

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัยและข้อ เสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาบรรยากาศองค์การ การดูแลวิชาชีพ และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข
3. เปรียบเทียบการดูแลวิชาชีพ ที่พยาบาลวิชาชีพได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้ร่วมงาน
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การดูแลวิชาชีพ และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ
5. ศึกษาตัวทำนายระดับความพึงพอใจในงาน โดยมีบรรยากาศองค์การ การดูแลวิชาชีพ อายุ ประสบการณ์การพยาบาล และวุฒิทางการศึกษา

โดยมีสมมติฐานการวิจัย 4 ข้อคือ

1. พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุ ประสบการณ์การพยาบาล และวุฒิทางการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
2. การดูแลวิชาชีพที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการดูแลวิชาชีพที่ได้รับจากผู้ร่วมงานแตกต่างกัน
3. บรรยากาศองค์การ การดูแลวิชาชีพ อายุ ประสบการณ์ด้านการพยาบาล และวุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ
4. บรรยากาศองค์การ การดูแลวิชาชีพ อายุ ประสบการณ์ด้านการพยาบาล และวุฒิทางการศึกษา ร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

ตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร 4 แห่ง คือ วชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โดยใช้พยาบาลประจำการ 330 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีใช้สุทธ

ของ Yamane คำนวณตามสัดส่วนของแต่ละโรงพยาบาล แต่ละแผนก แต่ละหอผู้ป่วย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ชุด คือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ชุดที่ 2 เป็นแบบวัดบรรยากาศองค์การของ ฮัมเรสน์ ชาวสวนกล้าย (2534)

ชุดที่ 3 เป็นแบบวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน (Job descriptive index) ของ สมสุข ศิลกสกุลชัย (2534) และชุดที่ 4 เป็นแบบประเมินการดูแลในวิชาชีพที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยหาใช้แนวทางจากแบบประเมินพฤติกรรมการดูแล (Caring Behavior Assesment) ของ Harisson (1992) ซึ่งเครื่องมือชุดที่ 4 นี้ ได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 10 ท่าน และตรวจสอบความเที่ยงของ เครื่องมือชุดที่ 2, ชุดที่ 3 และชุดที่ 4 ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Cronbach Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบวัดบรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจงานทั้ง 5 ด้านโดยรวมการดูแลในวิชาชีพ 0.77, 0.90 และ 0.97 ตามลำดับ

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมด้วยการนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทั้ง 4 ชุด ไปแจกตัวอย่างประชากร ครอบคลุมทั้งหัวหน้าฝ่ายพยาบาล และผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายพยาบาลด้านวิชาการ ตามกรอบตัวอย่างประชากรที่คำนวณได้ของแต่ละโรงพยาบาลและของแต่ละหอผู้ป่วย และขออาสาสมัครพยาบาลวิชาชีพที่เต็มใจตอบแบบสอบถามในช่วง เวลาเช้า 8.00-16.00 น. พร้อมทั้งไปรับเครื่องมือวิจัยด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ด้วยจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่า F ทดสอบความมีนัยสำคัญด้วยวิธีของ Sheffe' และค่า t สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน สมการถดถอยพหุคูณ ทั้งเทคนิคกรรมค่า และเชิงตัวแปรเป็นขั้นๆ เพื่อยืนยันผลที่ได้ (Enter and Stepwise Multiple Regression analysis) โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS-PC

### สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพส่วนบุคคลของตัวอย่างประชากร มีอายุระหว่าง 26-30 เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.0 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 99.7 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าคิดเป็นร้อยละ 71 มีประสบการณ์ด้านการพยาบาลส่วนใหญ่อยูระหว่าง 1-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 37.3

และปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรมเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 23.7

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล บรรยากาศองค์การ การดูแลวิชาชีพ และความพึงพอใจในงาน

2.1 บรรยากาศองค์การ 8 มิติ มีค่าเฉลี่ยของมิติบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับกลางทุกมิติ ยกเว้นบรรยากาศองค์การมิติขาดความสามัคคี ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้ร่วมงานอยู่ในระดับต่ำ ( ตารางที่ 10 )

2.2 คะแนนการดูแลวิชาชีพ ตามองค์ประกอบการดูแล 8 หัวข้อ ของพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วย และที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ

เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อองค์ประกอบการดูแล พบว่าคะแนนการดูแลวิชาชีพที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วยมากที่สุดในหัวข้อการส่งเสริม และขอรับการแสดงออกถึงความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาเป็นการพัฒนาสัมพันธภาพการช่วยเหลือและไว้วางใจ, การส่งเสริมการเรียนรู้การสอนระหว่างบุคคล, การใช้ชีวิตแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ในการตัดสินใจ, การจัดรูปแบบความมีมนุษยธรรมเห็นอกเห็นใจ/ ปลุกฝังความเชื่อ-ความหวัง/ ชัดเเกลาความไวต่อการรับรู้, การจัดสิ่งแวดล้อม สนับสนุนระดับประคอง ป้องกัน และ/หรือ แก้อา ขิ จิต ร่างกาย สังคม วัฒนธรรมและวิญญาณ, การส่งเสริมให้มีพลังจิตวิญญาณที่มาจากประสบการณ์ที่มีอยู่จริงและการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ 53.1, 50, 49.7, 49.3, 48.7, 46.7, และ 44.3 ตามลำดับ

ส่วนคะแนนการดูแลวิชาชีพที่ได้รับจากผู้ร่วมงานมากที่สุด คือการส่งเสริม และ ขอรับการแสดงออกถึงความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้การสอนระหว่างบุคคล การใช้ชีวิตแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ในการตัดสินใจ และจัดสิ่งแวดล้อมสนับสนุนระดับประคอง ป้องกัน และ/หรือ แก้อา ขิ จิต ร่างกาย สังคม วัฒนธรรมและวิญญาณ, การจัดรูปแบบมนุษยธรรม เห็นอกเห็นใจ/ปลุกฝังความเชื่อ-ความหวัง/ชัดเจนเเกลาความไวต่อการรับรู้ และพัฒนาสัมพันธภาพการช่วยเหลือและไว้วางใจ, ตอบสนองความต้องการของมนุษย์และส่งเสริมให้มีพลังจิตวิญญาณที่มาจากประสบการณ์ตรงที่มีอยู่จริง คิดเป็นร้อยละ 54.3, 53.3, 51.3, 50.3, และ 47.0 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบค่า  $t$  ระหว่างค่าเฉลี่ยการดูแลวิชาชีพที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วย และผู้ร่วมงานทั้ง 8 หัวข้อ และการดูแลวิชาชีพโดยรวม พบว่าการดูแลวิชาชีพที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้ร่วมงาน ในหัวข้อการส่งเสริมให้มีพลังจิตวิญญาณที่มาจากประสบการณ์ที่มีอยู่จริงการ

ส่งเสริมและยอมรับการแสดงออกถึงความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ การพัฒนาสัมพันธภาพ การช่วยเหลือ  
ไว้วางใจการจรรุแบบมนุษยธรรม เห็นอกเห็นใจ/ปลุกฝังความเชื่อ-ความหวัง/ซัด เกลาความไวต่อ  
การรับรู้ การใช้ชีวิตแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ในการตัดสินใจ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ มี  
ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ไม่มีความแตกต่างกันในหัวข้อส่งเสริมการเรียนการ  
สอนระหว่างบุคคล และการจัดสิ่งแวดล้อมสนับสนุนระดับประคอง ป้องกัน และ/หรือแก้ไขจิต ร่างกาย  
สังคม วัฒนธรรม วิทยาณ

เมื่อทดสอบค่า  $t$  ระหว่างค่าเฉลี่ยการดูแลในวิชาชีพที่ได้รับจากหัวหน้า  
หอผู้ป่วยกับการดูแลในวิชาชีพที่ได้รับจากผู้ร่วมงานโดยรวม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ .05 โดยที่ค่าเฉลี่ยของการดูแลในวิชาชีพที่ได้รับจากผู้ร่วมงานสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการดูแล  
ในวิชาชีพที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.3 ความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าพยาบาลวิชา  
ชีพมีคะแนนความพึงพอใจในงานมากที่สุดในด้านผู้ร่วมงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 26.40 รองลงมาเป็นด้าน  
การบังคับบัญชา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 24.13 และมีคะแนนความพึงพอใจในงานน้อยที่สุดในด้านรายได้ คิด  
เป็นค่าเฉลี่ย 3.68 รองลงมาเป็นด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 5.37

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงาน โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำแนกตาม  
สถานภาพส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ด้วยการทดสอบค่า  
 $F$  พบว่า พยาบาลวิชาชีพทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และ  
เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ลักษณะงาน และ  
ผู้ร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญด้วยวิธีการของ Sheffe'  
พบว่า พยาบาลวิชาชีพในกลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอายุ 26-30 ปี และ 20-25 ปี  
ตามลำดับ ในด้านรายได้ และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มอายุ 20-25 ปีในด้านผู้ร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ .05

พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การพยาบาลแตกต่างกัน โดยมีประสบการณ์  
1-5 ปี, 6-10 ปี, และ 11 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อแยก  
เป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านรายได้ โอกาสเลื่อน  
ตำแหน่ง ลักษณะงานและผู้ร่วมงาน เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญด้วยวิธีของ Sheffe' พบว่าพยาบาลวิชา  
ชีพที่มีประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มประสบการณ์ 1-5 ปี, 6-10 ปี ตามลำดับ ในด้าน  
ลักษณะงานและรายได้ ส่วนด้านโอกาสการเลื่อนตำแหน่งและผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มที่มีประสบ

การณ์ 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนวิธีทางการศึกษาของพยาบาลวิชาชีพที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า กับประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีหรือต่ำกว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่า  $t$  แล้วพบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน และรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3. บรรยากาศองค์การ มิติขวัญ มิติเป็นแบบอย่าง มิติกรรณพราณี การดูแลในวิชาชีพที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับ .05 บรรยากาศองค์การมิติมิตรสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความพึงพอใจในงานโดยรวมทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบรรยากาศมิติขาดความสามัคคี มิติอุปสรรค และมิติห่างเหิน มีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับความพึงพอใจในงานโดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุ วุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์การพยาบาล พบว่าไม่มีหลักฐานเพียงพอที่จะสรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน

การดูแลในวิชาชีพที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วย (CAREH) สัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับบรรยากาศองค์การมิติขวัญ (CLI3) มิติมิตรสัมพันธ์ (CLI4) มิติมุ่งผลงาน (CLI6) มีความสัมพันธ์ระดับกลาง กับบรรยากาศองค์การมิติแบบอย่าง (CLI7) มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบรรยากาศองค์การมิติกรรณพราณี (CLI8) และมีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับบรรยากาศองค์การมิติห่างเหิน (CLI5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การดูแลในวิชาชีพที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน (CAREP) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับบรรยากาศองค์การมิติเป็นแบบอย่าง (CLI7) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับบรรยากาศองค์การมิติขวัญ (CLI3) มิติมิตรสัมพันธ์ (CLI4) มิติกรรณพราณี (CLI8) และมีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับบรรยากาศองค์การมิติขาดความสามัคคี (CLI1) มิติห่างเหิน (CLI5)

อายุ (AGE) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับการดูแลในวิชาชีพที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน (CAREP) และมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงกับประสบการณ์การพยาบาล (EXPER)

ประสบการณ์ทางการพยาบาล (EXPER) มีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับวุฒิทางการศึกษา (EDUCATE)

4. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจงานโดยรวมทุกด้าน (JOBSAT) คือการดูแลในวิชาชีพที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วย (CAREH) บรรยากาศองค์การมิติขวัญ (CLI3) มิติอุปสรรค (CLI2) บรรยากาศองค์การมิติมุ่งผลงาน (CLI6) มิติกรรณพราณี (CLI8) และการดูแลในวิชาชีพที่ได้รับจากผู้

ร่วมงาน(CAREP). ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในรูป  
คะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z/ = 0.21814\text{CAREH} + 0.23929\text{CLI3} - 0.16066\text{CLI2} - 0.19213\text{CLI6} \\ + 0.30154\text{CLI8} + 0.12409\text{CAREP}$$

### อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของมิติบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลางทุกมิติ ยก  
เว้นมิติขาดความสามัคคีอยู่ในระดับต่ำ ตรงกับการศึกษาของ อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2534) ซึ่งแสดง  
ถึงลักษณะของบรรยากาศองค์การที่มีความสามัคคีกันร่วมกันทำงานอย่างมีความสุขพอสมควร เหมาะสม  
กับลักษณะงานพยาบาลที่จะต้องทำงานกันเป็นทีมให้การช่วยเหลือกัน ประสานงานกันด้วยดี มีความขัดแย้ง  
กันน้อยที่สุด จึงสามารถให้การบริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ในขณะที่  
กันก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานเช่นกัน ดังที่ Luthans(1992)กล่าวว่าผู้ร่วมงานที่เป็นมิตร ช่วย  
เหลือซึ่งกันและกันจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในงานได้

เมื่อพิจารณาบรรยากาศองค์การ ตามเกณฑ์การเปลี่ยนบรรยากาศองค์การ 8มิติ เป็น  
บรรยากาศองค์การ 6 แบบของ Halpin(สมยศ นาวิการ และพูนศรี รุมาคม, 2520) พบว่ามีแนวโน้มที่  
จะเป็นบรรยากาศองค์การแบบอิสระ มากกว่าแบบอื่น เนื่องจากคะแนนบรรยากาศองค์การ ในมิติขาด  
ความสามัคคีต่ำ มิติเป็นแบบอย่างและมีกิจกรรมปราชญ์ปานกลาง ซึ่งตรงกับบรรยากาศองค์การแบบอิสระ  
3 ใน 8 ลักษณะ โดยที่ลักษณะแบบอิสระ ประกอบไปด้วย มิติขาดความสามัคคีต่ำ อุบสรรคต่ำ ชั่วณสูง  
มิตรสัมพันธ์สูง ท่างเห็นสูง มุ่งผลงานต่ำ เป็นแบบอย่าง และกรอุทปราชญ์ปานกลาง ซึ่ง Halpin ได้  
อธิบายว่า บรรยากาศแบบอิสระนั้น มีลักษณะเด่นที่ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระและพอใจใน  
การสร้างความสัมพันธ์มากกว่าความพอใจที่ได้จากผลสำเร็จในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานร่วมมือกันดี ชั่วณ  
ในการทำงานดี ผู้บริหารพร้อมที่จะอำนวยความสะดวก คอยช่วยเหลือเป็นครั้งคราว แสดงความ  
กรอุทปราชญ์ เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมสวัสดิภาพของผู้ร่วมงาน

2. การวิจัยพบว่า การดูแลในวิชาชีพ ตามองค์ประกอบ การดูแล 8 หัวข้อ ของพยาบาล  
วิชาชีพที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง และหัวข้อการดูแลในวิชาชีพ  
เรื่องส่งเสริมและยอมรับการแสดงออกถึงความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ พยาบาลวิชาชีพได้รับจากทั้งหัว  
หน้าหอผู้ป่วย และผู้ร่วมงานมากกว่าหัวข้ออื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 53.0 และ 59.7 ตามลำดับ และมี

ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการดูแลในวิชาชีพที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้ร่วมงานโดยรวมแล้ว พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับดูแลในระดับปานกลางและได้รับการดูแลจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วย อาจเป็นเพราะใน การทำงานและอยู่ร่วมกันของพยาบาลมีความใกล้ชิดกัน การปฏิบัติงานด้านพยาบาลก็เป็นงานที่จะต้อง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานเป็นทีม ผ่านความลำบากในหน้าที่การงานด้วยกัน และพยาบาลส่วน ใหญ่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจะเป็นพยาบาลที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานด้านผู้ ร่วมงานมากกว่ากลุ่มอื่น และยังพักในหอพักพยาบาล จึงทำให้รู้จักใกล้ชิดสนิทสนมกันมากกว่า หัวหน้าหอ ผู้ป่วย และ อาชีพอื่น ๆ

และการยอมรับการแสดงออกถึงความรู้สึกด้านบวกและด้านลบนั้นเป็นองค์ประกอบการ ดูแลที่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้บุคคลได้รับรู้ในความรู้สึกของตนเอง ยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็น ลักษณะของการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงาน (Rosenberg อ้างใน Watson, 1985) เนื่อง จากในการปฏิบัติงานของพยาบาล จะต้องพบปัญหาความยุ่งยากจนทำให้เกิดความกังวลใจและเกิดความ เครียด การได้รับทราบความรู้สึก เป็นการช่วยให้บุคคล ลดความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมได้

3. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าพยาบาล วิชาชีพมีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุดในด้านรายได้ และรองลงมาเป็นด้านโอกาสในการ เลื่อนตำแหน่ง จะเห็นว่า พยาบาลวิชาชีพจะมีความพึงพอใจในด้านรายได้น้อยกว่าด้านอื่นๆ มาเป็นเวลานับสิบปี ซึ่ง จากการศึกษาของ จารุวรรณ เสวสุวรรณ (2517) เขียวลักษณ์ เลอาหะจินดา (2519) และ สมสุข ติลาสกุลชัย (2534) ที่พบว่า เงินเดือน ศักดิ์ศรีวิชาชีพและโอกาสก้าวหน้า เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ เกิดความพึงพอใจในงาน และพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการ โอกาส ก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งพอจะแสดงให้เห็นว่าอาจจะเป็นสาเหตุของการย้ายงานและลา ออกจากงาน เพื่อแสวงหางานใหม่ที่มีรายได้เพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นวิชาชีพที่สามารถหางานได้ง่าย และ มีการลงทุนในภาคเอกชนมากขึ้น ทำให้พยาบาลมีโอกาสนที่จะเลือกในสิ่งที่ตนเองพึงพอใจได้ ซึ่ง Vroom (1964) ได้กล่าวว่า เงินเดือนใหม่ที่สูงกว่าเป็นปัจจัยที่จะต้องพิจารณาว่า ทำให้บุคลากรตัดสินใจลาออก หรือ เปลี่ยนงานและโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งของพยาบาลมีน้อยมาก ส่วนใหญ่จะเป็นพยาบาลประจำ การนานถึงสิบปี ทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และเกิดการเบื่อหน่ายก่อนได้รับเลื่อน ตำแหน่ง

ความพึงพอใจในงานมากที่สุดในด้านผู้ร่วมงาน รองลงมาเป็นด้านการบังคับบัญชา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ ทั้งนี้ จากความพึงพอใจในผู้ร่วมงานสูงสุด เพราะส่วนใหญ่เป็นพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเดียวกัน คือวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ ทำให้มีความสนิทสนม สามัคคี ช่วยเหลือกัน เปรียบได้กับการสนับสนุนทางสังคมซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบุษศรี ชัยชิตามร (2534) ว่า การรับรู้แรงสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและเพื่อนร่วมงาน สัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการศึกษาของ สุภัณฑา แสงมุกข์ (2529) ที่พบว่า การรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงานในระดับดีมากจะมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อ 3 "บรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ "พบว่าส่วนใหญ่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นดังนี้

4.1 พฤติกรรมผู้ร่วมงาน 4 มิติ คือ บรรยากาศองค์การ มิติขั้วมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงาน บรรยากาศองค์การ มิติมิตรสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการมีมิตรสัมพันธ์ที่พอเหมาะและมีความรักซึ่งกันและกันของผู้ร่วมงาน เมื่อเทียบกับลักษณะพฤติกรรมของผู้ร่วมงานตามหลักของฮาลปินและครอพท์นั้น แสดงว่าสมาชิกมีความรู้สึกที่เพื่อนร่วมงานมีความสนุกสนานในการทำงาน มีขวัญกำลังใจดีและมีความสัมพันธ์กันอย่างพอเพียงกับความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งมิติมิตรสัมพันธ์นี้ เทียบกับหลักของฟอร์แฮนด์กับลิทวินและสคริงเจอร์ (สมยศ นาวิการ และพูนศรี รุมาคม, 2534) จะแสดงถึงการมีสายใยการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน บรรยากาศองค์การมิติขาดความสามัคคี มิติอุปสรรค มีความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงอย่างชัดเจน ถ้าการปฏิบัติงานร่วมกันแล้วต่างคนต่างทำ ขาดความสามัคคี ขาดความคล่องตัว อึดอัดในการทำงาน ขอมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในทางลบ

4.2 พฤติกรรมผู้บริหารในมิติต่างๆ คือ บรรยากาศองค์การมิติกรูณาบราอัน มิติเป็นแบบอย่าง มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Anderson (1964) ได้ศึกษาบทบาทของหัวหน้าตึกทางค่านผู้นำ มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะวัดความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของหัวหน้าตึกที่เป็นที่นิยมและพฤติกรรมที่ไ้กระทำเป็นประจำ ซึ่งพบว่าผู้บังคับบัญชาพอใจหัวหน้าตึกที่มีพฤติกรรมมาทำให้การพยาบาลผู้ป่วยสูง



มากกว่าเป็นผู้ประสานหรือดูแลทุกข์สุขของบุคลากร ซึ่งตรงกับบรรยากาศองค์การมีที่เป็นแบบอย่างมากที่สุด และผลการศึกษาของ Pryer และ Distefano (1971) เกี่ยวกับการยอมรับพฤติกรรมทางการบริหารของผู้ตรวจการในโรงพยาบาลจิตเวชแห่งหนึ่ง โดยถามความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่พยาบาล 3 ระดับ คือ พยาบาลประจำการ ผู้ช่วยพยาบาล และพยาบาลผู้ชำนาญการ วัตถุประสงค์ด้านความภรุณาปราณี (Consideration) พฤติกรรมด้านความริเริ่ม การควบคุมทั้งภายนอกและภายใน และดัชนีรายการต่าง ๆ พบว่า บุคลากรทั้ง 3 ระดับ มีความพอใจต่อพฤติกรรมด้านความภรุณาปราณีมากที่สุดและจากความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ บรรยากาศองค์การมีพฤติกรรมปราณีเป็นตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุดในกลุ่มมีจิตวิทยาองค์การ ด้ให้พิจารณาถึงพฤติกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือผู้นำความหมายของฮาลปิน ที่ให้ไว้คือ ผู้นำ หมายถึงบุคคลที่มีบทบาทหรืออิทธิพลต่อคนในหน่วยงานมากกว่าผู้อื่น มีบทบาทเหนือบุคคลอื่น ทำให้หน่วยงานดำเนินสู่เป้าหมายที่วางไว้ และได้รับเลือกจากบุคคลอื่นให้เป็นผู้นำและดำรงตำแหน่งผู้นำในหน่วยงานตามหน้าที่ (Halpin, 1966)

บรรยากาศองค์การมีดีทาง เห็น มีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารที่บริหารโดยเคร่งครัดก็กระเปียบ นโยบายข้อบังคับมากกว่าที่จะคำนึงถึงจิตใจของสมาชิก ก็จะมีส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานในทางลบได้ ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ บุณศรี ชัยชิตามร (2534) ที่ว่า แรงสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเท่านั้น ที่สามารถช่วยลดผลทางลบของสภาพแวดล้อมที่มีความกดดันต่อความรู้สึกท้อแท้ใจ และความรู้สึกลดความเป็นบุคคลลงได้

4.3 การดูแลในวิชาชีพ ที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและที่ได้รับจากผู้ร่วมงานทุกองค์ประกอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับหรือ วิชาการและระบบค่านิยมทางมนุษยธรรม ภาษาต้องค้ประกอบการดูแล 10 ประการของ Watson (1985) ที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้น มีความสำคัญต่อพยาบาลวิชาชีพ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจากว่า การดูแลในวิชาชีพเป็นกระบวนการที่เน้นลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อความเจริญ ความพึงพอใจในชีวิต แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน ถึงการปฏิบัติคือ " คน" ำให้กับ "คนทั้งคน" ( พวงรัตน์ บุญบุญรักษ์, 2531)

เมื่อบุคคลได้รับความรัก และเอาใจใส่ ช่วยเหลือ โดยเฉพาะจากผู้บังคับบัญชา ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ดังที่ Locke (Robbin, 1989) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงานได้ คือพฤติกรรมของหัวหน้า ซึ่งเมื่อได้รับความเป็นมิตร ความเข้าใจ ยกย่องในผลงาน รับฟังความคิดเห็น และการแสดงความสนใจจากผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานจะเพิ่มขึ้นได้ ใกล้เคียงกับการศึกษาของ จินตนา สุทธิบรรพ (2529) ที่พบว่า การรับรู้ต่อระบบบริหาร มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเหนื่อยหน่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและการศึกษาของ บุณศรี ชัยชิตามร (2534) พบว่า การรับรู้แรงสนับสนุนจากหัวหน้าของผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางลบเล็กน้อยกับความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้านคือ ความรู้สึกท้อแท้ใจ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล และความรู้สึของการประสบความสำเร็จลดลง

สำหรับการดูแลวิชาชีพที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานโดยรวม เช่นเดียวกันนั้น แสดงให้เห็นว่า ในการทำงาน และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งพยาบาลเกี่ยวข้องอยู่นอกเหนือจากงานนั้น ก็คือ ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งพบว่า ถ้าพยาบาลวิชาชีพได้รับการดูแล เอาใจใส่จากผู้ร่วมงาน มีผู้ร่วมงานที่เป็นมิตร และให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ถือว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุด ดังงานวิจัยของ Savery (1989) พบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั้น ได้รับการจัดอันดับเป็นที่ 4 จาก 12 อันดับที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาของ สุภัตญา แสงมุขี (2529) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศของผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และการรับรู้บรรยากาศของผู้ร่วมงาน การคิดต่อสื่อสารภายในองค์กร และตำแหน่ง สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานได้ถึงร้อยละ 46.25

5. ผลการวิจัยตัวทำนายระดับ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่ามีตัวแปรที่สามารถเข้าสมการพยากรณ์ได้ คือการดูแลวิชาชีพที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วย (CAREH) บรรยากาศองค์การมิติขวัญ (CLI3) มิติอุปสรรค (CLI2) มิติมุ่งผลงาน (CLI6) มิติกรุณาปราณี (CLI8) และการดูแลวิชาชีพที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน (CAREP) ซึ่งในมิติกรุณาปราณีนั้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มหาวิทยาลัยรัฐโอไฮโอ (Kreitner and Kinicki, 1989) ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำ จากประยัคทั้งหมด 1,800 ประยัค แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี Factor analysis ได้ผลสรุปว่ามีพฤติกรรมผู้บริหาร 2 มิติ คือ มิติกรุณาปราณี (Consideration) และมิติมิตรสัมพันธ์ (Initiating

Structure) ซึ่งลักษณะมิตรสัมพันธ์ในกรณีดังกล่าว ผู้บริหารจะให้ความสนใจในผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจให้เกิดขึ้น ตามความต้องการและความปรารถนาของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สฤพร สิงวรภาณ (2528) ที่พบว่าหัวหน้าของผู้ป่วยส่วนใหญ่มิมีลักษณะของผู้นำแบบประชาธิปไตยร้อยละ 98.82 และการที่พฤติกรรมของผู้บริหารจะเป็นอย่างไร เพราะผลรวมของตัวแปร 3 ประการ คือ วัฒนธรรม ประเพณี และความปรารถนาของสังคมที่ผู้บริหารดำรงตำแหน่งอยู่ ลักษณะของสถาบันที่ผู้บริหารดำรงตำแหน่งอยู่ และตัวบุคคล

การดูแลในวิชาชีพที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพนั้น จากการศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจ ในกลุ่มผู้ร่วมงานนั้น Locke (Robbins, 1989) กล่าวว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานได้รับความเป็นมิตร ได้รับความเข้าใจและยอมรับในผลงานจากหัวหน้างาน ทั้งได้รับความช่วยเหลือเอาใจใส่ สนับสนุน จากผู้ร่วมงาน ก็ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานได้ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมที่เป็นการดูแลกันในระหว่างผู้ร่วมวิชาชีพนั้น เป็นการแสดงออกซึ่งความรัก ความเอาใจใส่ เน้นกระบวนการของความมีมนุษยธรรมที่พึงปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคล (Watson, 1985) เพื่อความเจริญ ความพึงพอใจในชีวิต คงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีของมนุษย์ (หวงรัตน์ บุญภานุรักษ์, 2531)

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้บริหาร ควรเห็นความสำคัญของการบริหารงานโดยใช้หลักการบริหารบุคคลโดยเฉพาะ การนำผลการวิจัย มาปรับเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริหาร เพื่อสร้างบรรยากาศองค์การที่เหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ หรือหน่วยงาน

2. รายได้และโอกาสเลื่อนตำแหน่ง เป็นตัวแปรที่ได้รับความพึงพอใจที่น้อยที่สุดผู้บริหารควรพยายามหาวิธีการ เพื่อผลักดันให้มีการเพิ่มรายได้ หรือค่าตอบแทนในการขึ้นปฏิบัติงานอย่างจริงจังและโดยเร็ว เพื่อป้องกันการลาออกหรือย้ายงานของบุคลากร และควรปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานขององค์กร เพื่อเพิ่มโอกาสการเลื่อนตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ให้มากขึ้น โดยอาจใช้ระบบหมุนเวียนตำแหน่ง และพิจารณามาตรฐานความสามารถที่สอดคล้องกับลักษณะงานนั้น ๆ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ควรจะนำตัวแปรการดูแลในวิชาชีพ ศึกษาในแง่มุมอื่น ๆ ในเชิงบริหาร กับพยาบาลวิชาชีพระดับผู้บริหารที่สูงขึ้น