

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

คน เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ การที่ประชากรมีสุขภาพดีเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และนำความเจริญมาสู่ประเทศ บริการการรักษายาบาลจึงเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นในการยกระดับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

งานบริการรักษายาบาลแตกต่างไปจากงานบริการของธุรกิจอื่น เนื่องจากการที่ผู้ป่วยต้องเข้ามารักษายาบาลในโรงพยาบาลไม่ได้เกิดจากความต้องการ แต่เป็นความจำเป็นอันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิต¹ และความต้องการในการรักษายาบาลเป็นสิ่งที่จำเป็นปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ดังนั้นการจัดบริการของสถานบริการทางการแพทย์เพื่อตอบสนองความต้องการในเรื่องนี้ให้สอดคล้องกันจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางของเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว การศึกษาและการบริการต่าง ๆ ในภาคเหนือตอนบน ทำให้เกิดการขยายตัวของประชากรและความต้องการด้านการรักษายาบาลเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เป็นผลมาจากการกำหนดให้เชียงใหม่เป็นเมืองหลักในการพัฒนาภาคเหนือตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2525 - 2529 โดยนโยบายพัฒนาเมืองหลักมีเป้าหมาย คือ พัฒนาระบบบริการทางสังคมของเมืองหลักให้เพียงพอมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เมืองหลักเป็นศูนย์กลางการรักษายาบาลของภาคด้วย และในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2530 - 2534 เน้นคุณภาพการให้บริการรักษายาบาลให้เป็นระบบสาธารณสุขที่สมบูรณ์แบบต่อเนื่องจนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2535 - 2539 เน้นให้บริการทางสังคมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศ ที่มุ่งไปสู่การผลิตที่เป็นอุตสาหกรรมยิ่งขึ้น โดยให้มีความก้าวหน้าที่สูงถึงมากขึ้น

¹ สมชัย ศิริสุนันต์, "การบริหารโรงพยาบาล," วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ 3, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2532) : 10.

โรงพยาบาลมหाराชนคร เชียงใหม่สังกัดกองคณะแพทยศาสตร์ กรมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 ทบวงมหาวิทยาลัย เป็นโรงเรียนแพทย์และเป็นโรงพยาบาลศูนย์ภูมิภาค ให้บริการรักษาพยาบาล
 ในระดับที่มีความยุ่งยากซับซ้อนและรับผู้ป่วยที่ส่งต่อมาจากโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลอื่น ๆ ทำให้
 มีผู้ป่วยหนักจำนวนมากและไม่สามารถจำกัดจำนวนเตียงได้ นอกจากนี้จากการประกาศบังคับใช้
 พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ส่งผลให้โรงพยาบาลมหाराชนคร เชียงใหม่มีหน้าที่บริการให้
 การรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตนในฐานะที่เป็นคู่สัญญาหลัก และทำหน้าที่เป็นคู่สัญญาในระดับที่สูงกว่า
 ต้องรับรองผู้ป่วยประกันสังคมเพื่อตรวจและรักษาต่อ ในกรณีที่เกินขีดความสามารถของสถานพยาบาล
 สังคมอื่น ๆ ซึ่งโรงพยาบาลจะต้องให้การรักษาส่งไปจนถึงที่สุด ไม่มีการปฏิเสธหรือส่งตัว
 ผู้ป่วยประกันสังคมไปรักษาต่อที่อื่น เว้นแต่ในกรณีย้ายไป ในสถานที่ที่ดีกว่า โรงพยาบาลมหाराชนคร
 เชียงใหม่จึงมีโครงการรองรับความต้องการทางด้านการรักษาพยาบาล โดยสร้างอาคารผู้ป่วยโรค
 ซ้ำซ้อนเพิ่มขึ้นเป็นอาคาร 15 ชั้น กำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการก่อสร้าง

พยาบาลเป็นบุคลากรที่สำคัญต้องปฏิบัติงานอยู่กับผู้ป่วยตลอดเวลา 24 ชั่วโมง และเป็น
 บุคลากรส่วนใหญ่ของโรงพยาบาล ดังนั้นคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของพยาบาลจึงมีความ
 สำคัญต่อคุณภาพของบริการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับ

พยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลมหाराชนคร เชียงใหม่ซึ่งเป็นศูนย์กลางการรักษาพยาบาล
 ของภาคเหนือและเป็นสถานศึกษาในด้านการรักษาพยาบาล จะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มี
 ประสบการณ์และความชำนาญเพียงพอที่จะสามารถทำการพยาบาลที่สลับซับซ้อนและต่อเนื่องตลอด 24
 ชั่วโมง ให้ได้ประสิทธิภาพควบคู่ไปกับแผนการรักษาของแพทย์ และพยาบาลต้องรับผิดชอบผู้ป่วยอยู่ใน
 ระดับสูง ไม่ต่างจากแพทย์ พยาบาลไม่ปฏิบัติหน้าที่เฉพาะงานเกี่ยวกับการพยาบาล แต่ต้องรับผิดชอบ
 ช่วยและอำนวยความสะดวกในด้าน การเรียนการสอนทางคลินิก หรือ ภาควิชาของแพทย์ประจำบ้าน
 แพทย์เฉพาะทาง นักศึกษาแพทย์ นักศึกษาเภสัช นักศึกษาเทคนิคการแพทย์ นักศึกษาพยาบาล
 นักเรียนผู้ช่วยพยาบาล และยังคงช่วยให้ความรู้แก่นักศึกษาพยาบาล และนักเรียนผู้ช่วยพยาบาล
 ตลอดจนการวิจัยค้นคว้าทางด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ และส่งเสริม
 สุขภาพอนามัย จำนวนพยาบาลที่เพียงพอจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ

ในปัจจุบัน การบริหารกำลังคนซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญมากที่สุดประการหนึ่งในการบริหาร
 ราชการกำลังประสบปัญหาการแข่งขันกับธุรกิจภาคเอกชน และในอนาคตถ้าไม่มีการแก้ไขปัญหานี้จะ
 ยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น การวางแผนความต้องการกำลังคนภาครัฐ ในอนาคตจำเป็นต้องทำเป็นอย่างยิ่งที่จะ

ต้องมีการวางแผนกำลังคนที่ดี ซึ่งจะช่วยให้การบริหารกำลังคนมีประสิทธิภาพ² ในทางปฏิบัติจะต้องเริ่มจากการสำรวจวิเคราะห์สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะใดขณะหนึ่ง ทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยจำเป็นต้องวิเคราะห์สถานการณ์ภายในให้ถูกต้องเสียก่อน และจัดระบบบริหารงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ในอนาคต โรงพยาบาลเอกชนที่กำลังอยู่ในระหว่างก่อสร้างใกล้กับโรงพยาบาลมหาราชานครเชียงใหม่ คือ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามคำแหงจะเปิดบริการในปี พ.ศ. 2536 มีขนาด 350 เตียง มีอัตรากำลังพยาบาล 350 คน และการสรรหาคนเข้าทำงานนอกจากจะได้จากสถานศึกษาแล้ว ยังมีการสรรหามาจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะหน่วยงานของราชการ³ จึงเป็นที่แน่นอนว่า พยาบาลจำนวนหนึ่งของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามคำแหง จะสรรหาได้มาจากโรงพยาบาลมหาราชานครเชียงใหม่ ซึ่งเป็นแหล่งใหญ่ของพยาบาลที่ทำงานในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ การบริหารงาน โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับกำลังคนในส่วนนี้จึงต้องมีความระมัดระวังยิ่งขึ้น

ในการประกอบอาชีพคนทำงานจะมีการวางแผนแนวอาชีพของตนในการเลือกงาน และองค์การ ตลอดจนแนวทางที่จะก้าวหน้าไปในอาชีพการงานอย่างมีเป้าหมาย⁴ อันเป็นธรรมชาติของคนที่จะมีการตั้งจุดมุ่งหมายและทำเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการที่แต่ละคนมีแตกต่างกัน และในทางจิตวิทยามีแนวคิดที่ว่าความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ ความสำเร็จสมใจตนเอง (self-actualization) มีความหมายครอบคลุมถึงความปรารถนาที่จะทำงานให้สำเร็จ และความต้องการที่จะประสบความสำเร็จที่แท้จริง ในบางอย่างในชีวิต งานจึงเป็นแหล่งสำคัญในการสนองความต้องการ⁵

² ทศนีย์ ชวรมลสิทธิ์, "แนวใหม่ของการวางแผนกำลังคนภาครัฐในอนาคต," วารสารข้าราชการ 36, 3 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2534) : 13-14.

³ วิวัฒน์ ฟูประทีปศิริ, "การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร : กลยุทธ์การดึงตัวบุคลากรที่มีคุณภาพ," จุฬาลงกรณ์วารสาร 4, 13 (ตุลาคม-ธันวาคม 2534) : 16.

⁴ เพ็ญศรี วายวาทนท์, การจัดการทรัพยากรมนุษย์ พิมพ์ครั้งที่ 1 (พระนคร : โครงการส่งเสริมเอกสารทางวิชาการ สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร, 2533), หน้า 71.

⁵ พยอม วงศ์เสวี, การบริหารงานบุคคล (พระนคร : โรงพิมพ์พรานนกการพิมพ์, 2530), หน้า 34.

จากการที่พยาบาลเป็นวิชาซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะเป็นสาขาวิชาที่หายากเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน อัตราการเคลื่อนย้ายเข้าออกสูง ทำให้บุคลากรที่ขาดประสบการณ์ต้องเวียนเข้ามาปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา เป็นผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการลดลงและต้องเสียค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งการลาออกจากงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับทัศนคติในงาน และทัศนคติที่เป็นความไม่พอใจในงานจะเป็นผลให้องค์การนั้นไม่มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ แม้องค์การจะรับผู้มีความรู้ความสามารถเข้ามาทดแทนได้ตลอดเวลาก็ตาม อัตราการลาออกที่สูงของพนักงานยังเป็นอันตรายต่อองค์การ ดังนั้นเพื่อให้บริการรักษาพยาบาลดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้บริหารจึงต้องพยายามลดอัตราการลาออกของพยาบาลให้น้อยที่สุด

ปัจจุบันโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่มีจำนวน 1,834 เตียง จำนวนผู้ป่วยใน 1,450-1,600 คน/วัน จำนวนผู้ป่วยนอก 1,800-2,200 คน/วัน มีพยาบาล 989 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในสถานพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวน 26 แห่ง 4064 เตียง รวมมีพยาบาลวิชาชีพ 1,436 คน⁷ มีงานบริการพยาบาลเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการทางการแพทย์ตลอด 24 ชั่วโมงแก่ผู้มารับบริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในจำนวน 12 งานของโรงพยาบาลและมีขนาดใหญ่ที่สุดในกองคณะแพทยศาสตร์ มีจำนวนบุคลากร 2,012 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 ของบุคลากรทั้งหมดของคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งมีจำนวน 4,731 คน⁸

งานบริการพยาบาลเป็นหน่วยงานของพยาบาล สายการบังคับบัญชาประกอบด้วยพยาบาล เป็นหัวหน้างาน รองหัวหน้างาน ผู้ตรวจการ หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ ผู้ช่วยพยาบาล ผดุงครรภ์ และพนักงานช่วยการพยาบาลตามลำดับ บุคลากรที่มีมากที่สุด คือ พยาบาล มีจำนวน 883 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9⁹ มีอัตราว่างบรรจุ 65 ตำแหน่ง¹⁰ มีการจัดพยาบาลชั้น

⁶B.von Hallor Gilmer and Others, Industrial Psychology (New York : McGraw-Hill Book Co., 1971), p. 264.

⁷สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, "สถิติโรงพยาบาล," ธันวาคม 2535.

⁸งานบริหารและธุรการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, "สถิติบุคลากร," ธันวาคม 2535.

⁹งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่, "สถิติเจ้าหน้าที่พยาบาล," ธันวาคม 2535.

¹⁰งานบริหารและธุรการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, "สถิติบุคลากร," ธันวาคม 2535.

ปฏิบัติงานล่วงเวลาตลอดทั้งปี ทำให้พยาบาลต้องทำงานหนักเพิ่มมากขึ้น จึงได้มีการปรับปรุงอัตราค่าตอบแทนล่วงเวลาให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณเพิ่มขึ้น แต่ในการปฏิบัติงานล่วงเวลาจริงยังคงมีน้อยกว่าที่ได้รับอนุมัติ โดยมีผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาจริง 2,393 เวนต่อเดือน ในขณะที่ได้รับอนุมัติให้จ้างพยาบาลปฏิบัติงานล่วงเวลา 3,923 ต่อเดือน¹¹ นอกจากนี้ อัตราการออกงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ในความรับผิดชอบของหน่วยงานบริการพยาบาล ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2531-2534 มีอัตราเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 3.5 เป็น 11.5 และในปี พ.ศ. 2535 มีอัตราร้อยละ 7.7 แต่มีจำนวนคนออกมากกว่าจำนวนคนเข้า 22 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้¹²

ปีงบประมาณ	จำนวนเข้า	จำนวนออก	จำนวน ณ. วันสิ้นปี	อัตราการออกงาน*
พ.ศ.	(คน)	(คน)	(คน)	(ร้อยละ)
2526	83	35	406	7.4
2527	83	32	459	9.5
2528	103	46	511	9.6
2529	136	27	621	4.8
2530	108	44	686	6.7
2531	134	26	794	3.5
2532	125	64	855	7.8
2533	128	80	903	9.1
2534	119	106	916	11.5
2535	48	70	898	7.7

$$\text{อัตราการออกงาน (ร้อยละ)} = \frac{\text{จำนวนออก(คน)/ปี}}{\text{จำนวนเฉลี่ย(คน)/ปี}} \times 100$$

จากการที่โรงพยาบาลมหาสารคามเชียงใหม่เป็นโรงพยาบาลของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะต้องรับผิดชอบต่อการผลิตบัณฑิต การวิจัยและบริการชุมชน การบริหารมหาวิทยาลัยที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ จำเป็นต้องมีทั้งคนดีและคนเก่งในสาขาวิชาต่างๆ จึงต้องมีการทำนุบำรุงรักษาคนไว้เพื่อให้องค์การ

¹¹งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลมหาสารคามเชียงใหม่, "สถิติเจ้าหน้าที่พยาบาลทำงานล่วงเวลา," ธันวาคม 2535.

¹²งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลมหาสารคามเชียงใหม่, "สถิติเจ้าหน้าที่พยาบาลตามปีงบประมาณ," พ.ศ. 2526-2535.

มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล¹³ ประกอบกับโรงพยาบาลมหารัตนศร เชียงใหม่ เป็นศูนย์กลางการ รักษาพยาบาลและการเรียนการสอนทางการรักษาพยาบาลในภาคเหนือ และโรงพยาบาลมีนยาบาล เป็นบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุดและเป็นบุคลากรที่อยู่กับผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ตั้งแต่การมีนยาบาล ไม่เพียงพอ มีอัตราการออกงานสูงจึงเป็นผลให้มัตราว่างบรรจุในขณะที่ที่พยาบาลเป็นสาขาวิชาชีพที่ ขาดแคลน เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน และจากการคาดประมาณสถานการณ์แรงงานและความต้องการ พยาบาลมีความเป็น ไป ได้มากที่จะยังคงมีความขาดแคลนพยาบาลต่อไปอีก¹⁴ พยาบาลจึงมี โอกาส ในการเลือกงานและองค์การมากยิ่งขึ้น ทิศนคติในงานของพยาบาลทั้งที่เป็นความพอใจและไม่พอใจ ในงาน จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษาเพื่อนำมาพิจารณาประกอบในการวางแผนงานและป้องกันไม่ให้ พยาบาลลาออกจากงาน

การศึกษาดังนี้ จึงมุ่งที่จะทำการศึกษาที่ทัศนคติในงาน ความสัมพันธ์ของทัศนคติในงาน กับองค์ประกอบส่วนบุคคลทางด้านอายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุการทำงาน ระดับ และตำแหน่ง และเปรียบเทียบทัศนคติในงานในแต่ละหน่วยงานที่สังกัดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในความรับผิดชอบ ของงานบริการพยาบาล โรงพยาบาลมหารัตนศร เชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางที่ เหมาะสมในการบริหารงาน โดยการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพยาบาล ทำให้เกิดกำลังใจ ในการทำงาน ลดอัตราการออกงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาทาง ด้านการบริการสุขภาพอนามัยของประชาชนทั่วไป และส่งผลไปสู่การพัฒนาประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาทัศนคติในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในความรับผิดชอบของงานบริการพยาบาล โรงพยาบาลมหารัตนศร เชียงใหม่
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในความรับผิดชอบ ของงานบริการพยาบาล โรงพยาบาลมหารัตนศร เชียงใหม่ กับ องค์ประกอบส่วนบุคคลทางด้าน อายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุการทำงาน ระดับ และตำแหน่ง

¹³ ทวี ทัศนระกุล, "การบริหารมหาวิทยาลัยในเชิงธุรกิจ," วารสารวิทยาการจัดการ 10, 1 (มกราคม-มิถุนายน 2535) : 3, 5.

¹⁴ ชินชม เจริญยุทธ, "การคาดประมาณการผลิตและความต้องการพยาบาลวิชาชีพสำหรับ ประเทศไทย ในทศวรรษหน้า," วารสารพยาบาล 41, 2 (เมษายน-มิถุนายน 2535) : 149-150.

3. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติในงานในแต่ละหน่วยงานที่สังกัดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในความรับผิดชอบของงานบริการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่

ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาคั้งนี้ ได้เลือกศึกษาเฉพาะทัศนคติในงานของข้าราชการพยาบาลตั้งแต่ระดับ 3 ถึงระดับ 6 ที่ปฏิบัติงานอยู่ในความรับผิดชอบของงานบริการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2536
2. การศึกษาคั้งนี้ ได้เลือกศึกษาเฉพาะปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบภายนอกตัวงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน และเรื่องราวส่วนตัว และปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบภายในตัวงาน ได้แก่ ตัวงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และโอกาสก้าวหน้า

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบทัศนคติในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในความรับผิดชอบของงานบริการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในความรับผิดชอบของงานบริการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ กับ องค์ประกอบส่วนบุคคลทางด้านอายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุการทำงาน ระดับ และตำแหน่ง
3. ทำให้ทราบทัศนคติในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในความรับผิดชอบของงานบริการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ ในแต่ละหน่วยงานที่สังกัด
4. ผลที่ได้รับจากการศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน โดยการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร ในหน่วยงานเพื่อให้เกิดกำลังใจในการทำงานและป้องกันการลาออกจางาน อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน