

บทที่ 1



บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน โรงพยาบาลในสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร 4 แห่งคือ วชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ต่างก็กำลังประสบปัญหา การขาดแคลนบุคลากรในวิชาชีพ โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพซึ่งพบว่าอัตราการลาออก ย้ายงาน ที่มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (2532-2536) อัตราการโอนย้าย ลาออก ของพยาบาลวิชาชีพ ในวชิรพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 2.55, 4.31, 3.01, 7.66 และ 11 ตามลำดับ โรงพยาบาลกลาง (2533-2535)คิดเป็นร้อยละ 17.22, 19.74 และ 28.40 ตามลำดับ โรงพยาบาลตากสิน คิดเป็นร้อยละ 9.95, 8.66, 2.92, 6.09, และ 2.88 ส่วนโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ คิดเป็นร้อยละ 2.85, 10.30, 11.21, 8.22 และ 11.55 ตามลำดับ (สำนักงานการแพทย์, 2537) ในขณะที่เดียวกันพยาบาลก็ต้องทำงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นทุกปีทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน(หน่วยเวชสรีร, 2532-2536) และจากการลาออกของบุคลากรพยาบาลในหน่วยงาน และการเพิ่มจำนวนผู้รับบริการ มีผลกระทบต่อผู้กำลังปฏิบัติงานอยู่คือทำให้ได้รับการจัดเวรการทำงานมากเพิ่มขึ้นจากเดิมที่เป็นอยู่ ซึ่งจุฑามาศ พุทธิพิทักษ์ และวนิตา มงคลสินธุ์ (2535) ได้ทำการศึกษาสาเหตุ การลาออก โอน ย้ายของพยาบาลโรงพยาบาลตากสิน ได้กล่าวว่า การลาออก โอน ย้าย ทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน เหลือผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ มีภาระล้นเกิน ลาป่วย ลาพักร้อนมากขึ้น สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุทำให้พยาบาลต้องทำงานหนักพักผ่อนน้อยลง และก่อให้เกิดความเครียด (Scully, 1980) ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลงจนอาจเป็นสาเหตุของการตัดสินใจลาออก เปลี่ยนย้ายงานได้ในที่สุด (Marie, 1992)

ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ตนทำอยู่ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจเกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองทั้งทางกายาร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความพึงพอใจ

การทำงานและสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ หรืออาจกล่าวได้ว่าผลลัพธ์ที่ได้จากความพึงพอใจในงานของบุคลากรก็คือ คุณภาพของงานและอัตราย้ายออกจากงานลดลง (Luthans, 1992) และได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจก็คือ การนิเทศงานกลุ่มผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน เงินเดือนหรือค่าตอบแทน โอกาสการได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นตัวแปรที่ได้รับความนิยมในการวัดความพึงพอใจในงาน ในสาขาการบริหารทรัพยากรบุคคล

จากการศึกษาที่ผ่านมาในเรื่องของความพึงพอใจในงานของพยาบาล พยาบาลมีความพึงพอใจในระดับต่ำในเรื่องของ เงินเดือน สวัสดิการ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (จารุวรรณเสาวกรรม, 2518) และจากการศึกษาของสุกัญญา แสงมุกข์ (2529) พยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 57.18 มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ซึ่งพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่เป็นพยาบาลประจำการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.86 ซึ่งสาเหตุของความไม่พึงพอใจในงานได้แก่ การที่พยาบาลไม่ได้ทำงานตามประสบการณ์การศึกษา ซึ่งคาดหวังไว้ว่าจะได้ทำงานที่มีความหมายท้าทายความสามารถ ไม่สามารถให้การศึกษาที่แก่ผู้ป่วยตามที่ได้ตั้งใจไว้ หรือวิตกกังวลเกี่ยวกับคุณภาพของการพยาบาล ต้องรับผิดชอบหน้าที่อื่นซึ่งมีสาเหตุโดยตรงของพยาบาล (นิภา ศิครประเสริฐ, 2527)

บรรยากาศองค์การ เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งบรรยากาศองค์การนั้น หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกในองค์การต่อปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในการปฏิบัติงานภายในองค์การ การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในผู้ร่วมงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานไปในทางที่ดี และเมื่อปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จและสมความคาดหมายรวมกัน ก็จะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน นับเป็นแรงจูงใจภายในที่ส่งผลให้บุคลากรนั้นสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างมีความสุข ซึ่งนอกจากความพึงพอใจในงานของบุคลากรจะสามารถเพิ่มคุณภาพในการทำงานและลดอัตราการย้ายออกจากงานแล้ว สภาพแวดล้อมในการทำงานหรือบรรยากาศในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ซึ่งบรรยากาศองค์การนั้นสามารถสร้างขึ้น และปรับปรุง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสอดคล้องกับความต้องการของคนในองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ (Haiman, Scott และ Connor, 1978) ซึ่งจากการศึกษาของ Litwin และ Stringer (1968) สรุปว่า บรรยากาศแบบเผด็จการซึ่งรวมอำนาจในการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานถูกควบคุมโดยระเบียบจะนำไปสู่ผลผลิตต่ำและความพึงพอใจต่ำ ในทางตรงกันข้ามบรรยากาศที่มีความเป็นมิตรกันที่หนึ่ง ทำให้ทัศนคติเป็นบวกและพึงพอใจสูงและจากการศึกษาของอัมพัน ไชยทองศรี (2530) ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ

85.14

การดูแลวิชาชีพเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดความเครียดในการทำ

งานได้ สัมพันธภาพที่ดีและการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นการแสดงออกอย่างหนึ่งถึงการดูแล (Caring) ซึ่งเป็นกระบวนการและวิธีการอย่างมีมนุษยธรรมระหว่างบุคคล ตามขอบเขตของความรู้ มีศิลปะและอุดมคติทางศีลธรรม(Moral Ideal) เน้นการมีความรักในมนุษย์ โดยมีเป้าหมายในการป้องกัน เฝ้าดู และอนุรักษ์ไว้ซึ่งศักดิ์ศรีของมนุษย์ (Watson, 1985) เน้นในลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อความเจริญ ความพึงพอใจในชีวิต (ทวงรัตน์ บุญานุรักษ์, 2531) สัมพันธภาพที่ดี ระหว่างผู้ร่วมงาน ความเป็นมิตร ซึ่งนำมาแห่งการสนับสนุน เอาใจใส่ ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ซึ่งความอบอุ่นเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลพึงพอใจในงาน (Luthans, 1992) และเป็นตัวลดความเหนื่อยหน่ายได้ คังผลการศึกษาของ บุคศรี ชัยชิตามร(2534) ที่พบว่า การรับรู้แรงสนับสนุนจากหัวหน้าของผู้ป่วย และเพื่อนร่วมงาน สัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภัฏญา แสงมุข (2529) และ Savery(1989) พบว่า การรับรู้บรรยากาศของผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาล และได้รับการจัดอันดับที่ 4 จาก 12 อันดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ร่วมงานนั้นเป็นบุคคล ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบของความเครียดที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานได้

อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิทางการศึกษาก็เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจ เนื่องจากว่า บุคคลที่ประกอบอาชีพวิชาชีพ คุณวุฒิที่เหมาะสม สามารถใช้ความมีวุฒิภาวะ และประสบการณ์ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมหน่วยงาน เข้าใจงานสิ่งที่เป็นปัญหาที่เกิดได้ดีกว่า ก็อาจจะช่วยให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างมีความสุข

จากการศึกษานี้เรื่อง บรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ผ่านมานั้นทำให้เห็นว่าการประกอบวิชาชีพการพยาบาลได้ประสบความสำเร็จ และอยู่ในวิชาชีพเป็นเวลานานนั้นจะต้องมีความพึงพอใจในงาน และมีบรรยากาศภายในองค์กรที่สนับสนุนความพึงพอใจในงาน เนื่องจากงานพยาบาลนั้น ต้องเผชิญกับความทุกข์ทรมาน เสียสละ อุดหนุนเป็นอย่างมาก หากผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นคงทางใจก็จะเกิดความท้อแท้เหนื่อยหน่ายได้ง่ายและโยกย้าย ลาออก จนต้องเปลี่ยนอาชีพในที่สุด (หาริกา อิบราฮิม, 2523)

โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีแนวโน้มของการ ลาออก โอน ย้าย เพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งพอจะชี้ให้เห็นว่า กาลังประสบปัญหาความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ประกอบกับมีการวิจัยของ จุฑามาศ พุทธิพิทักษ์ และวนิดา มงคลสินธ์ (2535) เพียงชั้นเดียว ที่ศึกษา สาเหตุ การลาออก โอน ย้าย ของพยาบาลโรงพยาบาลตากสิน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงบรรยากาศองค์กร การดูแลในวิชาชีพ ว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพเป็นไปในทางใด

ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาความพึงพอใจของพยาบาล วิชาชีพของโรงพยาบาลสังกัด  
สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาบรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน และความ  
พึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัด สำนักงานแพทย์  
ที่มีอายุ ประสบการณ์ด้านการพยาบาล และระดับการศึกษาที่ต่างกัน
3. เปรียบเทียบการดูแลในวิชาชีพ ที่พยาบาลวิชาชีพได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วย กับที่ได้รับจาก  
ผู้ร่วมงาน
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพ และความพึงพอใจใน  
งานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร
5. ศึกษาความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจในงาน โดยมีบรรยากาศองค์การการดูแล ในวิชาชีพ  
อายุ ประสบการณ์ด้านการพยาบาล และระดับการศึกษา

### แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

ในปัจจุบันที่องค์การสาธารณสุขกำลังประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะการขาด  
แคลนพยาบาล โรงพยาบาลในสำนักงานแพทย์ ที่เป็นองค์การหนึ่งที่ประสบปัญหานี้ เป็นต้นจากการมีแนว  
โน้มของอัตราการจอนย้ายลาออก เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงปี 2532-2536โดยที่ศิริพยาบาลมีอัตราการลาออก  
จอน ย้าย คิดเป็นร้อยละ 2.55, 4.31, 4.01, 7.66 และ 11.00 ตามลำดับโรงพยาบาลกลาง (2533-  
2535) คิดเป็นร้อยละ 17.22, 19.74, 28.46 โรงพยาบาลตากสินคิดเป็นร้อยละ 9.95, 8.66, 2.92,  
6.09 และ 2.88 ตามลำดับ ส่วนโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ คิดเป็นร้อยละ 2.85, 10.30,

11.21, 8.22 และ 11.55 ตามลำดับ (สำนักการแพทย์, 2532-2536) ในขณะที่เกี่ยวกับอัตราการให้บริการทางสุขภาพของโรงพยาบาลในสำนักการแพทย์ก็มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี (หน่วยเวชสถิติ, 2532-2536) ต้องทำงานหนัก และจากลักษณะงานของพยาบาลก็เป็นงานที่เพิ่มความเครียด ซึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในอาชีพได้ (Scully, 1980) ซึ่งการเพิ่มความเครียดทำให้พยาบาลละทิ้งงานและเปลี่ยนอาชีพในที่สุด (Marie, 1992) สอดคล้องกับ Luthans(1992) ที่กล่าวว่า ผลลัพธ์ของความพึงพอใจในงานของบุคลากรก็คือ คุณภาพงานและอัตราการย้ายออกจากงานลดลง

นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมของการทำงานก็มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและการได้รับการสนับสนุนทางสังคม โดยเฉพาะการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย และการสนับสนุนจากผู้ร่วมงานสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน (บุญศรี ชัยจิตามร, 2534)

ในองค์การใด ๆ จะต้องมีบุคลากรที่มี คุณวุฒิ วิทยุที่แตกต่างกันออกไป บุคคลที่มีอายุต่างกันย่อมหมายถึงเวลาที่ผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ ของชีวิตแตกต่างกัน มีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากการที่ศึกษานในเรื่องความพึงพอใจในงานของ สมสุข ศิลลกุลชัย (2533) ก็พบว่าพยาบาลในกลุ่มอายุสูง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ดังนั้น จากเหตุผลและการศึกษาค้นคว้าที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

1. พยาบาลวิชาชีพที่มี อายุ ประสบการณ์ด้านการพยาบาล และระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
2. การดูแลในวิชาชีพที่ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการดูแลที่ได้รับจากผู้ร่วมงานแตกต่างกัน
3. บรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ
4. บรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพ อายุ ประสบการณ์ด้านการพยาบาล และระดับการศึกษา สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

#### ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้จะศึกษานพยาบาลวิชาชีพ ตำแหน่งพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยสามชั้นของแผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกสูติ-นรีเวชกรรม และกุมารเวชกรรมหอผู้ป่วยนอก และฉุกเฉิน หอผู้ป่วยพิเศษ ห้องคลอด ห้องผ่าตัด และหออภิบาลผู้ป่วยหนักทุกแผนกในโรงพยาบาล

สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร 4 แห่ง คือ วชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาล  
ตากสิน และโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

## 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ บรรยากาศองค์การ การดูแลวิชาชีพ อายุ  
ประสบการณ์ด้านการพยาบาล และระดับการศึกษา

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกในองค์การต่อปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในการ  
ปฏิบัติงานภายในองค์การพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาลซึ่งวัดได้จากการสอบถามความคิดเห็นหรือความ  
รู้สึกนึกคิดของพยาบาลประจำการที่มีต่อพฤติกรรมผู้ร่วมงาน 4 มิติ และต่อพฤติกรรมผู้บริหาร 4 มิติดังนี้

#### พฤติกรรมผู้ร่วมงาน 4 มิติ

มิติขาดความสามัคคี (Disengagement) ความคิด และความรู้สึกของสมาชิกต่อ  
พฤติกรรมของผู้ร่วมงานว่า มีท่าทางโดยขาดความสามัคคี ปฏิบัติงานในหน้าที่ไปในลักษณะต่างคนต่าง  
ทำ ขาดการประสานงาน หรือขาดความร่วมมือซึ่งกันและกัน ทั้ง ๆ ที่ต้องร่วมมือกันจึงจะได้ผลงานดี

มิติอุปสรรค (Hindrancel) ความคิดและความรู้สึกของสมาชิกต่อพฤติกรรมของ  
ผู้ร่วมงานว่าได้ปฏิบัติงานในหน้าที่โดยขาดความคล่องตัวหรือขาดความสะดวก เพราะผู้บริหารให้งาน  
สมาชิกมากเกินไป สมาชิกรู้สึกอึดอัดที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ซึ่งสมาชิกเห็นว่าไม่จำเป็นและ  
ก่อให้เกิดความยุ่งยากมากกว่าที่จะเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

มิติขวัญ (Esprit) หมายถึง ความคิดและความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรม  
ของผู้ร่วมงานว่าได้ปฏิบัติหน้าที่โดยมีขวัญและกำลังใจ มีความรักในหมู่คณะ มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็น  
สมาชิกในหน่วยงานนี้

มิติมิตรสัมพันธ์ (Intimacy) หมายถึง ความคิดและความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อ  
พฤติกรรมของผู้ร่วมงานว่า ได้ปฏิบัติหน้าที่โดยแสดงออกถึง ความสนุกสนาน และมีความสัมพันธ์กันอย่าง  
สนิทสนมยิ่งแต่อาจไม่เกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานก็ได้

#### พฤติกรรมผู้บริหาร 4 มิติ

มิติห่างเหิน (Aloofness) หมายถึง ความคิดและความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริหารว่า บริหารงานโดยคำนึงถึง กฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายอย่างเคร่งครัดมากกว่าที่จะคำนึงถึงจิตใจของสมาชิก การติดต่อกับสมาชิกมีลักษณะเป็นส่วนรวมมากกว่าการติดต่อบุคคลเป็นรายบุคคล

มิติมุ่งผลงาน (Production Emphasis) เป็นมิติที่แสดงถึงพฤติกรรมของผู้บริหารว่า บริหารงานโดยคำนึงถึงผลงานมาก ผู้บริหารจะควบคุม ตรวจสอบ สั่งการ และนิเทศการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด สมาชิกต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหารโดยเคร่งครัด ปราศจากปฏิริยาหรือความคิดเห็นอื่นใด

มิติเป็นแบบอย่าง (Thrust) เป็นมิติที่แสดงถึงพฤติกรรมของผู้บริหารว่าพยายาม กระตุ้น เคียงหรือจูงใจให้สมาชิกปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารไม่ใช้การควบคุม ตรวจสอบ หรือนิเทศงานโดยตรงแต่จะใช้วิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของคนาที่ดีที่สุด จนเป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นถือเอาแบบปฏิบัติได้

มิติกรุณาปราณี (Consideration) เป็นมิติที่แสดงถึงพฤติกรรมของผู้บริหาร ว่า ผู้บริหารปฏิบัติต่อสมาชิกโดยแสดงออกถึงความเป็นผู้มีเมตตากรุณาช่วยเหลือการปฏิบัติงานและธุรกิจส่วนตัวของสมาชิก เป็นอย่างดี

การดูแลในวิชาชีพ หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกใด ๆ ก็ตาม ทั้งที่เป็นคำพูด (verbal) หรือไม่ใช้คำพูด (non verbal) ที่พยาบาลได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและเพื่อนร่วมงานที่เป็นการแสดงถึงความรัก ความเอาใจใส่ ช่วยเหลือในเชิงวิชาชีพของพยาบาล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ทางวิทยาศาสตร์ หรือวิชาการ และระบบค่านิยมทางมนุษยธรรม (Moral Ideal) ภาษาต้องประกอบด้วย 10 ประการของ Jean Watson (1985) ดังนี้ คือ

1. การจัดรูปแบบของระบบค่านิยมความมีมนุษยธรรมและความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (The Formation of a Humanistic-altruistic of Values)
2. การปลูกฝังความเชื่อและความหวัง (Instillation of Faith-hope)
3. การขัดเกลาความไวต่อการรับรู้ของตนเองและต่อผู้อื่น (Cultivation of sensitivity to self and others)
4. พัฒนาการของสัมพันธภาพในการช่วยเหลือและความไว้วางใจ (Development of a helping-trust relationship)

5. ส่งเสริมและยอมรับการแสดงออกถึงความรู้สึกในด้านบวกและด้านลบ(Promotion and acceptance of the expression of positive and negative feelings)
6. การใช้วิธีการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ให้เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ(Systemic use of the scientific problem-solving method for decision making)
7. การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้การสอนระหว่างบุคคล(The promotion of interpersonal teaching-learning)
8. การจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อการสนับสนุนระดับประคอง ป้องกัน และ/หรือแก้ไขสภาพจิต ร่างกาย สังคม วัฒนธรรม และวิญญาณ(Provision for a supportive protective, and(or) corrective material, physical, sociocultural and spiritual environment)
9. การช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ (Assistance with the gratification of human need)
10. การส่งเสริมให้มีพลังจิตวิญญาณที่มาจากประสบการณ์ตรงที่มีอยู่จริง (Allowance for existential phenomenological forces)

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่ดีของพยาบาลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งความรู้สึกความคิดที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความพอใจ แบ่งเป็นความพึงพอใจ 5 ด้านคือ

1. ลักษณะงาน
2. รายได้
3. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การบังคับบัญชา
5. ผู้ร่วมงาน

ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยมาตรวัด JDI(Job descriptive index) (สมสุข ศิลาสกุลชัย, 2534)

อายุ หมายถึง จำนวนปีตามปฏิทินของอายุ ขณะที่กำลังปฏิบัติงาน คิดเป็นจำนวนปีบริบูรณ์ แบ่งเป็นช่วงอายุ 4 ช่วง คือ 20-25 ปี, 26-30 ปี, 31-35 ปี และ 36 ปี ขึ้นไป



ประสบการณ์การพยาบาล หมายถึง จำนวนปีของการปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลประจำ การที่คิดเป็นจำนวนปีบริบูรณ์ โดยแบ่งเป็นช่วงปี 3 ช่วง คือ 1-5 ปี, 6-10 ปี, และ 11 ปี ขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิทางการศึกษาระดับสุดท้ายในขณะที่ทำปฏิบัติงานในตำแหน่ง พยาบาลแบ่ง เป็น 2 ระดับคือ ประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีหรือต่ำกว่า และปริญญาตรีหรือสูงกว่า

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ ระดับวิชาชีพ ซึ่งได้รับประกาศนียบัตร อนุปริญญาหรือปริญญาตรี และเทียบเท่าในสาขาวิชาการพยาบาล และผดุงครรภ์ และได้รับการขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลผดุงครรภ์ กำล้างปฏิบัติงานใน หอผู้ป่วยสามัญ แผนกอายุรกรรม กุมารเวชกรรม และสูติ-นรีเวชกรรม หออภิบาลผู้ป่วยหนัก แผนก อายุรกรรมและศัลยกรรม และห้องคลอด ห้องผ่าตัด หอผู้ป่วยฉุกเฉินและหอผู้ป่วยพิเศษ ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร หมายถึง วชิรพยาบาล โรงพยาบาล กลาง โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้บริหารทางการแพทย์ ได้ตระหนักถึงบรรยากาศขององค์การ ที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพ เกิดความพึงพอใจในงาน
2. เพื่อให้ผู้บริหารทางการแพทย์ได้มองเห็นแนวทาง ในการปรับเปลี่ยนระหว่างการบริหารงานในหอผู้ป่วย เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพเกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น
3. เพื่อให้ผู้ประกอบการวิชาชีพพยาบาล ได้เกิดความตระหนักถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจและพยายามจัดการต่อตนเองต่อเพื่อนร่วมงาน เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานต่อวิชาชีพ และลดอัตราการโอด ย้าย ลาออก ได้