



## สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งมีอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ตำแหน่งการทำงาน และ รายได้ ต่างกัน ในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 6 เดือน ในตำแหน่งบริหารการพยาบาล และพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลเอกชน ขนาด 25 เตียงขึ้นไป จำนวน 15 แห่ง เป็นจำนวนประชากรทั้งหมด 1,174 คน ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างประชากร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ตามขนาดตัวอย่างประชากรที่คำนวณจากสูตรของ Yamanac จำนวน 320 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 3 ชุด คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและเติมคำ แบบสอบถามแรงจูงใจจากความคาดหวังในงาน ของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบสอบถามวัดแรงจูงใจของ Hackman, Porter และ Lawler (1983) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามด้านความคาดหวังเกี่ยวกับโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนจำนวน 15 ข้อ ความสำคัญของผลตอบแทนจำนวน 15 ข้อ และความคาดหวังเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการทำให้งานสำเร็จ จำนวน 5 ข้อ และแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพซึ่งสร้างโดย เชาวลักษณ์ โพธิ์ดารา ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และสิ่งสนับสนุนที่ทำงานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 40 ข้อ เครื่องมือวิจัยทั้งหมดได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษาพยาบาล และการบริหารการพยาบาลจำนวน 10 ท่าน จากนั้นจึงนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติ คล้ายกับประชากรจริง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบหาความเที่ยงของเครื่องมือ ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามแรงจูงใจจากความคาดหวังในงาน ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทน .92 ความสำคัญของผลตอบแทน .95 และความคาดหวังเกี่ยวกับความเป็นไปได้ใน

การทำให้งานสำเร็จ .95 และค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ .94

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 4 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามซึ่งตอบข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์กลับคืนมา 320 ฉบับ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัว คำนวณค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของข้อมูลแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ จากนั้นเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล และรายได้ต่างกันโดยการทดสอบค่าเอฟและทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffé และทดสอบค่าแห่งการทำงานต่างกัน โดยการทดสอบค่าที่

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. แรงจูงใจจากความคาดหวังในงานของพยาบาลวิชาชีพ

1.1 พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 47.98 คะแนน เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจจากการได้รับความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในลำดับแรก และการได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ อยู่ในลำดับสุดท้าย (ตารางที่ 8)

1.2 แรงจูงใจจากความคาดหวังในงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายด้าน พบว่า

1.2.1 พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานด้านโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง โดยผลตอบแทนจากการได้รับความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในลำดับแรก และผลตอบแทนจากการได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ อยู่ในลำดับสุดท้าย (ตารางที่ 5)

1.2.2 พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานด้านความสำคัญของผลตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง โดยผลตอบแทนจากการได้รับความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วม

งานอยู่ในลำดับแรก และผลตอบแทนจากการได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ อยู่ในลำดับสุดท้าย (ตารางที่ 6)

1.2.3 พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจจากความคาดหวังในงาน ด้านความเป็นไปได้ในการทำให้งานสำเร็จ อยู่ในระดับสูง โดยผลสำเร็จจากการทำให้การพยาบาลมีคุณภาพ และผู้รับบริการเกิดความประทับใจ อยู่ในลำดับ 1 และ 2 ตามลำดับ

## 2. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

2.1 พยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้านคือ ด้านลักษณะงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีค่าคะแนนเฉลี่ย 33.17 และ 30.37 คะแนนตามลำดับ ส่วนสิ่งสนับสนุนที่ทำให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 68.37 คะแนน

2.2 พยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจในงานโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 131.67 คะแนน

## 3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามอายุ พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานรายด้าน และโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุต่างกัน มีความแตกต่างกัน

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลต่างกัน มีความแตกต่างกัน

3.3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามตำแหน่งการทำงาน พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานในตำแหน่ง

พยาบาลระดับบริหาร และพยาบาลประจำการ มีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพยาบาลระดับบริหารมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในงานมากกว่าพยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีตำแหน่งการทำงานต่างกัน มีความแตกต่างกัน (ตอบสนองสมมติฐานข้อ 4)

3.4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายได้ พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพยาบาลวิชาชีพที่มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในงานมากกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทลงมา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีรายได้ต่างกัน มีความแตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

เป็นการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า แรงจูงใจจากความคาดหวังในงาน กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า แรงจูงใจจากความคาดหวังในงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจจากความคาดหวังในงาน กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

1. แรงจูงใจจากความคาดหวังในงาน และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

1.1 แรงจูงใจจากความคาดหวังในงานของพยาบาลวิชาชีพ

ผลการวิจัย พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานอยู่ในระดับสูง โดยพยาบาลวิชาชีพคาดหวังว่ามีโอกาสได้รับผลตอบแทน และให้ความสำคัญของผลตอบแทนในระดับปานกลาง และคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะทำให้งานสำเร็จ (การพยาบาลมีคุณภาพ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ) อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับ Nadler และ Lawler (1977) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจจากความคาดหวังในงานจะมีค่ามากที่สุด เมื่อคาดหวังว่าปฏิบัติงานแล้วมีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทน ผลตอบแทนนั้นเป็นสิ่งที่ต้องการหรือเห็นว่ามีคุณค่าและคาดหวังว่า ความพยายามของเขาสามารถทำให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ

เมื่อพิจารณาแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานเป็นรายชื่อ พบว่า แรงจูงใจจากความคาดหวังในการได้รับความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในลำดับแรก อภิปรายได้ว่า วิชาชีพพยาบาลต้องทำงานร่วมกันจึงจะสามารถให้การพยาบาลดูแลผู้ป่วยได้อย่างสมบูรณ์ ตลอด 24 ชั่วโมง การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานจะช่วยให้งานด้านบริการพยาบาลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จินตนา ฮุนพันธ์ (2534) กล่าวว่า การปฏิบัติงานใดๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สนทนากันอย่างสม่ำเสมอ แสดงว่าบุคคลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นๆ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสิ่งนี้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ มั่นใจ มีกำลังใจในการทำงาน และเมื่อมีปัญหาการปฏิบัติงานเกิดขึ้น ส่อมจะคาดหวังได้ว่าจะมีการช่วยเหลือ ร่วมกันแก้ปัญหาแน่นอนว่าผลที่ตามมาคือคุณภาพของงานที่เป็นไปในทางสูง

จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจจากความคาดหวังในการได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ อยู่ในลำดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของจารุวรรณ เสวกวรรณ (2517) ที่พบว่า พยาบาลโรงพยาบาลเอกชนมีความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการศึกษาต่อ อยู่ในลำดับสุดท้าย ซึ่งความไม่พึงพอใจนี้จะส่งผลให้พยาบาลขาดแรงจูงใจในการทำงาน และมีการลาออกจากงานตามมา ปัจจุบันมีโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครเกิดขึ้นมากทำให้เกิดภาวะขาดแคลนพยาบาล ผู้บริหารจึงต้องมุ่งให้พยาบาลทำงานประจำวันเป็นหลักโดยไม่ได้ให้ความสำคัญหรือสนใจต่อการพัฒนาบุคลากรพยาบาลอย่างจริงจัง พวงรัตน์ บุญญานุกัษ (2537) กล่าวว่า วิชาชีพพยาบาลยังไม่มีแผนการพัฒนากุศลกรพยาบาลที่แน่ชัด สำหรับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในสถานบริการของเอกชน ยังคงมีจุดอ่อนเรื่องนี้อยู่เป็นอันมาก ภาพที่ปรากฏในวิชาชีพการพยาบาลในปัจจุบัน จึงมีพยาบาลวิชาชีพกลุ่มใหญ่ที่ไม่ได้รับการพัฒนาอย่างมีระบบ และ

ปฏิบัติงานอยู่ในวิชาชีพนานเกิน 10 ปี ซึ่งมีเพียงความชำนาญในงานเฉพาะที่ ไม่อาจยืนยันความชำนาญเชิงวิชาการและวิชาชีพได้อย่างแน่ชัด การศึกษาต่อ หรือการฝึกอบรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนจากองค์การเป็นสิ่งที่แสดงถึงความก้าวหน้าในการทำงาน ดังนั้นพยาบาลจึงต้องการสนับสนุนด้านการศึกษาและฝึกอบรมจากองค์การ เมื่อพบว่าไม่มีโอกาสในการศึกษาต่อ หรือมีโอกาสน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพอื่นทำให้พยาบาลขาดแรงจูงใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนได้มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะของการแข่งขันเชิงบริการของโรงพยาบาลเอกชนในปัจจุบัน ซึ่งจำเป็นต้องเน้นคุณภาพการดูแล (Quality Care) และคุณภาพการบริการ (Quality Service) เพิ่มมากขึ้นเพื่อสามารถให้บริการสุขภาพได้สูงขึ้น

## 1.2 ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

ผลการวิจัย พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรเพ็ญ พงศ์กล้า (2537) ที่พบว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านสิ่งสนับสนุนที่ทำให้ทำงานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานอยู่ในลำดับ 1 และ 2 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุกัญญา แสงมุกข์ (2530) ที่พบว่า บรรพชาภาศเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล อรุณ รักธรรม (2529) กล่าวว่า สัมพันธภาพในระหว่างเพื่อนร่วมงานนั้นจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานจากการที่ได้อยู่ร่วมกัน เพื่อนร่วมงานเห็นความสำคัญ การได้มีโอกาสช่วยเหลือผู้อื่น หรือได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ตำแหน่งการทำงาน และรายได้ ต่างกัน

2.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุต่างกัน จากผลการวิจัย พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา แสงมุกข์ (2530) ที่พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล จากผลการวิจัยของ

Ghiselli และ Brown (1966) พบว่า อายุบางครั้งก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน แต่บางครั้งก็ไม่มีความสัมพันธ์กัน Harrel (1972) กล่าวว่า อายุมักมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด เนื่องจาก อายุมีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะ มีประสบการณ์ในการทำงานด้วย นอกจากนี้ลักษณะงาน และสภาพการณ์ในการทำงานก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับด้วยเช่นกัน จากการศึกษาของ Lee และ Wilber (1985) พบว่าในการศึกษาวิจัยบางครั้ง อาจไม่พบความสัมพันธ์เลขนระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีลักษณะที่แตกต่างกัน หรือมีตัวแปรอื่นเข้ามาส่งผลกระทบต่อ เช่น ระดับการศึกษา เงินเดือน หรือค่าจ้าง ระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่ง ซึ่งตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์กัน และส่งผลกระทบต่อ ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงานได้

## 2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของสุกัญญา แสงมุกข์ (2530) และพัชนี เอมะนาวัน (2536) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานรายด้าน พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงพยาบาล 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมานานมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ (Simpson, 1985) ส่วนความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และสิ่งสนับสนุนที่ทำงานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อภิปรายได้ว่า ถึงแม้พยาบาลวิชาชีพจะมีประสบการณ์ในการทำงานมานาน แต่โอกาสก้าวหน้าในการทำงานยังมีน้อย จะเห็นได้ชัดจากการจัดตำแหน่งของบุคลากรฝ่ายบริการพยาบาล พยาบาลวิชาชีพมีตำแหน่งที่จะก้าวไปได้คือหัวหน้าตึก และหัวหน้าพยาบาล เท่านั้น (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2523) จึงมีพยาบาลจำนวนน้อยที่จะสามารถก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงได้ พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์มากหรือน้อย จึงมีความพึงพอใจ

บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีพอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้มีเงินเดือนต่ำ

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจจากความคาดหวังในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน นั่นคือหากพยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานสูงเพียงใด ความพึงพอใจในงานก็จะสูงมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Gibson, Ivancevich และ Donnelly (1982) ที่ว่าแม้ว่าแรงจูงใจกับความพึงพอใจจะมีความหมายคนละอย่าง แต่ทั้งสองสิ่งก็มีความสัมพันธ์กัน โดยที่ความพึงพอใจเป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่เกิดขึ้นในกระบวนการจูงใจ และไหลลง ฟ่องใส (2533) กล่าวว่า การจูงใจหมายถึง สิ่งผลักดันให้เกิดผลของการกระทำ และผลของการกระทำที่บรรลุเป้าหมายนั้น ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ และจากผลการวิจัยของ อรเพ็ญ พงศ์กล้า (2537) พบว่า ความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยวิธีการจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ นั่นคือหากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความช่วยเหลือด้วยกิจกรรมต่างๆ ที่แสดงถึงวิธีการจูงใจมากเพียงใด พยาบาลประจำการจะมีความพึงพอใจมากตามไปด้วย Gilmer (1971) พบว่าทัศนคติก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเช่นเดียวกับความพึงพอใจในงานที่ทำ ทำให้เกิดขวัญดี ความพึงพอใจในงานจึงเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจซึ่งเป็นองค์ประกอบภายใน ขณะเดียวกันก็เกี่ยวข้องกับรางวัลซึ่งเป็นองค์ประกอบภายนอก Harrell (1972) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากตัวผู้ทำงานเองจะสร้างความพึงพอใจ

ผลการวิจัยในเรื่องนี้เป็นข้อบ่งชี้ให้ผู้บริหารการพยาบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจให้มีขึ้นในตัวผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานทุกคน การสร้างแรงจูงใจจะทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และความภาคภูมิใจในผลงานของตน ดังเช่นที่ Porter และ Lawler (1968) อธิบายไว้ว่า การปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้นแยกได้เป็น 2 ด้านคือ ผลตอบแทนภายใน (Intrinsic rewards) เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จ สนุกกับงาน กับผลตอบแทนภายนอก

(Extrinsic rewards) เช่น เงินเดือน สภาพการทำงาน ผลตอบแทนที่เกิดขึ้นทั้ง 2 ด้านนี้จะเป็นตัวกำหนดว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าเขามีความพึงพอใจมากจะเป็นตัวกระตุ้นหรือเกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมเกิดขึ้น Swansberg (1990) กล่าวว่าผู้บริหารการพยาบาลจำเป็นต้องเข้าใจทฤษฎีการจูงใจและสามารถนำมาใช้ในงานให้เหมาะสม เพื่อสร้างแรงกระตุ้นในการทำงานในแนวทางที่ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจ และทำงานได้ผลดี ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเปิดให้บริการด้านการรักษาพยาบาลเป็นจำนวนมาก และมีการแข่งขันอย่างกว้างขวางและรุนแรง ในเรื่องคุณภาพดูแล (Quality Care) และคุณภาพการบริการ (Quality Service) คุณภาพทั้งสองอย่างจะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องมีจำนวนบุคลากรเพียงพอ โดยเฉพาะจำนวนพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนจะไม่สามารถให้การรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพได้ หากไม่สามารถดึงดูดพยาบาลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ที่ดีให้คงอยู่ในงานได้ ซึ่งปัจจุบันพบว่าพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน มีอัตราการเข้าออกจากรางานสูง เนื่องจากพยาบาลมีโอกาสเลือกงานที่ตนเองพอใจทำได้มาก ปัญหาที่พบได้เช่นเดียวกันในโรงพยาบาลเอกชนแทบทุกแห่ง ด้วยเหตุนี้จึงเป็นข้อคิดที่น่าสนใจว่าการจูงใจบุคลากรพยาบาลโดยใช้ความคาดหวังจากงานเป็นเครื่องสร้างความพึงพอใจ น่าจะเป็นสิ่งดึงดูดพยาบาลให้คงอยู่ในงานต่อไปได้ ดังเช่นศิริพร ดันดีพลูวินัย (2538) ได้สรุปไว้ว่า การแก้ไขสภาวะขาดแคลนพยาบาล คือการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ทำให้พยาบาลเกิดความสุก และความพึงพอใจในงาน กระตุ้นให้ให้ทุกคนทำงานอย่างเต็มที่ ให้ทุกคนเกิดความภาคภูมิใจในผลงานที่ตนได้ทำว่าเป็นงานที่มีคุณค่า และเป็นงานที่มีเกียรติ

พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจจากความคาดหวังในงาน กับความพึงพอใจในงานเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจจากความคาดหวังในงานด้านโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทน มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด นั่นคือหากพยาบาลวิชาชีพคาดหวังว่ามีโอกาสมากที่จะได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจก็จะสูงตามไปด้วย ในทางกลับกันหากพยาบาลวิชาชีพคาดหวังว่ามีโอกาสน้อย ที่จะได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจในงานก็จะต่ำ Porter และ Lawler (1968) ที่ให้เห็นว่า การใช้แบบสอบถามแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานตอนที่ 1 ซึ่งสอบถามความคาดหวังในโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทน เพียงตอนเดียวก็อาจเพียงพอสำหรับการใช้สอบถามแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานได้ จากผลการวิจัยนี้ให้ข้อคิดสำหรับผู้บริหารการพยาบาลว่าควรให้ผู้ได้บังคับบัญชามองเห็น

ว่าเรามีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารการพยาบาลต้องทราบแน่ชัดว่า ต้องการให้ผู้ได้บังคับบัญชาของเขาทำอะไร หรือการกำหนดลักษณะงานนั่นเอง จินตนา ฮุนทินท์ (2534) กล่าวว่า การกำหนดลักษณะงาน (Job description) ที่เหมาะสมชัดเจนและทันสมัย จะช่วยให้บุคลากรแต่ละระดับได้รู้ขอบเขตความรับผิดชอบของตน และพร้อมที่จะทำงานของตนให้เป็นที่ยอมรับ ภาระงานที่ถูกระบุจะช่วยให้พยาบาลแต่ละคนทราบความคาดหวังของผู้บริหารที่มีต่อตนและงานที่ตนทำ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการปรับตัวของพยาบาลเองที่จะต้องตัดสินใจว่าคนเหมาะสมสำหรับงานนี้มากน้อยเพียงใด การกำหนดลักษณะงานที่เหมาะสม และชัดเจน พร้อมทั้งบอกให้ทราบว่าเมื่อเขาปฏิบัติงานเหล่านั้นสำเร็จ จะได้รับอะไรเป็นผลตอบแทน จะทำให้พยาบาลเห็นโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทน และมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ ผู้บริหารการพยาบาลสามารถให้ผลตอบแทนภายในแก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้ทันที ถ้าเห็นว่าเขาปฏิบัติงานดี เช่น การกล่าวคำยกย่องชมเชย เป็นต้น แรงจูงใจจากความคาดหวังในงานด้านความสำคัญ of ผลตอบแทน มีค่าสัมพันธ์ตรงลงมา นั่นคือหากพยาบาลวิชาชีพเห็นว่าผลตอบแทนมีความสำคัญมากเท่าใด ความพึงพอใจในงานก็จะสูงเช่นเดียวกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้ให้ประโยชน์แก่ผู้บริหารการพยาบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้ผลตอบแทน โดยผู้บริหารการพยาบาลต้องหมั่น ตรวจสอบความต้องการของผู้ได้บังคับบัญชาอยู่เสมอเพื่อดูว่า เขาต้องการผลตอบแทนอะไรบ้าง และพยายามให้ผลตอบแทนที่ตรงกับความต้องการของเขาให้มากที่สุด การจูงใจจึงจะมีประสิทธิภาพ

แรงจูงใจจากความคาดหวังในงานด้านความคาดหวังในความเป็นไปได้ในการทำให้งานสำเร็จ เป็นด้านที่มีค่าสัมพันธ์น้อยที่สุดในสามด้าน หากพยาบาลวิชาชีพคาดหวังว่าความพยายามของเขาสามารถทำให้งานสำเร็จได้ และเมื่องานนั้นประสบความสำเร็จก็จะเกิดความพึงพอใจในงานตามมา แต่ถ้าพยาบาลคาดหวังว่าถึงแม้จะใช้ความพยายามแล้ว ก็เป็นไปได้อย่างที่จะทำให้งานสำเร็จ ความพึงพอใจในงานจะลดลงตามไปด้วย จากผลการวิจัยนี้ให้ข้อคิดสำหรับผู้บริหารการพยาบาล ว่าการมอบหมายงานให้ผู้ได้บังคับบัญชา ควรใช้ดุลพินิจในการพิจารณาความสามารถของเขา แล้วมอบหมายงานหรือบรรจุแต่งตั้งให้เหมาะสมกับความสามารถ สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือผู้บริหารการพยาบาลต้องไม่ตั้งเป้าหมายของงานนั้นๆ ไว้อย่างสูงจนผู้ได้บังคับบัญชารู้สึกว่ายากเกินไปที่จะทำให้สำเร็จได้และถ้าผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายด้วยแล้ว ย่อมทำให้ทุกคนเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1. ควรสนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพมีโอกาสได้ผลตอบแทน ในเรื่องเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนให้ศึกษาต่อ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติ อันจะนำไปสู่การคงไว้ซึ่งคุณภาพการบริการพยาบาล

2. มุ่งให้พยาบาลวิชาชีพทราบว่า หากใช้ความพยายามแล้ว จะสามารถทำให้งานเกิดความสำเร็จได้ โดยการมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถ และไม่ตั้งเป้าหมายของงานไว้สูงเกินไป

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ควรศึกษาอันดับความสำคัญของผลตอบแทนของพยาบาลวิชาชีพในแต่ละกลุ่ม เพื่อค  
ว่าพยาบาลวิชาชีพต้องการผลตอบแทนชนิดใดมากที่สุด

2. ควรศึกษาวิธีสร้างความพึงพอใจในงาน โดยการสร้างแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานด้านความเป็นไปได้ในการทำให้งานสำเร็จ