

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคใต้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ และศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคใต้ โดยมีอายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน การได้รับการอบรมทางการพยาบาล การได้รับอำนาจในด้านข้อมูลข่าวสาร การส่งเสริมสนับสนุน ทรัพยากร การได้รับโอกาส การได้รับความเคารพ การได้รับความไว้วางใจ และการได้รับอิสระ เป็นตัวพยากรณ์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 485 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นจากพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป ในเขตภาคใต้ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีสาระสำคัญ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิ 10 ท่าน หาความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup> ในการคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน และสร้างสมการทำนายความพึงพอใจในงาน

## สรุปผลการวิจัย

1. ระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.18$ ) โดยมีคะแนนเฉลี่ยด้านการได้รับการเคารพและการได้รับอิสระอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.63$ ) ด้านการได้รับความไว้วางใจ การได้รับอำนาจ (ส่งเสริมสนับสนุน ข้อมูล ข่าวสาร ทรัพยากร) และการได้รับโอกาสอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$  3.10 และ 2.98 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4)

2. ระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.55$ ) โดยมีคะแนนเฉลี่ยด้านความรับผิดชอบในงาน ความสำเร็จในงาน ลักษณะของงาน และการได้รับการยอมรับอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$  3.88 3.72 และ 3.54 ตามลำดับ) ส่วนความก้าวหน้าในงานพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ ) (ตารางที่ 12)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ พบว่า (ตารางที่ 18)

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับอายุ และประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .159 และ .181 ตามลำดับ ส่วนวุฒิการศึกษาและการได้รับการอบรมทางการพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

3.2 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .694 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

4. ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานที่สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ มี 5 ตัวแปร จากตัวแปรที่นำมาศึกษาทั้งหมด 11 ตัวแปร ซึ่งร่วมกันทำนายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การได้รับโอกาส การได้รับอิสระ การได้รับความไว้วางใจ ประสบการณ์การทำงาน และการได้รับข้อมูลข่าวสาร โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการได้ร้อยละ 58.08 ( $R^2 = .5808$ ) (ตารางที่ 20) ซึ่งตอบสนองสมมติฐานข้อที่ 2 เพียง 5 ตัวแปร

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) (ตารางที่ 21) พบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีค่า Beta สูงสุด คือ การได้รับโอกาส (Beta = .3513) รองลงมาคือ การได้รับอิสระ (Beta = .2117) การได้รับความไว้วางใจ (Beta = .2396) ประสบการณ์การทำงาน

( Beta = .0732 ) และการได้รับข้อมูลข่าวสาร ( Beta = .0768 ) ตามลำดับ ซึ่งหมายถึงการได้รับโอกาส มีความสำคัญเป็นอันดับแรกในการทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ รองลงมาคือ การได้รับอิสระ การได้รับความไว้วางใจ ประสิทธิภาพการทำงาน และการได้รับข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ ดังนั้น จึงสร้างสมการทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 50.1468 + .5775 \text{ Opp} + .9536 \text{ Free} + .9425 \text{ Trus} + 1.0333 \text{ Exp} + .1844 \text{ Inf}$$

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{\text{sat}} = .3513 \text{ Opp} + .2117 \text{ Free} + .2396 \text{ Trus} + .0732 \text{ Exp} + .0758 \text{ Inf}$$

### อภิปรายผลการวิจัย

#### 1. การศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลประจำการ

ระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามข้อสรุปของ Sabiston & Laschinger ( 1995 ); Laschinger ( 1996 ); และผลการวิจัยของสุพิศ กิตติรัชดา ( 2538 ) แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารทางการพยาบาลได้ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่พยาบาลประจำการที่อยู่ในความดูแลให้สามารถปฏิบัติงานตามขอบเขตวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเชื่อว่าบุคลากรพยาบาลแต่ละคนมีความสามารถแฝงอยู่ ถ้าได้รับการส่งเสริมสนับสนุนที่ดีพอ จะสามารถเติบโตและประสบความสำเร็จในการชีวิตการทำงาน ซึ่งผู้บริหารแสดงออกโดยให้ความสนใจต่อพยาบาลประจำการที่อยู่ในบังคับบัญชาในทุก ๆ ด้านอย่างจริงจัง ให้ความรักและห่วงใย ให้เกียรติและยอมรับในความคิดหรือการกระทำของพยาบาลในฐานะผู้ร่วมงาน ( ดังผลในตารางที่ 9 ) ให้อิสระในการทำงานภายใต้ขอบเขตวิชาชีพ แต่ยังมีข้อจำกัดในการกำหนดวิธีการทำงาน ซึ่งต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ( ดังผลในตารางที่ 11 ) และให้ความไว้วางใจ ซึ่งพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง นั้นย่อมแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารยังไม่อาจไว้วางใจให้พยาบาลประจำการรับผิดชอบงานที่สำคัญได้ทุกคน อาจเป็นเพราะความแตกต่างของแต่ละคนหรือความพร้อมของแต่ละคนไม่เท่ากัน ส่งผลให้เกิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่พยาบาลประจำการอยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ผู้บริหารยังพยายามที่จะจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เอื้ออำนวยต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่พยาบาลประจำการ โดยจัดให้พยาบาลสามารถเข้าถึงอำนาจและโอกาสได้โดยง่าย ด้วยการให้ข้อมูลข่าวสาร ให้การส่งเสริมสนับสนุน ให้ทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งเป็นการช่วยให้พยาบาลประจำการมีอำนาจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังให้โอกาสแก่พยาบาลประจำการได้เติบโตในทิศทางที่ก้าวหน้า ซึ่งเมื่อพิจารณาตามแนวคิดที่ใช้เป็นกรอบการวิจัยครั้งนี้แล้ว พบว่า พยาบาลประจำการรับรู้ถึงการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับหนึ่ง ซึ่งระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในองค์กรจะสูงหรือต่ำนั้นยังขึ้นอยู่กับรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กร (Marion et al ; 1995) เช่นเดียวกับคำกล่าวของ Tebbitt (1993) ที่ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่บุคลากรในองค์กรนั้น ต้องเสริมสร้างผ่านลงมาทางผู้บริหารระดับต้น ซึ่งหมายถึงหัวหน้าหรือผู้ช่วยพยาบาลประจำการ และผู้ที่ส่งเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ผู้อื่นได้นั้น ต้องเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ตนเองก่อน (สายพิณ เกษมกิจวัฒนา , 2537) แต่ถ้าผู้บริหารทางการพยาบาลมีความรู้สึกรู้ว่าตนเองไร้อำนาจก็ไม่สามารถที่จะเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ผู้อื่นได้ หรือได้แต่อยู่ในระดับต่ำ หรืออีกประการหนึ่งคือ ผู้บริหารพร้อมที่จะเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่พยาบาลที่อยู่ในความดูแล แต่พยาบาลประจำการไม่พร้อมที่จะรับ ก็อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การเสริมสร้างพลังอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง

## 2. การศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

ระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลรัฐที่ผ่านมาที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ( จารุวรรณ เสวกวรรณ, 2518 ; ละออ ดันดิศิริพันธ์, 2520 ; ธีรา เหมินทร์, 2524 ; อัมพันธ์ ไชยทองศรี, 2530 ; อชรี จิตต์ภักดี, 2536 ) นั้นย่อมแสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันพยาบาลประจำการได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้นกว่าเดิมและมากพอที่จะสนองตอบความต้องการของพยาบาลได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งส่งผลให้พยาบาลมีกำลังใจและมีความสุขที่จะปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยครั้งนี้ พยาบาลประจำการพึงพอใจในงานในด้านความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบในงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก และทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ลักษณะงานของพยาบาลเป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง มีความซับซ้อน ละเอียดย่อย และท้าทายความสามารถ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยที่อยู่ในความดูแลหายจากโรคหรือทุเลาจากความเจ็บป่วย เมื่อพยาบาล

สามารถใช้ความรู้และทักษะที่มีอยู่หรือที่ได้ศึกษามาในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้เป็นผลสำเร็จ เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและเป็นที่เชื่อถือของผู้รับบริการ จะยิ่งทำให้พยาบาลรู้สึกเป็นสุข เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Ganong and Ganong, 1980) เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ และนำไปสู่ความพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น

ส่วนความก้าวหน้าในงานนั้นพยาบาลประจำการพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาค่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลในด้านความก้าวหน้าในงานที่ผ่านมาพบว่ามียกระดับสูงขึ้น กล่าวคือ ที่ผ่านมามีพยาบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านนี้ในระดับต่ำ (จารุวรรณ เสวกรวรรณ, 2518; เยาวลักษณ์ เลาหะจินดา, 2518) ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่าปัจจุบันพยาบาลประจำการได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าตามสายงานอย่างชัดเจน ดังจะเห็นได้ว่าพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่อยู่ในสายงานระดับ 3 - 5 ของทุกหน่วยงาน สามารถเลื่อนขั้นสู่ระดับ 6 - 7 ได้โดยไม่จำกัดจำนวน ด้วยการเสนอผลงานวิชาการ เมื่อมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนด นับได้ว่าเป็นความก้าวหน้าที่น่าพอใจในระดับหนึ่ง ส่งผลให้พยาบาลประจำการปัจจุบันมีความพึงพอใจในด้านนี้สูงขึ้นกว่าเดิม ส่วนความก้าวหน้าในตำแหน่งทางการบริหารนั้นยังคงมีจำนวนจำกัด และมักมีการพิจารณาตามอาวุโส จึงทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานมานานที่ไม่ได้รับการพิจารณาให้ก้าวสู่ตำแหน่งทางการบริหารเกิดความท้อแท้ และไม่พึงพอใจ จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ การอบรมดูงาน การศึกษาต่อ ซึ่งถือเป็นความก้าวหน้าอีกลักษณะหนึ่งที่ทุกคนปรารถนา และเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างมาก แต่ในความเป็นจริงการส่งเสริมความก้าวหน้าในส่วนนี้อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องโควตาและบุคลากรที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ทำให้โอกาสที่พยาบาลทุกคนจะได้รับการอบรมดูงานหรือศึกษาต่อเป็นไปได้ยาก จึงทำให้ไม่อาจตอบสนองความต้องการส่วนนี้ของพยาบาลทุกคนได้ ส่งผลให้พยาบาลพึงพอใจด้านความก้าวหน้าปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญและส่งเสริมการศึกษาต่อหรือการอบรมแก่บุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการและเหมาะสมกับลักษณะงาน และเปิดโอกาสให้เท่าเทียมกันทุกคน อีกทั้งติดต่อหาแหล่งเงินทุนเพื่อสนับสนุนการอบรมดูงาน เพื่อพัฒนาระดับความพึงพอใจในความก้าวหน้าให้สูงขึ้น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ บุคคลเมื่อมีอายุมากขึ้น จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ด้วย ( Harrell ,1972 ; Werther & Davis , 1986 ; Cherrington , 1991) ซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะจะเจริญสูงขึ้นตามวัย มีประสบการณ์มากขึ้น ความคิดอ่านและการมองปัญหาจะชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น มีความสุขุม รอบคอบ (ทัศนา บุญทอง , 2533 ) ย่อมจะมีความเข้าใจลักษณะของวิชาชีพ เข้าใจสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้ดี และปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดี อีกทั้งผู้ที่มีอายุมากย่อมมีโอกาสได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง หรือพิจารณาความดีความชอบนั้น ๆ มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ส่งผลให้ยังคงมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นไปตามข้อคิดเห็นของ Savary (1989) ที่กล่าวว่า พยาบาลในกลุ่มอายุสูงจะมีความพึงพอใจในงานพยาบาลโดยรวมสูงกว่าพยาบาลในกลุ่มอายุต่ำ ทำให้ความเชื่อถือที่มีต่องานพยาบาลแตกต่างกันด้วย หรือถ้าทำงานในลักษณะเดียวกัน พยาบาลที่มีอายุมากกว่าก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูงกว่าพยาบาลที่มีอายุน้อยกว่าเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hulin และ Smith (1965) ; Lee และ Wilbus ( 1985) ; เยาวลักษณ์ เลาหะจินดา (2519) ; ธีรา เหมินทร์ (2524) ; สมควร ทรัพย์บำรุง ( 2534) ; วงเดือน ศิริลักษณ์ และคณะ (2536) ; อชรี จิตต์ภักดี ( 2536) ; จิตรลดา ชัยรัตน์ (2538) ; ซึ่งระบุได้ว่า อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่า พยาบาลประจำการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานด้านการพยาบาลมานานย่อมมีความชำนาญในงานมากขึ้น สามารถปรับตัวให้กับสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ ( Simson , 1989 อ้างใน สุภัญญา แสงมุกข์ , 2529 ) นอกจากนี้ Davis ( 1972 ) ยังกล่าวสนับสนุนว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในอาชีพนานกว่า ย่อมมีความสามารถในการประกอบอาชีพนั้นมากกว่า จะประสบความสำเร็จในงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า เพราะเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ จากเหตุการณ์จริง และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญได้ และนำไปสู่การปรับปรุงพฤติกรรมที่เหมาะสม อีกทั้งประสบการณ์การทำงานมีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่น มีเหตุผลมากขึ้น มีความเข้าใจในงานดีขึ้น มีทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ( Nigro และ Nigro , 1984 ) มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย ซึ่งความก้าวหน้าในงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภูมิใจ และรู้สึกพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จารุวรรณ เสวกวรรณ (2517) ; เยาวลักษณ์ เลาหะจินดา (2519) ; ธีรา เหมินทร์ (2524) ; สมควร ทรัพย์บำรุง (2534) ; อชรี จิตต์ภักดี (2536) ; วงเดือน ศิริลักษณ์และคณะ (2536) ; อรเพ็ญ พงศ์กล้า (2537) ; จิตรลดา

ชัยรัตน์ ( 2538 ) ซึ่งระบุไว้ว่าประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษานั้น พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของมาณีย์ อ้อยเจริญพงษ์ ( 2528 ) และ สมสุข ดิลกสกุลชัย ( 2534 ) ที่พบว่าวุฒิการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 96.3 ส่วนระดับปริญญาโทมีเพียงร้อยละ 0.4 และระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร มีเพียงร้อยละ 3.3 ซึ่งเป็นข้อจำกัดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับการศึกษาที่นำมาศึกษา ทำให้วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีอิทธิพลเหนือวุฒิการศึกษาระดับอื่น จึงส่งผลให้วุฒิการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านการอบรมทางการพยาบาลนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่าเรื่องที่พยาบาลได้รับการอบรมนั้นไม่อยู่ในความสนใจ หรือไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติ กรอ่กับการพิจารณาพยาบาลเข้ารับการอบรมทางการพยาบาลนั้นบางครั้งพิจารณาตามลำดับอาวุโส หรือตามอายุงาน ซึ่งอาจไม่ตรงกับความสนใจของผู้เข้ารับการอบรม อีกทั้งบางครั้งเมื่อเข้ารับการอบรมมาแล้วไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้จากสาเหตุข้อจำกัดบางประการ หรือจากการขาดแคลนบุคลากรพยาบาล ทำให้บุคลากรในแต่ละหน่วยงานไม่สามารถเข้ารับการอบรมได้ครบทุกคน จากการศึกษาครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอบรมทางการพยาบาลมีจำนวนมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 80.6. แต่ความพึงพอใจในงานไม่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพัชนี เหมะนาวิ ( 2536 ) ว่า พยาบาลที่ได้รับการอบรมกับไม่ได้รับการอบรมมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ กล่าวคือ ถ้าพยาบาลประจำการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในระดับสูง จะทำให้พยาบาลมีความพึงพอใจในงานสูง ( Kanter ,1979 ) ทั้งนี้เนื่องจากการเสริมสร้างพลังอำนาจนั้นเป็นกระบวนการกระจายอำนาจ (Hegar และ Hunzeker , 1988 ) เป็นกระบวนการเสริมสร้างความสามารถของพยาบาลประจำการให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ สามารถแก้ปัญหาในงานด้วยตนเอง มีอิสระในการตัดสินใจ สามารถควบคุมวิถีชีวิตของตนเอง ( Gibson , 1995 ) เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจ เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง และ

เกิดความรู้สึกว่าตนเองได้เติบโตในวิถีชีวิตการทำงาน มีความก้าวหน้าในงานทั้งในลักษณะของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และ / หรือการเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน โดยสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ชี้ชัดถึงความก้าวหน้าในการทำงานและประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่พยาบาลทุกคนปรารถนา เมื่อพยาบาลได้รับการดูแลเอาใจใส่ ได้รับการส่งเสริมจากผู้บริหารให้สามารถใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ จนเป็นที่ยอมรับและรู้สึกถึงความสำเร็จ ก็จะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรพยาบาลมองเห็นคุณค่าของตน เกิดความภาคภูมิใจในงาน และส่งผลให้พึงพอใจในงาน พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังเช่นงานวิจัยของ Yueh - Yun (1994) ที่พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานตามการรับรู้ของครูโรงเรียนรัฐบาล ในมลรัฐ Pennsylvania มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

#### 4 ตัวแปรที่มีอำนาจทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

4.1 การได้รับโอกาส เป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงานได้ดีเป็นลำดับที่หนึ่ง ซึ่งเป็นไปตามข้อค้นพบของ Feldman (1976 อ้างใน สุพิศ กิตติรัชดา, 2538) ที่ว่า การที่บุคคลได้รับโอกาสที่จะเรียนรู้งานและทักษะในการปฏิบัติงาน ได้โอกาสแสดงความสามารถ จะส่งผลให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของปัจจัยจูงใจที่นำไปสู่ความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Herzberg วิชาชีพพยาบาลก็เช่นกัน ถ้าพยาบาลสามารถเข้าถึงโอกาส หรือได้รับโอกาสในการทำงานทั้งในแง่ของความก้าวหน้า โอกาสได้รับการเพิ่มพูนความสามารถหรือทักษะ ตลอดจนโอกาสได้รับการยกย่องชมเชย จะทำให้พยาบาลพึงพอใจในงานมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าการได้รับโอกาสสามารถทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการได้ร้อยละ 48.09 ทั้งนี้เนื่องจากความก้าวหน้า การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะทั้งจากการอบรม สัมมนา หรือศึกษาต่อ ล้วนเป็นสิ่งที่พยาบาลคาดหวังว่าจะได้รับจากหน่วยงาน เมื่อได้รับการตอบสนอง ก็จะพึงพอใจในงาน

4.2 การได้รับอิสระ เป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงานได้ดีเป็นลำดับที่สอง รองจากการได้รับโอกาส ทั้งนี้เพราะ โดยปกติมนุษย์ย่อมแสวงหาและรักในความเป็นอิสระ เพราะทำให้มีสิทธิเสรี หลุดพ้นจากพันธนาการที่ทำให้รู้สึกอึดอัดหรือการขาดความเป็นตัวของตัวเอง สามารถปกครองตนเองและควบคุมการกระทำของตนเองได้อย่างอิสระ ทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกและภาคภูมิใจในงาน ส่งผลให้พึงพอใจในงาน วิชาชีพพยาบาลก็เช่นกัน พยาบาลประจำการในปัจจุบันต้องการที่จะทำงานอย่างเป็นอิสระด้วยตนเองมากขึ้น ไม่ต้องการให้คนในอาชีพอื่นหรือคนในอาชีพเดียวกันมาควบคุมกำกับการทำงานของตน ซึ่งจะเป็นการทำให้ แรงจูงใจ



ในการทำงานลดต่ำลง ส่งผลให้ไม่พึงพอใจในงาน ดังเช่นผลการวิจัยของ จิตรลดา ชัยรัตน์ (2538) ที่พบว่า ความมีอิสระในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พยาบาลพึงพอใจในงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ Slavitt, Stamps, Piedmonte & Haase (1978, อ้างในพิริยา พงศ์สังกาจ, 2537) ที่พบว่าความเป็นอิสระเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรกลุ่มวิชาชีพด้านบริการสุขภาพมีความพึงพอใจในงาน ดังนั้น ถ้าพยาบาลมีความเป็นอิสระในงานมากก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า การได้รับอิสระสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.60

4.3 การได้รับความไว้วางใจ เป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงานได้ดีเป็นลำดับที่สาม ทั้งนี้เนื่องจากความไว้วางใจเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จำเป็นและเอื้อต่อการเสริมสร้างความสามารถแก่ผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อผู้บริหารให้ความไว้วางใจในตัวผู้ปฏิบัติงาน ยอมรับในความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ก็จะเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับผิดชอบงานที่สำคัญ ๆ ให้อิสระในการปฏิบัติงาน ให้อำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ให้โอกาสได้แสดงความสามารถ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ส่งผลให้ทำงานด้วยความมั่นใจและภาคภูมิใจในงาน ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในงาน ดังเช่นคำกล่าวของ Porter O' - Grady (1986) ที่กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญและจำเป็นต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความไว้วางใจสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.52

4.4 ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงานได้ดีเป็นลำดับที่สี่ ทั้งนี้เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานทำให้เกิดการเรียนรู้งานมากขึ้น มีความชำนาญในงานมากขึ้น สามารถวิเคราะห์และมองปัญหาได้ดีขึ้น มีความสุขุม รอบคอบและมีเหตุผลในการแก้ปัญหา สามารถปรับตัวให้กับสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ดี ส่งผลให้มีโอกาสประสบความสำเร็จในงานมากขึ้น มีโอกาสก้าวหน้าในงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.51

4.5 การได้รับข้อมูลข่าวสาร เป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงานได้ดีเป็นลำดับสุดท้าย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพการทำงานในยุคโลกไร้พรมแดนหรือยุคข้อมูลข่าวสารนั้น ผู้ที่มีข้อมูลข่าวสารคือผู้ที่มีอำนาจ (Chandler, 1986 ; Simpson , 1996) เพราะข้อมูลข่าวสารเป็นศูนย์

รวมของความสำเร็จในบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน (Porter - O'Grady, 1986) เป็นปัจจัยสำคัญในทุกขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน การได้รับข้อมูลข่าวสารทำให้พยาบาลประจำการเป็นผู้รอบรู้ ทำให้พยาบาลประจำการก้าวทันความเจริญก้าวหน้าในวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการสุขภาพ ทำให้รู้ทิศทางและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในงาน และส่งผลให้พึงพอใจในงาน ดังเช่น Chandler (1986) ได้กล่าวไว้ว่าพยาบาลผู้ซึ่งได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอ ทันเหตุการณ์ จะมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีแรงจูงใจที่จะทำงาน และรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ นอกจากนี้ Burrow (1980 อ้างใน Chandler, 1986) ยังได้กล่าวไว้ว่า สิ่งสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้าในงานนั้นมีไม่เพราะผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสามารถ แต่เป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานขาดการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารตลอดจนความเคลื่อนไหวขององค์กร ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในงาน จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.36

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ดังนั้น ผู้บริหารทางการพยาบาลจึงควรตระหนักถึงความสำคัญและส่งเสริมให้มีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่พยาบาลประจำการซึ่งเป็นบุคลากรด่านหน้ามากขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดสูงขึ้นโดย

1. ปรับปรุงแหล่งบริการความรู้หรือห้องสมุดให้มีความทันสมัย มีการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารสืบค้นข้อมูล ตลอดจนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อตำราวิชาการ วารสารต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแหล่งประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าพัฒนางานบริการพยาบาลให้มีคุณภาพและพัฒนาวิชาชีพพยาบาลให้เจริญก้าวหน้า
2. ปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานให้พยาบาลประจำการทุกคนรับรู้ข่าวสารได้ทั่วถึง ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. ผู้บริหารควรมีนโยบายส่งเสริมการลาศึกษาต่อในระดับวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น หรือการศึกษาอบรมเฉพาะทางให้มากขึ้น รวมถึงการจัดสรรหมุนเวียนให้โอกาสพยาบาลประจำ

การทุกคนได้เข้าร่วมประชุมวิชาการ อบรม หรือฟังคำบรรยายเกี่ยวกับการพยาบาลและ / หรือ วิทยาการทางการแพทย์อย่างทั่วถึงและยุติธรรม

4. ส่งเสริมให้มีการสร้างเครือข่ายในการทำงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งในและนอกองค์การ

5. ส่งเสริมให้พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนปฏิบัติงาน เพื่อให้พยาบาลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

6. เปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในการคัดสรรบุคลากรที่จะเข้ามาทำงาน เพื่อให้เกิดการยอมรับ เป็นการลดความขัดแย้งได้ระดับหนึ่ง และเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

7. ผู้บริหารควรเป็นผู้ริเริ่มและส่งเสริมการทำวิจัยในหน่วยงาน โดยให้การสนับสนุนและ / หรือสรรหาเงินทุนและจัดสรรเวลาให้ทำวิจัย เพื่อพัฒนางานพยาบาลให้มีคุณภาพและเป็นการส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาการแก่พยาบาลประจำการ

8. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญการสร้างแรงจูงใจภายในของบุคลากรขณะปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เช่น เมื่อพยาบาลประจำการมีผลงานดีเด่น ก็มีการให้รางวัล ให้การยกย่องชมเชยในโอกาสอันควร หรือประกาศเกียรติคุณให้บุคลากรในโรงพยาบาลรับทราบ

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลของรัฐที่ต่างสังกัด และโรงพยาบาลเอกชน

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความพึงพอใจในงานโดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน

3. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ เช่น ลักษณะของผู้นำ ลักษณะขององค์การ เป็นต้น