

รายงานวิจัย

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

คณะผู้วิจัย

นางศรีวรรณ	ต้นศิริ	ผู้อำนวยการกองการพยาบาลสาธารณสุข	กองการพยาบาลสาธารณสุข
นางวรพร	ชาวสวนเจริญ	หัวหน้าฝ่ายวิจัยและเผยแพร่	กองการพยาบาลสาธารณสุข
นางวรรณุช	เนตรพิศาลวนิช	นักวิชาการพยาบาล 7 ว	กองการพยาบาลสาธารณสุข
นางยุพดี	เชาวณาพรรณ	นักวิชาการพยาบาล 7 ว	กองการพยาบาลสาธารณสุข
นางวิไลพร	มหัทธนาภิวัดน์	นักวิชาการพยาบาล 7 ว	กองการพยาบาลสาธารณสุข
นางสาวโสมจรรย์	เตชะวรวิภา	พยาบาลวิชาชีพ 7 วช.	ศูนย์บริการสาธารณสุข 5
นางปิยะฉัตร	วงษ์พุทธิคุณ	พยาบาลวิชาชีพ 7 วช.	ศูนย์บริการสาธารณสุข 28
นางกาญจนา	อนุตริยะ	พยาบาลวิชาชีพ 7 วช.	ศูนย์บริการสาธารณสุข 33

รายงานวิจัย

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

คณะผู้วิจัย

นางศรีวรรณ	ต้นศิริ	ผู้อำนวยการกองการพยาบาลสาธารณสุข	กองการพยาบาลสาธารณสุข
นางวรพร	ชาวสวนเจริญ	หัวหน้าฝ่ายวิจัยและเผยแพร่	กองการพยาบาลสาธารณสุข
นางวรรณุช	เนตรพิศาลวนิช	นักวิชาการพยาบาล 7 ว	กองการพยาบาลสาธารณสุข
นางยุพดี	เชาวณาพรรณ	นักวิชาการพยาบาล 7 ว	กองการพยาบาลสาธารณสุข
นางวิไลพร	มหัทธนาภิวัดน์	นักวิชาการพยาบาล 7 ว	กองการพยาบาลสาธารณสุข
นางสาวโสมจรรย์	เตชะวรวิภา	พยาบาลวิชาชีพ 7 วช.	ศูนย์บริการสาธารณสุข 5
นางปิยะฉัตร	วงษ์พุทธิคุณ	พยาบาลวิชาชีพ 7 วช.	ศูนย์บริการสาธารณสุข 28
นางกาญจนา	อนุตริยะ	พยาบาลวิชาชีพ 7 วช.	ศูนย์บริการสาธารณสุข 33

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กองการพยาบาลสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

พ.ศ. 2551

รายงานวิจัย : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานวิจัย : กองการพยาบาลสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

คณะผู้วิจัย :

นางศรีวรรณ	ตันศิริ	ผู้อำนวยการกองการพยาบาลสาธารณสุข	กองการพยาบาลสาธารณสุข
นางวรรณพร	ชาวสวนเจริญ	หัวหน้าฝ่ายวิจัยและเผยแพร่	กองการพยาบาลสาธารณสุข
นางวรรณช	เนตรพิศาลวนิช	นักวิชาการพยาบาล 7 ว	กองการพยาบาลสาธารณสุข
นางยุพดี	เชาวณาพรรณ	นักวิชาการพยาบาล 7 ว	กองการพยาบาลสาธารณสุข
นางวิไลพร	มหัทธนาภวัฒน์	นักวิชาการพยาบาล 7 ว	กองการพยาบาลสาธารณสุข
นางสาวโสมจรรย์	เดชะวรวุฒิ	พยาบาลวิชาชีพ 7 วช.	ศูนย์บริการสาธารณสุข 5
นางปิยะฉัตร	วงษ์พุทธิคุณ	พยาบาลวิชาชีพ 7 วช.	ศูนย์บริการสาธารณสุข 28
นางกาญจนา	อนุตริยะ	พยาบาลวิชาชีพ 7 วช.	ศูนย์บริการสาธารณสุข 33

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมในโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการวิจัยและประเมินผล
โดยกองพัฒนาระบบสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาและช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เพ็ญศิริรักษา อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ซึ่งให้แนวคิด กำลังใจตลอดจนแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ คณะผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณ คุณวรณิชา พัวไพโรจน์ หัวหน้าพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข 53 เรืออากาศโทหญิงทศพร ศรีบริกิจ หัวหน้าพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข 35 ที่ได้เสียสละเวลาตรวจ แก้ไขเครื่องมือในการทำวิจัย และ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ร่วมกันให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น และ ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข ข้าราชการสายงานพยาบาลทุกท่านที่ปฏิบัติงานที่ ศูนย์บริการสาธารณสุขซึ่งได้ให้ความร่วมมือ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามทำให้การวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้คณะผู้วิจัยขอขอบคุณพี่ๆ น้องๆ กองการพยาบาลสาธารณสุขทุกท่านที่ให้ กำลังใจ และความปรารถนาดีมาตลอด จนกระทั่งงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี จึงขอกราบ ขอบพระคุณท่าน มา ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ

บทคัดย่อ

ก

สารบัญ

ง

สารบัญตาราง

ฉ

สารบัญแผนภาพ

ช

บทที่

1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1

ปัญหาในการวิจัย

3

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3

สมมุติฐานการวิจัย

3

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3

ขอบเขตการวิจัย

4

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8

กรอบแนวคิดในการวิจัย

9

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

10

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

10

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

12

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

16

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

21

กรุงเทพมหานคร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่	
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
5 สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	57
อภิปรายผลการวิจัย	62
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	68
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	68
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	72
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	
ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล.....	36
2	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร.....	38
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม.....	40
4	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ด้านอายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน และจำนวนงานที่รับผิดชอบ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และจำแนกตามปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค่าจ้าง.....	43
5	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน และจำนวนงานที่รับผิดชอบ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค่าจ้าง และรายด้านของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย.....	45
6	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา งานหลักที่รับผิดชอบของศูนย์บริการสาธารณสุข และจำนวนงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย จำแนกตามรายรวมและจำแนกตามปัจจัยจิตใจ และ ปัจจัยค่าจ้าง.....	46
7	จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหา อุปสรรคของการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข.....	50
8	จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะ ด้านนโยบายและการบริหารงาน.....	52
9	จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะ ด้านความรับผิดชอบ...	53
10	จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้าน โอกาสก้าวหน้าในงาน.....	54
11	จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านค่าตอบแทน.....	55
	จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านค่าตอบแทน	

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

9

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และหาความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน และปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่างๆ ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพทุกคนที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 68 แห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 446 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม 1 ชุด จำนวน 42 ข้อ ประกอบด้วย ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory) ของเฮร์ซเบอร์ก เมาส์เนอร์ และ ซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Synderman, 1959: 44 – 50) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน รวมทั้งสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบความตรงของเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิและนำไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยคำนวณสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.80 เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 8 – 31 กรกฎาคม 2551 ได้ข้อมูลครบถ้วนและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และไคสแควร์

ผลการวิจัย พบว่า

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข พบว่า อายุเฉลี่ย ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข คือ 46.19 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 86.3 มีประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน เฉลี่ย 14.12 ปี
- 2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านงานหลักที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข มากที่สุด คือ งานบริการในชุมชนร้อยละ 38.0 และมีจำนวนงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน เฉลี่ย 2.70 งาน
- 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.71$ $SD = 0.28$) จำแนกเป็นปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.75$ $SD = 0.29$) และปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.67$ $SD = 0.37$)

1.1 ปัจจัยจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.06$ $SD = 0.46$, $\bar{X} = 3.94$ $SD = 0.43$)

และ $\bar{X} = 3.85$ SD = 0.66 ตามลำดับ) ในขณะที่ด้านลักษณะงาน และ ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.54$ SD = 0.50 และ $\bar{X} = 3.32$ SD = 0.46 ตามลำดับ)

1.2 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ด้านตำแหน่งหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.22$ SD = 0.52 , $\bar{X} = 3.95$ SD = 0.46 , $\bar{X} = 3.88$ SD = 0.57 และ $\bar{X} = 3.79$ SD = 0.56 ตามลำดับ) ในขณะที่ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านนโยบาย และ การบริหารงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.61$ SD = 0.82, $\bar{X} = 3.59$ SD = 0.45, $\bar{X} = 3.59$ SD = 0.45 , $\bar{X} = 3.26$ SD = 0.61 และ $\bar{X} = 3.04$ SD = 0.77 ตามลำดับ)

4) อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในภาพรวม และจำแนกตามปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน ($r = 0.123$, 0.106 และ 0.125) เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ กับ ด้านความสำเร็จของงาน ($r = 0.163$) ด้านการยอมรับนับถือ ($r = 0.157$) ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ($r = 0.134$) ด้านความมั่นคงในงาน ($r = 0.109$) ด้านตำแหน่งหน้าที่ ($r = 0.126$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม และจำแนกตามปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน ($r = 0.040$, 0.056 และ 0.056 ตามลำดับ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับด้านความมั่นคงในงาน ($r = 0.121$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ($X^2 = 0.79$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านงานหลักที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ($X^2 = 14.62$) และเมื่อจำแนกเป็นปัจจัย พบว่างานหลักที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยจิตใจ ($X^2 = 14.268$) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยค้ำจุน ($X^2 = 6.586$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรวมพบว่าหัวหน้าพยาบาล พยาบาลวิชาชีพที่รับผิดชอบงานหลักในคลินิกพิเศษ งานบริการในโรงเรียน งานบริการในชุมชน และงานในคลินิกตรวจโรคทั่วไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง เรียงตามลำดับ (71.1% , 68.4 % , 65.3 % , 53.1% และ 51.1%) ในขณะที่ปฏิบัติงานในคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ (59.1 %)

8) ลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านจำนวนงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และจำแนกตามปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุน ($r = 0.043$, 0.026 และ 0.053 ตามลำดับ) มีเพียงปัจจัยค้ำจุนด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวที่มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับ จำนวนที่รับผิดชอบ ($r = -0.127$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9) ข้อเสนอแนะ ร้อยละ 70.00 ควรให้มีแนวทางปฏิบัติงานที่มีระบบและความชัดเจนของขอบเขตความรับผิดชอบงานหลัก ระบบมอบหมายงานและทดแทน ของพยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 42.86 ควรให้มีการเพิ่มเงินพิเศษสำหรับตำแหน่งด้านสาธารณสุข (พตส.) ของพยาบาลวิชาชีพให้เทียบเคียงกับวิชาชีพใกล้เคียง ร้อยละ 39.64 มีระบบ ความชัดเจน และให้ความสำคัญในความก้าวหน้าในงานและวิชาชีพที่เป็นธรรมและโปร่งใส ร้อยละ 30.77 ควรให้มีการเพิ่มบุคลากรและระบบมอบหมายงาน ทดแทน และการบริหารจัดการบุคลากรสายงานพยาบาลที่ดี ร้อยละ 25.64 คิดว่ากองต่างๆควรมีการบูรณาการงาน ก่อนนำลงสู่ภาคปฏิบัติ และปรับเงินเดือนให้เหมาะสมกับเศรษฐกิจและค่าครองชีพ ร้อยละ 24.60

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานคร ศูนย์กลางแห่งความเจริญในทุกๆ ด้าน มีการพัฒนาและเจริญเติบโต ทุกอย่างไม่หยุดนิ่ง ด้วยวิสัยทัศน์และนโยบายที่มุ่งมั่นให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพและเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชน โดยได้แปลงยุทธศาสตร์การพัฒนา 9 ประการ ตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548- 2551 คือ 1. ยุทธศาสตร์การแก้ไขและบรรเทาปัญหาจราจร ด้วยการจราจรทางเลือกและระบบอัจฉริยะ 2. ยุทธศาสตร์การจัดการสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์พลังงาน 3. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความปลอดภัยและบรรเทาสาธารณภัย 4. ยุทธศาสตร์การสร้างโอกาสทางการศึกษาและเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ มาตรฐานสำหรับคนทุกวัย 5. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในเชิงรุกและจิตสำนึกด้านศิลปวัฒนธรรม 6. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมเศรษฐกิจเมืองและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม 7. ยุทธศาสตร์การวางผังเมืองและ พัฒนาเมืองเพื่อความสวยงาม น่าอยู่อย่างยั่งยืน 8. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเมืองตามหลักธรรมาภิบาล 9. ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเมืองด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปสู่การปฏิบัติด้วย หลายวิธีการหลายมิติ เพื่อให้คนกรุงเทพฯ มีชีวิตที่ดี ที่ลงตัวขับเคลื่อนการบริหารงานตามแนวทางการ พัฒนากรุงเทพฯ สู่มืองน่าอยู่ อย่างยั่งยืน (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2548:14 – 16)

สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครเล็งเห็นความสำคัญของนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในเชิงรุกและจิตสำนึกด้านศิลปวัฒนธรรม มิติด้านคุณภาพชีวิต ที่มุ่งเน้นให้คนกรุงเทพฯ มีความสุขอย่างพอเพียง มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ปลอดภัยในการสัญจร การเข้าถึงการใช้บริการอย่างทั่วถึง ทั้งด้านการศึกษา การแพทย์ สาธารณสุข การกีฬา และนันทนาการ ตลอดจนการบริการที่ดีของสำนักงานเขต ดังนั้นสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะ ศูนย์บริการ สาธารณสุขทั้ง 68 แห่ง ต้องให้ความสำคัญ และให้การส่งเสริมพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่มีคุณภาพในทุกๆ มิติของการให้บริการ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด โดยเน้นพัฒนาคนให้มีพฤติกรรมสุขภาพ ที่ถูกต้องอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่มีคุณภาพ มีความเป็นธรรมและครอบคลุม อย่างทั่วถึง

พยาบาลวิชาชีพ เป็นบุคลากรหลักของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีบทบาทรับผิดชอบงานครบทั้ง 4 มิติ คือการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งงานอื่นๆของศูนย์บริการสาธารณสุข ซึ่งมอบหมายให้ปฏิบัติเพื่อผลักดัน ตามนโยบายของสำนักอนามัย พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน ในศูนย์บริการสาธารณสุข ทั้ง 68 แห่ง ที่กรุงเทพมหานคร จะต้องมีความรู้ ความรู้ ความชำนาญเฉพาะทางด้านสาธารณสุข โดยสามารถประยุกต์ ความรู้ต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารงาน บริหารคน บริหารเวลา และเครือข่ายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยต้องรับผิดชอบงานตลอด 24 ชั่วโมง ในด้านการควบคุมป้องกันโรคติดต่อ การออกหน่วยส่งเสริม สุขภาพ การออกหน่วยปฐมพยาบาล เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีโอกาสเสี่ยงขณะปฏิบัติงาน เช่น การเสี่ยง ต่อการติดโรคติดต่อ เสี่ยงต่อการถูกสุนัขกัดในชุมชน เสี่ยงต่อการถูกจี้ปล้นในชุมชน เป็นต้น เงินเดือนน้อย ทำงานหนักเกินไปเมื่อเทียบกับวิชาชีพอื่น นอกจากนี้ยังมีโอกาสก้าวหน้าในงานน้อย ทำให้เกิดความ ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เฮร์ซเบิร์ก เมาส์เนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Synderman, 1959: 44 – 50) ได้เสนอทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two –Factors Theory) คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน สำหรับ อธิบายความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ปัจจัยทั้ง 2 ประเภทคือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ กับความชอบและไม่ชอบของงานของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วยความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงานที่จะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ และทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานให้สำเร็จ อีกประการหนึ่ง ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย เงินเดือน และค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ตำแหน่งหน้าที่ และความเป็นส่วนตัว ซึ่งถ้าขาดหายไปจะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจต่อการทำงาน และ การที่บุคคลจะทุ่มเทให้งานสำเร็จลุล่วงได้ดี

คณะผู้วิจัยในฐานะบุคลากรสายงานพยาบาล ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ของศูนย์บริการสาธารณสุข ที่มีความสำคัญในการที่จะทำให้การบริการของศูนย์ฯ เป็นไปอย่างมีคุณภาพได้ตามมาตรฐานการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขและเป็นที่ยอมรับของประชาชนกรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงมีความสนใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เพื่อนำแนวคิดนี้ไปพัฒนา ด้านการบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และงานวิจัย เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ป่วยและประชาชนต่อไป

ปัญหาในการวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เป็นอย่างไร และมีความสัมพันธ์กับ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน และปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล วิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย อย่างน้อย 1 ปี และระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำกัด คือ ตั้งแต่วันที่ 8 – 31 กรกฎาคม 2551

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีบทบาทรับผิดชอบงานทั้ง 4 มิติ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

2. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน

2.1 อายุ หมายถึง อายุ ที่นับเป็นจำนวนปี บริบูรณ์ (เศษ 6 เดือน นับเป็นหนึ่งปี)

2.2 ระดับการศึกษา หมายถึง การจบการศึกษาขั้นสูงสุด ของพยาบาลวิชาชีพ โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า

2.3 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน นับตั้งแต่เริ่มต้นทำงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขนั้น ๆ จนถึง วันที่ตอบแบบสอบถาม

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย ประกอบด้วย ลักษณะงานหลักที่รับผิดชอบ และจำนวนงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

3.1 งานหลักที่รับผิดชอบ หมายถึง งานในหน่วยงาน ซึ่งพยาบาลวิชาชีพได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเป็นงานหลัก ประกอบด้วย หัวหน้าพยาบาล งานตรวจโรคทั่วไป งานคลินิกพิเศษ งานส่งเสริมสุขภาพ งานบริการในชุมชน และงานบริการในโรงเรียน (โดยเป็นงานที่ปฏิบัติมากกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ นอกจากนั้นปฏิบัติงานพิเศษที่ได้รับ) รายละเอียดงานหลักที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ดังนี้

3.1.1 หัวหน้าพยาบาล หรือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้าพยาบาล หมายถึง งานบริหารจัดการบริการพยาบาล และพัฒนาวิชาการ โดยวางแผน จัดระบบงาน จัดสรรทรัพยากร มอบหมายงานแก่บุคลากร นิเทศงาน ประเมินผลงาน และควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพสูง ตลอดจนปรับปรุงและพัฒนาสร้างสรรค์งานให้มีความเหมาะสมสอดคล้องตัวทันสมัย มีการพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมการสอนสุขภาพแก่ผู้ป่วย ญาติและชุมชน ส่งเสริมงานด้านเอกสารและงานวิจัย

ทางการพยาบาล และส่งเสริมกิจกรรมวิชาชีพทั้งในองค์กรสุขภาพ ในชุมชน และในองค์กรวิชาชีพ ตามนโยบายของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

3.1.2 งานตรวจโรคทั่วไป หมายถึง งานบริการในคลินิกตรวจโรคทั่วไป โดยให้บริการด้านการตรวจรักษาโรคเบื้องต้น และบริการพยาบาลในห้องปฏิบัติการพยาบาล

3.1.3 งานคลินิกพิเศษ หมายถึง งานบริการในคลินิกพิเศษต่างๆ ของศูนย์บริการสาธารณสุข ได้แก่

- คลินิกโรคหัวใจและหลอดเลือด ให้บริการตรวจรักษาโรค โดยแพทย์เฉพาะทาง และมีบริการตรวจคลื่นหัวใจด้วยไฟฟ้า
- คลินิกเบาหวาน ให้บริการตรวจน้ำตาลในเลือดและรักษาต่อเนื่อง
- คลินิกวัณโรค เป็นการรักษา โดยกลวิธี DOTS ในกลุ่มผู้รักษาวัณโรค โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีการติดตามผู้ป่วยที่บ้านในรายที่ขาดการรักษาอย่างใกล้ชิดเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง

- คลินิกกามโรค ให้บริการกลุ่มเสี่ยงต่อโรคที่เกิดจากพฤติกรรมทางเพศ มีการตรวจภายใน รักษาและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับโรคที่เกิดจากโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์

- คลินิกนิรนาม ให้บริการแก่ผู้ที่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการติดเชื้อเอชไอวี ผู้ติดเชื้อ ผู้ป่วยเอชไอวี และประชาชนทั่วไป โดยไม่ต้องแจ้งชื่อและที่อยู่

- คลินิกโรคผิวหนัง ตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง
- คลินิกผู้สูงอายุ ให้บริการตรวจสุขภาพ จัดโปรแกรมสร้างเสริมสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ

- คลินิกสุขภาพจิต โดยทีมงานสุขภาพจิต โดยมีบริการจัดโปรแกรมการรักษา และฟื้นฟูสภาพตลอดจนติดตามเยี่ยมผู้ป่วยที่ส่งต่อจากโรงพยาบาล นอกจากนี้ยังมีการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพจิต (Hot Line) เพื่อคลายเครียด

- คลินิกยาเสพติด ให้บริการบำบัดรักษาและป้องกัน ให้แก่ ผู้ติดยาเสพติด ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

- งานในสถานรับเลี้ยงเด็กกลางวัน โดยให้บริการเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และได้รับการเลี้ยงดูอย่างถูกต้อง รวมทั้งให้การช่วยเหลือเด็กที่พบปัญหาด้านสุขภาพ และโภชนาการ

3.1.4 งานส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง งานบริการในคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โดยพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ คลินิกฝากครรภ์ คลินิกวางแผนครอบครัว คลินิกสุขภาพเด็กดี ฯลฯ

3.1.5 งานบริการในชุมชน หมายถึง งานบริการพยาบาลในชุมชน เป็นการให้บริการสาธารณสุขเชิงรุก สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการพึ่งพาตนเองแก่ประชาชนทุกกลุ่ม

อายุ ผู้ป่วย ครอบครัว และชุมชนทั้งในภาวะปกติ ภาวะเสี่ยงต่อการเกิดโรคและการเจ็บป่วยที่บ้านในรูปแบบของ เวชศาสตร์ครอบครัวครอบคลุมการให้การพยาบาลโรคทั่วไป และโรคเรื้อรัง การพยาบาลเพื่อสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกัน และควบคุมโรค การฟื้นฟูสภาพรวมทั้งการบริการด้านการประสานงานเพื่อรับและส่งต่อผู้ป่วยระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.1.6 งานบริการในโรงเรียน หมายถึง งานบริการพยาบาลอนามัยโรงเรียน ดำเนินการโดยพยาบาลอนามัยโรงเรียนรับผิดชอบด้านการให้บริการในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร รวมทั้งโรงเรียนสังกัดรัฐบาลและเอกชน โดยจัดกิจกรรมให้บริการอนามัยโรงเรียนได้แก่ การให้สุขภาพ การจัดสุขภาพในโรงเรียนให้ถูกสุขลักษณะ การให้ภูมิคุ้มกันโรคและป้องกันโรค การตรวจสุขภาพนักเรียนกลุ่มเป้าหมาย การรักษาพยาบาลหรือส่งต่อและติดตามเยี่ยมนักเรียนที่พบปัญหา การสาธารณสุขมูลฐานในโรงเรียน การอบรมนักเรียนอาสาสมัครสาธารณสุขในโรงเรียน การประชาสัมพันธ์และโภชนาการ การดำเนินโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพนักเรียน

3.2 จำนวนงานที่รับผิดชอบ หมายถึง จำนวนงานที่พยาบาลวิชาชีพ ได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบที่ศูนย์บริการสาธารณสุข

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน ตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two –Factors Theory) ของเฮิร์ซเบอร์ก เมาส์เนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Synderman, 1959: 44 – 50) ได้แก่

4.1 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นแรงกระตุ้น หรือส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีทัศนคติทางบวก และพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลให้ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้น ประกอบด้วยความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในงาน โดยวัดจากการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพศูนย์บริการสาธารณสุข ที่มีต่องานที่รับผิดชอบดังนี้

4.1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความสามารถปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีความภูมิใจในความสำเร็จของงาน

4.1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การรับรู้ถึงการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งแสดงออกโดยการยกย่องชมเชย การยอมรับฟังความคิดเห็น

4.1.3 ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ถึงงานการพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข เป็นงานที่น่าสนใจ งานที่สร้างสรรค์ งานที่ท้าทายความสามารถ ต้องใช้ทักษะเฉพาะ ก่อให้เกิดความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์

4.1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การรับรู้ถึงการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงาน โดยมีอำนาจการรับผิดชอบงาน ได้เต็มที่ มีอำนาจในการตัดสินใจ ปฏิบัติงานได้อย่างมีอิสระ

4.1.5 โอกาสก้าวหน้าในงาน หมายถึง การรับรู้ถึงโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ไปสู่ระดับที่สูงกว่า โอกาสที่จะได้รับการพิจารณาความดีความชอบ ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถทักษะในการปฏิบัติงานโดยการศึกษาคู่ฝึกรอบม และดูงาน

4.2 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ช่วยป้องกันความไม่พึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพ ปัจจัยนี้ไม่ทำให้ผลผลิตมากขึ้น แต่ป้องกันมิให้ผลผลิตลดลง ประกอบด้วย เงินเดือนและค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนี้

4.2.1 เงินเดือนและค่าตอบแทน หมายถึง การรับรู้ถึงความเหมาะสมของค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานที่เป็นรูปตัวเงินหรือสวัสดิการต่างๆ ที่พยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุขจะได้รับ

4.2.2 นโยบาย และการบริหารงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความเหมาะสมของนโยบายของหน่วยงาน การจัดระบบงาน ความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหาร การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของหน่วยงาน

4.2.3 การบังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ความสามารถในการบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูงในการดำเนินงาน กระบวนการควบคุมติดตามงานของผู้บังคับบัญชา รวมถึง การให้คำแนะนำหรือมอบหมายความรับผิดชอบต่างๆ

4.2.4 ความมั่นคงในงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความมั่นคงในหน้าที่การงานปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ความยั่งยืนของอาชีพ ความมั่นคงขององค์กร

4.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การรับรู้ถึงการมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันในการอยู่ร่วมกัน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ในด้านการช่วยเหลือเกื้อกูล ความเป็นมิตร การปรึกษาหารือ และการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

4.2.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ทางกายภาพรวมถึง เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

4.2.7 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ถึงการได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามบันไดวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุขที่จะได้รับ

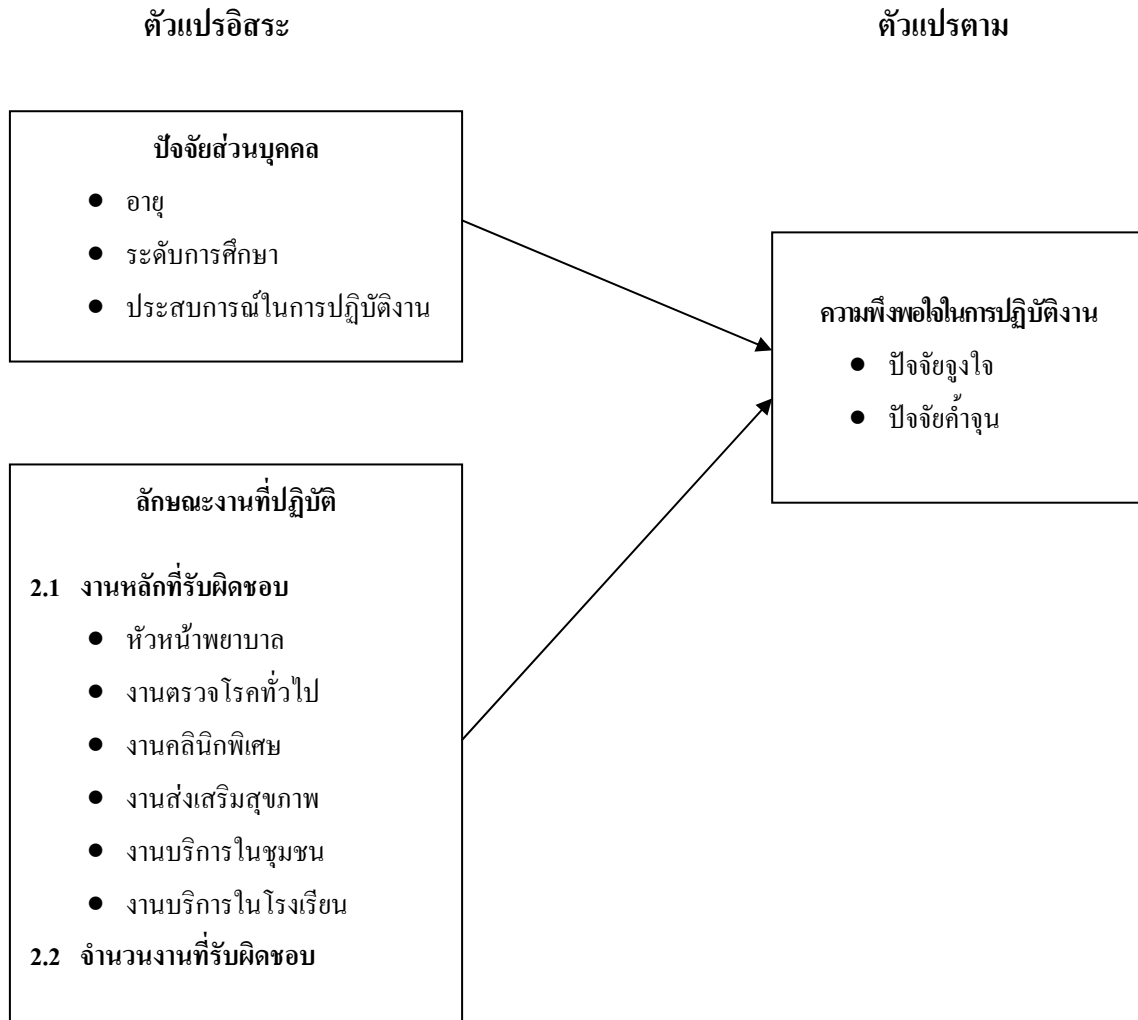
4.2.8 ตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การรับรู้ถึงความมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีของวิชาชีพที่เป็นที่ยอมรับของสังคม

4.2.9 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกดี หรือไม่ดีในการทำงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว หรือการดำเนินชีวิตประจำวันในครอบครัว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการบริการพยาบาลสำหรับประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อไป
2. สามารถรักษาพยาบาลวิชาชีพให้คงอยู่ เป็นการลดอัตราการลาออก โอนย้ายของพยาบาลวิชาชีพ ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย
3. เป็นแนวทางในการสร้างเสริมศักยภาพ และสร้างแรงจูงใจของพยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือ ความพึงพอใจในการทำงานตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Job Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้หลายความหมาย ดังต่อไปนี้

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะของความรู้สึกที่ดีหรือภาวะของอารมณ์ที่ดี ซึ่งมีผลมาจากประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ภาวะความรู้สึกที่ดีนี้จะมามากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับการทำงานของบุคคลนั้น ได้สนองความต้องการทางด้านร่างกาย และจิตใจของบุคคลมากน้อยเพียงใด

สมเดช มีทรัพย์ (2541: 11) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่รักชอบเป็นสุขใจในการปฏิบัติงาน และมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างดีที่สุด ทั้งนี้ความพึงพอใจดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง ทั้งจากงานและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของงานนั้น ๆ ในทิศทางที่ตนเองปรารถนา

สมพงษ์ ชิงดวง (2542: 9) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่สภาพการทำงานดี สบายงาม ระบบงานดี เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี จะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายใน

และภายนอกองค์กรได้ ดังนั้นเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม ทั้งภายในและภายนอก
องค์กร และสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้ ย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542: 8) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของ
ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคล ที่มีต่อการทำงานซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
กับการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย และ
จิตใจได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ
ตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้วก็ได้
ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งนี้เพื่อให้
งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ขององค์กรหรือหน่วยงาน

วิชัย แหวนเพชร (2543: 136) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะของ
อารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ
กระตือรือร้น เต็มใจ และสนุกสำราญ ดังนั้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำแล้ว เขาก็จะ
มีความพยายามอดทนอดสาหัส มีความสุขกับงานที่ทำ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นจนงานนั้นสำเร็จตาม
วัตถุประสงค์

ลาวัลย์ จิรนาท (2545: 10) สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึก
คิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่จำเป็นไปในทางบวก อันมีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการ
ปฏิบัติงานซึ่งทำให้เพิ่มผลผลิตในงานให้สูงขึ้น เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่าง
เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ สภาพแวดล้อม และบุคคลมีความเต็มใจที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จตาม
วัตถุประสงค์ขององค์กร

อารีย์ ขำนุรักษ์ (2546: 8) สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นความรู้สึกหรือ
ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัย
ต่าง ๆ ทั้งทางด้านจิตใจและวัตถุ ทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็ม
ความสามารถ ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่องานจนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติที่ดีของ
บุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในเชิงบวก ซึ่งมีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้แก่
ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ตลอดจน
ปัจจัยที่ช่วยป้องกันความไม่พึงพอใจได้แก่ เงินเดือน และค่าตอบแทน นโยบายและ การบริหารงาน
การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เฟลด์แมน และ อาร์โนลด์ (Feldman and Arnold, 1983 อ้างถึงใน ชยุต ธิมามนตรี 2543: 7-8) ได้จำแนกองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. รายได้ หรือ ค่าจ้าง โดยพิจารณาทั้งด้านปริมาณค่าจ้าง ความยุติธรรม หรือ ความเสมอภาคของค่าจ้างที่ได้รับ และวิธีการจ่ายค่าจ้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผลมาจากค่าจ้างมากกว่าผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ค่าจ้าง เป็นตัวบ่งชี้ความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1.1 เงินเป็นปัจจัยที่ช่วยในการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของบุคคลอื่นได้ โดยนำไปใช้จ่ายแลกกับอาหาร ที่พักอาศัย เครื่องนุ่งห่ม และ สิ่งพักผ่อนหย่อนใจต่าง ๆ นอกที่ทำงาน

1.2 เงินเป็นสัญลักษณ์ของความสำเร็จ และเป็นที่ยอมรับ ผู้ปฏิบัติงานมักมีความรู้สึกค่าจ้างที่ได้รับเป็นผลสะท้อนมาจากความสนใจของฝ่ายบริหาร

2. การกำกับดูแล เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบังคับบัญชา การกำกับดูแลเรื่องการทำงาน มนุษย์สัมพันธ์ และทักษะทางการบริหาร ความเป็นผู้นำที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 2 ลักษณะ ดังนี้

2.1 ผู้นำที่เห็นอกเห็นใจ หรือ หัวหน้าที่สนับสนุนและให้ความสนใจเรื่องราวของผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

2.2 ผู้นำที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง

3. ลักษณะงาน ซึ่งหมายถึง ลักษณะที่สำคัญและความน่าสนใจของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับทักษะ ความถนัดเฉพาะกับความสามารถที่ใช้ในการทำงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ความยากง่ายของงาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ ความซ้ำซากของงาน และโอกาสที่จะดำเนินงานได้เองตลอดกระบวนการ

4. เพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือและความเป็นมิตรซึ่งกันและกัน เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มทำงานเป็นแหล่งของความพึงพอใจ ซึ่งเปิดโอกาสให้สมาชิกมีความสัมพันธ์ต่อกันสมาชิกที่ไม่ค่อยมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจ และมีแนวโน้มจะลาออกจากงาน กลุ่มทำงานยังเป็นแหล่งสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อสมาชิกมีทัศนคติและค่านิยมคล้ายคลึงกัน ทัศนคติที่คล้ายคลึงกันจะทำให้ความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละวันลดน้อยลง นอกจากนั้นความรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับนับถือจากกลุ่มยังมีความสัมพันธ์อย่างสูงต่อความพึงพอใจ

5. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พิจารณาด้านความยุติธรรมและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ โดยทั่วไปการเลื่อนตำแหน่งจะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคลในเรื่องการควบคุมลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน และค่าจ้าง ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าหมายถึง ความต้องการที่จะมีรายได้เพิ่มขึ้น ต้องการสถานภาพทางสังคม ต้องการพัฒนาจิตใจให้เป็นผู้มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นและต้องการความเป็นธรรม

6. สภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างไร ก็ตาม สภาพการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน เวลาหยุดพัก บริเวณที่ทำงาน อุณหภูมิ ความชื้น การถ่ายเทอากาศ แสงเสียง และอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสม ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

6.1 ผู้ปฏิบัติงานพอใจสภาพการทำงานที่ดี เพราะสภาพการทำงานที่ดีก่อให้เกิดความสบายทางกาย สภาพการทำงานที่ไม่ดี ซึ่งมีผลต่อสุขภาพกาย เช่น อากาศร้อนมากเกินไป แสงสว่างน้อยเกินไป อากาศไม่บริสุทธิ์ และการถ่ายเทอากาศไม่ดี เป็นต้น

6.2 สภาพการทำงานที่ดีจะเอื้ออำนวยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพราะไม่มีสิ่งรบกวน เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เหมาะสม จะช่วยให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย

กิลเมอร์ (Gilmer, 1967: อ้างถึงใน ชวนิชย์ ทองแก้ว 2543:8) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน และการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดความพอใจในงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป จากการทำงานตามความรู้ความสามารถของตนเอง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงขององค์กร ตลอดจนการดำเนินการขององค์กร

4. ค่าจ้าง คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าคนงานหญิงและผู้ที่ทำงานในโรงงานจะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าคนที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐ

5. ลักษณะของงานที่ทำ ซึ่งหากตรงกับความต้องการความรู้ ความถนัดย่อมทำให้เกิดความพอใจมากยิ่งขึ้น

6. การนิเทศงาน มีความสำคัญที่ทำให้รู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ หากนิเทศงานไม่ดี อาจทำให้ตัดสินใจย้ายงาน หรือลาออกจากงานได้ด้วย

7. ลักษณะทางสังคม คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขทำให้เกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร เป็นตัวเชื่อมที่จะทำให้กระบวนการวิธีการปฏิบัติงานของบุคคลระดับต่าง ๆ สำเร็จได้ และมีความพอใจในการปฏิบัติงานได้

9. สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ สภาพทั่วไปในการทำงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน มีผลต่อความพอใจในงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูล เช่น เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน สวัสดิการต่าง ๆ จะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

บาร์นาร์ด (Barnard, 1972 : 142-149 อ้างถึงใน ทินกร สมวันดี, 2543: 9) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารหน่วยงานสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังต่อไปนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชมเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลจะได้รับการแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่งการให้สิทธิพิเศษ การมีอำนาจ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่ปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน
5. ความตั้งใจในทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีก็จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงาน ให้เหมาะสมกับทัศนคติของตัวบุคคล ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน
7. ในโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลทางด้านสังคม หรือความมั่นคงทางสังคมซึ่งทำให้คนรู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการทำงาน

ลิวอิส (Locke, 1969 : อ้างถึงใน วันชนะ ธรรมเสนา 2543: 24) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. งาน เป็นองค์ประกอบลำดับแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ โดยงานต้องมิลักษณะท้าทาย มีโอกาสให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ มีระดับความยากง่ายเหมาะสม ปริมาณงานพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคล งานนั้นมีโอกาสให้ผู้ทำประสบความสำเร็จ และสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองและเกิดการพัฒนาได้
2. ค่าจ้างแรงงาน อาจเป็นในรูปแบบตัวเงินหรือไม่ก็ได้ แต่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องบำบัดความต้องการของตนได้ โดยอัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมจะทำให้ผู้ทำงานพอใจได้และการจ่ายค่าแรงงานต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงให้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้น จะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนในหน่วยงานยอมรับได้

4. การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจได้ โดยผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงควรสนับสนุนบุคคล ที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยการยกย่อง หรือ ประกาศเกียรติคุณสรรเสริญ

5. ผลประโยชน์ หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน หรือคาดหวังว่าจะได้รับ ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน หมายความว่ารวมถึง สภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ ได้แก่ อุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงานที่ตั้งขององค์การ ระยะเวลาการทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงาน เป็นต้น

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานได้ หัวหน้าแบบต่างๆ จะมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน

8. เพื่อนร่วมงาน เป็นองค์ประกอบที่ส่งเสริมความพึงพอใจได้ โดยเพื่อนร่วมงานที่ส่งเสริมความพึงพอใจต้องมีความสามารถสูง พร้อมทั้งจะช่วยเหลือคนอื่น และมีความเป็นมิตร

9. องค์การและการจัดการหรือการบริหาร นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง การที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงาน นามาคิด ตัดสินใจและทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

ครูดิน และ เซอร์แมน (Chruden and Sherman, 1976: อ้างถึงใน ปวีณ แจ็งเขตการณ 2544: 12) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการสนองความต้องการของบุคคลโดยการส่งเสริมทางบวกในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. เงิน หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง และผลประโยชน์อื่นๆ ที่คิดเป็นตัวเงินได้
2. ความมั่นคง หมายถึง การคุ้มครองที่จะไม่ต้องออกจากงาน มีรายได้เพียงพอเวลาประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย ก็ได้รับค่าจ้างตอบแทนตามสมควร
3. การชมเชยและการยอมรับนับถือ เมื่อทำงานดีก็ควรได้รับการยกย่องชมเชย
4. ให้โอกาสแข่งขันแสดงความสามารถเต็มที่
5. ให้ได้รับผลงานที่ตนทำมา เมื่อผิดพลาดจะได้หาทางแก้ไข
6. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม
7. การได้มีส่วนร่วม เช่น การให้ความคิดเห็น มีการพบปะปรึกษาหารือร่วมตัดสินใจ

ในทางตรงข้ามพยายามลดการลงโทษต่างๆ เช่น การปรับ การลดขั้นเงินเดือน การปลดออก การไล่ออก เพราะสิ่งเหล่านี้ไม่สามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานมากขึ้นเท่าใดนัก

คอปเปอร์ (Cooper, 1976 : อ้างถึงใน ปวีณ แจ็งเขตการณ์ 2544: 9) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 7 ประการ ดังนี้

1. ทำงานที่น่าสนใจ
2. มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
3. มีค่าจ้างหรือเงินเดือนที่เป็นธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
5. มีสภาพการทำงานที่ดี มีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ทำงานเหมาะสม
6. ความสะดวกในการเดินทางไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีและหลักการเพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

แมคซีแลนด์ (McClelland, 1943: 19-70 อ้างถึงในสันติ สร้อยสมวงษ์, 2547: 6) เสนอหลักการว่าความพึงพอใจของบุคคล จะบังเกิดเมื่อได้ประสบความสำเร็จแต่ละขั้นตอนตามความต้องการ เป็นไปตามทฤษฎีลำดับขั้นตอนของความต้องการ ของ มาสโลว์ (Maslow) ที่มีสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

1. ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะอยู่ตลอดเวลา และไม่มีสิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่ยังเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงจะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow cited in Robbins and Coulter, 2005: 393 – 394) ได้สรุปลักษณะของการจูงใจ ว่าต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตอนของความต้องการ ซึ่งมีลักษณะจากต่ำไปหาสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม การพักผ่อน และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความรู้สึก ที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต รวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่น

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านความรักและความเป็นเจ้าของก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่ตามมา

4. ความต้องการได้รับการยกย่องจากสังคม (Esteem Needs) ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการด้านร่างกายเมื่อความต้องการด้านความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการทางด้านสังคมก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล เป็นความต้องการที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก รวมถึงการได้รับความรักจากคนอื่นและเพื่อน

5. ความต้องการได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูง ซึ่งเป็นความต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความคิดของตน

เม็คจอร์จ (McGregor, 1969: 252-268 อ้างถึงใน สืบวงศ์ คุ้มพงษ์, 2541:28-30) ได้ให้แนวคิดทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่งมาจากความคิดเกี่ยวกับลักษณะธรรมชาติของมนุษย์ที่ตั้งใจทำงานและไม่ตั้งใจทำงาน ซึ่งข้อสันนิษฐานของแต่ละทฤษฎีมีดังนี้

ทฤษฎี X มีสมมุติฐานธรรมชาติของคน คือ

1. โดยปกตินิสัยแล้วคนจะขี้เกียจไม่ชอบทำงานและจะเลื่องงานถ้าทำได้
2. เนื่องจากไม่ชอบทำงาน ดังนั้นจึงต้องมีการสั่งการควบคุมและจูงใจทางลบเพื่อให้เขาทำงานตามเป้าหมายขององค์กร
3. โดยเฉลี่ยคนทั่วไปชอบให้ผู้อื่นแนะนำแนวทางในการทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย แต่ต้องการความมั่นคงในการทำงาน

ทฤษฎี Y มีสมมุติฐานธรรมชาติของคน คือ

1. สำหรับคนกลุ่มใหญ่แล้วรักที่จะทำงานและมีความรับผิดชอบ
2. คนจะมีการควบคุมตนเองในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่เขายอมรับ
3. ภายใต้สภาพการทำงานที่เหมาะสม คนจะเรียนรู้การยอมรับและอยากมีความรับผิดชอบมากขึ้น
4. คนจะมีความสนใจในการเรียนรู้เพื่อที่จะพัฒนาความคิด ทักษะการทำงาน ตลอดจนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

ทฤษฎีดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเมื่อมีการจำแนกคนออกเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างกัน การปฏิบัติต่อบุคคลทั้ง 2 กลุ่มจึงแตกต่างกันไปด้วย ดังนั้น การจูงใจคนนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารจะต้องใช้ทฤษฎี Y และต้องมองคนในแง่ดี เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ การใช้ทฤษฎี Y จะจูงใจคนได้มากกว่าการใช้ทฤษฎี X แต่ทั้งนี้ มิได้หมายความว่า จะละเลยต่อการควบคุมงานเสียโดยสิ้นเชิง

เฮร์ซเบอร์ก มาสเนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Synderman, 1959: 44 – 50) ได้เสนอทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two –Factors Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่สรุปความต้องการของคนในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงาน โดยมีแนวคิดว่าคุณคนที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะแสดงออกถึงความรู้สึกพึงพอใจในการที่ได้ทำงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยลักษณะงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) โดยได้ทำการศึกษาหาสาเหตุความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรและพนักงานบัญชีในโรงเรียนที่เมืองฟิตสเบิร์ก โดยวิธีการสัมภาษณ์ในสวนที่ปฏิบัติงาน ผลของการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตลอดจนชีวิตความเป็นอยู่พบว่า มีปัจจัย 2 กลุ่ม ที่เรียกว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับลักษณะของงานนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจ ปัจจัยเหล่านี้มีผลให้ผลผลิตของงานเพิ่มมากขึ้นประกอบด้วย

1.1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานแก้ปัญหา มองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลของการปฏิบัติงานนั้น

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับ หรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการชมเชยกย่องเชื่อถือไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลอื่น ๆ

1.3 ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่กำหนดเวลา หรือยืดหยุ่นได้ เป็นงานที่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ลักษณะเนื้องานเป็นงานที่ซับซ้อน มีความยุ่งยากท้าทายความสามารถ เป็นงานที่มีคุณค่า ต้องใช้ทักษะเฉพาะ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้เอง การได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ มีอิสระในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีอำนาจการตัดสินใจได้อย่างเต็มที่

1.5 โอกาสก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงกว่า โอกาสที่จะได้รับพิจารณาความดีความชอบ ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาต่อ ฝึกอบรม และดูงาน

2. ปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยอันเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

2.1 เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary and Compensation) หมายถึง ความเหมาะสมของอัตราเงินเดือน ขั้นเงินเดือนและผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทนรวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ รวมทั้งการได้รับการพิจารณาความดีความชอบที่มีความสอดคล้องเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

2.2 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดการ และการบริหารงาน การจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง มีการให้ข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานได้ครอบคลุมถูกต้องตรวจสอบได้

2.3 การบังคับบัญชา (Supervision - Technical) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงานรวมทั้งความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการที่จะให้คำแนะนำหรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้องเป็นการกระจายงาน

2.4 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานด้วยความมั่นคงในตำแหน่ง ความมั่นคงในอาชีพการงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) หมายถึง การติดต่อกันไม่ว่าจะเป็นทางกริยา การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่น ๆ ทั้งกริยาท่าทางหรือวาจา ได้แก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณต่าง ๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การสนับสนุนหรือการการปรึกษาหารือ ความเป็นมิตรในกลุ่มงาน

2.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงานสะอาด สงบเงียบ เครื่องมือ เครื่องใช้สะอาดปราศจากเชื้อ วัสดุอุปกรณ์ทันสมัย มีเทคโนโลยีใหม่อำนวยความสะดวกสบายในการทำงาน

สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตลอดจนครอบคลุมถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

2.7 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อาจหมายความถึงสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีโอกาสได้รับความชำนาญ (Skill) ในการทำงานด้านนั้นด้วย

2.8 ตำแหน่งหน้าที่ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ได้รับการยอมรับ มีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคมด้วย

2.9 ความเป็นส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีต่อผลจากการได้เข้าทำงานนั้น และมีผลกระทบโดยตรงหรือโดยทางอ้อมต่อชีวิตส่วนตัว หรืองานที่ทำโดยขัดต่อความรู้สึกของตนเอง

จากทฤษฎีของฮอว์ทเธอร์ค แมสเนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Synderman, 1959: 44 – 50) ที่กล่าวมาข้างต้น สิ่งสำคัญคือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจจะมาจากปัจจัยต่างกัน จุดอ่อนเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านปัจจัยค่าจูนในระดับหนึ่งนั้นสามารถทดแทนได้หรือชดเชยได้ โดยการจัดการเพิ่มองค์ประกอบทางด้านปัจจัยจูงใจ แต่ตรงกันข้ามองค์ประกอบทางด้านปัจจัยค่าจูนนั้นจะไม่สามารถทดแทนองค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจได้เลย ซึ่งทฤษฎีนี้ถือว่าเป็นทฤษฎีจูงใจในการทำงานที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในการบริหาร การที่ผู้ปฏิบัติจะพึงพอใจในงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์กรนั้นมีสิ่งจูงใจมากน้อยเพียงใด ดังนั้นผู้บริหารงานในปัจจุบันจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจให้มากขึ้น เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานก้าวไปสู่ความพร้อมและอยากปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ส่วนปัจจัยค่าจูนนั้นเป็นเพียงสิ่งจำเป็นที่จะช่วยสร้างบรรยากาศในการเตรียมความพร้อมที่จะทำงานเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ทฤษฎีของฮอว์ทเธอร์ค แมสเนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Synderman, 1959: 44 – 50) เป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในครั้งนี้ โดยเลือกศึกษาปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยค่าจูนที่ประกอบด้วย เงินเดือนและค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ตำแหน่งหน้าที่ และความเป็นส่วนตัว

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

สำนักอนามัย เป็นหน่วยงานระดับสำนัก ของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่เกี่ยวกับ สนับสนุน ส่งเสริม การจัดการบริการด้านส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค พัฒนาศักยภาพของประชาชนด้านพฤติกรรม การดูแลรักษาสุขภาพอนามัย โดยการเผยแพร่ความรู้และการถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การควบคุมสิ่งแวดล้อม ภายในอาคารสถานที่ การให้บริการในระดับ ศูนย์บริการสาธารณสุข และรูปแบบการจัดระบบบริการสาธารณสุข การสุขาภิบาลอาหาร การอาชีวอนามัย การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม

สำนักอนามัยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนสนับสนุนงานด้านวิชาการ มีจำนวนทั้งหมด 12 กอง และสำนักงานเลขานุการสำนักอนามัย และส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 68 แห่ง และศูนย์บริการสาธาณสุขสาขา จำนวน 77 แห่ง

ศูนย์บริการสาธารณสุข เป็นหน่วยงานระดับปฏิบัติการ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ต่างๆ ครอบคลุมทุกเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบด้านสุขภาพอนามัยของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยให้บริการด้านการบำบัดรักษาผู้ป่วยโรคทั่วไป การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค และฟื้นฟูสมรรถภาพ โดยให้บริการ ทั้งภายใน และภายนอกศูนย์ฯ ปัจจุบันมีอยู่ 68 แห่ง และศูนย์บริการสาธาณสุขสาขา 77 สาขา บุคลากรประกอบด้วย แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ เกษศกร ทันตแพทย์ นักสังคมสงเคราะห์ และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ประมาณ 20 – 50 คน โดยพยาบาลวิชาชีพเป็นบุคลากรส่วนใหญ่และมีส่วนร่วมที่สำคัญในการดำเนินงานพัฒนาการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ร่วมกับสหสาขาวิชาชีพของศูนย์ฯ โดยมีบทบาทรับผิดชอบงานครอบคลุมทั้ง 4 มิติ คือการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการสาธารณสุข ทั้ง 68 แห่งทั่วกรุงเทพมหานคร จะต้องมีทักษะความรู้ ความชำนาญเฉพาะทางด้านสาธารณสุข โดยสามารถประยุกต์ความรู้ต่างๆ มาใช้ในการบริหารงาน บริหารคน บริหารเวลา และเครือข่ายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งต้องรับผิดชอบงานในด้านการควบคุมป้องกันโรคติดต่อ การออกหน่วยส่งเสริมสุขภาพ การออกหน่วยปฐมพยาบาล เป็นต้น งานในความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพมีมากมายหลายด้านทั้งงานหลักที่รับผิดชอบ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย ประกอบด้วย ลักษณะงานหลักที่รับผิดชอบ และจำนวนงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. งานหลักที่รับผิดชอบ หมายถึง งานในหน่วยงาน ซึ่งบุคลากรสายงานพยาบาลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเป็นงานหลัก ประกอบด้วย งานตรวจโรคทั่วไป งานคลินิกพิเศษ งานส่งเสริมสุขภาพ งานบริการในชุมชน และงานบริการในโรงเรียน (โดยเป็นงานที่ปฏิบัติมากกว่า หรือเท่ากับ 20 ชั่วโมง

ต่อสัปดาห์ นอกจากนี้ปฏิบัติงานพิเศษที่ได้รับ) มีรายละเอียดงานหลักที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ
ในศูนย์บริการสาธารณสุข ดังนี้

1.1 หัวหน้าพยาบาล หรือ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้าพยาบาล หมายถึง
งานบริหารจัดการบริการพยาบาล และพัฒนาวิชาการ โดยวางแผน จัดระบบงาน จัดสรรทรัพยากร
มอบหมายงานแก่บุคลากร นิเทศงาน ประเมินผลงาน และควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติการพยาบาลที่มี
คุณภาพสูง ตลอดจนปรับปรุงและพัฒนาสร้างสรรคงานให้มีความเหมาะสมสอดคล้องตัวทันสมัย มีการ
พัฒนาบุคลากร ส่งเสริมการสอนสุขภาพแก่ผู้ป่วย ญาติและชุมชน ส่งเสริมงานด้านเอกสารและงานวิจัย
ทางการพยาบาล และส่งเสริมกิจกรรมวิชาชีพทั้งในองค์กรสุขภาพในชุมชน และในองค์กรวิชาชีพ
ตามนโยบายของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

1.2 งานตรวจโรคทั่วไป หมายถึง การปฏิบัติการที่พยาบาลวิชาชีพ/บุคลากรทาง
การพยาบาลให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้านสุขภาพ ครอบคลุมการตรวจรักษาพยาบาล การสร้างเสริม
สุขภาพการป้องกันควบคุมโรค การฟื้นฟูสภาพ และการบริการปรึกษาสำหรับผู้มีสุขภาพดีและผู้มีปัญหา
สุขภาพ โดยการคัดกรองภาวะสุขภาพ แยกประเภทความเจ็บป่วยและความรุนแรงของโรค ช่วยเหลือ
แพทย์ในการตรวจรักษาโรคและสุขภาพ ให้การพยาบาลก่อนตรวจ ขณะตรวจ และหลังการตรวจรักษา
ให้การดูแลรักษาพยาบาล ช่วยเหลือปฐมพยาบาลเบื้องต้น ในรายที่มีอาการไม่คงที่และอาการรุนแรง
หรือมีภาวะเสี่ยงอันตรายต่อชีวิตเฉียบพลัน บริการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการและครอบครัวเกี่ยวกับการ
ปฏิบัติตน ปรับพฤติกรรมและดูแลสุขภาพตนเอง ตลอดจนการบริการปรึกษาสุขภาพ

1.3 งานคลินิกพิเศษ หมายถึง งานบริการในคลินิกพิเศษต่าง ๆ ของศูนย์บริการ
สาธารณสุข ได้แก่

1.3.1 คลินิกโรคหัวใจและหลอดเลือด ให้บริการตรวจรักษาโรคโดยแพทย์
เฉพาะทางและมีบริการตรวจคลื่นหัวใจด้วยไฟฟ้า

1.3.2 คลินิกเบาหวาน ให้บริการตรวจน้ำตาลในเลือดและรักษาต่อเนื่อง

1.3.3 คลินิกวัณโรค เป็นการรักษา โดยกลวิธี DOTS ในกลุ่มผู้รักษาวัณโรค
โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีการติดตามผู้ป่วยที่บ้านในรายที่ขาดการรักษาอย่างใกล้ชิดเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการ
รักษาอย่างต่อเนื่อง

1.3.4 คลินิกกามโรค ให้บริการกลุ่มเสี่ยงต่อโรคที่เกิดจากพฤติกรรมทางเพศ
มีการตรวจภายใน รักษาและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับโรคที่เกิดจากโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์

1.3.5 คลินิกนิรนาม ให้บริการแก่ผู้ที่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการติดเชื้อเอดส์
ผู้ติดเชื้อ ผู้ป่วยเอดส์ และประชาชนทั่วไป โดยไม่ต้องแจ้งชื่อและที่อยู่

1.3.6 คลินิกโรคผิวหนัง ตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง

1.3.7 คลินิกผู้สูงอายุ ให้บริการตรวจสุขภาพ จัดโปรแกรมสร้างเสริม
สุขภาพแก่ผู้สูงอายุ

1.3.8 คลินิกสุขภาพจิต โดยทีมงานสุขภาพจิต โดยมีบริการจัดโปรแกรมการรักษา และฟื้นฟูสภาพตลอดจนติดตามเยี่ยมผู้ป่วยที่ส่งต่อจากโรงพยาบาล นอกจากนี้ยังมีการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพจิต (Hot Line) เพื่อคลายเครียด

1.3.9 คลินิกยาเสพติด ให้บริการบำบัดรักษาและป้องกัน ให้แก่ผู้ติดยาเสพติด ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

1.3.10 งานในสถานรับเลี้ยงเด็กกลางวัน หมายถึง การพยาบาลเพื่อส่งเสริมสุขภาพและส่งเสริมพัฒนาการ ควบคุมป้องกันโรค ให้การรักษาพยาบาลเบื้องต้นและฟื้นฟูสภาพแก่เด็กปฐมวัยให้มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ และมีพัฒนาการเหมาะสมตามวัย ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม รวมทั้งจัดการระบบสิ่งแวดล้อมและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอ เหมาะสมตามวัย ให้ความรู้ คำแนะนำในการเลี้ยงดูเด็กแก่ บิดา มารดา ผู้ปกครอง/ผู้ดูแล รวมทั้งการสนับสนุนให้คำปรึกษาแนะนำแก่สถานเลี้ยงเด็กในชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการรับเลี้ยงเด็ก เพื่อให้เด็กปฐมวัยได้รับการดูแลอย่างถูกต้องและมีพัฒนาการสมวัย เจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพโดยพยาบาลวิชาชีพที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลเด็กปฐมวัย

1.4 งานส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง งานบริการในคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โดยพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ คลินิกฝากครรภ์ คลินิกวางแผนครอบครัว คลินิกสุขภาพเด็กดี ฯลฯ

คลินิกฝากครรภ์ เป็นการจัดบริการพยาบาลเพื่อให้การดูแลหญิงตั้งครรภ์ที่หน่วยบริการฝากครรภ์ศูนย์บริการสาธารณสุข ทั้งรายใหม่และรายเก่า ตั้งแต่เริ่มตั้งครรภ์จนส่งต่อเพื่อการคลอดหรือการดูแลต่อเนื่องทั้งสถานพยาบาลอื่น และในชุมชน เพื่อให้การดูแลสุขภาพอนามัยของหญิงตั้งครรภ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมได้อย่างเหมาะสม และลดผลกระทบที่อาจจะเป็นอันตรายต่อมารดาและทารกในครรภ์ เพื่อการเกิดรอดปลอดภัย โดยพยาบาลวิชาชีพต้องมีความรู้ความสามารถด้านการพยาบาล และการดูแลการตั้งครรภ์โดยใช้ทฤษฎีทางการพยาบาล กระบวนการพยาบาล ทักษะการพยาบาลเฉพาะด้านการตั้งครรภ์และมุ่งเน้นทักษะด้านการสื่อสาร การถ่ายทอดข้อมูลความรู้ด้านสุขภาพเพื่อให้หญิงตั้งครรภ์สามารถนำไปปฏิบัติดูแลสุขภาพตนเอง และทารกให้สมบูรณ์แข็งแรง

คลินิกวางแผนครอบครัวและหลังคลอด หมายถึง การดูแลสุขภาพสตรี ตั้งแต่วัยเจริญพันธุ์ วัยทอง และวัยสูงอายุ โดยการตรวจประเมินภาวะสุขภาพ ให้ความรู้ ให้การปรึกษา (Counseling) ให้บริการคุมกำเนิดตามความเหมาะสม เฝาระวัง และ คั่นหามะเร็งเต้านมและมะเร็งปากมดลูกในระยะเริ่มต้น ครอบคลุมองค์รวม โดยใช้กระบวนการพยาบาล ใช้ทฤษฎีทางการพยาบาล ทักษะทางการพยาบาลและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาที่ปฏิบัติงานวางแผนครอบครัว เพื่อสุขภาพอนามัยที่ดีของผู้ใช้บริการ อันจะส่งผลต่อการพัฒนาครอบครัวสังคมและเศรษฐกิจโดยรวม ซึ่งบุคลากรทางการพยาบาล ผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ และ บุคลากรทางการพยาบาล ได้แก่ พยาบาลเทคนิค หรือ เจ้าหน้าที่พยาบาล หรือ พนักงานวางแผนครอบครัว

คลินิกสุขภาพเด็กดี เป็นการให้บริการพยาบาลแก่เด็กแรกเกิด ถึงอายุ 6 ปี ให้มีสุขภาพแข็งแรง สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม มีพัฒนาการเหมาะสมตามวัย โดยจัดบริการในด้านการตรวจสุขภาพทั่วไป การตรวจพัฒนาการ การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคตามแผนการให้วัคซีนในเด็กของประเทศไทย การให้ข้อมูลและความรู้ด้านสุขภาพ การบริการปรึกษา การดูแลเบื้องต้นในเด็กกลุ่มเสี่ยงและเจ็บป่วย การป้องกันอุบัติเหตุในเด็ก และการส่งต่อไปยังหน่วยงานภายใน และภายนอกศูนย์บริการสาธารณสุขในรายที่มีปัญหา

1.5 งานบริการในชุมชน หมายถึง การให้บริการสุขภาพเชิงรุก ระดับปฐมภูมิ โดยใช้การพยาบาลแบบองค์รวม ครอบคลุม 4 มิติแก่ประชาชน ทุกกลุ่มวัยในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน เพื่อตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพของประชาชน ตามภาวะสุขภาพ ปกติ เสี่ยง และป่วย โดยมุ่งเน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมศักยภาพของประชาชนในการดูแลตนเอง ใช้ทรัพยากรในชุมชน รวมทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้การปฏิบัติการพยาบาลดังกล่าวต้องผสมผสานระหว่างทฤษฎีทางการพยาบาล กระบวนการพยาบาล การสาธารณสุขมูลฐาน สังคมศาสตร์ จิตวิทยา และการจัดการสุขภาพขั้นพื้นฐาน

1.6 งานบริการในโรงเรียน หมายถึง งานบริการพยาบาลอนามัยโรงเรียน ดำเนินการโดยพยาบาลอนามัยโรงเรียนรับผิดชอบด้านการให้บริการในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร รวมทั้งโรงเรียนสังกัดรัฐบาลและเอกชน โดยจัดกิจกรรมให้บริการอนามัยโรงเรียน การปฏิบัติการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่นักเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงอุดมศึกษา บุคลากรในโรงเรียน เช่น ครู นักการภารโรง พี่เลี้ยงเด็ก ผู้ปรุง/ผู้สัมผัสอาหาร เป็นต้น ให้ครอบคลุมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและแก้ไขปัญหาสุขภาพอนามัย การฟื้นฟูสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ เสริมสร้างความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติตนที่ถูกต้อง โดยครู ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการสนับสนุน รวมทั้งดูแลสภาพแวดล้อมทางกาย จิต และสังคม ที่เอื้อต่อการพัฒนาสุขภาพ ได้แก่ การให้สุขศึกษา การจัดสุขภาพในโรงเรียนให้ถูกสุขลักษณะ การให้ภูมิคุ้มกันโรคและป้องกันโรค การตรวจสุขภาพนักเรียนกลุ่มเป้าหมาย การรักษาพยาบาลหรือส่งต่อและติดตามเยี่ยมนักเรียนที่พบปัญหา การสาธารณสุขมูลฐานในโรงเรียน การอบรมนักเรียนอาสาสมัครสาธารณสุขในโรงเรียน การประชาสัมพันธ์ โฆษณา การดำเนินโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพนักเรียน

2 จำนวนงานที่รับผิดชอบ หมายถึง จำนวนงานที่พยาบาลวิชาชีพ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในศูนย์บริการสาธารณสุข ซึ่งขอบเขตการปฏิบัติงานของ พยาบาลวิชาชีพ สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายงาน ได้แก่ งานตรวจโรคทั่วไป งานคลินิกพิเศษ งานส่งเสริมสุขภาพ งานบริการในชุมชน และงานบริการในโรงเรียน เป็นต้น ซึ่งจำนวนงานที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ อาจประกอบด้วย 1 งาน 2 งาน หรือ มากกว่า 2 งาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโครงสร้าง การบริหารจัดการและการมอบหมายงานของผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข รวมทั้งภาระงานหลักในการบริการสุขภาพ และบริบทของพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์บริการสาธารณสุขแต่ละแห่ง

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายงานพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ได้มีผู้ศึกษาวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังต่อไปนี้

สุมณฑา สิทธิพงศ์กุล (2537: 144) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลเยี่ยมบ้านในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาปรากฏว่า ความพึงพอใจในงานรวมทั้งหมดยังอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเยี่ยมบ้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้าน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจในลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์ (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการปฏิบัติงานของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 193 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมิติเวช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ประสบการณ์การทำงานวิชาชีพพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเครือสมิติเวช

เอียดศิริ เรืองภักดี (2543: 79) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 266 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาหลายด้านพบว่า ในด้านปัจจัยจูงใจนั้นพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านลักษณะงาน ร้อยละ 70.4 เนื่องจากงานด้านการพยาบาลเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ มีความยากง่ายแตกต่างกันในผู้ป่วยแต่ละราย ทำให้มีโอกาสดำเนินการใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ สำหรับความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจที่พยาบาลวิชาชีพมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน คิดเป็นร้อยละ 5.3 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพขาดความเชื่อมั่นในความก้าวหน้าในงานกระบวนการพิจารณาความดีความชอบไม่ชัดเจน ยังขาดการสนับสนุนในด้านการอบรมเพิ่มเติม และการศึกษาต่อ ผู้บริหารจึงควรจูงใจผู้ปฏิบัติงานด้วยการทำให้พวกเขาารู้สึกว่าตนเองมีประโยชน์ และมีความสำคัญต่อองค์กร

ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานของศูนย์ ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี จำนวน 197 คน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานที่ทำพบว่า กลุ่มตำแหน่งงานสูง ได้แก่ แพทย์ พยาบาล กลุ่มผู้มีระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน กลุ่มผู้มีรายได้ต่ำ และกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งสูง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า กลุ่มการศึกษาต่ำ กลุ่มผู้มีรายได้ต่ำ และกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่ง งานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ส่วนเรื่องรายได้ พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับต่ำสุด เพราะปัจจุบันบุคลากรมีเงินเดือนน้อยจึงเป็นเหตุให้มีปัญหาทางเศรษฐกิจ

จารุพรรณ แก้วล้วน (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ หากพิจารณาแยกตามองค์ประกอบของความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมากมี 3 องค์ประกอบ คือ 1) ลักษณะงาน 2) ความสำเร็จในงาน และ 3) การได้รับการยอมรับนับถือ นอกจากนี้พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 6 องค์ประกอบ คือ 1) ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 2) ความก้าวหน้าในการทำงาน 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 5) นโยบายและการบริหารงาน และ 6) เงินเดือนและสวัสดิการ สำหรับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมผลการศึกษา พบว่า ระยะเวลาที่ รับราชการในตำแหน่งปัจจุบัน ลักษณะงาน ระดับชี และระดับเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่รับราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลาวัลย์ จิรนาท (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์
1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส แผนกที่ ปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ระยะทางจากบ้านที่พักถึงโรงพยาบาล พื้นฐาน ความรู้ด้านวิชาชีพ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี จำนวน 178 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พอยท์ไบซีเรียล และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการศึกษาพบว่า 1) พยาบาลส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 40 ปี ทำงานในแผนกหอผู้ป่วยหนัก จบการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตร และ ผศุขครรร์กัซันสูง หลักสูตร 4 ปี สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ไม่ได้ลาศึกษาต่อ เงินเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ระยะทางจากที่พักไม่เกิน 5 กิโลเมตร ปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลระหว่าง 2-5 ปี ไม่ได้ปฏิบัติงานล่วงเวลา ความก้าวหน้าในงานใกล้เคียงกับเพื่อนร่วมงาน เคยได้รับการฝึกอบรมดูงานและมีความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี คือ แผนกที่ปฏิบัติงาน โอกาส ความก้าวหน้าในงาน และความพร้อมของทรัพยากร ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ระยะทางจากที่พักถึงโรงพยาบาล พื้นฐานความรู้ด้านวิชาชีพ และชั่วโมงการทำงานพิเศษ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี และ 4) ปัญหา อุปสรรค ได้แก่ ปัญหาในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะและปริมาณงาน ปัญหาด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านอุปกรณ์ / สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านสวัสดิการ

รชนี โกศลศรีวิวัฒน์ (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลมณฑุกุฉุวัฒณะ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลมณฑุกุฉุวัฒณะ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลมณฑุกุฉุวัฒณะ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลมณฑุกุฉุวัฒณะ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลมณฑุกุฉุวัฒณะ จำนวน 103 คน ในระหว่างวันที่ 1 – 30 กันยายน 2545 ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการบริการ และด้านการจัดระบบเอกสารข้อมูล และการใช้เครื่องมืออยู่ในระดับสูง ส่วนด้านบริหารจัดการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยลักษณะงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คืองานรวบรวมรายงานสถิติต่าง ๆ ของหน่วยงานประจำเดือน 2) ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลในภาพรวม พบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่เป็นสาเหตุสำคัญค่อนข้างมากที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยแบ่งระดับความสำคัญเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า มีปัจจัยที่เป็นสาเหตุสำคัญค่อนข้างมากที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน 9 ปัจจัย ส่วนอีก 3 ปัจจัย เป็นสาเหตุสำคัญในระดับปานกลางที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน 3) จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านปัจจัยภูมิหลังกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล พบว่า อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลมณฑุกุฉุวัฒณะ อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลมงกุฎวัฒนะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อารีย์ ขำนุรักษ์ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข : ศึกษากรณีอำเภอองครักษ์ จังหวัดพิจิตร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในอำเภอองครักษ์ จังหวัดพิจิตร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในอำเภอองครักษ์ จังหวัดพิจิตร 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในอำเภอองครักษ์ จังหวัดพิจิตร ตลอดจนหน่วยงานสาธารณสุขอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในอำเภอองครักษ์ จังหวัดพิจิตร ทุกระดับในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอองครักษ์ จำนวน 43 คน โรงพยาบาลองครักษ์ 50 คน รวมจำนวนทั้งหมด 93 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิธีการทดสอบแบบ t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้าราชการสาธารณสุขในอำเภอองครักษ์ จังหวัดพิจิตร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35 – 45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งระดับ 5 และ 6 อัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท อายุราชการ 10 – 20 ปี มีสถานภาพสมรส เคยได้รับการศึกษาอบรมและได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมากกว่า 1 ขั้น 4 – 6 ครั้ง 2) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ข้าราชการสาธารณสุขในอำเภอองครักษ์ จังหวัดพิจิตร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจ 9 ด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในอำเภอองครักษ์ จังหวัดพิจิตร ได้แก่ เพศ อายุ อัตราเงินเดือน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุราชการ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง การได้รับการศึกษาอบรม และการได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมากกว่า 1 ขั้น

ร้อยตำรวจโทหญิงสุภัค สุพัฒนสร (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองการต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองการต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองการต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ 3) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของกองการ

ต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการตำรวจกองการต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 83 ราย ข้อมูลสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ มัชฌิม เลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ประชากรที่ศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.0 สถานภาพโสด ร้อยละ 50.6 มีอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 45.7 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 81.9 ตำแหน่งลูกแถวถึงผู้บังคับหมู่ ร้อยละ 49.4 อัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 48.2 อายุราชการมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 50.6 และมีภูมิลำเนาในจังหวัดอื่นที่ไม่ใช่กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 61.4 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองการต่างประเทศในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะของงาน และการได้รับการยอมรับนับถือปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองการต่างประเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สวัสดิการและค่าตอบแทน รองลงมา คือ นโยบายของหน่วยงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน สภาพความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองการต่างประเทศโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองการต่างประเทศ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งเงินเดือน อายุราชการ ระยะเวลาปฏิบัติราชการ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ภูมิลำเนา ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายของหน่วยงาน สภาพการทำงาน และความมั่นคงในอาชีพ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองการต่างประเทศ คือ เพศ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนข้อเสนอแนะจากการศึกษา ควรมีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจให้ผู้บังคับบัญชารับผิดชอบงานมากขึ้น ควรมีการสนับสนุนยานพาหนะ เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยและเพียงพอ

จากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมาจากปัจจัยต่างกัน จุดอ่อนเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจในระดับหนึ่งนั้นสามารถทดแทนได้หรือชดเชยได้ โดยการจัดการเพิ่มองค์ประกอบทางด้านปัจจัยจูงใจ แต่ตรงกันข้ามองค์ประกอบทางด้านปัจจัยจูงใจนั้น จะไม่สามารถทดแทนองค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจได้เลย ทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์เกอร์ เมาส์เนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Synderman, 1959: 44 – 50) เป็นทฤษฎีจูงใจในการทำงานที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในการบริหาร การที่ผู้ปฏิบัติจะพึงพอใจในงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับองค์การนั้นมีสิ่งจูงใจมากน้อยเพียงใด ดังนั้นผู้บริหารงานในปัจจุบันจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจให้มากขึ้น

เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานก้าวไปสู่ความพร้อมและอยากปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ส่วนปัจจัยค้ำจุนนั้น เป็นเพียงสิ่งจำเป็นที่จะช่วยสร้างบรรยากาศในการเตรียมความพร้อมที่จะทำงานเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก เมาส์เนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Synderman, 1959: 44 – 50) เป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในครั้งนี้ โดยเลือกศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยค้ำจุน ที่ประกอบด้วย เงินเดือนและค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ตำแหน่งหน้าที่ และความเป็นส่วนตัว กับ ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่ง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุข และลักษณะงานที่ปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 68 แห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 446 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มประชากร และนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา รวมจำนวนทั้งสิ้น 446 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และจำนวนงานที่รับผิดชอบ โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความ มี 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเฮิร์ซเบิร์ก เมาส์เนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Synderman, 1959: 44 – 50) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในงาน จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย ข้อความทางบวก 13 ข้อ (ข้อ 1 – 8, 11 – 15) ข้อความทางลบ 2 ข้อ (ข้อ 9,10) และปัจจัยค่าจูงใจ ได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทน นโยบาย

และการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ตำแหน่งหน้าที่และความเป็นส่วนตัว จำนวน 27 ข้อ ประกอบด้วย ข้อความทางบวก 22 ข้อ (ข้อ 17 – 26, 28 – 35 และ 37 – 40) ข้อความทางลบ 5 ข้อ (ข้อ 16, 27, 36, 41 และ 42) รวมจำนวนทั้งสิ้น 42 ข้อ ดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

ความสำเร็จของงาน	จำนวน	3	ข้อ (ข้อ 1 – 3)
การยอมรับนับถือ	จำนวน	3	ข้อ (ข้อ 4 – 6)
ลักษณะงาน	จำนวน	3	ข้อ (ข้อ 7 – 9)
ความรับผิดชอบ	จำนวน	3	ข้อ (ข้อ 10 – 12)
โอกาสก้าวหน้าในงาน	จำนวน	3	ข้อ (ข้อ 13 – 15)

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย

เงินเดือนและค่าตอบแทน	จำนวน	3	ข้อ (ข้อ 16 – 18)
นโยบายและการบริหารงาน	จำนวน	3	ข้อ (ข้อ 19 – 21)
การบังคับบัญชา	จำนวน	3	ข้อ (ข้อ 22 – 24)
ความมั่นคงในงาน	จำนวน	3	ข้อ (ข้อ 25 – 27)
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	จำนวน	3	ข้อ (ข้อ 28 – 30)
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	จำนวน	3	ข้อ (ข้อ 31 – 33)
โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า	จำนวน	3	ข้อ (ข้อ 34 – 36)
ตำแหน่งหน้าที่	จำนวน	3	ข้อ (ข้อ 37 – 39)
ความเป็นส่วนตัว	จำนวน	3	ข้อ (ข้อ 40 – 42)

แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอบถามถึง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (ประกอบ กรรณสูต, ม.ป.ป.:70) มีตัวเลือก 5 ตัว สำหรับข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบจะให้คะแนนดังนี้

คำตอบ	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
	คะแนน	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีลักษณะข้อคำถาม เป็นแบบเติมข้อความ มี 2 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ทดสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยคณะผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไปตรวจสอบเนื้อหา ความครบถ้วน และความถูกต้องของเนื้อหา จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย อาจารย์พยาบาลผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย และหัวหน้าพยาบาลผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการสาธารณสุข (ภาคผนวก ก) และนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. ทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านความตรงตามเนื้อหาแล้วไปทดลองใช้ โดยสอบถามจากพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับ ศูนย์บริการสาธารณสุขจำนวน 30 คน วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยคำนวณสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.80 จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เป็นฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเที่ยงของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.86

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ในศูนย์บริการสาธารณสุขทั้ง 68 แห่ง ระหว่างวันที่ 8 – 31 กรกฎาคม 2551 และนำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 446 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และจำนวนงานที่รับผิดชอบ โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานที่ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยใช้วิธี ของเบสท์ (Best,1977: 174) ซึ่งได้แบ่งระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุดลด ด้วยคะแนนต่ำสุดและนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มที่ต้องการแบ่ง

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร ช่วงคะแนนในชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนกลุ่ม}} \\ &= \frac{5-1}{3} = 1.33 \end{aligned}$$

ตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว จะได้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
3.68 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
2.34 – 3.67	หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะงาน กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ทั้งรายด้าน และโดยรวม โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สำหรับข้อมูลที่วัดแบบอันตรภาค (Interval) ที่มีการกระจายแบบปกติ และไคสแควร์ (Chi-square) สำหรับข้อมูลที่วัดแบบแบ่งกลุ่ม (Nominal)

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้เกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ (ประคอง วรรณสุต, 2542)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.70-1.00	สูง
0.30-0.69	ปานกลาง
0.00-0.29	ต่ำ

5. วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาอุปสรรคจากการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข โดยหา ค่าความถี่ ร้อยละ และนำมาพรรณนา เรียบเรียงและนำเสนอเป็นรายด้าน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ปัจจุบัน และลักษณะงานที่ปฏิบัติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย
- ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะงานที่รับผิดชอบ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย
- ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน โดยใช้ในการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล (N = 446)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
20 – 30 ปี	8	1.8
31 – 40 ปี	88	20.2
41 – 50 ปี	214	49.2
51 – 60 ปี	125	28.7
รวม	435	100.0
ไม่ตอบ	11	
รวมทั้งหมด	446	
ค่าเฉลี่ย 46.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.99 Max = 60 Min = 28		
2. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	384	86.3
ระดับปริญญาโท หรือ สูงกว่า	61	13.7
รวม	445	100.0
ไม่ตอบ	1	
รวมทั้งหมด	446	

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล (N = 446) (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน		
< 2 ปี	47	10.8
2 – 5 ปี	62	14.2
6 – 10 ปี	67	15.3
11 – 15 ปี	86	19.7
15 – 20 ปี	61	14.0
21 – 25 ปี	48	11.0
> 25 ปี	66	15.1
รวม	437	100.0
ไม่ตอบ	9	
รวมทั้งหมด	446	
ค่าเฉลี่ย 14.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 9.57 Max = 39 Min = 1		

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพ มีอายุเฉลี่ย 46.19 ปี มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 49.2 รองลงมาอายุ ระหว่าง 51 – 60 ปี ร้อยละ 28.7 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ถึงร้อยละ 86.3 รองลงไป คือระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 13.7 โดยมีประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเฉลี่ย 14.12 ปี มากที่สุด ระหว่าง 11 – 15 ปี ร้อยละ 19.7 รองลงไปคือมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์ฯ ปัจจุบันมากกว่า 25 ปี ร้อยละ 15.1 และน้อยที่สุดมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขนี้ น้อยกว่า 2 ปี ร้อยละ 10.8

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วย งานหลักที่รับผิดชอบของศูนย์บริการสาธารณสุข และจำนวนงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร (N = 446)

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานหลักที่รับผิดชอบของศูนย์บริการสาธารณสุข		
หัวหน้าพยาบาล หรือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้าพยาบาล	38	8.5
งานตรวจโรคทั่วไป	56	12.6
งานคลินิกพิเศษ	47	10.6
งานส่งเสริมสุขภาพ	78	17.5
งานบริการในชุมชน	169	38.0
งานบริการในโรงเรียน	57	12.8
รวม	445	100.0
ไม่ตอบ	1	
รวมทั้งหมด	446	
2. จำนวนงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน		
1 งาน	81	18.2
2 งาน	145	32.7
3 งาน	121	27.3
4 งาน	46	10.4

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร (N= 446) (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ
2. จำนวนงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน (ต่อ)		
5 งาน	24	5.4
6 งาน	27	6.1
รวม	444	100.0
ไม่ตอบ	2	
รวมทั้งหมด	446	
ค่าเฉลี่ย 2.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.36 Max = 6 Min= 1		

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าลักษณะงานที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ งานหลักที่รับผิดชอบมากที่สุด คือ งานบริการในชุมชน ร้อยละ 38.0 รองลงมาคืองานส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ 17.5 ส่วนจำนวนงาน ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน เฉลี่ย 2.70 งาน โดยมากที่สุด 6 งาน และน้อยที่สุด 1 งาน ซึ่งจำนวนงานที่รับผิดชอบมากที่สุดในปัจจุบัน คือ 2 งาน ร้อยละ 32.7

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย ในเรื่องปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในงาน และปัจจัยค้ำจุน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ตำแหน่งหน้าที่ และความเป็นอยู่ส่วนตัว ซึ่งมีเกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง คะแนนเฉลี่ย 3.68–5.00 ระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 2.34–3.67 ระดับต่ำ คะแนนเฉลี่ย 1.00–2.33 โดยนำเสนอด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในเรื่องปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนของพยาบาลวิชาชีพ เป็นรายด้านและโดยรวม ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย จำแนกตามรายด้าน และโดยรวม (N = 446)

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	\bar{X} (S.D.)	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ปัจจัยจูงใจ	117 (28.2)	289 (69.6)	9 (2.2)	3.75 (0.29)	สูง
1. ความสำเร็จของงาน	359 (81.4)	79 (17.9)	3 (0.7)	4.06 (0.46)	สูง
2. การยอมรับนับถือ	335 (76.0)	105 (23.8)	1 (0.2)	3.94 (0.43)	สูง
3. ลักษณะงาน	117 (26.8)	309 (70.9)	10 (2.3)	3.54 (0.50)	ปานกลาง
4. ความรับผิดชอบ	53 (12.2)	371 (85.1)	12 (2.8)	3.32 (0.46)	ปานกลาง
5. โอกาสก้าวหน้าในงาน	279 (62.8)	145 (32.7)	20 (4.5)	3.85 (0.66)	สูง

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย จำแนกตามรายด้าน และโดยรวม (N = 446) (ต่อ)

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	\bar{X} (S.D.)	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ปัจจัยคำจูน	23 (5.6)	362 (87.9)	27 (0.6)	3.67 (0.37)	ปานกลาง
6. เงินเดือนและค่าตอบแทน	55 (12.6)	292 (66.7)	91 (20.8)	3.04 (0.77)	ปานกลาง
7. นโยบายและการบริหารงาน	208 (47.2)	205 (46.5)	28 (6.3)	3.59 (0.66)	ปานกลาง
8. การบังคับบัญชา	290 (65.9)	136 (30.9)	14 (3.2)	3.88 (0.57)	สูง
9. ความมั่นคงในงาน	116 (26.2)	322 (72.9)	4 (0.9)	3.59 (0.45)	ปานกลาง
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	310 (70.3)	127 (28.8)	4 (0.9)	3.95 (0.49)	สูง
11. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	244 (55.0)	189 (42.5)	11 (2.5)	3.79 (0.56)	สูง
12. โอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้า	63 (14.3)	329 (74.6)	49.1 (11.1)	3.26 (0.61)	ปานกลาง
13. ตำแหน่งหน้าที่	338 (87.0)	53 (12.0)	-	4.22 (0.52)	สูง
14. ความเป็นส่วนตัว	214 (48.9)	181 (41.3)	13 (9.8)	3.61 (0.82)	ปานกลาง
รวม	34 (8.8)	323 (83.5)	30 (7.8)	3.71 (0.28)	สูง

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร แบบอันตรภาค (Interval) โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.28$) เมื่อจำแนกเป็นด้านปัจจัยจุดใจและปัจจัยคำจูน พบว่า พยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจุดใจ ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.29$) โดยด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.06$ $SD = 0.46$, $\bar{X} = 3.94$ $SD = 0.43$ และ $\bar{X} = 3.85$ $SD = 0.66$ ตามลำดับ) ส่วนด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.54$ $SD = 0.50$ และ $\bar{X} = 3.32$ $SD = 0.46$ ตามลำดับ) ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยคำจูนของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.67$ $SD = 0.37$) โดยด้านตำแหน่งหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.22$ $SD = 0.52$, $\bar{X} = 3.95$ $SD = 0.46$, $\bar{X} = 3.88$ $SD = 0.57$ และ $\bar{X} = 3.79$ $SD = 0.56$ ตามลำดับ) ส่วนด้านความเป็นส่วนตัว

ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.61$ $SD = 0.82$, $\bar{X} = 3.59$ $SD = 0.45$, $\bar{X} = 3.59$ $SD = 0.45$, $\bar{X} = 3.26$ $SD = 0.61$ และ $\bar{X} = 3.04$ $SD = 0.77$ ตามลำดับ)

เมื่อจำแนกข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เป็นแบบแบ่งกลุ่ม (Nominal) 3 ระดับ ได้แก่ ความพึงพอใจในระดับสูง ปานกลาง และระดับต่ำ พบว่าพยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับสูง ร้อยละ 8.8 ระดับปานกลาง ร้อยละ 83.5 และระดับน้อย ร้อยละ 7.8 เมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัย พบว่า พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจในระดับสูง ร้อยละ 28.2 ระดับปานกลาง ร้อยละ 69.6 และระดับน้อย ร้อยละ 2.2 และพยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุน ในระดับสูง ร้อยละ 5.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 87.9 และระดับน้อย ร้อยละ 0.6

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะงานที่รับผิดชอบ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะงานที่รับผิดชอบ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย คณะผู้วิจัย เสนอผลการศึกษออกเป็น 2 ส่วน คือ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน และจำนวนงานที่รับผิดชอบ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยข้อมูลที่วัดแบบช่วง (Interval) ขึ้นไป ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) โดยแบ่งเป็นภาพรวม จำแนกตามปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน และจำแนกตามรายด้าน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา และงานหลักที่รับผิดชอบของศูนย์บริการสาธารณสุข ซึ่งเป็นข้อมูลแบบแบ่งกลุ่มใช้ไคสแควร์ (Chi-square) ดังแสดงในตารางที่ 4, 5 และ 6

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ด้านอายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน และจำนวนงานที่รับผิดชอบ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และจำแนกตามปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุน (N = 446)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (r)					
	รวม	p-value	จำแนกตามปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุน (r)			
			ปัจจัยจิตใจ	p-value	ปัจจัยค้ำจุน	p-value
อายุ	0.123*	0.017	0.106*	0.032	0.125*	0.012
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน	0.040	0.432	0.056	0.259	0.056	0.259
จำนวนงานที่รับผิดชอบ	-0.043	0.402	0.026	0.596	-0.053	0.288

*p < 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพภาพรวม ในระดับต่ำ ($r = 0.123$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบันและจำนวนงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($r = 0.040$ และ -0.043 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อจำแนกเป็นปัจจัยจิตใจ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพด้านปัจจัยจิตใจ ในระดับต่ำ ($r = 0.106$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน และจำนวนงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจิตใจ ($r = 0.056$ และ 0.026 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อจำแนกเป็นปัจจัยค้ำจุน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพด้านปัจจัยค้ำจุนในระดับต่ำ ($r = 0.125$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน และจำนวนงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($r = 0.056$ และ -0.053 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 เมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการ
สาธารณสุขปัจจุบัน จำนวนงานที่รับผิดชอบ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยจุด
ปัจจัยค่าจูน และรายด้านของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย พบว่า

1) อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม
($r = 0.123$) ปัจจัยจุดจูน ($r = 0.106$) ปัจจัยค่าจูน ($r = 0.125$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อายุ
มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ กับด้านความสำเร็จของงาน ($r = 0.163$) ด้านการยอมรับนับถือ ($r = 0.157$)
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ($r = 0.134$) ด้านความมั่นคงในงาน ($r = 0.109$) ด้านตำแหน่งหน้าที่ ($r = 0.126$)
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม และจำแนกตามปัจจัยจุดจูนและค่าจูน ($r = 0.040, 0.056$ และ 0.056
ตามลำดับ) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่ามีเพียงด้านความมั่นคงในงานที่มีความสัมพันธ์ทางบวก
ในระดับต่ำกับประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน ($r = 0.121$) อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) จำนวนงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม
และจำแนกตามปัจจัยจุดจูน และปัจจัยค่าจูน ($r = 0.043, 0.026$ และ 0.053 ตามลำดับ) และเมื่อจำแนกเป็น
รายด้าน พบว่า มีเพียงด้านความเป็นส่วนตัวที่มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับจำนวนงานที่
รับผิดชอบ ($r = -0.127$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ในขณะที่เดียวกันเมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวม
ปัจจัยจุดจูน ปัจจัยค่าจูน และรายด้าน (14 ด้าน) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม
มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับปัจจัยจุดจูน และปัจจัยค่าจูน ($r = 0.710$ และ 0.949 ตามลำดับ)
และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีด้านนโยบายและการ
บริหารงาน และด้านการบังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงาน ($r = 0.702$ และ 0.750 ตามลำดับ) ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ
ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า
ด้านตำแหน่งหน้าที่ และด้านความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับปานกลาง
($r = 0.463, 0.380, 0.380, 0.547, 0.520, 0.505, 0.640, 0.618, 0.560, 0.526$ และ 0.400 ตามลำดับ) และ
ด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ ($r = 0.283$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแบบกลุ่ม ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยการใช้การวิเคราะห์สถิติไคสแควร์ (Chi-square) โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นคือค่าความ คาดหวังที่มีค่าน้อยกว่า 5 ไม่ควรมีมากกว่า 20 % ของจำนวนช่อง และค่าคาดหวังต่ำสุด ไม่ควรต่ำกว่า 1 (วิลโล กุศลวิศิษฐ์กุล, 2535 : 156) ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ครั้งนี้ พบว่า ไม่เป็นไปตามข้อตกลงทางสถิติ จึงมีความจำเป็นต้องรวมข้อมูลกลุ่มต่ำและกลุ่มปานกลางเข้า ด้วยกัน ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา งานหลักที่รับผิดชอบของ ศูนย์บริการสาธารณสุข และจำนวนงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน กับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย จำแนกตามรายรวม และจำแนกตามปัจจัยจิตใจและ ปัจจัยคำจูน (N = 446)

ปัจจัย ส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน												
	ปัจจัยจิตใจ				ปัจจัยคำจูน				รวม				
	สูง	ปานกลาง ต่ำ	X ²	p- value	สูง	ปานกลาง ต่ำ	X ²	p- value	สูง	ปานกลาง ต่ำ	X ²	df	p-value
	n (%)	n (%)			n (%)	n (%)			n (%)	n (%)			
ระดับการศึกษาสูงสุด													
ระดับปริญญาตรี เทียบเท่า	212 (59.2)	146 (40.8)	0.86	0.769	179 (50.4)	176 (49.6)	2.749	0.097	183 (55.0)	150 (45.0)	0.79	1	0.374
ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า	32 (57.1)	24 (42.9)			22 (38.6)	35 (61.4)			32 (61.5)	20 (38.5)			
งานหลักที่รับผิดชอบ ของศูนย์บริการ สาธารณสุข													
หัวหน้าพยาบาล	30 (78.9)	8 (21.1)	14.268	0.014*	22 (57.9)	16 (42.1)	6.586	0.253	27 (71.1)	11 (28.9)	14.62	5	0.012*
งานตรวจโรคทั่วไป	26 (55.3)	21 (44.7)			23 (43.4)	30 (56.6)			24 (51.1)	23 (48.9)			
งานคลินิกพิเศษ	30 (66.7)	15 (33.3)			21 (52.5)	19 (47.5)			26 (68.4)	12 (31.6)			
งานส่งเสริมสุขภาพ	33 (45.8)	39 (54.2)			28 (39.4)	43 (60.6)			27 (40.9)	39 (59.1)			
งานบริการในชุมชน	91 (56.2)	71 (43.8)			74 (47.7)	81 (52.3)			78 (53.1)	69 (46.9)			

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา งานหลักที่รับผิดชอบของ ศูนย์บริการสาธารณสุข และจำนวนงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย จำแนกตามรายรวม และจำแนกตามปัจจัยเชิงใจและ ปัจจัยค่าจูน (N = 446) (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน												
	ปัจจัยเชิงใจ				ปัจจัยค่าจูน				รวม				
	สูง	ปานกลางต่ำ	X ²	p-value	สูง	ปานกลางต่ำ	X ²	p-value	สูง	ปานกลางต่ำ	X ²	df	p-value
	n (%)	n (%)			n (%)	n (%)			n (%)	n (%)			
งานบริการในโรงเรียน	33 (66.0)	17 (34.0)	14.268	0.014*	32 (58.2)	23 (41.8)	6.586	0.253	32 (65.3)	17 (34.7)	14.62	5	0.012*
จำนวนงานที่รับผิดชอบ													
1 งาน	40 (52.6)	36 (47.4)	2.811	0.245	40 (51.9)	37 (48.1)	1.341	0.511	39 (53.4)	34 (46.6)	0.584	2	0.747
2 งาน	75 (56.0)	59 (44.0)			67 (50.8)	65 (49.2)			66 (53.7)	57 (46.3)			
> 2 งาน	127 (62.6)	76 (37.4)			92 (45.5)	110 (54.5)			108 (57.4)	80 (42.6)			

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (55.0%) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่ำ (45.0%) พยาบาลวิชาชีพที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (61.5%) รองลงมามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (38.5%) ซึ่งเมื่อใช้สถิติทดสอบแล้ว พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($X^2 = 0.79$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับ งานหลักที่รับผิดชอบของศูนย์ฯ พบว่า หัวหน้าพยาบาล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (71.1%) รองลงมามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (28.9%) พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานคลินิกตรวจโรคทั่วไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (51.1%) รองลงมามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (48.9%) พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานคลินิกพิเศษ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (68.4%) รองลงมามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (31.6%) ส่วนพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (59.1%) รองลงมามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (40.9%) พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานบริการในชุมชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (53.1%) รองลงมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (46.9%) พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานบริการในโรงเรียน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (65.3%) รองลงมามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (34.7%) ซึ่งเมื่อใช้สถิติทดสอบ พบว่า งานหลักที่รับผิดชอบของศูนย์ฯ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($X^2 = 14.62$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนจำนวนงานที่รับผิดชอบ พบว่า พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย ที่รับผิดชอบงาน 1 งาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (53.4%) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่ำ (46.6%) เช่นเดียวกับพยาบาลวิชาชีพที่รับผิดชอบงาน 2 งาน ที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (53.7%) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่ำ (46.3%) และพยาบาลวิชาชีพที่รับผิดชอบงานมากกว่า 3 งาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (55.5%) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่ำ (44.5%) ซึ่งเมื่อใช้สถิติทดสอบ พบว่า จำนวนงานที่รับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($X^2 = 0.584$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อจำแนกเป็นปัจจัยเชิงใจ พบว่า พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (59.2%) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่ำ (40.8%) พยาบาลวิชาชีพที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (57.1%) รองลงมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (42.9%) ซึ่งเมื่อใช้สถิติทดสอบ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยเชิงใจ ($X^2 = 0.86$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับ งานหลักที่รับผิดชอบของศูนย์ฯ พบว่า หัวหน้าพยาบาล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (78.9%) รองลงมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (21.1%) พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานคลินิกตรวจโรคทั่วไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (55.3%) รองลงมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (44.7%) พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานคลินิกพิเศษ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (66.7%) รองลงมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (33.3%) ส่วนพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (54.2%) รองลงมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (45.8%) พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานบริการในชุมชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (56.2%) รองลงมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (43.8%) พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานบริการในโรงเรียน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (66.0%) รองลงมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปาน

กลางต่ำ (34.0%) ซึ่งเมื่อใช้สถิติทดสอบ พบว่า งานหลักที่รับผิดชอบของศูนย์ฯ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ($X^2 = 14.268$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ส่วนจำนวนงานที่รับผิดชอบ พบว่า พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย ที่รับผิดชอบงาน 1 งาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (52.6%) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่ำ (47.4%) เช่นเดียวกับพยาบาลวิชาชีพที่รับผิดชอบงาน 2 งาน ที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (56.0%) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่ำ (44.0%) และพยาบาลวิชาชีพที่รับผิดชอบงานมากกว่า 3 งาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (62.6%) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่ำ (37.4%) ซึ่งเมื่อใช้สถิติทดสอบ พบว่า จำนวนงานที่รับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ($X^2 = 2.811$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อจำแนกเป็นปัจจัยจำแนก พบว่า พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (50.4%) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับต่ำ (49.6%) แต่พยาบาลวิชาชีพที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (61.4%) รองลงมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (38.6%) ซึ่งเมื่อใช้สถิติทดสอบ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิ การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจำแนก ($X^2 = 2.749$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับ งานหลักที่รับผิดชอบของศูนย์ฯ พบว่า หัวหน้าพยาบาล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (57.9%) รองลงมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (42.1%) แต่พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานคลินิกตรวจโรคทั่วไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (56.6%) รองลงมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (43.4%) พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานคลินิกพิเศษ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (52.5%) รองลงมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (47.5%) ส่วนพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (60.6%) รองลงมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (39.4%) เช่นเดียวกับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานบริการในชุมชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (52.3%) รองลงมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (47.7%) และพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานบริการในโรงเรียน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (58.2%) รองลงมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (41.8%) ซึ่งเมื่อใช้สถิติทดสอบ พบว่า งานหลักที่รับผิดชอบของศูนย์ฯ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจำแนก ($X^2 = 6.586$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนจำนวนงานที่รับผิดชอบ พบว่า พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย ที่รับผิดชอบงาน 1 งาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (51.9%) รองลงมา มีความพึง

พอใจในระดับปานกลางต่ำ (48.1%) เช่นเดียวกับพยาบาลวิชาชีพที่รับผิดชอบงาน 2 งาน ที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (50.8%) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่ำ (49.2%) แต่พยาบาลวิชาชีพที่รับผิดชอบงานมากกว่า 3 งาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางต่ำ (54.5%) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับสูง (45.5%) ซึ่งเมื่อใช้สถิติทดสอบ พบว่า จำนวนงานที่รับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจูน ($X^2 = 1.341$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย พบว่า ปัญหา อุปสรรคที่สำคัญของการให้บริการ ที่พยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ให้ข้อมูล และเสนอแนะประเด็นที่น่าสนใจ โดยจำแนกตามรายด้านเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในโอกาสต่อไป รายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 7, 8, 9, 10 และ 11

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหา อุปสรรคของการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข (n = 199)

ลำดับ	ปัญหาอุปสรรค	n	%
1	ขาดบุคลากรเนื่องจากมีการลาออก โอนย้าย ฯลฯ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ฯลฯ	56	28.14
2	ภาระงานของบุคลากรในศูนย์ฯ มีเพิ่มขึ้น แนวทางการดำเนินงานของกองต่างๆ ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีนโยบายมากเกินไปและบางครั้งไม่ชัดเจน ลักษณะงานในชุมชนมีความหลากหลายและมากเกินไป จำนวนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น บุคลากรมีการอบรมมากเกินไป ฯลฯ มีผลทำให้บุคลากรมีการสร้างสรรคงานที่น้อยเกินไป	53	26.63
3	ขาดวัสดุ อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์และเครือข่าย ฯลฯ	27	13.57
4	กายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์ฯ ยังไม่เอื้อต่อการให้บริการ	17	8.54
5	การมอบหมายหน้าที่บุคลากร การจัดวางบุคลากรไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ	13	6.53
6	ผู้รับบริการ และประชาชนในพื้นที่ยังไม่รู้จักและการให้บริการของศูนย์ฯ	9	4.52

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหา อุปสรรคของการให้บริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุข (n = 199) (ต่อ)

ลำดับ	ปัญหาอุปสรรค	n	%
7	ขาดการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความชำนาญเฉพาะทาง กฎหมายและจรรยาบรรณการบริการ ฯลฯ	6	3.02
8	ระเบียบการเงินการคลัง และการพัสดุ ขาดความคล่องตัวและไม่สะดวก ในการดำเนินงานในศูนย์ฯ	4	2.01
9	งบประมาณไม่เพียงพอ และการเบิกจ่ายเงินของสำนักอนามัยล่าช้า	4	2.01
10	การเดินทางมารับบริการที่ศูนย์ฯ ไม่สะดวก	3	1.51
11	การติดต่อประสานงานภายในและภายนอกศูนย์ฯ ขาดความคล่องตัว ทำให้การให้บริการล่าช้า	3	1.51
12	ความล่าช้าในการรอรับบริการของศูนย์ฯ	2	1.01
13	มีการเมืองในองค์กร	1	0.50
14	มีข้อจำกัดการบริหารจัดการของศูนย์ฯ ทำให้การให้บริการยังไม่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในพื้นที่	1	0.50
รวม		199	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 199 ราย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรคของการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 5 อันดับมากที่สุด คือ การขาดแคลนบุคลากร ร้อยละ 28.14 รองลงมา คือ ภาระงานของบุคลากรในศูนย์ฯ มีเพิ่มขึ้น แนวทางการดำเนินงานของกองต่างๆ ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีนโยบายมากเกินไปและบางครั้งไม่ชัดเจน ลักษณะงานในชุมชนมีความหลากหลายและมากเกินไป จำนวนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น บุคลากรมีการอบรมมากเกินไป ฯลฯ มีผลทำให้บุคลากรมีการสร้างสรรค์งานที่น้อยเกินไป ร้อยละ 26.63 ขาดวัสดุ อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์และเครื่องข่าย ฯลฯ ร้อยละ 13.57 กายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์ฯ ยังไม่เอื้อต่อการให้บริการ ร้อยละ 8.54 และ การมอบหมายหน้าที่บุคลากร การจัดวางบุคลากรไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ร้อยละ 6.53

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะ ด้านนโยบายและ การบริหารงาน (n = 39)

อันดับ	ข้อเสนอแนะด้านนโยบายและการบริหารงาน	n	%
1	เพิ่มบุคลากร มีการกระจายกำลังให้เพียงพอ มีระบบทดแทน บุคลากรที่ดี และมีการบริหารจัดการบุคลากร	12	30.77
2	กองต่างๆ ควรมีการบูรณาการงาน การจัดประชุมและอบรมร่วมกัน ก่อนนำลงสู่ภาคปฏิบัติ	10	25.64
3	เพิ่มการพัฒนาภาวะผู้นำ และทักษะการบริหารจัดการ	3	7.69
4	มีระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริการที่ศูนย์ฯ เช่น งานเวชระเบียน งานการเงินและงบประมาณ การเบิกจ่าย และการสรุปรายงานต่างๆ	3	7.69
5	มีรถยนต์เยี่ยมบ้านเพิ่มขึ้น มีการบริหารจัดการยานยนต์ให้มีความ เพียงพอ มีประสิทธิภาพ	3	7.69
6	พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกสำนักอนามัย ให้ทันต่อเหตุการณ์ และคล่องตัว	1	2.56
7	จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ ให้ครบถ้วน เพียงพอ พร้อมใช้ และมีคุณภาพ	1	2.56
8	ควรมีการปรับวิทยฐานะวิชาชีพพยาบาล และความก้าวหน้า	1	2.56
9	เพิ่มค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ	1	2.56
10	ควรมีการประกันภัยให้กับบุคลากร จากอุบัติเหตุต่างๆ ในงาน	1	2.56
11	พยาบาลบรรจุใหม่ ควรมีการปฐมนิเทศก่อนปฏิบัติงานที่ศูนย์ฯ	1	2.56
12	มีการอบรมและพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับภาระงาน	1	2.56
13	เพิ่มการอบรมเรื่องการบริหารจัดการงบประมาณ การเงิน การเบิกจ่าย งบประมาณของศูนย์ฯ และสำนักอนามัย	1	2.56
รวม		39	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 39 ราย ให้ข้อเสนอแนะด้านนโยบายและการบริหารงาน 5 อันดับมากที่สุด คือ การเพิ่มบุคลากร มีการกระจายกำลังให้เพียงพอ มีระบบทดแทนบุคลากรที่ดี และมีการบริหารจัดการบุคลากร ร้อยละ 30.77 กองต่างๆ ควรมีการบูรณาการงาน การจัดประชุมและอบรมร่วมกัน ก่อนนำลงสู่ภาคปฏิบัติ ร้อยละ 25.64 และ 3 อันดับสุดท้ายที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 7.69 เสนอแนะให้มีการเพิ่มการพัฒนาภาวะผู้นำ และทักษะการบริหารจัดการ มีระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริการที่ศูนย์ฯ

เช่น งานเวชระเบียน งานการเงินและงบประมาณ การเบิกจ่าย และการสรุปรายงานต่างๆ และการมีรถยนต์เยี่ยมบ้านเพิ่มขึ้น การบริหารจัดการยานยนต์ให้มีความเพียงพอ มีประสิทธิผล

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะ ด้านความรับผิดชอบ (n = 100)

อันดับ	ข้อเสนอแนะ ด้านความรับผิดชอบ	n	%
1	ควรมีความชัดเจนในความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ภาระงานหลัก ระบบการจัดสรรงานและการทดแทน กฎหมายด้านวิชาชีพ ความยุติธรรมและความเท่าเทียม	70	70.00
2	ควรมีการเพิ่มอัตราค่าจ้าง วิเคราะห์อัตราค่าจ้างพยาบาลวิชาชีพให้สอดคล้องกับภาระงานและสภาพความต้องการของประชาชน	15	15.00
3	การพัฒนาความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ บทบาทหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบ กฎหมายวิชาชีพ ความเสี่ยงด้านวิชาชีพและการบริหารจัดการ ฯลฯ	7	7.00
4	ควรมีระบบการมอบหมายงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของบุคลากร การสับเปลี่ยนและโยกย้ายงาน การเพิ่มภาระงานและความรับผิดชอบ รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล	4	4.00
5	ควรมีการเพิ่มเงินเดือนและค่าตอบแทนตามความรับผิดชอบ ภาระงาน และ อัตราเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น	4	4.00
รวม		100	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 ราย ให้ข้อเสนอแนะด้านความรับผิดชอบ 5 อันดับมากที่สุด คือ ควรมีความชัดเจนในความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ภาระงานหลัก ระบบการจัดสรรงานและการทดแทน กฎหมายด้านวิชาชีพ ความยุติธรรมและความเท่าเทียมร้อยละ 70.00 ควรมีการเพิ่มอัตราค่าจ้าง วิเคราะห์อัตราค่าจ้างพยาบาลวิชาชีพให้สอดคล้องกับภาระงานและสภาพความต้องการของประชาชน ร้อยละ 15.00 การพัฒนาความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ บทบาทหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบ กฎหมายวิชาชีพ ความเสี่ยงด้านวิชาชีพและการบริหารจัดการ ฯลฯ ร้อยละ 7 และ 2 อันดับสุดท้ายที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 4 ข้อเสนอแนะให้มีระบบการมอบหมายงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของบุคลากร

การสับเปลี่ยนและโยกย้ายงาน การเพิ่มภาระงานและความรับผิดชอบ รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และการมีการเพิ่มเงินเดือนและค่าตอบแทนตามความรับผิดชอบ ภาระงาน และ อัตราเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้าน โอกาสก้าวหน้าในงาน (n = 111)

อันดับ	ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน	n	%
1	มีระบบ ความชัดเจน และให้ความสำคัญในความก้าวหน้าในงาน และวิชาชีพ การเลื่อนระดับควรมีความเป็นธรรมและเทียบเคียงกับสายวิชาชีพอื่น	44	39.64
2	เพิ่มการอบรม และศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาวิชาชีพ เช่น การพัฒนาหลักสูตรการบริหารจัดการ ในบทบาทหัวหน้าพยาบาล ผู้ช่วยหัวหน้าการพยาบาล การพยาบาลเฉพาะทางเวชปฏิบัติ การพยาบาลเฉพาะทาง การศึกษาต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น และสนับสนุนทุนการศึกษา	28	25.23
3	มีเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นที่ชัดเจน และเป็นระบบ ที่ยุติธรรม โปร่งใส พิจารณาตามผลงาน ความสามารถ และ เงินเดือน	25	22.52
4	ควรมีการขยายกรอบอัตรากำลังของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการ สาธารณสุขให้สอดคล้องกับภาระงาน	11	9.91
5	ควรมีการสนับสนุนให้มีการนิเทศงาน และพัฒนาหลักเกณฑ์การนิเทศงานร่วมกัน	2	1.80
6	ควรมีการสนับสนุนและจูงใจบุคลากรในการพัฒนางานตามเป้าหมาย	1	0.90
รวม		111	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 111 ราย ให้ข้อเสนอแนะด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน 5 อันดับมากที่สุด คือ มีระบบ ความชัดเจน และให้ความสำคัญในความก้าวหน้าในงานและวิชาชีพ การเลื่อนระดับควรมีความเป็นธรรมและเทียบเคียงกับสายวิชาชีพอื่น ร้อยละ 39.64 เพิ่มการอบรม และศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาวิชาชีพ เช่น การพัฒนาหลักสูตรการบริหารจัดการ ในบทบาทหัวหน้าพยาบาล ผู้ช่วยหัวหน้าการพยาบาล การพยาบาลเฉพาะทางเวชปฏิบัติ การพยาบาลเฉพาะทาง การศึกษาต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น และสนับสนุนทุนการศึกษา ร้อยละ 25.23 มีเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นที่ชัดเจน

และเป็นระบบที่ยุติธรรม โปร่งใส พิจารณาตามผลงาน ความสามารถ และเงินเดือน ร้อยละ 22.52
 ควรมีการขยายกรอบอัตราค่าจ้างของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุขให้สอดคล้องกับภาระงาน
 ร้อยละ 9.91 และควรมีการสนับสนุนให้มีการนิเทศงาน และพัฒนาหลักเกณฑ์การนิเทศงานร่วมกัน
 ร้อยละ 1.80

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านคำตอบแทน (n = 126)

อันดับ	ด้านเงินเดือนและคำตอบแทน	n	%
1	ควรเพิ่มเงินสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของผู้ปฏิบัติงานด้านการสาธารณสุข (พตส.) ของพยาบาลวิชาชีพให้เทียบเคียงกับวิชาชีพใกล้เคียง	54	42.86
2	ปรับเงินเดือนให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจและค่าครองชีพ	31	24.60
3	ปรับคำตอบแทน ค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยง ให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และภาระงานที่เพิ่มขึ้น	30	23.81
4	ระบบการเบิกจ่ายเงินต่างๆ ควรรวดเร็ว และโปร่งใส	5	3.97
5	ควรเพิ่มความก้าวหน้าในงาน	2	1.59
6	ปรับระบบงานให้เหมาะสมกับงานนโยบาย และเงินเดือนคำตอบแทนให้สอดคล้องกัน และเทียบเคียงเอกชน	2	1.59
7	มีระบบสวัสดิการต่างๆ เช่น การรักษาพยาบาลที่เหมาะสม และเทียบเคียงเอกชน	2	1.59
รวม		126	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 126 ราย ให้ข้อเสนอแนะด้านเงินเดือนและคำตอบแทน 5 อันดับมากที่สุด คือ ควรเพิ่มเงินสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของผู้ปฏิบัติงานด้านการสาธารณสุข (พตส.) ของพยาบาลวิชาชีพให้เทียบเคียงกับวิชาชีพใกล้เคียง ร้อยละ 42.86 รองลงมาคือ ปรับเงินเดือนให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจและค่าครองชีพ ร้อยละ 24.60 ปรับคำตอบแทน ค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยง ให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และภาระงานที่เพิ่มขึ้น ร้อยละ 23.81 ระบบการเบิกจ่ายเงินต่างๆ ควรรวดเร็ว และโปร่งใส ร้อยละ 3.97 ควรเพิ่มความก้าวหน้าในงาน ร้อยละ 1.59

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน และจำนวนงานที่รับผิดชอบ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค่าเงิน และรายได้ของพยาบาลวิชาชีพ

ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

		อายุ (ปี)	ประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์ฯนี้	จำนวนงานที่รับผิดชอบ	1 ด้าน ความสำเร็จ ของงาน	2.ด้านกร ยอมรับนับถือ	3. ด้าน ลักษณะงาน	4. ด้าน ความ รับผิดชอบ	5. ด้าน โอกาส ก้าวหน้า	ปัจจัยจิตใจ	6 ด้าน เงินเดือนและ ค่าตอบแทน	7 ด้าน นโยบายและ การบริหาร	8 ด้านการ บังคับบัญชา	9 ด้านความ มั่นคงในงาน	10 ด้าน ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล	11 ด้าน สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	12 ด้านโอกาสที่ จะได้รับความ ก้าวหน้า	13 ด้าน ตำแหน่งหน้าที่	14 ด้านความ เป็นส่วนตัว	ปัจจัยค่าเงิน	พหุปัจจัยรวม
อายุ (ปี)	Pearson Correlation	1.000	0.645**	0.107*	0.163**	0.157**	0.031	0.034	-0.016	0.106*	0.134**	0.089	0.088	0.109*	0.053	0.074	0.023	0.126**	0.024	0.125*	0.123*
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.026	0.001	0.001	0.525	0.483	0.737	0.032	0.005	0.065	0.067	0.024	0.276	0.123	0.630	0.009	0.620	0.012	0.017
ประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์ฯนี้	Pearson Correlation		1.000	0.085	0.075	0.081	-0.027	0.046	0.035	0.056	0.050	0.080	0.056	0.121*	0.013	0.035	-0.016	0.051	-0.016	0.056	0.040
	Sig. (2-tailed)			0.078	0.119	0.095	0.580	0.345	0.464	0.259	0.302	0.094	0.244	0.012	0.794	0.470	0.747	0.294	0.742	0.259	0.432
จำนวนงานที่รับผิดชอบ	Pearson Correlation			1.000	-0.022	0.025	0.027	0.062	0.008	0.026	-0.046	-0.001	-0.027	-0.066	0.076	-0.022	0.017	0.057	-0.127	-0.053	-0.043
	Sig. (2-tailed)				0.641	0.607	0.578	0.200	0.861	0.596	0.341	0.982	0.577	0.170	0.112	0.651	0.727	0.230	0.008	0.288	0.402
1 ด้านความสำเร็จของงาน	Pearson Correlation				1.000	0.456**	0.218**	0.123*	0.119*	0.609**	0.128**	0.303**	0.279**	0.153**	0.249**	0.203**	0.014	0.201**	0.154**	0.317**	0.463**
	Sig. (2-tailed)					0.000	0.000	0.011	0.013	0.000	0.007	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.767	0.000	0.001	0.000	0.000
2.ด้านกรยอมรับนับถือ	Pearson Correlation					1.000	0.286**	0.156**	0.180**	0.641**	0.030	0.127	0.275**	0.113*	0.366**	0.159**	0.029	0.268**	0.020	0.245**	0.379**
	Sig. (2-tailed)						0.000	0.001	0.000	0.000	0.534	0.008	0.000	0.018	0.000	0.001	0.550	0.000	0.672	0.000	0.000
3. ด้านลักษณะงาน	Pearson Correlation						1.000	0.152**	0.141**	0.603**	-0.002	0.093	0.215**	0.194**	0.133**	0.105*	0.116*	0.219**	0.029	0.182**	0.380**
	Sig. (2-tailed)							0.002	0.003	0.000	0.972	0.054	0.000	0.000	0.006	0.029	0.016	0.000	0.554	0.000	0.000
4. ด้าน ความรับผิดชอบ	Pearson Correlation							1.000	0.125**	0.497**	0.054	0.111*	0.134**	0.074	0.133**	0.121*	0.034	0.137**	0.030	0.145*	0.283**
	Sig. (2-tailed)								0.009	0.000	0.262	0.022	0.006	0.123	0.006	0.011	0.477	0.004	0.539	0.003	0.000
5. ด้าน โอกาสก้าวหน้าในงาน	Pearson Correlation								1.000	0.616**	0.138	0.357**	0.373**	0.177**	0.367**	0.354**	0.341**	0.255**	0.085	0.427**	0.547**
	Sig. (2-tailed)									0.000	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.075	0.000	0.000
ปัจจัยจิตใจ	Pearson Correlation									1.000	0.129	0.361**	0.429**	0.242**	0.409**	0.362**	0.211**	0.375**	0.092	0.451**	0.709**
	Sig. (2-tailed)										0.009	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.063	0.000	0.000
6 ด้าน (เงินเดือนและค่าตอบแทน)	Pearson Correlation										1.000	0.375**	0.296**	0.297**	0.196**	0.335**	0.332**	0.119*	0.211**	0.602**	0.520**
	Sig. (2-tailed)											0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.013	0.000	0.000	0.000
7 ด้าน นโยบายและการบริหาร	Pearson Correlation											1.000	0.670**	0.234**	0.436**	0.441**	0.379**	0.259**	0.189**	0.728**	0.702**
	Sig. (2-tailed)												0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
8 ด้านการบังคับบัญชา	Pearson Correlation												1.000	0.301**	0.666**	0.421**	0.376**	0.354**	0.172**	0.756**	0.750**
	Sig. (2-tailed)													0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
9 ด้านความมั่นคงในงาน	Pearson Correlation													1.000	0.230**	0.268**	0.272**	0.284**	0.212**	0.535**	0.505**
	Sig. (2-tailed)														0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
10 ด้าน ความสัมพันธ์	Pearson Correlation														1.000	0.367**	0.332**	0.360**	0.169**	0.646**	0.640**
	Sig. (2-tailed)															0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
11 ด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน	Pearson Correlation															1.000	0.342**	0.301**	0.148**	0.636**	0.618**
	Sig. (2-tailed)																0.000	0.000	0.002	0.000	0.000
12 ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า	Pearson Correlation																1.000	0.210**	0.107*	0.603**	0.559**
	Sig. (2-tailed)																	0.000	0.025	0.000	0.000
13 ด้านตำแหน่งหน้าที่	Pearson Correlation																	1.000	0.133**	0.507**	0.526**
	Sig. (2-tailed)																		0.006	0.000	0.000
14 ด้านความเป็นส่วนตัว	Pearson Correlation																		1.000	0.482**	0.400**
	Sig. (2-tailed)																			0.000	0.000
ปัจจัยค่าเงิน	Pearson Correlation																			1.000	0.949**
	Sig. (2-tailed)																				0.000

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุข และลักษณะงานที่ปฏิบัติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัยทั้งหมด 68 แห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 446 คน และนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวนงานที่รับผิดชอบ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเฮร์ซเบอร์ก เมาส์เนอร์ และ ซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Synderman, 1959: 44 – 50) จำนวนทั้งหมด 42 ข้อ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในงาน และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ตำแหน่งหน้าที่และความเป็นส่วนตัว ประกอบด้วย ข้อความทางบวก และข้อความทางลบ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การแปลผลด้วยค่าคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ รวมทั้งสอบถาม ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเติมข้อความ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และนำมาปรับปรุงแก้ไข ตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ โดยนำเครื่องมือ ไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกับศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ด้วยการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยคำนวณสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.80

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ในศูนย์บริการสาธารณสุขทั้ง 68 แห่ง ระหว่างวันที่ 8 – 31 กรกฎาคม 2551 และนำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ ได้ข้อมูลกลับคืนมาที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 446 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และไคสแควร์ (Chi-square)

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

พยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย พบว่า มีอายุเฉลี่ย 46.19 ปี อายุมากที่สุด 60 ปี อายุต่ำสุด 28 ปี มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 49.2 รองลงมาอายุ ระหว่าง 51 – 60 ปี ร้อยละ 28.7 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ถึงร้อยละ 86.3 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าร้อยละ 13.7 ประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเฉลี่ย 14.12 ปี โดยประสบการณ์ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 39 ปี มากที่สุด ระหว่าง 11 – 15 ปี ร้อยละ 19.7 รองลงมา คือ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบันมากกว่า 25 ปี ร้อยละ 15.1 และน้อยสุดที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุข น้อยกว่า 2 ปี ร้อยละ 10.8

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย พบว่า งานหลักที่รับผิดชอบมากที่สุด คือ งานบริการในชุมชน ร้อยละ 38.0 รองลงมา คือ งานส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ 17.5 ส่วนจำนวนงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน เฉลี่ย 2.70 งาน โดยมากที่สุด 6 งาน และน้อยที่สุด 1 งาน ซึ่งจำนวนงานที่รับผิดชอบมากที่สุดในปัจจุบัน คือ 2 งาน ร้อยละ 32.7

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร แบบอันตรภาค (Interval) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.28$) เมื่อจำแนกเป็นด้านปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูน พบว่า พยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจิตใจในระดับสูง ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.29$) โดยด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.06$ $SD = 0.46$, $\bar{X} = 3.94$ $SD = 0.43$ และ $\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.66$ ตามลำดับ) ส่วนด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.54$, $SD = 0.50$ และ $\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.46$ ตามลำดับ) ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยคำจูนของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.37$) โดยด้านตำแหน่งหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.22$ $SD = 0.52$, $\bar{X} = 3.95$ $SD = 0.46$, $\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.57$ และ $\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.56$ ตามลำดับ) ส่วนด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.61$ $SD = 0.82$, $\bar{X} = 3.59$ $SD = 0.45$, $\bar{X} = 3.59$ $SD = 0.45$, $\bar{X} = 3.26$ $SD = 0.61$ และ $\bar{X} = 3.04$, $SD = 0.77$ ตามลำดับ)

ในขณะเดียวกัน เมื่อจำแนกข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เป็นแบบแบ่งกลุ่ม (Nominal) 3 ระดับ ได้แก่ ความพึงพอใจในระดับสูง ปานกลาง และระดับต่ำ พบว่า พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุขมีความพึงพอใจในระดับสูง ร้อยละ 8.8 ระดับปานกลาง ร้อยละ 83.5 และระดับต่ำ ร้อยละ 7.8 เมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัย พบว่า พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความพึงพอใจด้านปัจจัยจิตใจในระดับสูง ร้อยละ 28.2 ระดับปานกลาง ร้อยละ 69.6 และระดับต่ำ ร้อยละ 2.2 และพยาบาล

วิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความพึงพอใจด้านปัจจัยค่าเงิน ในระดับสูง ร้อยละ 5.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 87.9 และระดับต่ำ ร้อยละ 0.6

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะงานที่รับผิดชอบ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย พบว่า

4.1.1 อายุ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของพยาบาลวิชาชีพ ในระดับต่ำ ($r = 0.123$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัย พบว่าอายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ กับปัจจัยจิตใจ ($r = 0.106$) ปัจจัยค่าเงิน ($r = 0.125$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ กับด้านความสำเร็จของงาน ($r = 0.163$) ด้านการยอมรับนับถือ ($r = 0.157$) ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ($r = 0.134$) ด้านความมั่นคงในงาน ($r = 0.109$) ด้านตำแหน่งหน้าที่ ($r = 0.126$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1.2 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($r = 0.040$) และเมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัย พบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค่าเงิน ($r = 0.056$ และ 0.056 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงด้านความมั่นคงในงานที่มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน ($r = 0.121$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1.3 ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 0.79$) โดยพบว่า วุฒิมัธยมศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (55.0% ,61.5% ตามลำดับ) รองลงมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ (38.5 %)

เมื่อจำแนกเป็นปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค่าเงิน พบว่าพยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิมัธยมศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค่าเงิน ($X^2 = 0.86, 2.749$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความพึงพอใจทั้งสองปัจจัยมากที่สุดคือระดับสูง (59.2% และ 57.1% ตามลำดับ)

4.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย พบว่า

4.2.1 งานหลักที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 14.62$) โดยพบว่า พยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานหลักที่รับผิดชอบส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยมากที่สุดเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าพยาบาล ปฏิบัติงานในคลินิกพิเศษ ปฏิบัติงานบริการในโรงเรียน ปฏิบัติงานบริการในชุมชนและปฏิบัติงานในคลินิกตรวจโรคทั่วไป (71.1%, 68.4%, 65.3%, 53.1% และ 51.1% ตามลำดับ) ในขณะที่พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ (59.1%)

เมื่อจำแนกเป็นปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูน พบว่า งานหลักที่รับผิดชอบของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจิตใจ ($X^2 = 14.268$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพยาบาลวิชาชีพในตำแหน่งหัวหน้าพยาบาล พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานคลินิกพิเศษ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานบริการในโรงเรียน พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานบริการในชุมชน ปฏิบัติงานคลินิกตรวจโรคทั่วไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย (78.9%, 66.7%, 66.0%, 56.2% และ 55.3% ตามลำดับ) ในขณะที่พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ (54.2%) และพบว่างานหลักที่รับผิดชอบของศูนย์ฯ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยคำจูน ($X^2 = 6.586$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 จำนวนงานที่รับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และจำแนกตามปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูน ($r = 0.043, 0.026$ และ 0.053 ตามลำดับ) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงด้านความเป็นส่วนตัวที่มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับจำนวนงานที่รับผิดชอบ ($r = -0.127$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามจำนวนงานที่รับผิดชอบ พบว่า พยาบาลวิชาชีพ ที่รับผิดชอบงาน 1 งาน 2 งาน และมากกว่า 3 งาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากที่สุด คือ ระดับสูง (53.4 %, 53.7% และ 55.5% ตามลำดับ)

ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 199 ราย มีปัญหา อุปสรรคของการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 5 อันดับมากที่สุด คือ การขาดแคลนบุคลากร ร้อยละ 28.14 รองลงมา คือ ภาระงานของบุคลากรในศูนย์ฯ มีเพิ่มขึ้น จากแนวทางการดำเนินงานของกองต่างๆ ไม่เป็นแนวทางเดียวกัน มีนโยบายมากเกินไปและบางครั้งไม่ชัดเจน ลักษณะงานในชุมชนมีความหลากหลายและมากเกินไป จำนวนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นบุคลากรมีการอบรมมากเกินไป ฯลฯ มีผลทำให้บุคลากรมีการสร้างสรรคงานที่น้อยเกินไป ร้อยละ 26.63 ขาดวัสดุ อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์และเครือข่าย ฯลฯ ร้อยละ 13.57 ภาวะสุขภาพและสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก

ศูนย์ฯ ยังไม่เอื้อต่อการให้บริการ ร้อยละ 8.54 และ การมอบหมายหน้าที่บุคลากร การจัดวางบุคลากรไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ร้อยละ 6.53

ข้อเสนอแนะ

พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 39 ราย ให้ข้อเสนอแนะด้านนโยบายและการบริหารงาน 5 อันดับมากที่สุด คือ มีการเพิ่มบุคลากร มีการกระจายกำลังให้เพียงพอ มีระบบทดแทนบุคลากรที่ดี และมีการบริหารจัดการบุคลากร ร้อยละ 30.77 กองต่างๆ ควรมีการบูรณาการงาน การจัดประชุมและอบรมร่วมกัน ก่อนนำลงสู่ภาคปฏิบัติ ร้อยละ 25.64 และ 3 อันดับสุดท้ายที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 7.69 เสนอแนะให้มีการเพิ่มการพัฒนาภาวะผู้นำ และทักษะการบริหารจัดการ มีระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริการที่ศูนย์ฯ เช่น งานเวชระเบียน งานการเงินและงบประมาณ การเบิกจ่าย และการสรุปรายงานต่างๆ และการมีรถยนต์เยี่ยมบ้านเพิ่มขึ้น การบริหารจัดการยานยนต์ให้มีความเพียงพอ มีประสิทธิภาพ

พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 ราย ให้ข้อเสนอแนะด้านความรับผิดชอบ 5 อันดับมากที่สุด คือ ควรมีความชัดเจนในความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ภาระงานหลัก ระบบการจัดสรรงานและการทดแทน กฎหมายด้านวิชาชีพ ความยุติธรรมและความเท่าเทียมร้อยละ 70.00 ควรมีการเพิ่มอัตรากำลัง วิเคราะห์อัตรากำลังพยาบาลวิชาชีพให้สอดคล้องกับภาระงานและสภาพความต้องการของประชาชน ร้อยละ 15.00 การพัฒนาความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ บทบาทหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบ กฎหมายวิชาชีพ ความเสี่ยงด้านวิชาชีพและการบริหารจัดการ ฯลฯ ร้อยละ 7 และ 2 อันดับสุดท้ายที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 4 เสนอแนะให้มีระบบการมอบหมายงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของบุคลากร การสับเปลี่ยนและโยกย้ายงาน การเพิ่มภาระงานและความรับผิดชอบ รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีการเพิ่มเงินเดือนและค่าตอบแทนตามความรับผิดชอบ ภาระงาน และ อัตราเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น

พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 111 ราย ให้ข้อเสนอแนะด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน 5 อันดับมากที่สุด คือ มีระบบ ความชัดเจน และให้ความสำคัญในความก้าวหน้าในงานและวิชาชีพ การเลื่อนระดับควรมีความเป็นธรรมและเทียบเคียงกับสายวิชาชีพอื่น ร้อยละ 39.64 เพิ่มการอบรม และศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาวิชาชีพ เช่น การพัฒนาหลักสูตรการบริหารจัดการ ในบทบาทหัวหน้าพยาบาล ผู้ช่วยหัวหน้าการพยาบาล การพยาบาลเฉพาะทางเวชปฏิบัติ การพยาบาลเฉพาะทาง การศึกษาต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น และสนับสนุนทุนการศึกษา ร้อยละ 25.23 มีเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นที่ชัดเจน และเป็นระบบที่ยุติธรรม โปร่งใส พิจารณาตามผลงาน ความสามารถ และเงินเดือน ร้อยละ 22.52 ควรมีการขยายกรอบอัตรากำลังของ

พยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุขให้สอดคล้องกับภาระงาน ร้อยละ 9.91 และควรมีการสนับสนุนให้มีการนิเทศงาน และพัฒนาหลักเกณฑ์การนิเทศงานร่วมกัน ร้อยละ 1.80

พยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 126 ราย ให้ข้อเสนอแนะด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน 5 อันดับมากที่สุด คือ ควรเพิ่มเงินสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของผู้ปฏิบัติงานด้านการสาธารณสุข (พตส.) ของพยาบาลวิชาชีพให้เทียบเคียงกับวิชาชีพใกล้เคียง ร้อยละ 42.86 รองลงมาคือ ปรับเงินเดือนให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจและค่าครองชีพ ร้อยละ 24.60 ปรับค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยง ให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และภาระงานที่เพิ่มขึ้น ร้อยละ 23.81 ระบบการเบิกจ่ายเงินต่างๆ ควรรวดเร็ว และโปร่งใส ร้อยละ 3.97 ควรเพิ่มความก้าวหน้าในงาน ร้อยละ 1.59

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผลการวิจัยสามารถอภิปรายประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

1.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.71$) แสดงให้เห็นว่า พยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย มีรู้สึกนึกคิด และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในเชิงบวกและการจงใจ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจ และสนุกสำราญ มีความพยายามอดทนอดสู มีความสุขกับงานที่ทำมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นจากงานนั้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลให้ผลผลิตของงานเพิ่มมากขึ้น เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสำนักอนามัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.06, 3.94$ และ 3.85 ตามลำดับ) แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพ มีความสามารถในการทำงาน แก้ปัญหา มองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จของงานที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายตามกำหนดเวลา และเกิดความพอใจในผลของการปฏิบัติงานนั้น รวมทั้งลักษณะการปฏิบัติงานทางการพยาบาลได้รับการยอมรับนับถือ เกิดผลสำเร็จของงาน และได้รับการชมเชย ยกย่องเชื่อถือไว้วางใจในผลงาน และการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้รับบริการและประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์ฯ ตลอดจนพบว่าพยาบาลวิชาชีพมีโอกาสก้าวหน้าในงาน มองเห็นการเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงกว่าทางสายวิชาชีพ โอกาสที่จะได้รับพิจารณาความดีความชอบ ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาต่อ ฝึกอบรม และดูงานอย่างต่อเนื่อง (McGregor, 1969:252-268 อ้างถึงใน สืบวงศ์ คุ่มพงษ์, 2541:28-30 และ เฮอรัชเบอร์ก เมาส์เนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and

Synderman, 1959: 44 – 50) สอดคล้องกับการศึกษาของจารุพรรณ แก้วล้วน (2544: บทคัดย่อ) ที่พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมากได้แก่ ความสำเร็จในงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองการต่างประเทศด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ (ร้อยตำรวจโทหญิง สุภัค สุพัฒสร, 2548: บทคัดย่อ)

1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานมัธย กรุงเทพมหานคร ในองค์ประกอบปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงานและด้านความรับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.54$ และ 3.32 ตามลำดับ) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลักษณะงานที่มีความหลากหลายของภาระงานประจำ รวมทั้งงานด้านนโยบายของสำนักงานที่มีจำนวนมากและต้องจัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก ทำให้งานทางการพยาบาลไม่ เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ประกอบกับลักษณะและภาระงานบางอย่างไม่ก่อให้เกิดความท้าทายความรู้ ความสามารถ ทักษะเฉพาะด้านวิชาชีพ ความมีคุณค่าและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์รวมทั้งความ รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ในศูนย์บริการสาธารณสุข ส่วนใหญ่ยังขาดความคล่องตัว ความมีอิสระ ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการมีอำนาจการตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมีภาระงานอื่นๆ ที่ได้รับการมอบหมายแทรกและเพิ่มเติม ทำให้ต้องมีการยืดหยุ่นและปรับการจัดลำดับความสำคัญของ งานตนเองอยู่ตลอดเวลา มีแนวโน้มทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลงได้ สอดคล้องกับ การศึกษาครั้งนี้ที่พบว่า ปัญหา อุปสรรค ของการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการ สาธารณสุข มากที่สุด คือ การขาดแคลนบุคลากร ร้อยละ 28.14 รองลงมา คือ ภาระงานของบุคลากร ในศูนย์ฯ มีเพิ่มขึ้น จากแนวทางการดำเนินงานของกองต่างๆ ไม่เป็นแนวทางเดียวกัน มีนโยบายมาก เกินไปและบางครั้งไม่ชัดเจน ลักษณะงานในชุมชนมีความหลากหลายและมากเกินไป มีผลทำให้ บุคลากรมีการสร้างสรรคงานที่น้อยเกินไป ถึงร้อยละ 26.63 และสอดคล้องกับการศึกษาของอารีย์ ขำนุรักษ์ (2546: บทคัดย่อ) และร้อยตำรวจโทหญิงสุภัค สุพัฒสร (2548: บทคัดย่อ) ที่พบว่าความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข อำเภอทองหลาง จังหวัดพิจิตร และข้าราชการตำรวจ กองการ ต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีองค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานมัธย กรุงเทพมหานคร ในองค์ประกอบปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.67$) ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยอันเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึง พพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจไม่ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานมากนัก โดยเฉพาะปัจจัยจูงใจน้อยที่สุด คือ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน แสดงให้เห็นว่า ความเหมาะสมของอัตราเงินเดือน ขันเงินเดือนและผลตอบแทนจากการทำงานของ

พยาบาลวิชาชีพ สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ ยังไม่เหมาะสมและสอดคล้องกับภาระงาน โดยข้อเสนอของพยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน 5 อันดับมากที่สุด คือ ควรเพิ่มเงินสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของผู้ปฏิบัติงานด้านการสาธารณสุข (พตส.) ของพยาบาลวิชาชีพให้เทียบเคียงกับวิชาชีพใกล้เคียง ร้อยละ 42.86 รองลงมาคือ ปรับเงินเดือนให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจและค่าครองชีพ ร้อยละ 24.60 ปรับค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยง ให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และภาระงานที่เพิ่มขึ้น ร้อยละ 23.81 ระบบการเบิกจ่ายเงินต่างๆ ควรรวดเร็ว และโปร่งใส ร้อยละ 3.97 ควรเพิ่มความก้าวหน้าในงาน ร้อยละ 1.59 ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนิตา ศรีบรรวิวัฒน์ (2544: บทคัดย่อ) ที่พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมาเร็ง จังหวัดชลบุรี ด้านรายได้มีความพึงพอใจในระดับต่ำสุด เพราะปัจจุบันบุคลากรมีเงินเดือนน้อยจึงเป็นเหตุให้มีปัญหาทางเศรษฐกิจของบุคลากรตามมา และพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ อยู่ในระดับปานกลาง คือ เงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน (จารุพรรณ แก้วล้วน, 2544: บทคัดย่อ; ร้อยตำรวจโทหญิงสุภัค สุพัฒสร, 2548: บทคัดย่อ)

ในขณะที่เดียวกันความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพ ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ยังขาดความมั่นใจในระบบ ความก้าวหน้าในงานการพยาบาล รวมทั้งการได้รับการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่งที่เพิ่มสูงขึ้นตามความรู้ความสามารถ และการให้โอกาสได้รับความเฉพาะทาง ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน โดยพบว่าพยาบาลวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอด้าน โอกาส และความก้าวหน้าในงาน มากที่สุด คือ ควรมีระบบ ความชัดเจน และให้ความสำคัญในความก้าวหน้าในงานและวิชาชีพ การเลื่อนระดับควรมีความเป็นธรรม และเทียบเคียงกับสายวิชาชีพอื่น ร้อยละ 39.64 เพิ่มการอบรม และศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาวิชาชีพ เช่น การพัฒนาหลักสูตรการบริหารจัดการ ในบทบาทหัวหน้าพยาบาล ผู้ช่วยหัวหน้าการพยาบาล การพยาบาลเฉพาะทางเวชปฏิบัติ การพยาบาลเฉพาะทาง การศึกษาต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น และ สนับสนุนทุนการศึกษา ร้อยละ 25.23 มีเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ที่ชัดเจน และเป็นระบบที่ยุติธรรม โปร่งใส พิจารณาตามผลงาน ความสามารถ และเงินเดือน ร้อยละ 22.52 สอดคล้องกับการศึกษาของเอียดศิริ เรืองภักดี (2543: 79) ที่พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในงานน้อยที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพขาดความเชื่อมั่นในความก้าวหน้าในงาน กระบวนการพิจารณาความดีความชอบไม่ชัดเจน ยังขาดการสนับสนุนในด้านการ อบรมเพิ่มเติม และการศึกษาต่อ ผู้บริหารจึงควรจูงใจผู้ปฏิบัติงานด้วยการทำให้พวกเขาารู้สึกว่าตนเองมี ประโยชน์ และสำคัญต่อองค์กร

อย่างไรก็ดี พบว่า พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในปัจจัยค่าจูน มากที่สุด คือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความรู้สึกที่ดี ในการที่ได้เข้าทำงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจาก ลักษณะงานไม่ต้องทำงานเวรเวีกาล ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบโดยตรงหรือโดยทางอ้อมต่อชีวิตส่วนตัว และครอบครัวที่ยอมรับได้

1.4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ในองค์ประกอบปัจจัยค่าจูนในด้านตำแหน่งหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.22, 3.95, 3.88$ และ 3.79 ตามลำดับ) แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานศูนย์บริการสาธารณสุข มีระบบการทำงานเป็นทีม สหวิชาชีพที่ดี บุคลากรทุกคนในศูนย์ฯ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา มีสัมพันธภาพที่ดี การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การสนับสนุนหรือการปรึกษาหารือ ความเป็นมิตรในกลุ่มงาน และด้านการบังคับบัญชาที่มีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน มีการบริหารจัดการและให้คำแนะนำ ที่พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่พึงพอใจ รวมถึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ กายภาพของศูนย์ฯ ที่เหมาะสม ในการทำงาน มีความสะอาด ปลอดภัย เครื่องมือ เครื่องใช้สะอาดปราศจากเชื้อ วัสดุอุปกรณ์ทันสมัย มีเทคโนโลยีใหม่อำนวยความสะดวกสบายในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ อารีย์ ขำนุรักษ์ (2546: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข อำเภอองครักษ์ จังหวัดพิจิตร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

2.1 อายุ มีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับต่ำกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวม และสัมพันธ์กับทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูน ($r = 0.123, 0.106$ และ 0.125 ตามลำดับ) โดยเฉพาะด้านความสำเร็จของงาน ($r = 0.163$) ด้านการยอมรับนับถือ ($r = 0.157$) ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ($r = 0.134$) ด้านความมั่นคงในงาน ($r = 0.109$) ด้านตำแหน่งหน้าที่ ($r = 0.126$) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยอายุมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ แต่อยู่ในระดับต่ำ โดยพบว่าร้อยละ 77.9 ของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด รองลงมาอายุ ระหว่าง 51 – 60 ปี ส่วนใหญ่จึงเป็นกลุ่มที่ปฏิบัติงานในสำนักอนามัยมาเป็นระยะเวลายาวนาน ย่อมมีความมั่นคงในงานมีตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานและได้รับการยอมรับผลสำเร็จของงานจากทีมบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งองค์ประกอบของปัจจัยเหล่านี้ มีแนวโน้มทำให้พยาบาลวิชาชีพ ในกลุ่มที่อายุเพิ่มมากขึ้น จะพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นได้ โดยปัจจัยด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรพยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข รวมทั้งข้าราชการตำรวจ (รัชนี้ โกลศศรีวิวัฒน์, 2545: บทคัดย่อ; อารีย์ ขำนุรักษ์, 2546: บทคัดย่อ; ร้อยตำรวจโทหญิงสุภัท สุพัฒนสร, 2548: บทคัดย่อ)

2.2 ประสพการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย ส่วนใหญ่มีประสพการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเป็นจำนวนมาก โดยพบว่ามีประสพการณ์เฉลี่ย 14.12 ปี จำนวน 11-15 ปี มากที่สุดถึงร้อยละ 19.7 แสดงให้เห็นว่า ปฏิบัติงานและมีประสพการณ์ทางการพยาบาลเป็นจำนวนมาก สอดคล้องกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ยาวนาน ย่อมเกิดความมั่นคงในงาน และสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพยาบาลวิชาชีพที่มีประสพการณ์ในการทำงานในศูนย์บริการสาธารณสุข มากขึ้น มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของรัชนี้ โกลศศรีวิวัฒน์ (2545: บทคัดย่อ) และร้อยตำรวจโทหญิงสุภัท สุพัฒนสร (2548: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยระยะเวลาปฏิบัติงาน และความมั่นคงในอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ และข้าราชการ

2.3 งานหลักที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ปัจจัยสูงใจ ($X^2 = 14.62$) โดยพบว่า พยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานหลักที่รับผิดชอบ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าพยาบาล ปฏิบัติงานในคลินิกพิเศษ ปฏิบัติงานบริการในโรงเรียน ปฏิบัติงานบริการในชุมชนและ ปฏิบัติงานในคลินิกตรวจโรคทั่วไป เรียงตามลำดับ (71.1%, 68.4%, 65.3%, 53.1% และ 51.1% ตามลำดับ) อธิบายได้ว่า หัวหน้าพยาบาล มีภาระงานหลักด้านการบริหารการพยาบาลและสาธารณสุข ในขณะที่เดียวกันภาระงานหลักของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในคลินิกพิเศษ ปฏิบัติงานบริการในโรงเรียน ปฏิบัติงานบริการในชุมชน และ ปฏิบัติงานในคลินิกตรวจโรคทั่วไป มีลักษณะงานใช้ความรู้เฉพาะทาง ประสพการณ์และความชำนาญพิเศษ ขอบเขต ความรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่และผลสำเร็จของงานมีความชัดเจนและเป็นระบบ ซึ่งเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ ต้องมีความรู้ ความสามารถ และประสพการณ์ที่หลากหลาย มีความยากง่ายแตกต่างกันในแต่ละบริบทของการปฏิบัติงาน ทำให้มีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถ อย่างเต็มที่ ทำให้พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ที่รับผิดชอบงานหลักเหล่านี้ ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและสัมพันธ์กับปัจจัยสูงใจในการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ เอียดศิริ เรืองภักดี (2543: 79) ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านลักษณะงานที่ทำทลาย มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ ถึงร้อยละ 70.4

ในขณะที่พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานคลินิกส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและปัจจัยสูงใจแลปัจจัยค่าจุนในระดับต่ำ (59.1%, 54.2%, 60.6% ตามลำดับ) อธิบายได้ว่า ลักษณะงานส่งเสริมสุขภาพในศูนย์บริการสาธารณสุข ประกอบด้วยงานบริการในคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ คลินิกฝากครรภ์ คลินิกวางแผนครอบครัว คลินิกสุขภาพเด็กดี คลินิกสุขภาพสตรี คลินิกส่งเสริมสุขภาพสตรีวัยทอง ฯลฯ ส่วนใหญ่เป็นเนื้องานหลักของสำนักอนามัย

ที่จะมีนโยบาย การพัฒนาและแนวทางการดำเนินงานของกองต่างๆ มายังศูนย์บริการสาธารณสุขซึ่งเป็นหน่วยงานปฏิบัติการเป็นจำนวนมาก จากการศึกษาค้นคว้าพบว่ากองต่างๆ บางครั้งแนวทางดำเนินงานยังไม่เป็นแนวทางเดียวกัน และไม่ชัดเจน ประกอบกับมีนโยบายมากเกินไป ประกอบกับ ภาวะการขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพ ของศูนย์บริการสาธารณสุข ถึงร้อยละ 28.14 และปัญหาอุปสรรคด้านการมอบหมายงานการขาดอัตราและระบบทดแทน อาจส่งผลกระทบต่อพยาบาลวิชาชีพที่รับผิดชอบงานหลักในคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ที่มีแนวโน้มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลดต่ำลงได้

ในขณะเดียวกัน พยาบาลที่ปฏิบัติงานในคลินิกตรวจโรคทั่วไป และปฏิบัติงานบริการในชุมชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยห้าอันดับ (56.6% และ 52.3% ตามลำดับ) อธิบายได้ว่า ลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพในงานบริการในชุมชน มีเนื้อหาหลัก คือ งานการพยาบาลในชุมชน การพยาบาลเยี่ยมบ้าน และการดูแลผู้ป่วยที่บ้าน งานบริการเชิงรุกในชุมชนต่างๆ ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์บริการสาธารณสุขแต่ละแห่ง ซึ่งปัจจุบันพบว่ามีจำนวนพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในชุมชน ไม่เพียงพอกับภาระงานบริการในชุมชน (อัตราพยาบาลวิชาชีพ 1 คน : ประชาชน 5,000 คน) ขาดบุคลากรถึง 700 คน (กองการพยาบาลสาธารณสุข สำนักอนามัย, 2551) ในขณะที่การบริการพยาบาลในชุมชน มุ่งเน้นความครอบคลุมของบริการสุขภาพในพื้นที่ รวมทั้งลักษณะงานในคลินิกตรวจโรคทั่วไป มีนโยบายและลักษณะงานพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จากระบบงานหลักประกันสุขภาพ (30 บาท) ที่มีการจัดบริการตรวจโรคทั่วไป และเฉพาะโรคเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการระบบตรวจรักษา และให้การพยาบาลที่ทันสมัย และมีภาระงานเพิ่มมากขึ้นในขณะที่บุคลากรมีจำนวนเท่าเดิม ปัจจัยดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในชุมชนและคลินิกตรวจโรคทั่วไป มีแนวโน้มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดต่ำลงได้

2.4 จำนวนงานที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นส่วนตัวที่มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับจำนวนงานที่รับผิดชอบ ($r = -0.127$) แสดงให้เห็นว่า จำนวนงานที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นส่วนตัว ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น มีแนวโน้มที่ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นส่วนตัวลดต่ำลง ทั้งด้านความรู้สึกและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานในทางตรงและทางอ้อม

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา พบข้อเสนอเชิงพัฒนา ดังนี้

1. เสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สำหรับพยาบาลวิชาชีพ สำนักอนามัย ทั้งด้านปัจจัย จูงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน และความรับผิดชอบ โดยเฉพาะงานบริการในคลินิกส่งเสริมสุขภาพ การบริการในชุมชน และการบริการในคลินิกตรวจโรคทั่วไป ให้มีความชัดเจน เป็นระบบ และมีกรอบอัตราค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น
2. สนับสนุนให้มีการปรับเงินเดือนและค่าตอบแทน และจัดหาสวัสดิการต่างๆ เพิ่มเติมให้สอดคล้องและเหมาะสมกับภาระงาน ปัจจัยเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น ความต้องการและภาวะค่าครองชีพที่ปรับตัวสูงขึ้นในปัจจุบัน
3. สนับสนุนให้มีระบบ ความชัดเจน และให้ความสำคัญในความก้าวหน้าในงานและวิชาชีพ พยาบาล มีเกณฑ์การพิจารณาความก้าวหน้าที่เป็นระบบพิจารณาตามผลงานและความสามารถ ยุติธรรม และเทียบเคียงกับสายวิชาชีพอื่น
4. สร้างเสริมแรงจูงใจ ด้านการอบรม และศึกษาคูงาน เพื่อพัฒนาวิชาชีพ เช่น การพัฒนาหลักสูตรการบริหารจัดการในบทบาทหัวหน้าพยาบาล ผู้ช่วยหัวหน้าการพยาบาล การพยาบาลเฉพาะทางเวชปฏิบัติ การพยาบาลเฉพาะทาง การศึกษาต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น และสนับสนุนทุนการศึกษา เป็นต้น
5. ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง ควรมีระบบการมอบหมายงาน พิจารณากรอบอัตราค่าจ้างและระบบทดแทนที่เหมาะสม
6. พัฒนาระบบการทำงานเป็นทีมสหวิชาชีพ และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในศูนย์ฯ โดยเฉพาะการสร้างเสริมการยอมรับนับถือ การให้เกียรติยอมรับผลงานและสนับสนุนความก้าวหน้าในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ ที่มีอายุ ประสบการณ์ในงานเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย
2. ควรศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมบุคลากรสายงานพยาบาลของสำนักอนามัย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กองการพยาบาลสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. คู่มือการปฐมพยาบาลบุคลากรสายงาน
พยาบาล สำหรับหัวหน้าและผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข . กองการพยาบาล
สาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร, 2551.

_____ . ร่างมาตรฐานการบริหารการพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย.
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต, 2551.

_____ . ร่างมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข สำนัก
อนามัย กรุงเทพมหานคร. กองการพยาบาลสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร, 2551.

จารุพรรณ แก้วล้วน. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดนราธิวาส. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, 2544.

แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจ ลักษณะงานและความยึด
มั่นผูกพันต่อองค์กรกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช.
วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

ชนิดา ศรีบวรวิวัฒน์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง
จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิม
พระเกียรติ, 2544.

ชยุต ธิมามนตรี. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์สังกัดตำรวจ
จังหวัดชัยภูมิ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, 2543.

ชวณิชย์ ทองแก้ว. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษากรณีสถานี ตำรวจ
อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, 2543.

ทินกร สมหวังดี. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดสถานี
ตำรวจนครบาลพญาไท. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, 2543.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ครั้งที่ 2.
ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

ประคอง วรรณสุต. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. ปทุมธานี: บริษัทศูนย์หนังสือศรีสง่า จำกัด,
ม.ป.ป.

- ปวีณ แข็งเขตการณ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธร
อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์, 2544.
- เพชรดา ห้วยเรไร. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์
กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548.
- รัชณี โกศลศรีวิวัฒน์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลมณฑลวิเศษ
กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์, 2545.
- ร้อยตำรวจโทหญิงสุภัค สุพัฒน. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองการ
ต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์, 2548.
- ลาวัลย์ จิรนาท. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2545.
- วิชัย แหวนเพชร. มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมกล, 2543.
- วิไล กุศลวิเศษกุล. ชีวิตดีเบื้องต้น สำหรับวิทยาศาสตร์สุขภาพ เล่ม 2. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.พ., 2535.
- วันชนะ ธรรมเสมา. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
ชั้นประทวนและพลตำรวจที่ปฏิบัติราชการในสังกัดกองกำกับการ 2 กองปราบปราม.
ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543.
- สมเดช มีทรัพย์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรม
สามัญศึกษา จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์, 2541.
- สมพงษ์ ชิงดวง. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจแผนก 3 กองกำกับการ 2
กองปราบปราม. ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์, 2542.
- สันติ สร้อยสมวงษ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสถานีอนามัยตำบลวังตะเคียน
อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2547.
- สืบวงศ์ คุ้มพงษ์. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการทหารสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม:
ศึกษาเฉพาะกรณีกรมการเงินกลาโหม. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์, 2541.

สุมณฑา สิทธิพงศ์กุล. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลเยี่ยมบ้านในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล, 2537.

สำนักอนามัย สำนักงานเลขานุการ. รายงานผลงานสำนักอนามัย ประจำปี 2548. ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ สำนักงานเลขานุการ สำนักอนามัย, 2548.

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548 – 2551 ฉบับผู้บริหาร. เอกสารอัดสำเนาเขียนเล่ม.

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร, 2542.

เอียดศิริ เรืองภักดี. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล สาขาบริหารสาธารณสุขบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2543.

อารีย์ ขำนุรักษ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข : ศึกษากรณีอำเภอองครักษ์ จังหวัดพิจิตร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.

ภาษาอังกฤษ

Best, JW. **Research in Education**. 3rd ed. New Jersey: Prentice Hall, 1977.

Herzberg, F., Mausner, B., and Synderman, B. B. **The Motivation to Work**. 2nd ed. United States of America: John Wiley & Sons, Inc. 1959.

Robbins, S.P., and Coulter, M. **Management**. 8th ed. United States of America: Pearson Education, Inc. 2005.

ภาคผนวก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา

นางวรรณิษ

เรืออากาศโทหญิงทศพร

เพ็ญศิริินภา

พั่วไพโรจน์

ศรีบริกิจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

หัวหน้าพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข 53

หัวหน้าพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข 35

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ กับ ความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยคณะผู้วิจัยขอความร่วมมือจากพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และนำมาใช้เพื่อนำเสนอเป็นภาพรวม และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จำนวน 42 ข้อ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุปี (ระบุอายุปีเต็ม)

3 ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

ระดับปริญญาโท หรือ สูงกว่า

4 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบัน.....ปี (ระบุปีเต็ม)

5. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติงาน

5 .1 งานหลักที่ท่านรับผิดชอบ ในศูนย์บริการสาธารณสุข (งานที่ท่านปฏิบัติมากที่สุด) (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

หัวหน้าพยาบาล หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้าพยาบาล

งานตรวจโรคทั่วไป ได้แก่ งานในการให้บริการด้านการรักษาโรคเบื้องต้นและ
บริการพยาบาลในหอปฏิบัติกรพยาบาล

งานคลินิกพิเศษ ได้แก่ คลินิกโรคหัวใจและหลอดเลือด คลินิกเบาหวาน
คลินิกวัณโรค คลินิกกามโรค คลินิกนิรนาม คลินิกโรคผิวหนัง คลินิกผู้สูงอายุ คลินิกสุขภาพจิต คลินิก
ยาเสพติด และสถานรับเลี้ยงเด็ก เป็นต้น

งานส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ งานสุขศึกษา คลินิกฝากครรภ์ คลินิกวางแผน
ครอบครัว คลินิกสุขภาพเด็กดี คลินิกสุขภาพสตรี คลินิกส่งเสริมสุขภาพสตรีวัยทอง

งานบริการในชุมชน (งานเยี่ยมบ้าน งานสาธารณสุขมูลฐาน งานควบคุมโรคในชุมชน)

งานบริการในโรงเรียน

อื่นๆ.....

5.2 จำนวนงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน (จำนวนงานหมายถึงงาน 6 ด้านที่ระบุไว้ในข้อ 5.1)

1 งาน

2 งาน

3 งาน

4 งาน

5 งาน

6 งาน

อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับงานของท่านในปัจจุบันมากที่สุด โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

- 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง เมื่อท่านเห็นว่าข้อความ ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
 4 = เห็นด้วย หมายถึง เมื่อท่านเห็นว่าข้อความ ตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก
 3 = ไม่แน่ใจ หมายถึง เมื่อท่านไม่แน่ใจว่าข้อความตรง กับความคิดเห็นของท่าน
 2 = ไม่เห็นด้วย หมายถึง เมื่อท่านเห็นว่าข้อความตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย
 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง เมื่อท่านเห็นว่าข้อความตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ดี					
2	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จทันเวลา					
3	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ					
4	เพื่อนร่วมงานยอมรับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน					
5	เพื่อนร่วมงานไว้วางใจที่จะขอคำปรึกษาจากท่าน					
6	เพื่อนร่วมงานขอคำแนะนำจากท่านในการปฏิบัติงาน					
7	งานของท่านเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ					
8	การปฏิบัติงานของท่านเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์					
9	ท่านต้องปฏิบัติงานที่ซ้ำ ๆ เป็นประจำ					
10	ท่านไม่มีอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
11	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานอื่นที่ไม่ตรงกับบทบาทหน้าที่ของท่าน					
12	ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
13	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
14	ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัย					
15	ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง					
16	ค่าตอบแทนและค่าล่วงเวลาที่ท่านได้รับน้อยกว่าในวิชาชีพอื่นที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกัน					
17	ท่านพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับ เช่นค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร					
18	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน และความสามารถของท่าน					
19	ท่านพอใจกับนโยบายของหน่วยงาน					
20	ศูนย์บริการสาธารณสุขของท่านมีระบบการบริหารจัดการคล่องตัวต่อการทำงาน					
21	ผู้บริหารของหน่วยงานของท่านมีความสามารถในการบริหารจัดการ					
22	หัวหน้างานของท่านบริหารงานด้วยความยุติธรรม					
23	หัวหน้างานมอบหมายงานให้ตรงตามความสามารถของท่าน					
24	เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงานแล้วท่านสามารถขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาได้					
25	ท่านมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่มั่นคงในปัจจุบัน					
26	ท่านปฏิบัติงานในศูนย์บริการสาธารณสุขที่น่าเชื่อถือของประชาชน					
27	ท่านมีโอกาสเสี่ยงสูงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจากการทำงาน					

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
28	ท่านได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา					
29	ท่านมีความสนิทสนมเป็นกันเอง กับ หัวหน้าหน่วยงาน					
30	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจาก ผู้ร่วมงานในหน่วยงานของท่าน					
31	สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ					
32	หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่เพียงพอพร้อมใช้งาน					
33	หน่วยงานของท่านมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เช่น คอมพิวเตอร์					
34	ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามระยะเวลาที่โครงสร้างกำหนด					
35	ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การทำงานสูงขึ้นตามความสามารถ และผลการปฏิบัติงาน					
36	การพิจารณาความก้าวหน้าในหน่วยงานของท่านเน้นอาวุโสมากกว่าผลงาน					
37	วิชาชีพของท่านได้รับการยอมรับในสังคม					
38	วิชาชีพของท่านมีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคม					
39	ท่านได้รับการยอมรับจากสาขาวิชาชีพในศูนย์ฯ ของท่าน					
40	ท่านรู้สึกดีในการทำงานที่ศูนย์ฯ เพราะไม่ต้องอยู่เวร ป้าย- ดึก					
41	งานของท่านมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ทำให้มีเวลาส่วนตัวน้อยลง					
42	งานที่ท่านทำทำให้มีเวลาต่อครอบครัวน้อยลง					

ปัญหา อุปสรรคของการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข

.....
.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

 ด้านโอกาส ความก้าวหน้าในงาน.....

.....
 ด้านความรับผิดชอบ.....

.....
 ด้านค่าตอบแทน.....

.....
 ด้านนโยบายและการบริหารงาน.....

.....

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม