

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสวนกุหลาบ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และศึกษาหัวหน้าความพึงพอใจในงาน คือ การรับรู้พฤติกรรมภาวะผู้นำตามสถานการณ์ การรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร การรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน ขนาดขององค์กร ตำแหน่ง ประสบการณ์ทางการพยาบาล ระดับการศึกษา และอายุ

ตัวอย่างประชากรเป็นพยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในตำแหน่งพยาบาลประจำการและตำแหน่งผู้บริหารทางการพยาบาลซึ่งได้แก่ หัวหน้าหอผู้ป่วย และผู้อำนวยการเฉพาะทางที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสวนกุหลาบ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) และได้จำนวนตัวอย่างประชากรทั้งหมด 374 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและขนาดของโรงพยาบาล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยกีดขวางในการทำงาน ได้แก่ การรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำตามสถานการณ์ การรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน และส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในงาน ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิทางการพยาบาล จำนวน 8 ท่าน เมื่อนำแบบสอบถามไปใช้กับพยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะเหมือนประชากรจริง จำนวน 50 คน แล้วนำมาหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's α - Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงในส่วนการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำตามสถานการณ์เท่ากับ .48 การรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเท่ากับ .78 การรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงานเท่ากับ .86

และส่วนความพึงพอใจในงานเท่ากับ .92 และหลังจากนำแบบสอบถามไปใช้จริงกับ ตัวอย่างประชากรทั้งหมด 374 คน ได้นำมาหาค่าความเที่ยงอีกครั้งโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค พบว่าไคคาความเที่ยงสูงขึ้นคือ ไคคาความเที่ยงเท่ากับ .56, .80, .90 และ .94 ตามลำดับ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปยังหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลแต่ละ โรงพยาบาล แบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 400 ฉบับ ได้รับกลับคืนและเป็นแบบสอบถาม ที่มีความสมบูรณ์จำนวน 374 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.50 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS^x (Statistical Package for the Social Sciences) ที่สถาบันบริการคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ ข้อมูลในส่วนข้อมูลส่วนบุคคลและขนาดของโรงพยาบาล เป็นอัตราส่วนร้อยละ คำนวณค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในงานกับปัจจัยกีดสรร สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์กับตัวพยากรณ์ และตัวพยากรณ์กับตัวเกณฑ์ และสร้างสมการ พยากรณ์ระดับความพึงพอใจในงาน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะของตัวอย่างประชากร

1.1 พยาบาลวิชาชีพที่เป็นตัวอย่างประชากรมีอายุระหว่าง 26-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.65 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.42 และน้อยที่สุดมีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.71

1.2 พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 79.42 และรองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.58

1.3 พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลประจำการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.86 และรองลงมาในตำแหน่งพยาบาลระดับบริหาร คิดเป็นร้อยละ 29.14

1.4 พยาบาลวิชาชีพมีประสบการณ์ทางการพยาบาลอยู่ระหว่าง 1-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.21 รองลงมาระหว่าง 6-10 ปี และ 11-20 ปี

คิดเป็นร้อยละ 21.12 และน้อยที่สุด 21 ปีขึ้นไปเพียงร้อยละ 4.55

1.5 พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.66 รองลงมาคือโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลชุมชน คิดเป็นร้อยละ 25.67

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานกับปัจจัยคัดสรร

2.1 พยาบาลวิชาชีพร้อยละ 57.18 มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.95

2.2 พยาบาลวิชาชีพที่เป็นตัวอย่างประชากรมีอายุเฉลี่ย 30 ปี ประสบการณ์ทางการพยาบาลเฉลี่ย 7 ปี คะแนนเฉลี่ยการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำตามสถานการณ์อยู่ในระดับมาก ส่วนการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี

2.3 เมื่อนำระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพมาวิเคราะห์เปรียบเทียบในระหว่างแต่ละระดับของปัจจัยคัดสรร พบว่า

2.3.1 พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี, 26-30ปี, 31-35 ปี และ 36 ปีขึ้นไป ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3.2 พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ทางการพยาบาล 1-5 ปี, 6-10 ปี, 11-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3.3 พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3.4 การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาสอดคล้องกับสถานการณ์ในระดับมากที่สุด มาก และน้อย มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05

2.3.5 การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อการติดต่อสื่อสารภายใน
องค์การในระดับดีมาก มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก และการรับรู้ต่อการติดต่อ
สื่อสารภายในองค์การในระดับดี และน้อย มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับ
ปานกลาง และความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3.6 การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน
ในระดับดีมาก มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก และการรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อน
ร่วมงานในระดับดี และน้อย มีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง และความ
พึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3.7 พยาบาลวิชาชีพที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่า
ปริญญาตรี ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในงานไม่แตก
ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3.8 พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลประจำการ
และพยาบาลระดับบริหาร ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจ
ในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพกับปัจจัย
คัดสรร พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการรับรู้
ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การและตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .60, .57$ และ $.14$ ตามลำดับ) ส่วนการ
รับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำตามสถานการณ์ ขนาดขององค์การ ประสบการณ์ทางการ
พยาบาล ระดับการศึกษา และอายุของพยาบาลวิชาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ระหว่างกันสูงสุดในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คืออายุ และประสบการณ์
ทางการพยาบาล

4. สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างความพึงพอใจในงานกับตัวพยากรณ์ พบว่าการรับรู้
ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การและตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน
สามารถรวมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. กลุ่มตัวพยากรณ์ที่มีนัยสำคัญในการพยากรณ์คือ การรับรู้ตอรรถรยาภาษาเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ .3607 และสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 36.07 เมื่อเพิ่มการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเข้ามา ยังสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น .4554 และสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้เป็นร้อยละ 45.54 และเมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มสูงขึ้นเป็น .4625 และสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้เป็นร้อยละ 46.25

เขียนสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y' = 48.4155 + .6081 \text{ COLLE} + .6394 \text{ COMMU} + 2.5552 \text{ POS}$$

และสมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z' = .4164 \text{ COLLE} + .3481 \text{ COMMU} + .0851 \text{ POS}$$

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ จารุวรรณ เสวกรวรรณ (2517: 93), เขาวลัักษณ์ เลาหะจินดา (2518: 192) และ ละออ พันศิริรินทร์ (2521: 69) และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในงานจำแนกตามปัจจัยคัดสรร พบว่าในเรื่อง อายุ ประสบการณ์ทางการพยาบาล ระดับการศึกษา ตำแหน่ง การรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำตามสถานการณ์ การรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การรับรู้ตอรรถรยาภาษาเพื่อนร่วมงาน และขนาดขององค์กร พยาบาลวิชาชีพมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง จากการจำแนกแบบสอวัคระดับความพึงพอใจในงานเป็นรายชื่อ (ตารางที่ 13) พบว่าค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 23 ชื่อ จากแบบสอวทั้งหมด 45 ชื่อ ซึ่งแบบสอวัคระดับความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้ถามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่า เป้าหมายหรือความคาดหวังในการทำงานได้รับการตอบสนองเพียงใด พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้

ในลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงานตอบสนองความคาดหวังในระดับมาก ซึ่งตรงข้ามกับผลการวิจัยที่ผ่านมา เช่น บริฟ (Brief 1976 : 55-57) ที่พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้พยาบาลเกิดความไม่พึงพอใจในงานจนต้องลาออกจากงานคือ ลักษณะงานที่ซ้ำคิสรระในการคัดสินใจ หรือ ละออ คันคิสิรินทร์ (2521 : 70) ที่พบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในลักษณะงานเป็นอันดับสาม เนื่องจากงานบางอย่างของพยาบาลเป็นงานที่ซ้ำคิสรระ ต้องทำตามคำสั่งการรักษาและในบางกรณียังต้องยึดนโยบายของโรงพยาบาลเป็นหลัก แต่จากสภาพในปัจจุบัน พยาบาลวิชาชีพมีลักษณะงานที่เป็นอิสระมากขึ้นสามารถรับผิดชอบการให้การดูแลผู้ป่วยแต่ละบุคคล ตามขอบเขตและสิทธิของวิชาชีพ ดังที่งานวิจัยของ พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2526 : 63) พบว่า เอกสิทธิ์ของวิชาชีพพยาบาลมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความพึงพอใจในในการปฏิบัติงานและความคาดหวังในการประกอบวิชาชีพ พยาบาลมีลักษณะกิจกรรมที่บ่งชี้ความเป็นอิสระของวิชาชีพพยาบาล เช่นการนำกระบวนการพยาบาล (Nursing Process) มาใช้ในการวางแผนให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วย ทำให้พยาบาลมีโอกาสที่จะใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีอิสระในการคัดสินใจ และยอมภาคภูมิใจในผลงานของตน ทั้งวิชาชีพพยาบาลก็สามารถรวมกันในการปกครองตนเองได้ เช่นมีการจัดตั้งสภาพยาบาลในปี พ.ศ. 2528 และในแต่ละโรงพยาบาลมีฝ่ายการพยาบาลควบคุมบุคลากรพยาบาลกันเอง จึงทำให้ความพึงพอใจในลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพสูงขึ้น แต่ในด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ ห้องทำงาน สวัสดิการ รวมทั้งค่าตอบแทน พยาบาลวิชาชีพไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังในระดับที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ละออ คันคิสิรินทร์ (2521 : 71-72) ที่พบว่าพยาบาลมีความพึงพอใจในด้านนี้เป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจากการจัดสิ่งแวดล้อมในระหว่างทำงานยังไม่เหมาะสม ควรจัดให้มีเวลาพักระหว่างทำงาน มีห้องพักผ่อนในหน่วยงาน ส่วนเรื่องเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการยังไม่เหมาะสมกับงานที่มีความรับผิดชอบสูง บางสถาบันไม่มีค่าตอบแทนในการอยู่เวรยามวิกาล ที่พักไม่เพียงพอกับจำนวนพยาบาล ทั้งเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานก็มีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่ง คาสปาร์ (Kaspar 1983 : 112) ได้กล่าวว่าการทำงานที่มีอุปสรรคจากเครื่องมือ เครื่องใช้ ทำให้พยาบาลเกิดความคับข้องใจต่อการปฏิบัติงานและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายได้ ส่วนในเรื่องเงินเดือน ค่าตอบแทนต่าง ๆ ภิญโญ สาขร (2517 : 28๙) เห็นว่า ถ้าหน่วยงานหรือองค์กรใดมีอัตราค่าจ้าง

และเงินเดือนอยู่ในระดับมาตรฐาน บุคลากรมีความพอใจและเห็นว่าเป็นธรรม ก็จะไม่ออกไปหางานอื่น

จากทฤษฎีความคาดหวังอธิบายได้ว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีความคาดหวังว่าเมื่อมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่นการใช้กำลัง พยายามต้านการปฏิบัติงานที่คิดจะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่งหรือการได้รับการยกย่อง โดยผู้บังคับบัญชาซึ่งถือว่าเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และมีผลลัพธ์ระดับที่สองตามมา เช่นได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ความพอใจจึงอยู่ที่ความต้องการของพยาบาลวิชาชีพต่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งนั้นจะตอบสนองความคาดหวังมากน้อยเพียงใด ถ้าตอบสนองความคาดหวังมากก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากหรือในทางบวก ถ้าตอบสนองความคาดหวังน้อยก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับน้อยหรือในทางลบ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับปัจจัยคัดสรร พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับการรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ซึ่งหมายความว่าพยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ปัจจัยในเรื่องเพื่อนร่วมงาน การติดต่อสื่อสาร และตำแหน่งอยู่ในระดับดี ก็จะทำให้มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

ในเรื่องบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม (2516 : 552-553) กล่าวว่า วิวาทบุคคลมีเพื่อนร่วมงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันแล้ว แม้อาจตอบแทนหรือสภาพการทำงานจะไม่ดี บุคคลนั้นก็ยังมี ความพึงพอใจ หรือ มาสแลช (Maslach 1982 : 42) กล่าวว่า ผู้ร่วมงานเป็นบุคคลสำคัญที่จะทำให้เกิดปัญหาจากการทำงาน และมีความสำคัญทำให้เกิดความเครียดได้มากกว่าความเครียดซึ่งมาจากการปฏิบัติกรพยาบาลแก่ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานทำให้เกิดอารมณ์เครียด แล้วนำไปสู่ความท้อแท้ใจ เพราะลักษณะกิจกรรมทางการพยาบาลต้องทำงานร่วมกันในการดูแลผู้ป่วย จึงจะสามารถให้การพยาบาลผู้ป่วยได้อย่างสมบูรณ์ ถ้าเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่ช่วยเหลืองานชี้แนะแนวทางการทำงาน สนับสนุน ปรึกษาทางจิตใจในเรื่องปัญหาจากการทำงานและชีวิตส่วนตัว ย่อมทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความพึงพอใจในงาน

จากการจำแนกการรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงานเป็นรายชื่อ (ตารางที่ 14) พบว่า พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่รับรู้ว่าเป็นร่วมงานส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เมื่อพบปะจะ ยิ้มแย้มทักทายกัน สามารถระบายความคับข้องใจให้ฟังได้ ซึ่ง ฟอล์คโลน (Falclone 1976: 348) ก็ได้สนับสนุนว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน หรืองานวิจัยของ สุปาณี เสนาคิสัย (2513: 265-269) ที่พบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานอันดับแรกคือ สัมพันธภาพระหว่างพยาบาล กับเพื่อนคนอื่น ๆ และ กิลเมอร์และคณะ (Gilmer and Others 1966: 255) ก็เชื่อว่า ถ้าปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน นั้น

การรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การถือว่าเป็นการจูงใจโดยมีการติดต่อสื่อสาร เป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างกันของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล ซึ่งกิลเมอร์ และคณะ (Gilmer and Others 1966: 34-38) จัดว่าเป็นองค์ประกอบประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารจึงเป็น แรงจูงใจใหม่มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของตน โดยเริ่มต้น จากการรับรู้ ซึ่งมีความจริงข้อหนึ่งว่าการรับรู้ของบุคคลจะเป็นในลักษณะ "เลือกที่จะรับรู้" (Selective Perception) (วูดิซีย์ จำนวนค 2523: 30) คือสิ่งที่จะเกี่ยวข้องกับความต้องการหรือความสนใจ บุคคลนั้นก็จะรับรู้ก่อนสภาพการณ์อย่างอื่น เช่น พยาบาล วิชาชีพที่มีความคาดหวังว่าจะได้เลื่อนตำแหน่งหรือไปอบรมทางวิชาการที่สนใจ ย่อมจะ ติดตามข่าวหรือประกาศจากทางโรงพยาบาลอยู่เสมอ แต่จากการติดต่อสื่อสารภายใน โรงพยาบาลลาซา หรือไม่เป็นไปอย่างทั่วถึงทำให้พยาบาลวิชาชีพพลาดโอกาสที่จะสอบ เลื่อนตำแหน่ง หรือพลาดอบรมทางวิชาการที่สนใจ ย่อมทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความไม่ พึงพอใจ ถ้าคาดหวังไว้ว่าจะได้เลื่อนตำแหน่งอย่างแน่นอนไว้มากเท่าไร ก็จะทำให้เกิด ความไม่พึงพอใจมากเท่านั้น นอกจากนี้ เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529: 216-218) ยังได้เสนออุปสรรคของการติดต่อสื่อสารว่าเกิดจากการที่บุคคลจะเอาแนว ความคิดหรือความคาดหวังมาใช้ในการสื่อความหมาย เช่น คาดหวังว่าจะได้ยื่นข่าวดำเนินการ เพิ่มเงินเดือน เมื่อมีการประกาศการเพิ่มเงินเดือนบุคคลากรระดับอื่นก็อาจจะคิดว่าหมายถึง ตนเองด้วย หรือภูมิหลังและประสบการณ์ที่แตกต่างกันของพยาบาลวิชาชีพแต่ละคน แม้การ สื่อความหมายอย่างเดียวกัน ก็อาจทำให้แปลความหมายแตกต่างกัน จากการจำแนกการ



รับรต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นรายข้อ (ตารางที่ 15) พบว่า พยาบาลวิชาชีพ
รับรู้ภายในโรงพยาบาลมีการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เช่นมีโอกาสซักถามหรือแสดง
ความคิดเห็นในการประชุมร่วมกัน มีสารที่จำเป็นต้องไหลเวียนในโรงพยาบาล เป็นไป
อย่างทั่วถึง ทำให้พยาบาลวิชาชีพสามารถวางแนวทางสำหรับตนเองให้เหมาะกับนโยบาย
ของโรงพยาบาล และความก้าวหน้าของตนเอง ทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความพร้อมใน
การเตรียมตัวรับข่าวสาร มีความคาดหวังในการทำงาน แต่สิ่งที่พยาบาลวิชาชีพเห็นว่า
ผู้บริหารทางการพยาบาลยังไม่เสริมสร้างบรรยากาศในการติดต่อสื่อสารในเรื่อง การติดต่อ
สื่อสารแบบไม่เป็นทางการกับผูปฏิบัติงาน เช่นการพบปะคุยกันนอกเวลาปฏิบัติงาน หรือการ
มีกล่องรับความคิดเห็นจากพยาบาลวิชาชีพ ซึ่ง อนงค์นารถ เตชะวณิช (2527: 457-458)
เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาจะสร้างสัมพันธภาพและบำรุงขวัญผูปฏิบัติงานได้ จะต้องเปิดโอกาสให้
ผู้ใ้บังคับบัญชาระบายความคับข้องใจ มีการชี้แจงความเคลื่อนไหวในการทำงาน พยายาม
หลีกเลี่ยงที่จะทำให้ผู้ใ้บังคับบัญชารู้สึกว่า ผู้บังคับบัญชาคนเดียวกันที่เรารู้เรื่องราวต่าง ๆ
ผู้ใ้บังคับบัญชาไม่มีความสำคัญ ในทางการพยาบาลก็เช่นกันถ้าการติดต่อสื่อสารภายใน
โรงพยาบาลลาซาไม่ทันการณ์ หรือมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ย่อมจะทำให้พยาบาลวิชาชีพ
เกิดความไม่พึงพอใจในงาน

สำหรับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ
เนื่องจากว่า เมื่อพยาบาลวิชาชีพเข้ามาทำงานด้วยความรู้ความสามารถ ย่อมมีความคาดหวัง
ของแต่ละบุคคลติดตัวมา เมื่อพยาบาลมีรายได้เลี้ยงชีพแล้ว ความต้องการหรือความ
คาดหวังในระดับสูงขึ้นจึงตามมา ตำแหน่งจัดได้ว่าเป็นโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
(Gilmer and Others 1966: 34-38) ถ้าผู้บริหารมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา
หรือความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง ย่อมทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความพึงพอใจ
(Locke 1976: 1302) ตามทฤษฎีความคาดหวังสามารถอธิบายได้ว่า หากพยาบาล
วิชาชีพประสงค์จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และรู้ว่าผลงานที่มีคุณภาพสูงจะเป็นปัจจัย
สำคัญที่จะบรรลุวัตถุประสงค์นั้น เขาก็จะปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง
ซึ่งถือเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และจะมีผลลัพธ์อื่น ๆ ตามมาด้วย เช่น เงินเดือนที่
สูงขึ้น การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความคาดหวังจึงเป็นตัวเชื่อมระหว่างความพยายาม
ของคนกับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะเป็นเครื่องมือไปสู่ผลลัพธ์ระดับที่สอง
ซึ่ง แมคโดเนล (MacDonald 1975: 43-50) สนับสนุนว่า การส่งเสริมแรงจูงใจ

โดยจัดพยาบาลเข้าทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสม มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
ในงานของพยาบาลในระดับสูง

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำตามสถานการณ์
ขนาดขององค์กร ประสบการณ์ทางการพยาบาล ระดับการศึกษา และอายุของ
พยาบาลวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะขออภิปรายสรุป ดังนี้

การรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำตามสถานการณ์ จากการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพ
ที่มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาตามสถานการณ์ในระดับ ปานกลาง
และน้อย มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงจันทร์
ศิลปพิพัฒน์ (2518: 63-76) ที่พบว่า ความเป็นผู้นำของหัวหน้าหรือผู้ป่วยและหัวหน้า
พยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ เนื่องจากขั้นตอน
ในการคัดเลือกพยาบาลเข้าสู่วิชาชีพมีหลักเกณฑ์รัดกุม การเรียนการสอนมุ่งให้พยาบาล
มีวุฒิภาวะ มีความรู้ความสามารถ เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อความปลอดภัย
ของชีวิตมนุษย์ และพยาบาลก็มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานในขอบเขตและสิทธิของ
วิชาชีพ การปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นการทำงานเป็นทีม พฤติกรรมภาวะผู้นำตามสถานการณ์
ของผู้บังคับบัญชาจึงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

ขนาดขององค์กร จากการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล
ศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
และความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า องค์กรที่มี
ขนาดใหญ่ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในงานต่ำ เพราะแต่ละหน่วยงานจะเป็นเอกเทศ
ไม่ค่อยมีความสัมพันธ์กัน ทำให้เกิดความคับข้องใจ ส่วนในองค์กรที่มีขนาดเล็กจะมีการ
ติดต่อกันในลักษณะเปิดเผย ไว้นใจเชื่อใจกันมากกว่า (George and Bisshop 1971:
467-476) แต่เนื่องจากโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน
แม้จะมีขนาดจำนวนเตียงแตกต่างกัน แต่ต่างก็เป็นโรงพยาบาลภายใต้สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
และอยู่ในส่วนภูมิภาคเหมือนกัน ทำให้นโยบาย อัตรากำลังเงินเดือนผลประโยชน์เกือบ
และสวัสดิการของพยาบาลวิชาชีพย่อมทัดเทียมกัน ขนาดขององค์กรจึงไม่มีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

ประสมการณ์ทางการพยาบาล จากการวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีประสมการณ์ทางการพยาบาล 1-5 ปี, 6-10 ปี, 11-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ เสวกรวรรณ (2517: 106) ที่พบว่าพยาบาลที่มีประสมการณ์ทางการพยาบาล 1-5 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี หรือมากกว่า หรือการศึกษาของ ซิมป์สัน (Simpson 1985: 70) ที่พบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระยะเวลาที่จบการศึกษา เช่น พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จใหม่มีประสมการณ์ในการทำงานน้อย เกิดความขัดแย้งในการแสดงบทบาทพยาบาลวิชาชีพตามที่คาดหวังไว้ หรือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสมการณ์มานาน เคยชินกับการปฏิบัติงานหรือสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานได้แล้ว ประสมการณ์ทางการพยาบาลจึงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

ระดับการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขียวลักษณะเลาหะจินดา (2518:221-223) และ ซีซอร์ และ โทมัส (Seachore and Thomas 1975: 333-368) ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มที่ไม่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เพราะเชื่อว่าระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะทำให้แกไขปัญหาการทำงานได้ดีกว่า แต่จากสภาพความเป็นจริงไม่ว่าพยาบาลวิชาชีพจะสำเร็จการศึกษาระดับใด ก็ต้องมีการปรับตัวแกไขปัญหาการทำงานทั้งสิ้น เพราะลักษณะกิจกรรมทางการพยาบาลเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถตัดสินใจ และแกไขปัญหาในการให้การดูแลผู้ป่วยตลอดเวลา

ในเรื่องอายุ จากการวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี, 26-30 ปี, 31-35 ปี และ 36 ปีขึ้นไป มีความพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขียวลักษณะเลาหะจินดา (2518:219-220) ที่พบว่า พยาบาลที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าผู้ที่อายุ 26 ปีหรือสูงกว่า หรือที่ เอลีย์ และ โอติส (Saleh and Otis 1964: 425-430) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานของบุคคลจะสูงขึ้นตามอายุ

คือคนที่มียุมากจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนหนุ่มสาวในสภาพของงานชนิดเดียวกัน แต่พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานในลักษณะงานที่ตนมีความพึงพอใจ อายุก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานน้อยลง เช่นผลการวิจัยของ ไกเซลดิ และ บราวน์ (Ghiselli and Brown 1966: 255) ที่พบว่า บุคคลที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งเป็นกลุ่มอายุที่ตรงกันข้ามกับผลการวิจัยที่กล่าวมา และยังสรุปว่า อายุบางครั้งก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน แต่บางครั้งก็ไม่มี ความสัมพันธ์

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับตัวพยากรณ์ และการหากลุ่มตัวพยากรณ์ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานพบว่า การรับรู้ต่อบรรยากาศ เพื่อนร่วมงาน การรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และตำแหน่งที่ปฏิบัติงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายละเอียดของตัวพยากรณ์แต่ละตัวพบว่า ตัวพยากรณ์การรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในลำดับสูงสุด สามารถอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 36.07 (ตารางที่ 12) สามารถอธิบายได้ดังที่กล่าวมาแล้วในข้อ 2. และเพิ่มเติมว่า ความสัมพันธ์กันดังที่มิตร์กับเพื่อนร่วมงาน ถือว่าเป็นความพึงพอใจในทางสังคม (Barnard 1972: 142-149) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow 1954: 80-91) กล่าวว่า เป็นความต้องการลำดับที่ 3 ของมนุษย์ คือความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน (Belonging needs) ซึ่งอธิบายได้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีสาเหตุทำให้เกิด ซึ่งสาเหตุนั้นได้แก่ความต้องการของมนุษย์ที่มีความคาดหวังถึงความต้องการเป็นแรงจูงใจ ใหม่มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมา โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุถึงความต้องการตามความคาดหวังนั้น พยาบาลวิชาชีพก็เช่นกัน โดยเฉพาะในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค ซึ่งมีลักษณะเป็นสังคมชนบท ที่อยู่อาศัยอยู่ในโรงพยาบาล หรือละแวกใกล้เคียง ย่อมมีโอกาสพบปะช่วยเหลือหรือทำกิจกรรมร่วมกัน ทั้งในหน้าที่การงานและเรื่องส่วนตัว สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานลำดับสูงสุด

เมื่อนำการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมารวมกับการรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน สามารถอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจในงานได้เป็นร้อยละ 45.54 สามารถอธิบายได้ดังที่กล่าวมาแล้วในข้อ 2. และเพิ่มเติมว่า การที่จะจูงใจให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความพึงพอใจในงาน อยู่ที่การวางเป้าหมายของงาน เพราะงานที่จะมีความหมายสำหรับผู้ปฏิบัติจะต้องเป็นงานที่มีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว (Myers 1970: 124) เมื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปในทางที่เสริมสร้างความเข้าใจอันดี มีข่าวสารที่จำเป็นและส่งเสริมความก้าวหน้าทั้งด้านวิชาการและด้านการปฏิบัติ จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงาน

เมื่อนำตำแหน่งซึ่งเป็นตัวพยากรณ์ตัวสุดท้ายที่รวมกับการรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ในการอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจในงาน สามารถอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจในงานได้เป็นร้อยละ 46.25 สามารถอธิบายได้ดังที่กล่าวมาแล้วในข้อ 2. และเพิ่มเติมว่าตำแหน่งเป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ในผู้ปฏิบัติทุกคน ทำให้บุคคลเกิดความปรารถนาหรือความคาดหวังในตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติคาดคะเนว่า เมื่อตนมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วจะได้รับการผลตอบแทนมา ซึ่ง ทิฟฟินและแมคคอร์มิก (Tiffin and McCormick 1968: 339) ก็จัดตำแหน่งว่าเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้เช่นกัน

จึงเป็นที่ตระหนักว่า ถ้าพยาบาลวิชาชีพไม่สามารถเห็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติที่จะทำให้ตนเองเกิดความก้าวหน้าตามความคาดหวัง ย่อมจะทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความท้อต่อการปฏิบัติ และสุดท้ายจะทำให้พยาบาลโอนย้าย ลาออกจากงานหรือวิชาชีพได้ (Muldary 1983: 44) วรูม (Vroom) ได้เสนอแนะรูปแบบของการจูงใจที่เป็น การขยายแนวความคิดของ มาสโลว์ (Maslow) และ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg) โดยให้ความหมายของการจูงใจว่า ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานคนใดคนหนึ่งจะอยู่บนพื้นฐานของความปรารถนาหรือความต้องการที่รุนแรง เพื่อความสำเร็จในผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกี่ยวพันกับการรับรู้หรือความคาดหวังที่เชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำจะนำไปสู่ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สอง แม้รูปแบบการจูงใจของวรูม (Vroom) คอนข้างจะใหม่ แต่ก็จะเป็นการช่วยเพิ่มความเข้าใจในการศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจ โดยชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายต่าง ๆ จะมีอิทธิพลต่อกำลังความพยายามของบุคคลเพียงใด ผู้บริหารทางการพยาบาลที่ต้องการให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

สูงขึ้น จึงต้องพยายามให้ผลประโยชน์ตอบแทนเพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล หรือปรับเป้าหมายส่วนบุคคลให้เข้ากับเป้าหมายของโรงพยาบาล สาเหตุหนึ่งที่ทำให้การจูงใจไม่ค่อยได้ผลคือ เกิดจากการที่โรงพยาบาลกำหนดเป้าหมายไว้สูงเกินไป พยาบาลวิชาชีพพิจารณาเห็นว่า เป็นไปไม่ได้ที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น อันเป็นสาเหตุให้พยาบาลวิชาชีพลาออกไปจากหน่วยงานหรือวิชาชีพ ทำให้สูญเสียจำนวนบุคลากร จำนวนพยาบาลไม่ได้สัดส่วนกับจำนวนผู้ป่วย อันเป็นสาเหตุให้คุณภาพการพยาบาลถูกจำกัด ส่งผลกระทบคือวิชาชีพที่สำคัญคือ ทำให้ภาพพจน์ของวิชาชีพการพยาบาลถูกมองในแง่ลบ ที่ไม่สามารถจูงใจให้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน และปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจได้

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถจะให้ความสำคัญกับกระบวนการจูงใจ โดยใช้ทฤษฎีความคาดหวังมาศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพได้ เช่น มีแบบสอบถามให้พยาบาลวิชาชีพเรียงลำดับความสำคัญของเป้าหมายแต่ละอย่างที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เพราะจะเป็นการสะท้อนให้ผู้บริหารได้เห็นถึงผลลัพธ์ทั้งหลายๆ อย่างที่เป็นผลมาจากพฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน เพราะเมื่อพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาล ได้รับข่าวสารที่จำเป็นในการทำงาน เพื่อวางแผนงานสำหรับตนเองให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาล ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้เต็มใจทำงาน มีผลงานดีขึ้นไม่เบือนหน้าการทำงาน เพื่อนร่วมงาน หรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย คงจะไม่มีพยาบาลวิชาชีพคนใดที่จะทำงานอยู่ในโรงพยาบาลอย่างพึงพอใจ ทั้ง ๆ ที่จะไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเลย

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับกระบวนการจูงใจในแนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง เช่น มีแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยให้พยาบาลวิชาชีพแต่ละคน จัดลำดับความต้องการหรือความคาดหวังในการทำงานของตน เพื่อผู้บริหารจะได้นำมาจูงใจให้พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายนั้น ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและมีประสิทธิภาพ

2. ผู้บริหารควรปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ ห้องทำงาน สวัสดิการ และค่าตอบแทนของพยาบาลวิชาชีพให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบกับชีวิตมนุษย์ ซึ่งอาจจัดในรูปค่าตอบแทนอื่น ๆ เช่น เงินค่าตอบแทนในการอยู่เวรยามวิกาล เงินค่าล่วงเวลา ซึ่งสภาพยาบาลควรเป็นตัวแทนในการต่อสู้ให้ได้สิ่งเหล่านี้มา ส่วนส่วนสวัสดิการต่าง ๆ ได้แก่ ที่พัก ห้องทำงาน ควรปรับปรุงให้มีความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีช่วงเวลาพักในระหว่างปฏิบัติงาน มีห้องพักพยาบาลบนหอผู้ป่วย เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน

3. จากผลการวิจัยพบว่าการรับรู้คอบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน ของพยาบาลวิชาชีพมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานเป็นลำดับแรก ผู้บริหารสามารถจะส่งเสริมบรรยากาศเพื่อนร่วมงานให้แก่พยาบาลวิชาชีพภายในโรงพยาบาลได้ เช่น เปิดโอกาสให้พยาบาลวิชาชีพมีกิจกรรมร่วมกัน ทั้งกิจกรรมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพราะสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานย่อมก่อให้เกิดความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทั้งในเรื่องส่วนตัวและหน้าที่การงาน ซึ่งจะเป็ตัวเชื่อมที่จะให้งานมีประสิทธิภาพดีขึ้น

4. การติดต่อกสื่อสารภายในองค์กร ควรมีสารที่จำเป็นสำหรับพยาบาลวิชาชีพทุกระดับ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้มีการติดต่อกสื่อสารแบบสองทาง เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล ให้พยาบาลวิชาชีพได้ทราบข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้า เช่นกำหนดการอบรมทางวิชาการ การลาศึกษาต่อ ชาวในการสอบเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง สิ่งเหล่านี้จะทำให้การติดต่อกสื่อสารภายในองค์กรส่งเสริมความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

5. การจัดพยาบาลวิชาชีพให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งอย่างเหมาะสม มีผลต่อความพึงพอใจในงานเช่นกัน ดังนั้นการประเมินเพื่อเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง ควรมีรูปแบบเป็นทางการ กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นแนวทางแก่พยาบาลวิชาชีพ ในการวางแผนสำหรับตนเอง ควรใช้การประเมินจากหลายฝ่าย เช่น จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากตัวพยาบาลวิชาชีพเอง เพื่อความเป็นธรรมแก่ทุกคนซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

ข้อเสนอแนะสำหรับทำวิจัย

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่างกรณี อธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพไครอยละ 46.25 จึงควรศึกษาถึงตัวแปรอื่นที่คาดว่า จะสามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงานได้มากขึ้นเช่น ระบบบริหาร วัตถุประสงค์ขององค์กร บุคลิกภาพของพยาบาลวิชาชีพ เป็นต้น
2. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในสังกัดอื่น เช่น ทบวงมหาวิทยาลัย กระทรวงกลาโหม