาลให้มากขึ้น มีความรวดเร็วในการประเมินผู้ป่วย การดูแล ตัดสินใจที่ถูกต้อง (วิจิตรา กุสุมภ์, 2551) ทำให้พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร เกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจในความสำเร็จของงาน ที่ได้จากการใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการแก้ไขปัญหา และการได้ทำงานที่น่าสนใจมีความท้าทาย ความแปลก มีโอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษา งาน สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณาเฉลี่ยรายข้อส่วนใหญ่จัดอยู่ในระดับมาก (ดังตารางที่ 6) จะเห็นได้ว่าในข้อความพึงพอใจในความสำเร็จของงานค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) การได้ปฏิบัติงานที่ท้าทายความสามารถและการใช้ความรู้ การใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และการมุ่งมั่นทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ ,  $\bar{X} = 4.24$  และ  $4.24$  9 ตามลำดับ ดังตารางที่ 6) สามารถอธิบายได้ว่าที่พยาบาลวิชาชีพ ปฏิบัติเป็นงานที่กระทำต่อชีวิตจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถด้านการปฏิบัติการพยาบาลอย่างถูกต้อง และเหมาะสมตามมาตรฐานวิชาชีพเพื่อการดูแลผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสำเร็จของงานจึงเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมากขึ้น จากการศึกษาของ สุวรรณ ลีระเรงกุล (2542) พบว่า แรงจูงใจในเรื่องความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม แต่ผลการวิจัยนี้แตกต่างจาก Bateman and Snell (2002) ที่ได้ให้ความเห็นว่าความพึง



พอใจของบุคลากรนั้นไม่จำเป็นต้องทำให้เกิดผลผลิตมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจในงาน บางครั้งบุคคลมีความสุขในการทำงานเพราะไม่ต้องทำงาน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานด้านอำนาจในการทำงานจัดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อก็จัดอยู่ในระดับมากทุกข้อ (ดังตารางที่ 7) ตามแนวคิดของ Robbin (2001) กล่าวว่า เป็นความพึงพอใจในงานที่เกิดการที่บุคคลได้รับผิชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีอิสระ มีความพึงพอใจที่ได้บริหารจัดการ และสามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ สามารถอธิบายได้ หัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชน มีการให้อำนาจตัดสินใจให้อิสระในการทำงานภายใต้ขอบเขตของวิชาชีพพยาบาล ซึ่งทำให้พยาบาลที่ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง มีความมั่นใจว่าตนเองมีความสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนเกิดขวัญและกำลังใจ มีแรงจูงใจในการทำงาน ตลอดจนเกิดความพึงพอใจในงาน (Speitzer, 1995) สอดคล้องกับการศึกษาของ รัชฎาพร สีดาชาย (2548) ที่พบว่า การได้รับมอบหมายงานที่สำคัญกับความสำเร็จขององค์กร การได้รับมอบหมายงานที่มีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานตามขอบเขตของวิชาชีพ การได้รับมอบหมายงานที่มีอำนาจในการตัดสินใจ เป็นตัวประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาล นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของ Stratton, Dungen, Juhl, and Geller (1995) ที่ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลชนบทพบว่าปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญค่อนข้างมาก คือการให้อิสระในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่าในข้อการได้ให้บริการพยาบาลอย่างมีอิสระตามขอบเขตความรับผิดชอบของวิชาชีพและความสามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ ) ความพอใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และความพอใจที่ได้บริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$  และ  $\bar{X} = 4.10$  ตามลำดับ ดังตารางที่ 7) อธิบายได้ว่า โรงพยาบาลบริบทของโรงพยาบาลเอกชนในปัจจุบัน มีนโยบายด้านการบริหารจัดการ สนับสนุนให้มีการแบ่งอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริหารงานที่ชัดเจน มีการกระจายอำนาจให้บุคคลการจัดการบริหารงานภายในหน่วยงาน (ทัศน นาบุญทอง, 2543) การทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ภายใต้บริบทของโรงพยาบาลเอกชนที่มีลักษณะเป็นทีม ทำงานร่วมกับวิชาชีพอื่น พยาบาลวิชาชีพซึ่งดูแลผู้ป่วยโดยตรงจึงต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้นำทีมในการพยาบาล โดยใช้ทักษะบริหารจัดการควบคู่ไปกับทักษะด้านการปฏิบัติพยาบาลโดยการวางแผนมอบหมายงาน ใ้ได้รับอำนาจเต็มที่เมื่อได้รับมอบหมายงานรับผิดชอบตามความรู้ความสามารถ ตาม Job Description ทำให้พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในงานด้านอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ได้บริหารจัดการงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของพยาบาลโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ทักษะ ความชำนาญ

ประสบการณ์ที่มีอยู่เป็น ดังที่ Dugger (1994) กล่าวว่า การให้โอกาสหรืออำนาจในการทำงานจะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

## 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาลกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร พบว่า

2.1 จากผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศการสื่อสารขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .62$  จากตารางที่ 10) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 Hegney et al. (2006) กล่าวว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในงาน จากผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศการสื่อสารที่ดีตามแนวคิดของ Pace and Faules (1994) ซึ่งประกอบด้วย ความไว้วางใจ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสนับสนุนกันและกัน มีการสื่อสารอย่างเปิดเผยจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ มีการรับฟังและสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร และการคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนโดยส่วนรวม บรรยากาศการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารทำให้เกิดความเป็นมิตรซึ่งกันและกัน ทำให้การสื่อสารอย่างเปิดเผยเกิดขึ้น ซึ่งผลดีคือการสื่อสารประสบความสำเร็จและย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน จากนโยบายคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนที่มีเป้าหมายสูงสุดคือคุณภาพการบริการพยาบาล ประกอบกับการส่งเสริมให้เกิดการทำงานแบบมีส่วนร่วม (Employees involvement) เป็นการเปิดโอกาสให้พยาบาลเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบและตัดสินใจ ส่งเสริมให้มีการสื่อสารเป็นแบบสองทางระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ มีการรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็น ส่งเสริมบรรยากาศการสื่อสารที่เต็มไปด้วยความเอาใจใส่ สนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหา ดังที่ Francis (1987) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกี้ยวลีจิตวัฒน์วิไล (2530) พบว่ารูปแบบการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก ผู้ทำงานมีความพอใจกับการสื่อสารแบบสองทางมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว ในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานครมีช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคลากรในโรงพยาบาลหลายลักษณะ เช่น การสื่อสารภายใต้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานและสามารถผ่านถึงผู้บริหารได้โดยตรง สร้างเว็บไซต์กระทุ่แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยากาศที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความพึงพอใจมากบุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ เดช สุวนันท์ (2540) ที่พบว่าบุคลากรที่รับรู้บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรในทางบวกมากกว่า จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่า และสอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยิมา โดกะคุณะ (2541) พบว่าบรรยากาศการสื่อสาร

มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อธิบายได้ว่าโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่มีจำนวนบุคลากรมาก และเนื่องจากระบบการพยาบาลจะต้องติดต่อสื่อสารหรือประสานประโยชน์กับบุคลากรในทีมสหสาขาวิชาชีพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงต้องอาศัยการสื่อสารที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ บรรยากาศการสื่อสารขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

2.2 จากผลการวิจัยพบว่าคุณค่าในงานพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .66$  จากตารางที่ 10) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 อธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร มองว่างานที่พยาบาลปฏิบัติเป็นงานที่มีคุณค่า เนื่องจากการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณของผู้ป่วยโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่ทุกข์จากความเจ็บป่วย (สมจิต หนูเจริญกุล, 2543) เมื่อพยาบาลวิชาชีพ เห็นความสำคัญของงานงานพยาบาลเป็นงานว่างานที่ทำอยู่นั้นมีคุณค่า มีความหมาย จะก่อให้เกิดความรัก ความสุขที่ได้ทำงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน คุณค่าในงานจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเห็นความสำคัญของงาน มีความมุ่งมั่นให้ประสบความสำเร็จ และเกิดความพึงพอใจในงาน การที่บุคคลรับรู้คุณค่าในงานที่ปฏิบัติจะมองงานที่มีความท้าทายว่าเป็นการได้รับโอกาส ซึ่งทำให้เกิดความเชี่ยวชาญและได้รับประโยชน์จากงานนั้น ในทางตรงข้ามหากบุคคลรู้สึกว่ามีคุณค่าในงานต่ำจะทำให้ประสบกับความล้มเหลวในการทำงานผลมาจากการขาดโอกาสในงานที่ท้าทาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Knoop (1993) ที่กล่าวว่า การรับรู้คุณค่าในงานเป็นสิ่งส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและความก้าวหน้าเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี นอกจากนี้โรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญกับพยาบาลวิชาชีพ เนื่องจากเป็นผู้ดูแลผู้ป่วยโดยตรงตลอด 24 ชม. สนับสนุนให้พนักงานทำดี เกิดความภาคภูมิใจ เช่น การติดประกาศชมเชยกับพนักงานที่ได้ทำความดี การมอบโล่ประกาศเกียรติคุณความดี เป็นต้น ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่จะเป็นพยาบาลซึ่งมีจำนวนมากที่สุดในทีมสุขภาพ ทำให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้นซึ่งคุณค่าในงานพยาบาลเป็นคุณค่าจากภายในที่ตนมองเห็น และคุณค่าจากภายนอกที่ผู้อื่นมองเห็น เช่น การเสริมสร้างให้เกิดมนุษยธรรม ความถูกต้อง การมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม การดำรงไว้ซึ่งความถูกต้อง การได้รับความไว้วางใจ เป็นต้น ส่วนคุณลักษณะที่ตนเองมองเห็น เช่น คุณธรรม มนุษยธรรม การให้เกียรติความเป็นมนุษย์ การคำนึงถึงผู้อื่น และการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม เป็นต้น สอดคล้องกับคำกล่าวของ Arnold (1989) ที่ว่า คุณค่าในงานพยาบาลที่พยาบาลมองเห็นทำให้เกิดความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีของความเป็นพยาบาลและนำไปสู่ความเข้มแข็งในวิชาชีพ ดังนั้นการที่

พยาบาลให้คุณค่าและความสำคัญกับงานที่ปฏิบัติจึงเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาล เพราะจะทำให้มีพลังที่จะอดทนต่อด้านที่ไม่ดีของงานได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ผลจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ คุณค่าในงานพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่พบว่า ความพึงพอใจด้านอำนาจในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลและผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรพิจารณาหาแนวทางส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความพึงพอใจในงานให้อยู่ในระดับมากขึ้น ในด้านอำนาจในการทำงาน รวมถึงความพึงพอใจด้านความสำเร็จ และด้านสัมพันธภาพให้สูงมากขึ้น

2. บรรยากาศการสื่อสารขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่พบว่าบรรยากาศการสื่อสารขององค์กรในด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการสนับสนุนซึ่งกันและกันมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลและผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรพิจารณาหาแนวทางสนับสนุน และส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องมากขึ้น

3. คุณค่าในงานพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า คุณค่าในงานจากการให้ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าอาจเกิดจากภาระงานที่มากทำให้พยาบาลวิชาชีพแสดงออกถึงการรับรู้จากการให้ได้ลดลง ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลและผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรพิจารณาหาแนวทางในการปรับเปลี่ยน และส่งเสริมปลูกฝังจิตสำนึกให้พยาบาลวิชาชีพเห็นคุณค่าในงานให้มากขึ้นในการด้านคุณค่าจากการให้ คุณค่าจากการดูแล และคุณค่าจากความปิติในใจ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. พัฒนารูปแบบการสร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร
2. การศึกษาเชิงพยากรณ์ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และคุณค่าในงานพยาบาล
3. พัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจในงานพยาบาล

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

กนกอร ชารา. 2551. **คุณค่าในงานพยาบาล: ความหมายและประสบการณ์ของพยาบาลวิชาชีพ.**

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กระทรวง, สาธารณสุข กรมสนับสนุนและบริการสุขภาพ กองการประกอบโรคศิลปะ .รายงาน

**ข้อมูลรายชื่อสถานพยาบาลเอกชนที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนประจำปีงบประมาณ 2551**

[ออนไลน์] 2551. แหล่งที่มา: <http://203.157.6.200/web/ac/stat.asp> [2552, มกราคม 22].

กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 2542. **การพัฒนาการปฏิบัติวิชาชีพ:**

**มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สามเจริญการ

กัลยิมา โตกะคุณะ. 2541. **รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจใน**

**การทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกูษ เยอรมัน  
และฝรั่งเศสในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กุลธิดา สุกจิตร์. 2549. **ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพ**

**โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กุลวัฒน์ ทศพระรินทร์. 2543. **ความพึงพอใจในบรรยากาศการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ**

**มหาวิทยาลัยแพทย์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เก็จวลี จิตวัฒนาวิไล. 2530. **รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ**

**ในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการ สาย ก และสาย ข ในมหาวิทยาลัย**

**ธรรมศาสตร์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน  
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทนา นาคพลาย. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ความยึดมั่นผูกพันต่อการปฏิบัติการพยาบาล กับการปฏิบัติงานร่วมกับแพทย์ในการดูแลรักษาผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทร์เพชร บุญบงไพบรวัช. 2542. อ้อมโอบกอดของพยาบาลปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจการเวรบำเพ็ญกิจการพยาบาลผู้ช่วยกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิราพรรณ ปุ่นเอื้อง. 2543. ความพึงพอใจในงาน โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัยวัฒน์ ประสมสุข. โรงพยาบาลเอกชน: การขยายตัวอย่างเป็นไปอย่างต่อเนื่อง. [ออนไลน์] 2549. แหล่งที่มา: <http://www.ftadigest.com/fta/newsAnalysis201.html> [2552, มกราคม 22].
- ชื่นชม เจริญยุทธ. 2538. การศึกษาภาวะขาดแคลนพยาบาลและปัญหาสมองไหลของวิชาชีพพยาบาลในประเทศไทย. วารสารพยาบาล 44(1): 22-30.
- ณิชนันท์ ฟุ้งลัดดา. 2548. การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่คงอยู่ในงานโรงพยาบาลรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดารณี พันธุ์ศรี. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในตน คุณค่าของงาน บรรยากาศองค์การ กับการปฏิบัติบทบาทอิสระในการปฏิบัติการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คูสิต สุจิรารัตน์. 2544. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS FOR WINDOW. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: เจริญดีการพิมพ์.



- เดช สุวรรณท์. 2540. การสื่อสารระหว่างนักข่าวกับผู้บริหารข่าว และความพึงพอใจในงาน: ศึกษากรณีกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทริยาพรรณ สุภามณี. 2541. ความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้ง และการรับรู้คุณค่าของงานพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทัศนยา บุญทอง. 2543. ปฏิรูปบริการพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบสุขภาพไทยที่พึงประสงค์ในอนาคต. กรุงเทพมหานคร: ศิริยอดการพิมพ์.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2540. พฤติกรรมองค์การ: การศึกษาการบริหารพฤติกรรมองค์การเชิงบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- นันทนา คำเนินยุทธ. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ จิตวิญญาณในการทำงานกับการสร้างสรรค์ในองค์การพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร. 2550. ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่ 21. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร. 2550. ระเบียบวิธีวิจัยทางการพยาบาลศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: ยูเอเอ็นไอ อินเตอร์มีเดีย.
- บุญชอบ บำเพ็ญนรกิจ, ลดาวัลย์ รวมเมฆ และสุกานดา นิ่มทองคำ. ปรากฏการณ์การลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. ใน เอกสารประชุมวิชาการ เรื่องการวิจัยทางการพยาบาลแห่งชาติครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร, 2539.
- ประคอง กรรณสูต. 2542. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. (ฉบับปรับปรุงแก้ไข). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

- ปิยะฉัตร น้าชื่น. 2547. การวิเคราะห์ห่อภิมานงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์ศักดิ์ วิทยากร. 2548. **สุดยอดหมอนักบริหาร คิดใหญ่ ทำใหญ่**. กรุงเทพมหานคร: มติชน.
- พรพรหม ชมงาม. 2543. Organizational communication climate. **วารสารนักบริหาร** 20(ตุลาคม-ธันวาคม): 30.
- พวงเพ็ญ ชุณหปราณ. 2544. การสร้างแรงจูงใจยุคใหม่. **วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย** 13(พฤษภาคม-สิงหาคม): 9-15.
- พวงเพ็ญ ชุณหปราณ. 2548. การพยาบาลผู้ป่วยวิกฤต. **วารสารการพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย** 7(1): 1-9.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2544. **ก้าวใหม่สู่บทบาทในการบริหารการพยาบาล**. กรุงเทพมหานคร: วังใหม่บลูพรินต์.
- พัชรา พันธุ์เจริญ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรินทร์ รอดพันธ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเพิ่มคุณค่าในงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ. 2549. **การจัดการพยาบาลสู่การเรียนรู้**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สุขุมวิทการพิมพ์.
- เพ็ญศรี พิทักษ์ธรรม มัชฌิมากิโร. 2543. **พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร**. สงขลา: สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคใต้.
- เพ็ชรจิตต์ ภูมิสิริกุล. 2546. ผลของการจัดรูปแบบบริการพยาบาลผ่าตัดที่เน้นการดูแลครอบครัวต่อความวิตกกังวลของผู้ป่วยและครอบครัวและความพึงพอใจของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พาริดา อิบราฮิม. 2542. **สาระการบริหารการพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สามเจริญพานิชย์.
- มณี ภาณุวัฒน์สุข. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงาน ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย การสนับสนุนจากองค์กร กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มานิตย์ สะสมทรัพย์. 2547. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าในตน บรรยากาศจริยธรรมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาริษา สมบัติบุรณ์ และคณะ. 2546. **การศึกษาอุบัติการณ์การลาออกของพยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช**. วารสารพยาบาล 21(2): 34-45.
- ยงยุทธ เกษสาคร. 2541. **ภาวะผู้นำและการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- รัชฎาพร สีดาฉาย. 2548. **ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**.
- รัตนภรณ์ กาญจนฤทธาภรณ์. 2544. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิชชั่นส์.
- รุ่งทิวา ปัญญาณาม. 2550. **การวิเคราะห์ตัวประกอบสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนในช่วงพุทธศักราช 2550-2554**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งอรุณ เกศวงษ์. 2547. **การวิเคราะห์ตัวประกอบสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โรงพยาบาลกรุงเทพ. **นโยบาย พันธกิจ และวิสัยทัศน์**. [ออนไลน์] 2552. แหล่งที่มา: <http://www.bangkokhospital.com/index.php?p=th/ourmission> [2552, มกราคม 22].

- วงจันทร์ เพชรวิเศษเชิธร และคณะ. 2548. การวิเคราะห์หลักสูตรการพัฒนากุศลการพยาบาลของสถาบันการศึกษาพยาบาลภาคใต้. รายงานการวิจัยคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วนิดา เตชะวิศิษฐ์พงศ์. 2541. ความเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารชั้นต้น และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรุณยูพา รอยกุลเจริญ. 2550. การปฏิบัติการพยาบาล: การดูแลด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์. วารสารสภาการพยาบาล 22(3): 5-8.
- วิจิตร ศรีสุพรรณ. 2547. การวิจัยทางการพยาบาล: หลักการและแนวปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. เชียงใหม่: โครงการตำรา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิจิตรา กุสุมถ์. 2551. การพยาบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤตต้องกรวม: แบบองค์รวม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สหประชาพานิชย์.
- วิทยา ปิ่นทอง. 2529. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: การศึกษาเฉพาะกรณีของบัญชีประชาชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภกรศรี เดชเกษม. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์การทำงาน การบริหารผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สภาการพยาบาล. 2542. พระราชบัญญัติพยาบาลวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540. กรุงเทพมหานคร: ศรียอดการพิมพ์.
- สมจิต หนูเจริญกุล. 2537. คุณค่าของการพยาบาล. วารสารพยาบาล 3(2): 99-111.
- สมจิต หนูเจริญกุล. 2543. การพยาบาล: ศาสตร์ของการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: วี.เจ.พรินต์ติ้ง.
- สมจิต หนูเจริญกุล. 2551. ทางออกวิกฤตพยาบาล. ใน การประชุมวิชาการ ปี 2551. หน้า 1-6. 24-26 ธันวาคม 2551. ณ โรงพยาบาลราชวิถี กรุงเทพมหานคร.
- สมยศ นาวิการ. 2540. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.
- สมยศ นาวิการ. 2545. การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.

สมสมัย สุธีรสานต์. 2544. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลสงขลานครินทร์.

วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 13(3): 27-39.

สมส่วน พงศ์เจริญ. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างอัตมโนทัศน์ ประสิทธิภาพการทำงาน และบรรยากาศองค์การกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมาคมโรงพยาบาลเอกชน. สถานพยาบาลเอกชน. [ออนไลน์] 2552. แหล่งที่มา:

<http://www.thaiph.Org/> [2552, มกราคม 22].

สรรชวัช อัสวเรืองชัย. 2546. National Forum on Quality Improvement and Hospital Accreditation.

ใน สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. ใน การประชุมวิชาการ ครั้งที่ 4.

กรุงเทพมหานคร.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2542. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงาน, วิจัยการพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ ข้อมูลและสถิติ: สช. มีพยาบาลลาออกปีละกว่า

3,000 คนเตรียมเจรจา ก.พ บรรจุเป็นข้าราชการอีก 12,500 คน [ออนไลน์] 2552.

แหล่งที่มา: [http://hrdothai.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=92:--3000-----12500-&catid=10:2008-10-23-03-42-32&Itemid=36](http://hrdothai.org/index.php?option=com_content&view=article&id=92:--3000-----12500-&catid=10:2008-10-23-03-42-32&Itemid=36) [2552, มกราคม 22].

3000-----12500-&catid=10:2008-10-23-03-42-32&Itemid=36 [2552, มกราคม 22].

สิริอร วิชาวุช. 2544. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิวลี สีวิไล. 2548. จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุกัญญา ฉัตรแก้ว. 2544. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลราชวิถี.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุกัญญา สุทธิวานิช. 2538. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการลาออก ของพยาบาลประจำการ

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารการ

พยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุปราณี เสนาดิสัย. 2550. Nurse and positive practice environment: The major concern. ใน

การประชุมวิชาการ Positive Practice Environments: Quality Workplace=Quality

Patient Care. 16-18 พฤษภาคม 2550 ณ โรงแรมเอเชีย กรุงเทพมหานคร.



- สุรเชษฐ์ ชิระมณี. 2534. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. สงขลา: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
 สุกัญญา มีชูทรัพย์. 2539. การบริหารการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: จีระวิชาการพิมพ์.
- สุวรรณา ลีละเศรษฐกุล. 2542. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล  
 โรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาสาธารณสุขศาสตร  
 คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เสนาะ ดิยาว. 2530. การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาว. 2539. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภา สินธุเสน. 2552. ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตใจ  
 ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับอัตมโนทัศน์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน เขตภาคใต้.  
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิญญา คารมปราษฎ์. 2544. การรับรู้คุณค่าของงานและการปฏิบัติงานตามบทบาทของหัวหน้า  
 หอผู้ป่วยโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
 การบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อกินันท์ แก้ววรรณรัตน์. 2547. จริยธรรม: คุณภาพการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร:  
 ยูนิตี้แอนด์โปรเกรส โซลูชั่น.
- อมรรัตน์ เสตสุวรรณ. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการดูแลหัวหน้าหอผู้ป่วย และความ  
 พึงพอใจในงาน กับการคงอยู่ในงานตามการรายงานของพยาบาลวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์  
 ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์  
 มหาวิทยาลัย.
- เอียดศิริ เรืองภักดี. 2543. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเจริญกรุง  
 ประชากร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร  
 คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อุษา แก้วอำภา. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ การเพิ่มคุณค่าใน  
 งานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน  
 โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล  
 คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



## ภาษาอังกฤษ

- Adam A., Bond S., and Hale C. A. 1998. Nursing organizational practice and its relationship with other features of ward organizational and job satisfaction. **Journal of Advanced Nursing** 27: 1212-1222.
- Adam, A. E., and Bond, S. 2000. Hospital nurse' job satisfaction, individual and organizational characteristics. **Journal of Advanced Nursing** 32: 536-543.
- Arnold, E. 1989. Burnout as spiritual issue: rediscovery meaning in nursing practice. In Carson, V. B. (ED). **Spiritual Dimension of Nursing Practice**. Philadelphia: W. B. Sander.
- Bateman, T. S., and Snell, S. A. 2002. Management: Competing in the new. 5<sup>th</sup> ed. Boston: McGraw-Hill.
- Bavendam, J. 2000. **Managing job satisfaction**. Mercer Island: Bevendam Research Incorporated.
- Blegen, M. 1993. Nurse' job satisfaction: A meta-analysis of related variables. **Nursing Research** 37(January-February): 36-41.
- Brown, D. 2002. The role of work and cultural values in occupational choice, satisfaction, and success: A theoretical statement. **Journal of Counseling and Development** 80: 48-55.
- Burke, C. S., Sims, D. E., Lazzara, E. H., and Salas, E. 2007. Trust in Leadership: A multi review and integration. **Trust Leadership Quarterly** 18: 606-632.
- Chen, J., Chu, K. H., and Wu, W. 2000. Tourism students perceptions of work values: A case of Taiwanese universities. **International Journal of Contemporary Hospitality Management** 12(6): 360-365.
- Chu, K. H. 2008. A factorial validation of work value structure: Second-order confirmatory factor analysis and its implications. **Tourism Management** 29: 320-330.
- Cowin, L. S. 2008. Causal modeling of self-concept, Job satisfaction, and retention of nurses. **International Journal of Nursing Studies** 45: 1449-1459.
- Dugger, B. H. 1994. **The nurse managers problem solve**. St. Louis: Mosby.
- Dwyer, D. J., and Fox, M. L. 2000. The moderating role of hospital in the relationship between enriched jobs and health. **Academy of management Journal** 43(6): 1086-1096.

- Edgar, L. 1999. Nurse' motivation and its relationship to the characteristics of nursing care delivery system: A test of the job characteristic model. **Journal of Nursing Leadership** 12(1): 14-21.
- Elizur, D. 1991. The structure of work values: A cross culture comparison. **Journal of Organizational Behavior** 12: 21-38.
- Elizur, D., and Abraham, S. 1999. **Facets of Personal values: A Structural Analysis of Life and Work Values** 48(1): 73-87.
- Fagermoen, S. M. 1997. Professional identify: Values embedded in meaningful nursing practice. **Journal of Advanced Nursing** 25: 343-441.
- Fletcher, C. E. 2001. Hospital RNs satisfaction and dissatisfaction. **Journal of Nursing Administration** 34(6): 324-331.
- Foren, E. L. 2004. Leadership behavior and happiness. **Journal of Occupational Health Psychology** 9(2): 165-167.
- Fox, M. J. 1995. **Quality assurance management**. London: Clays.
- Francis, D. 1987. **Unblocking organizational communication**. Great Britain: Cambridge University press.
- Franken, R. E. 1994. **Human motivation**. 3<sup>rd</sup> ed. Belmont: Wadsworth.
- Gayal, R. C. 1993. **Handbook of hospital personnel management**. New Delhi: Prentice Hall of India.
- Gibson, J. L., Inancevich, J. M., and Donnelly, J. H. 1991. **Organizational: Behaviors, structure, process**. 7<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Gibson, J. L., Inancevich, J. M., and Donnelly, J. H. 2000. **Organizational: Behaviors, structure, process**. 10<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Gillies, D. A. 1994. **Nursing management A systems approach**. Philadelphia: W. B. Saunders.
- Greenberg, J., and Baron R. A. 2000. **Behavior in organizations: understanding and managing the human side of work**. 7<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River: Prentice-Hall.
- Griffith, J. 2004. Relation of principal transformational leadership to school staff job satisfaction, Staff turnover, and school performance. **Journal of Education Administration** 42(3): 333.

- Gursoy, D., Maier, A. T., and Chi, G. C. 2008. Generation differences: An examination of work values and generation gaps in the hospitality workforce. **International Journal of Hospitality Management** 27: 448-458.
- Hackman, J. R., and Oldham, G. R. 1980. **Work redesign**. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Healy, C. M., and McKay, M. F. 2000. Nursing stress: the effects of coping strategies and job satisfaction in a sample of Australian nurses. **Journal of Advanced Nursing** 31:681-688.
- Hegney, D., Plank, A., and Parker, V. 2006. Extrinsic and intrinsic work value: their impact on Job satisfaction in nursing. **Journal of Nursing Management** 14: 271-281.
- Herzberg, F. 1968. One more time: How do you motivate employees? **Harvard Review** 3 (January-February): 53-62.
- Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. B. 1959. **The motivation to work**. . 2<sup>nd</sup> ed. New York: John Wiley.
- Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. B. 1993. **The motivation to work**. New Brunswick: Transaction.
- Hudacek, S. S. 2008. Dimension of caring: Qualitative analysis of nurse's story. **Journal of Nursing Education** 47(3): 124-129.
- Hunt, G. T. 1980. **Communication skills in the organization**. New York: Prentice-Hall.
- Infante, D. A., Rancer, A. S., and Womack, D. F. 1993. **Building communication theory**. 2<sup>nd</sup> ed. Illinois: McGraw-Hill.
- George, J. M., and Jones, G. R. 2005. **Understanding and managing organizational behavior**. 4<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Kall, R. **Happiness and positive experience in your bottomline: At work in business** [Online]. 2009. Available from: <http://www.futurehealth.org/Positive-experiencework-business.html> [2009, Jan 22].
- Kim, H. J., Shin, K. K., and Umbreit, W. T. 2007. Hotel job burnout: the role of personality characteristics. **International Journal of Hospitality Management** 26: 421-434.
- Knoop, R. 1993. Work values and job satisfaction. **The Journal of Psychology** 128(6): 683-690.
- Locke, E. A. 1976. **Handbook of industrial and organization psychology**. Chicago.
- Loke, J. C. F. 2001. Leadership behaviors: Effects on Job satisfaction, productivity and organization commitment. **Nursing Management** 9: 1991-204.

- Luthans, F. 1995. **Organizational behavior**. 7<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Luthans, F. 2005. **Organizational behavior**. 10<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Luthans, F. 2008. **Organizational behavior**. 11<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Lyubomirsky, S. 2001. Why are some people happier than others? The role of cognitive and motivational process in well-being. **American Psychologist** 56(7): 239-249.
- Manion, J. 2003. Joy at work: Creating a positive workplace. **Journal of Nursing Administration** 33(12): 652-655.
- Marquardt, M. J. 1996. **Building the learning organization: A systems approach to quantum improvement and global success**. New York: McGraw-Hill.
- Max, M. 2001. Capitalizing on corporate culture. **Internal Auditor** 58(5): 38-45.
- McClelland, D. C. 1985. **Human motivation**. Illinois: Scott, Foresman.
- McClelland, D. C. 1987. **Human motivation**. Cambridge: Cambridge university press.
- Muchinsky, P. M. 1993. **Psychology applied to work**. Homewood Illinois: The Dorsey Press.
- Mullins, L. J. 1995. **Hospitality management: a human resources approach**. 2<sup>nd</sup> ed. London: Longman.
- Munson, F. C., and Heda, S. S. 1974. An Instrument for measuring nursing satisfaction. **Nursing Research** 23(2): 159-166.
- Newstrom, J. W., and Davis, K. 1997. **Organization behavior: Human behavior at work**. New York: McGraw-Hall.
- Nunnally, J. C. 1970. **Introduction to psychological measurement**. 2<sup>nd</sup> ed. New York: McGraw-Hill Book.
- Ozturk, H., Bahcecik, N., and Baumann, S. L. 2006. Nursing satisfaction and job enrichment in Turkey. **Nursing Science Quarterly** 19(4): 360-365.
- Pace, W. R., and Faules, D. F. 1994. **Organizational communication**. 3<sup>rd</sup> ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Persson, D., et al. 2001. Value dimension, meaning, and complexity in human occupation- A tentative structure for analysis. **Scandinavian Journal of Occupation Therapy** 8: 7-18.
- Pilot, D. F., and Hungler, B. P. 1999. **Nursing research principle and methods**. New York: Lippincott.

- Porter, R. T., and Porter, M. J. 1991. Career Development: Our Professional responsibility. **Journal of Professional Nursing** 7(4): 208-212.
- Redding, W. C. 1972. **Communication within the Organization: An Interpretive Review of Theory and Research**. New York: Industrial Communication Council.
- Rhoades, L., and Eisenberger. 2001. Perceived organizational support: A review of the literature. **Journal of Applied Psychology**. 87(4). 698-714.
- Robbins, S. P. 2001. **Organizational behavior**. 9<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. 2003. **Organizational behavior**. 10<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall
- Rogers, E. M., and Roger, R. A. 1976. **Communication in organization**. New York: Free Press.
- Russell, C., and Coile, J. 2001. Magnet hospitals use culture, Not wages, to Solve nursing shortage. **Journal of Healthcare Management** 46(4): 224-227.
- Sagie, A., Elizur, D., and Yamauchi, H. 1996. The structure and strength of achievement motivation: A cross-cultural comparison. **Journal of Organizational Behavior** 17: 431-444.
- Schein, Edgar, H. 2004. **Organizational culture and leadership**. 3<sup>rd</sup> ed. USA: John Wiley and Son.
- Sefton, L. A., and Higgerson, M. L. Does increased employee participation affect job satisfaction, communication satisfaction, and organizational commitment? A quantitative study incorporating the views of both management and non-management [On-line]. 1999. **Dissertation Abstracts International** Abstracts from: NSP file: Dissertation Abstracts Online Item: AAI9961108.
- Shaver, K. H., and Lacey, L. M. 2003. Job and career satisfaction among staff nurse. **Journal of Nursing Administration** 33(3): 114-120.
- Shermerhorn, J. R., Jr. 1996. **Managing organization behavior**. 4<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Slavitt, D. B., et al. 1978. Nursing satisfaction with Their Work Situation. **Nursing Research**. 27(March-April): 114-120.
- Spector, P. L. 1997. Industrial and organization psychological. **Research and practice**. New York: John Wiley and Sons.
- Spreitzer, G. M. 1995. Psychological empowerment in workplace: Dimension, measurement and validation. **Academy of Management Journal** 38(5): 1442-1465.

- Stamps, P. L., and Pledmont, E. B. 1986. **Nurses and work satisfaction**. Michigan: Health Administration Press.
- Steers, R. M. 1977. **Organizational effectiveness: A behavior view**. California: Goodyear.
- Stordeur, S., Vanderberghe, C., and D'hoor, W. 2000. Leadership styles across hierarchical levels in nursing department. **Nursing Research** 49(1): 37-43.
- Stratton, T. D., Dunkin, J. W., and Geller, J. M. 1995. Retainment incentives in three rural practiced setting: Variation in job satisfaction among staff registered nurses. **Applied Nursing Research** 8(2): 73-80.
- Sullivan, E. J., and Decker, P. J. 1992. **Effective leadership and management in nursing**. 3<sup>rd</sup> ed. California: Addison Wesley.
- Taris R., and Feij, F. A. 2001. **Longitudinal examination of the relationship between supplies-values fit and work outcome** 50(1): 52-81.
- Taylor, S., White, B., and Muncer, S. 1999. Nurses' cognitive structural model of work-based stress. **Journal of Advanced Nursing** 29: 974-983.
- Thomas, M. D., et al. 1999. Meanings of stage hospital nursing II: Coping and making meaning. **Archives of Psychiatric Nursing** 13(1): 55-60.
- Thurston, N. E. 2004. **Measuring nurse job satisfaction**. **Journal of Nursing Administration**. 34(6): 283-290.
- Tovey, E. J., and Adam, A. E. 1999. The changing nature of nurse' job satisfaction: and exploration of sources of satisfaction in the 1990s. **Journal of Advanced Nursing** 31: 681-688.
- Tracy, D., and Morin, W. J. 2001. **Trust, Trust, and The Bottom line: 7 step to Trust-Base Management**. United State of America: Dearborn Financial.
- Trombetta, J. J. 1981. A study of the effects of communication climate variables on the Satisfaction and commitment of hospital nurses. [On-line]. **Dissertation Abstracts International** Abstracts from: NSP file: Dissertation Abstracts Online Item: AAI8204128.



- Tummers, G. E. R., Landeweerd J. A., and van Merode, G. G. 2002. Organizational, work and work reaction: a study of the relationship between organizational aspects of nursing and nurses' work characteristics and work reactions. **Scandinavian Journal of Caring Sciences** 16: 52-58.
- Upenieks, V. 2003. The interrelationship of organizational characteristics of magnet hospitals, nursing leadership and nursing job satisfaction. **Health care Manager** 22(2): 83-98.
- Wanger, E. S. 2006. Staff retention: From "satisfied" to "engaged". **Nursing Management** 37(3): 24-34.
- Werther, W. B., and Davis, K. 1996. **Human resources and personnel management**. 5<sup>th</sup> ed. New York: McGraw Hill.
- Wheeler, H. 1997. Nurse occupational stress research. 3: a model of stress for research. **British. Journal of Nursing** 6(16): 944-949.
- William, C. 1990. Job satisfaction: Comparing ICU and med and Surg nurses. **Nursing Management** 21(7): 22-24.
- Wolf, G. A., and Orem, C. A. 1994. **Nursing management desk reference concepts skill and strategies**. Philadelphia: W.S. Sanders.

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- |  |   |
|--|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ฟารีดา อิบราฮิม          | ข้าราชการบำนาญ คณะพยาบาลศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยมหิดล  |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฬาลักษณ์ บารมี | อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัย ประเมินผลและ<br>การบริหารการพยาบาล<br>คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 3. นางรัชณีย์ ป้อมทอง                      | ผู้จัดการฝ่ายการพยาบาล<br>โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์  |
| 4. นางบุษบา สังข์ทอง                       | หัวหน้าหอผู้ป่วยอายุรกรรมชั้น 5 และ<br>ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลา<br>โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน     |
| 5. นางสาวสุนันทา สวรรค์ปัญญาเลิศ           | หัวหน้าแผนกวิชาการประจำองค์กร<br>พยาบาล โรงพยาบาลกรุงเทพ  |

ศูนย์วิทยพัชร์พยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ศธ 0512.11/ 2280



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ซอยจุฬา 64  
เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

24 พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์ ฟาริดา อิบราฮิม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ (ฉบับสังเขป) จำนวน 1 ชุด  
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวจี เกษสมม นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.อ.หญิง ดร. วาสนิ วิเศษฤทธิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนกร จิตปัญญา)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

งานบริการการศึกษา

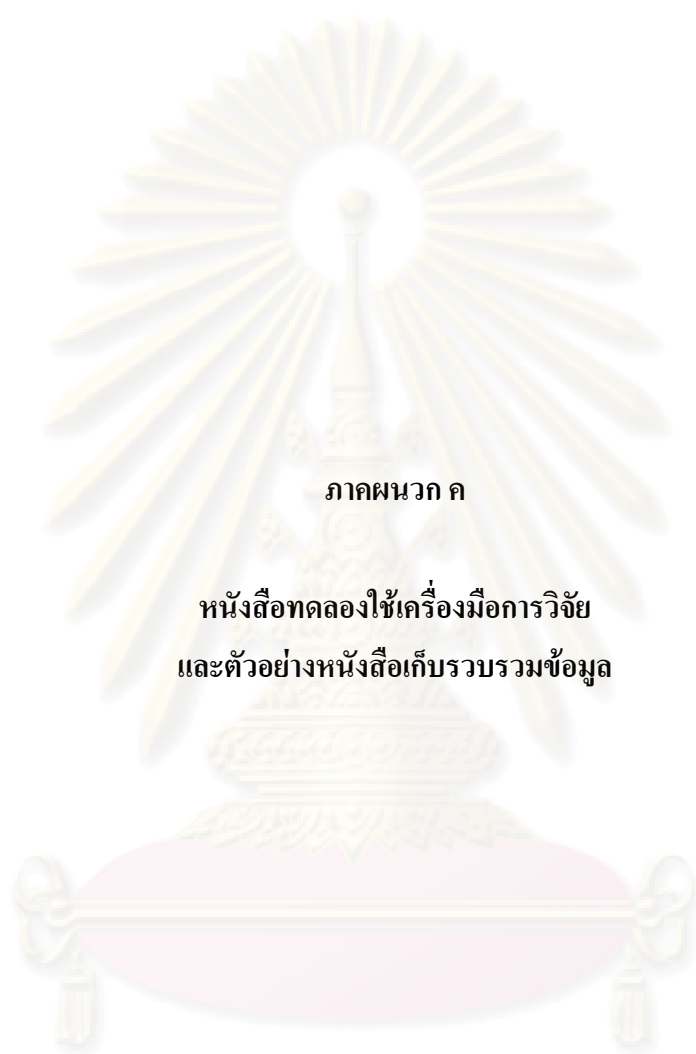
โทร. 0-2218-9825 โทรสาร. 0-2218-9806

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.อ.หญิง ดร. วาสนิ วิเศษฤทธิ โทร. 0-2218-9831

ชื่อนิสิต

นางสาวจี เกษสมม โทร. 08-1623-5076



ภาคผนวก ค

หนังสือทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย  
และตัวอย่างหนังสือเก็บรวบรวมข้อมูล

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ที่ ศธ 0512.11/ 0021



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ซอยจุฬา 64  
เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

6 มกราคม 2553

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ให้หนังสือทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลกรุงเทพ

เนื่องด้วย นางสาวจิ เกษสม นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.อ.หญิง ดร. วาสนิ วิเศษฤทธิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอกความอนุเคราะห์ให้หนังสือดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพผู้ปฏิบัติงานเต็มเวลาในตำแหน่งพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วย โดยมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน แบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร และแบบสอบถามคุณค่าในงานพยาบาล ทั้งนี้หนังสือจะประสานงาน เรื่อง วัน และเวลา ในการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ให้ นางสาวจิ เกษสม ดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนกพร จิตปัญญา)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล

งานบริการการศึกษา

โทร. 0-2218-9825 โทรสาร. 0-2218-9806

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.อ.หญิง ดร. วาสนิ วิเศษฤทธิ์ โทร. 0-2218-9831

ชื่อนิสิต

นางสาวจิ เกษสม โทร. 08-1623-5076

ศูนย์วิทยบริการพยาบาล  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ศษ 0512.11/ 00๕๙



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ซอยจุฬา 64  
เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

๑๑ มกราคม 2553

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์ให้บัณฑิตเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงเทพ

เนื่องด้วย นางสาวจิ เกษสม นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.อ.หญิง ดร. วาสนิ วิเศษฤทธิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้บัณฑิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 74 คน โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน แบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร และแบบสอบถามคุณค่าในงานพยาบาล ทั้งนี้บัณฑิตจะประสานงาน เรื่อง วัน และเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ให้ นางสาวจิ เกษสม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนกพร จิตปัญญา)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติกรแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล

งานบริการการศึกษา

โทร. 0-2218-9825 โทรสาร. 0-2218-9806

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.อ.หญิง ดร. วาสนิ วิเศษฤทธิ์ โทร. 0-2218-9831

ชื่อนิสิต

นางสาวจิ เกษสม โทร. 08-1623-5076



ภาคผนวก ง

หนังสือแจ้งผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน  
เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย  
ใบนินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

AF 01-11



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถาบัน ชูคที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
อาคารสถาบัน 2 ชั้น 4 ซอยจุฬาลงกรณ์ 62 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330  
โทรศัพท์: 0-2218-8147 โทรสาร: 0-2218-8147 E-mail: eccu@chula.ac.th

COA No. 028/2553



## ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 006.1/53 : ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงาน  
พยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน  
กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยหลัก : นางสาวจี เกษสม นิสิตระดับมหาบัณฑิต

หน่วยงาน : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถาบัน ชูคที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ได้พิจารณา โดยใช้หลัก ของ The International Conference on Harmonization – Good Clinical Practice  
(ICH-GCP) อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม.....  ลงนาม.....   
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ปริดา ทันประศิษฐ) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรี ชัชชนะวงศาโรจน์)

ประธาน กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 25 กุมภาพันธ์ 2553 วันหมดอายุ : 24 กุมภาพันธ์ 2554

## เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

- 1) โครงการวิจัย
- 2) ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยและใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
- 3) ผู้วิจัย
- 4) แบบสอบถาม

## เงื่อนไข

1. ข้าพเจ้ารับทราบว่าเป็นการสมัครขอรับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 เดือน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น แล้วส่งสำเนาใบแรกที่ใช้เอกสารดังกล่าวมาที่คณะกรรมการ
5. หากเกิดเหตุฉุกเฉินไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมรับรองก่อนดำเนินการ
7. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 03-11) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น



เลขที่โครงการวิจัย 006.1/53  
วันที่รับรอง 25 ก.พ. 2553  
วันหมดอายุ 24 ก.พ. 2554



AF 04-09

### ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ชื่อโครงการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล กับ  
ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้วิจัย นางสาวจี เกษสม ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ

สถานที่ติดต่อผู้วิจัย (ที่ทำงาน) โรงพยาบาลกรุงเทพ แผนก Contact Center เลขที่ 2 ซอยศูนย์วิจัย 7  
ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ห้วยขวาง กทม. (ที่บ้าน) 130/109 ลุมพินีคอนโดทาว์นบดินทร์เดชา-รามคำแหง  
ซอยรามคำแหง 43/1 ถนนรามคำแหง แขวง/เขตวังทองหลาง กทม. โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) 02-3103344  
โทรศัพท์ที่บ้าน 02-1969051 โทรศัพท์มือถือ 081-6235076 E-mail: wajeeka@hotmail.com

1. ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมในการวิจัย ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัย มีความจำเป็นที่  
ท่านควรทำความเข้าใจว่างานวิจัยนี้ทำขึ้นเพื่อต้องการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ  
โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงาน  
พยาบาล ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร กรุณาใช้เวลาในการอ่านข้อมูลต่อไปนี้อย่างละเอียดรอบคอบ และ  
สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ได้ตลอดเวลา

2. โครงการนี้เกี่ยวข้องกับการวิจัยเชิง ในลักษณะของการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์หาความสัมพันธ์  
ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล  
วิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล  
เอกชน กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าใน  
งานพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

#### 4. รายละเอียดของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอ  
ผู้ป่วย มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีขนาด  
300 เตียงขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 18 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลวิภาวดี โรงพยาบาลบางมด โรงพยาบาล  
เจ้าพระยา โรงพยาบาลรามคำแหง โรงพยาบาลเวชธานี โรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค โรงพยาบาลเกษม  
ราษฎร์ประชาชื่น โรงพยาบาลไทยนครินทร์ โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน โรงพยาบาลหัวเฉียว  
โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียล โรงพยาบาลพญาไท 1 โรงพยาบาลพญาไท 2 โรงพยาบาลพญาไท 3  
โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โรงพยาบาลสมิติเวชศรีนครินทร์ โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ และโรงพยาบาล  
กรุงเทพ จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรแบบหลายขั้นตอน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน โดยกลุ่ม  
ประชากรผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยได้รับการเชิญให้เป็นผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยด้วยความสมัครใจ และ  
สามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกขณะ โดยไม่ต้องให้เหตุผลและไม่สูญเสีย  
ประโยชน์ที่พึงได้รับซึ่งผู้วิจัยได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้คำยินยอมและเอกสารอื่นๆที่ใช้ในการ  
ประกอบการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน  
กรุงเทพมหานคร



เลขที่โครงการวิจัย ..... 006./153  
วันที่รับเรื่อง ..... 25 ก.พ. 2553  
วันที่รับเรื่อง ..... 24 ก.พ. 2554  
รับทราบโดย .....  
ปรับปรุงเมื่อ 23 มกราคม 2552

AF 04-09

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารทางการแพทย์ และผู้ที่สนใจในการนำผลการวิจัยไปปรับปรุงหรือหาวิธีการส่งเสริมความพึงพอใจให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาล เอกชน กรุงเทพมหานคร

2. ผลจากการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในด้านความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยจะต้องตอบแบบสอบถาม 1 ชุด 4 ตอน จำนวน 54 ข้อ ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ในวิชาชีพ แผนกที่ปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะข้อคำถามให้เลือกตอบและเติมคำในช่องว่าง จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2-4 เป็นคำถามปลายเปิด ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณค่าในงานพยาบาล จำนวน 15, 22 และ 17 ข้อ ตามลำดับ และวิเคราะห์สรุปผลตามหลักวิชาการ และนำเสนอในภาพรวม

### การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้วิจัยจัดส่งเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย (Participant information sheet) และหนังสือยินยอม แสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Informed consent form) แนบไปกับส่วนหน้าของแบบสอบถาม เพื่อชี้แจงรายละเอียดของโครงการวิจัย และทราบสิทธิของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

2. ผู้วิจัยให้ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยส่งแบบสอบถามและหนังสือเข้าร่วมการวิจัยคืนกลับโดยผู้วิจัยเป็นผู้รับกลับด้วยตนเอง โดยแบบสอบถามให้ใช้ของสีน้ำตาล ส่วนหนังสือยินยอมเข้าร่วมการวิจัยเมื่อลงนามเรียบร้อยแล้ว ให้ใช้ของจดหมายแยกจากแบบสอบถามเพื่อป้องกันการล่วงละเมิดความลับและความเป็นส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. หากท่านมีข้อสงสัยให้สอบถามเพิ่มเติมได้โดยสามารถติดต่อผู้วิจัยได้ตลอดเวลา คือ นางสาว วจิ เกษสม หมายเลขโทรศัพท์ 081-6235076

4. การวิจัยครั้งนี้ไม่มีค่าใช้จ่ายตอบแทนให้แก่ผู้ให้ข้อมูลที่เข้าร่วมในโครงการวิจัย

5. ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่ต้องระบุชื่อ นามสกุล ลงในแบบประเมินจะใช้รหัสแทนชื่อผู้เข้าร่วมวิจัย คำตอบและข้อมูลทุกอย่างจะเก็บเป็นความลับ ผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม และนำมาใช้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเท่านั้น ส่วนชื่อและที่อยู่ของท่านในฐานะผู้เข้าร่วมการวิจัย จะได้รับการปกปิดเสมอ

6. หากท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตามข้อมูลดังกล่าวสามารถร้องเรียนได้ที่ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้น 4 อาคารสถาบัน 2 ซอยจุฬาลงกรณ์ 62 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2218-8147 โทรสาร 0-2218-8147 E-mail: [eeccu@chula.ac.th](mailto:eeccu@chula.ac.th)



006.1/53  
เลขที่โครงการวิจัย .....  
วันที่รับรอง ..... 25 ก.พ. 2553  
วันหมดอายุ ..... 24 ก.พ. 2554





ภาคผนวก จ

ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชุดที่ \_\_\_\_\_

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (พยาบาลวิชาชีพ (Full Time)

เนื่องจากดิฉัน นางสาวจิ เกษสม กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.อ.หญิง ดร. วาสนิ วิเศษฤทธิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งในการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่าน ตามรายละเอียดในแบบสอบถามนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับและผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม จึงไม่เกิดผลกระทบต่อการใช้งานของท่านแต่ประการใด

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวจิ เกษสม

นิสิตพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**คำชี้แจงแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร คุณค่าในงานพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร**

- แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ส่วน คือ
 

ส่วนที่ 1	แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	5 ข้อ
ส่วนที่ 2	แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน	15 ข้อ
ส่วนที่ 3	แบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร	22 ข้อ
ส่วนที่ 4	แบบสอบถามคุณค่าในงานพยาบาล	17 ข้อ
  - โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละชุด โดยละเอียด โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด
  - ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่านจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น และข้อมูลจะเป็นความลับ ไม่มีการอ้างอิงถึงตัวบุคคลไม่ว่ากรณีใดๆ ข้อมูลที่ได้จะเสนอในภาพรวม และจะไม่เกิดผลกระทบต่อใดๆ ทั้งสิ้นเกี่ยวกับการทำงานของท่าน
- ขอขอบพระคุณท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในการศึกษารุ่นนี้

### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง  
ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี (เกิน 6 เดือนปัดขึ้นเป็น 1 ปี)
2. สถานภาพสมรส
 

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> คู่	<input type="checkbox"/> หม้าย/หย่า/แยก
------------------------------	------------------------------	---
3. ระดับการศึกษา
 

<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท
<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลที่ท่านทำอยู่ปัจจุบัน ระบุจำนวน.....ปี.....เดือน
5. ท่านปฏิบัติงานในแผนก
 

<input type="checkbox"/> หอผู้ป่วยอายุรกรรม	<input type="checkbox"/> หอผู้ป่วยศัลยกรรม
<input type="checkbox"/> หอผู้ป่วยสูตินรีเวช	<input type="checkbox"/> หออภิบาลผู้ป่วยหนัก
<input type="checkbox"/> หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม	<input type="checkbox"/> หอผู้ป่วยพิเศษ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาล

**คำชี้แจง:** ข้อความในรายการเป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล โปรดอ่านแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นทุกประการ
เห็นด้วย	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นเกือบทั้งหมด
ไม่แน่ใจ	หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็น
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นน้อย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นทุกประการ

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
<b>ความพึงพอใจด้านความสำเร็จ</b>					
1. ท่านพึงพอใจในความสำเร็จของท่าน					
2. ท่านมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่แตกต่าง จากคนอื่น ซึ่งทำให้งานประสบความสำเร็จ					
.....					
<b>ความพึงพอใจด้านอำนาจในการทำงาน</b>					
7. ท่านพึงพอใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
8. ท่านสามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุ เป้าหมายได้ เช่น ให้การดูแลผู้ป่วยให้ปลอดภัย ขณะพักรักษาตัวในโรงพยาบาล					
.....					
<b>ความพึงพอใจด้านสัมพันธภาพ</b>					
11. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน					
12. ท่านรู้สึกอบอุ่นใจที่ได้ทำงานร่วมกับคนอื่น ในหน่วยงาน					
.....					

### ส่วนที่ 3 บรรยายการสื่อสารขององค์การ

**คำชี้แจง:** ข้อความในรายการเป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยายการสื่อสารขององค์การ

โปรดอ่านแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ซึ่งตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยแต่ละช่องมีความหมาย

เป็นจริงมากที่สุด หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

เป็นจริงมาก หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความเป็นจริงมาก

ไม่แน่ใจ หมายถึง ไม่แน่ใจกับข้อความในประโยคนั้น

เป็นจริงน้อย หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความเป็นจริงน้อย

เป็นจริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด

บรรยายการสื่อสารขององค์การ	ระดับความเป็นจริง				
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	ไม่แน่ใจ	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
<b>ความไว้วางใจ</b>					
16. ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่น และไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างยิ่ง					
17. ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่น และไว้วางใจผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างยิ่ง					
.....					
<b>การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ</b>					
20. บุคลากรทุกระดับในหน่วยงานของท่านได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์การ					
21. หน่วยงานของท่านมีช่องทางการสื่อสารสำหรับบุคลากรทุกระดับในการปรึกษากับผู้บังคับบัญชา					
.....					

บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร	ระดับความเป็นจริง				
	เป็นจริง มาก ที่สุด	เป็นจริง มาก	ไม่ แน่ใจ	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด
<b>การสนับสนุนซึ่งกันและกัน</b>					
23. บุคลากรทุกระดับในหน่วยงานของท่านมีการช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกันในเรื่องงานด้วยความจริงใจ					
24. บรรยากาศในหน่วยงานของท่านเป็นบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความใส่ใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
.....					
<b>การเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ปฏิบัติ</b>					
26. หน่วยงานของท่านมีการนำมติการประชุมมาชี้แจง หรือตีตประกาศให้บุคลากรทราบทุกครั้งอย่างตรงไปตรงมา เช่น การเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน นโยบายใหม่ขององค์กร					
27. บุคลากรทุกระดับในหน่วยงานของท่านได้รับข้อมูลที่จะช่วยส่งเสริมความสามารถในการประสานงานกับบุคลากรหรือหน่วยงานอื่นได้					
.....					
<b>การรับฟังและการสื่อสารจากผู้ปฏิบัติสู่ผู้บริหาร</b>					
30. หัวหน้าหน่วยงานของท่านเปิดใจรับฟังข้อเสนอแนะ รายงานหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ					
31. หัวหน้าหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะของบุคลากรทุกระดับ					
.....					



บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร	ระดับความเป็นจริง				
	เป็นจริง มาก ที่สุด	เป็นจริง มาก	ไม่ แน่ใจ	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด
การคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน					
33. บุคลากรทุกระดับในหน่วยงานของท่าน มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด					
34. บุคลากรทุกระดับในหน่วยงานของท่านใช้ วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานอย่างประหยัดและ เกิดประโยชน์สูงสุด					
.....					

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามคุณค่าในงานพยาบาล

**คำชี้แจง:** ข้อความในรายการเป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าในงานพยาบาล

โปรดอ่านแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแต่ละช่องมีความหมาย

- |                      |  |
|----------------------|--|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นทุกประการ    |
| เห็นด้วย             | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นเกือบทั้งหมด |
| ไม่แน่ใจ             | หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็น  |
| ไม่เห็นด้วย          | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นน้อย         |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นทุกประการ |

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คุณค่าในงานพยาบาล	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
<b>คุณค่าจากการดูแล</b>					
38. ท่านคิดว่าการใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยสามารถทำให้อาการของผู้ป่วยดีขึ้นหรือทุเลา					
39. ท่านได้ปฏิบัติการพยาบาลโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง					
.....					
<b>คุณค่าจากการให้</b>					
43. ท่านให้การช่วยเหลือผู้ป่วยด้วยความเต็มใจ					
44. ท่านให้การช่วยเหลือผู้ป่วยโดยไม่หวังผลตอบแทน					
.....					
<b>คุณค่าจากความปิติในใจ</b>					
47. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในความเป็นวิชาชีพของท่าน					
48. ท่านรู้สึกว่างานพยาบาลทำให้เกิดความรู้สึกอิ่มใจ สบายใจซึ่งเหมือนการทำบุญ					
.....					



ภาคผนวก ฉ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร  
คุณค่าในงานพยาบาลจำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

ศูนย์วิทยพัชร์พยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### 1. บรรยายการสื่อสารขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

บรรยายการสื่อสารขององค์กร โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร เสนอผลการวิเคราะห์โดยรวมและรายชื่อ ดังตารางที่ 11-17

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบรรยายการสื่อสารขององค์กร ด้านการคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายชื่อ (n = 330)

บรรยายการสื่อสารขององค์กร	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<b>การคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน</b>			
ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ	4.12	.52	ดี
มุ่งหวังเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด	4.11	.58	ดี
ใช้วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด	4.02	.65	ดี
ให้ความสำคัญใส่ใจในความผาสุกของบุคลากร	3.99	.68	ดี
การคำนึงถึงต้นทุนการผลิตที่ต่ำ คุ่มทุน คุ่มค่า	3.98	.65	ดี
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>.52</b>	<b>ดี</b>

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบรรยายการสื่อสารขององค์กร ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายชื่อ (n = 330)

บรรยายการสื่อสารขององค์กร	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<b>การเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ</b>			
ส่งเสริมความสามารถในการประสานงาน	4.10	.63	ดี
พัฒนาแผนงานของหน่วยงาน	4.01	.59	ดี
เข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ	4.01	.55	ดี
มีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา	3.99	.55	ดี
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>.50</b>	<b>ดี</b>

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ ด้านการรับฟังและสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายชื่อ (n = 330)

บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<b>การรับฟังและสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร</b>			
สามารถรายงานปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา	4.05	.67	ดี
ให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารและปัญหาในการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง	3.99	.69	ดี
รับฟังข้อเสนอแนะ รายงานหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	3.96	.71	ดี
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>.63</b>	<b>ดี</b>

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ ด้านความไว้วางใจ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายชื่อ (n = 330)

บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<b>ความไว้วางใจ</b>			
ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่น และไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างยิ่ง	4.19	.37	ดี
การพัฒนาและดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดี	4.04	.75	ดี
ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่น และไว้วางใจผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างยิ่ง	3.95	.65	ดี
การพูดความจริงในหน่วยงานไม่ทำให้เกิดข้อขัดแย้งหรือเสียหายแก่ผู้พูด	3.70	.86	ดี
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>.73</b>	<b>ดี</b>

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบรรยากาศการสื่อสารขององค์การด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายชื่อ (n = 330)

บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<b>การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ</b>			
มีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์การ	4.06	.60	ดี
มีช่องทางในการสื่อสาร	4.01	.64	ดี
มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและกระบวนการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน	3.93	.71	ดี
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>.60</b>	<b>ดี</b>

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบรรยากาศการสื่อสารขององค์การด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายชื่อ (n = 330)

บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<b>การสนับสนุนซึ่งกันและกัน</b>			
การช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน	3.97	.64	ดี
สามารถพูดคุยกันอย่างเปิดเผย	3.92	.70	ดี
บรรยากาศเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน	3.91	.69	ดี
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>.60</b>	<b>ดี</b>



### 3. คุณค่าในงานพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

คุณค่าในงานพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร เสนอผลการวิเคราะห์โดยรวมและรายชื่อ ดังตารางที่ 17-19

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคุณค่าในงานพยาบาล ด้านคุณค่าจากความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายชื่อ (n = 330)

คุณค่าในงานพยาบาล	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<b>ด้านคุณค่าจากความพึงพอใจ</b>			
งานพยาบาล เป็นงานที่ทำประโยชน์ให้สังคม	4.61	.50	สูงมาก
ความรู้สึกดีใจเมื่อเห็นผู้ป่วยของท่านอาการป่วยดีขึ้น	4.61	.50	สูงมาก
ความรู้สึกปลื้มใจเมื่อได้รับคำชมจากผู้ป่วยหรือญาติ	4.58	.50	สูงมาก
ความภาคภูมิใจในความเป็นวิชาชีพ	4.54	.53	สูงมาก
งานพยาบาลทำให้เกิดความรู้สึกอึ้งใจ สบายใจซึ่งเหมือนการทำบุญ	4.52	.56	สูงมาก
ความรู้สึกยินดีกับผลการปฏิบัติงาน	4.47	.55	สูง
ความรู้สึกชอบที่ได้ปฏิบัติการพยาบาล	4.44	.57	สูง
มีความสุขที่ได้ปฏิบัติการพยาบาล	4.44	.59	สูง
<b>รวม</b>	<b>4.52</b>	<b>.45</b>	<b>สูง</b>

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคุณค่าในงานพยาบาล ด้านคุณค่าจากการดูแลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายข้อ (n = 330)

คุณค่าในงานพยาบาล	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<b>ด้านคุณค่าจากการดูแล</b>			
การปฏิบัติการพยาบาลโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง	4.46	.54	สูง
การใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย	4.42	.54	สูง
สามารถดูแลผู้ป่วยได้ตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพการพยาบาล	4.33	.53	สูง
การดูแลผู้ป่วยเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ	4.33	.55	สูง
การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม	4.28	.58	สูง
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>.46</b>	<b>สูง</b>

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคุณค่าในงานพยาบาล ด้านคุณค่าจากการให้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายข้อ (n = 330)

คุณค่าในงานพยาบาล	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<b>ด้านคุณค่าจากการให้</b>			
การช่วยเหลือผู้ป่วยด้วยความเต็มใจ	4.44	.54	สูง
การช่วยเหลือผู้ป่วยโดยไม่หวังผลตอบแทน	4.44	.59	สูง
ให้ช่วยเหลือทั้งด้านร่างกายและจิตใจ	4.28	.56	สูง
เสียสละ เวลาในการรับฟังปัญหาของผู้ป่วยและญาติ	4.14	.60	สูง
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>.47</b>	<b>สูง</b>



ภาคผนวก ช

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์รายข้อ  
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) รายด้าน  
และกราฟความสัมพันธ์เชิงเส้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของความพึงพอใจในงาน  
บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร และคุณค่าในงานพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ  
โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามตามรายข้อ	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม	
	ทดลองใช้ (n=30)	เก็บข้อมูลจริง (n= 330)
1. ความพึงพอใจในงาน	.843	.877
ด้านความสำเร็จ		
ข้อ 1	.554	.342
ข้อ 2	.346	.258
ข้อ 3	.529	.556
ข้อ 4	.362	.598
ข้อ 5	.518	.505
ข้อ 6	.296	.483
ด้านอำนาจในการทำงาน		
ข้อ 7	.706	.571
ข้อ 8	.626	.652
ข้อ 9	.662	.611
ข้อ 10	.230	.477
ด้านสัมพันธภาพ		
ข้อ 11	.583	.624
ข้อ 12	.608	.625
ข้อ 13	.742	.701
ข้อ 14	.814	.664
ข้อ 15	.578	.627

ตารางที่ 20 (ต่อ)

แบบสอบถามตามรายชื่อ	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับ คะแนนรายรวม	
	ทดลองใช้ (n=30)	เก็บข้อมูลจริง (n= 330)
2. บรรยายการสื่อสารขององค์กร	.958	.951
ด้านความไว้วางใจ		
ข้อ 16	.732	.359
ข้อ 17	.637	.553
ข้อ 18	.379	.546
ข้อ 19	.475	.512
ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ		
ข้อ 20	.555	.626
ข้อ 21	.629	.637
ข้อ 22	.773	.563
ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน		
ข้อ 23	.781	.749
ข้อ 24	.846	.717
ข้อ 25	.767	.730
ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ ผู้ปฏิบัติ		
ข้อ 26	.817	.705
ข้อ 27	.934	.810
ข้อ 28	.776	.740
ข้อ 29	.770	.733

## ตารางที่ 20 (ต่อ)

แบบสอบถามตามรายชื่อ	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรายรวม	
	ทดลองใช้ (n=30)	เก็บข้อมูลจริง (n= 330)
ด้านการรับฟังและการสื่อสารจากผู้ปฏิบัติ		
ผู้ผู้บริหาร		
ข้อ 30	.928	.811
ข้อ 31	.851	.766
ข้อ 32	.946	.797
ด้านการคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการ		
ปฏิบัติงาน		
ข้อ 33	.652	.759
ข้อ 34	.588	.783
ข้อ 35	.724	.702
ข้อ 36	.771	.772
ข้อ 37	.722	.654

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 20 (ต่อ)

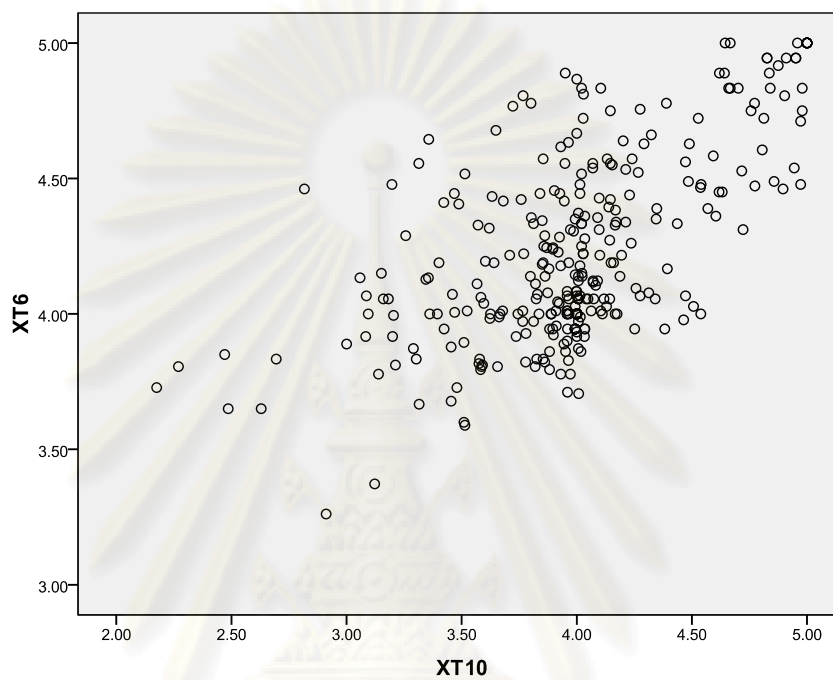
แบบสอบถามตามรายชื่อ	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรายรวม	
	ทดลองใช้ (n=30)	เก็บข้อมูลจริง (n= 330)
<b>3. คุณค่าในงานพยาบาล</b>	.956	.947
ด้านการดูแล		
ข้อ 38	.743	.680
ข้อ 39	.850	.761
ข้อ 40	.877	.801
ข้อ 41	.812	.734
ข้อ 42	.717	.760
ด้านการให้		
ข้อ 43	.856	.628
ข้อ 44	.640	.711
ข้อ 45	.867	.737
ข้อ 46	.724	.676
ด้านการความปิติในใจ		
ข้อ 47	.899	.781
ข้อ 48	.822	.817
ข้อ 49	.895	.794
ข้อ 50	.895	.812
ข้อ 51	.899	.797
ข้อ 52	.732	.719
ข้อ 53	.678	.748
ข้อ 54	.827	.802

ตารางที่ 21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) รายด้านกับคะแนนรวมของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร

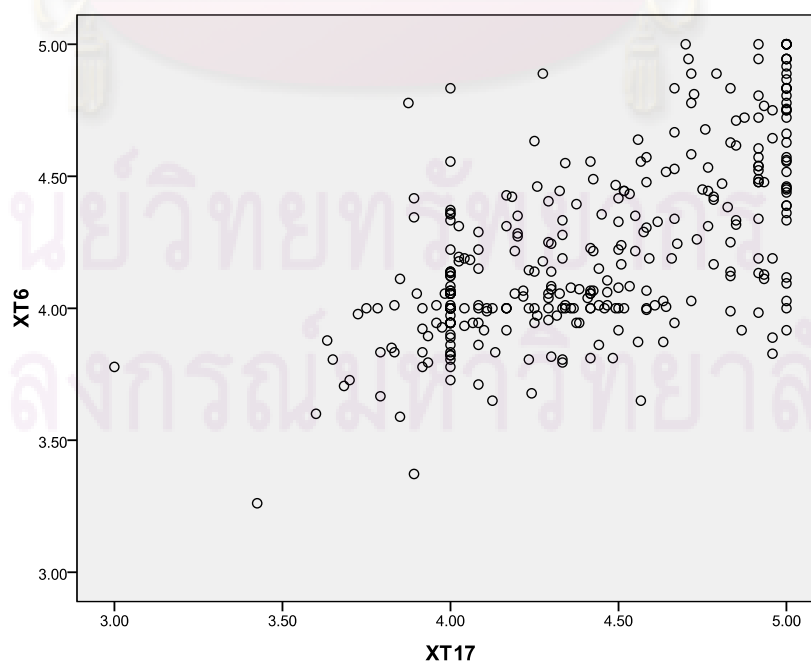
ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)			
	ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ			
	ด้าน สัมพันธภาพ	ด้าน ความสำเร็จ	ด้าน อำนาจ ในการ ทำงาน	โดยรวม
บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร	.526**	.440**	.589**	.617**
ด้านการคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน	.470**	.365**	.502**	.531**
ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ	.447**	.364**	.509**	.524**
ด้านการรับฟังและสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร	.371**	.320**	.453**	.454**
ด้านความไว้วางใจ	.507**	.519**	.572**	.631**
ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	.468**	.364**	.511**	.534**
ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน	.468**	.364**	.511**	.534**
คุณค่าในงานพยาบาล	.541**	.549**	.570**	.655**
ด้านความปิติในใจ	.482**	.472**	.492**	.571**
ด้านการดูแล	.440**	.493**	.499**	.564**
ด้านการให้	.501**	.480**	.508**	.588**

\*\* p < .01

ภาพที่ 2 กราฟความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 3 กราฟความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างคุณค่าในงานพยาบาลกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร



## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวจี เกษสม เกิดวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ.2520 ที่จังหวัดระนอง สำเร็จการศึกษา  
พยาบาลศาสตรบัณฑิตจาก คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ในปี พ.ศ. 2544  
เข้าศึกษาในหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2550 ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ แผนก Contact  
Center โรงพยาบาลกรุงเทพ จังหวัดกรุงเทพมหานคร



ศูนย์วิทยพักร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย