

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในงานเป็นพฤติกรรมของคนที่แสดงออกในรูปของความรู้สึกที่มีต่องาน ดังเช่น กิลเมอร์¹ (Gilmer) และคณะได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นที่ยอมรับ สามารถทำงานด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

เดวิส² (Davis) มีความเห็นว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด (Tension) หรือ ความกระวนกระวาย (Discomfort) หรือ ภาวะไม่โค่ดุลยภาพ (Unequilibrium) ในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนั้นไปได้แล้ว มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

นอกจากนี้ มอร์ส³ (Morse) ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมอีกว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียด (Tension) ของผู้ที่ทำงานให้ต่ำลง ... ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ความตึงเครียดเป็นผลเกี่ยวเนื่อง



Von Haller Gilmer and others, Industrial and Organizational Psychology (New York : Mc Graw - Hill Book Co., 1971), p. 251.

² Kaith Davis, Human Relation at Work : The Dynamic of Organizational Behavior (New York : Mc Graw - Hill Book Co., 1967), p. 61.

³ Nancy C. Morse, Satisfaction in white collar Job (Ann Arbor : University of Michigan Press, 1953), p. 27.

มาจากความต้องการของมนุษย์ (human needs) หากมนุษย์ได้ตอบสนอง
ตามความต้องการแล้ว ความตึงเครียดจะลดลง เป็นผลให้เกิดความพอใจ

ถ้าพิจารณาจากคำกล่าวข้างต้นแล้ว จะเห็นว่า การที่มนุษย์แสดงพฤติกรรม
ต่าง ๆ ออกมาในการทำงาน เนื่องจากมีแรงขับเคลื่อนให้มนุษย์ปฏิบัติ เพื่อสนองความ
ต้องการของตนเอง ดังนั้นในการศึกษาความพึงพอใจในงาน จึงควรจะเรียนรู้
รากฐานของความต้องการของมนุษย์เสียก่อน ดังที่ มาสโลว์⁴ (Maslow) ได้
กล่าวถึง ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ ไว้ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลา ไม่มีการสิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจ
สำหรับพฤติกรรมนั้นต่อไปอีก ตามความหมายนี้แสดงให้เห็นว่าความ
ต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับ
การตอบสนองใด ๆ ถ้าหากได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว ความ
ต้องการนั้นก็จะไม่มีความหมาย แต่ความต้องการลำดับต่อไปที่ยังไม่ได้
รับการตอบสนองเท่านั้น ที่จะมามีอิทธิพลต่อบุคคลผู้นั้นต่อไป
3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง
ตามลำดับของความสำคัญ ลักษณะดังกล่าว ย่อมแสดงให้เห็นว่า ความ
ต้องการต่าง ๆ จะมีลักษณะเป็นลำดับ ขั้นความสำคัญ ในขณะที่
ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นขั้น
ต่อไปก็จะตามมา มาสโลว์ (Maslow) ได้สรุปลักษณะของ

⁴ A.H. Maslow. Motivation and Personality (New York: Harper & Row, Publishers, 1954), pp. 80 - 92. อ้างถึงใน

การจูงใจว่า การจูงใจจะเป็นลำดับชั้นอย่างมีระเบียบ เรียกว่า ลำดับชั้นของความต้องการ (hierarchy of needs) ดังนี้

- 3.1 ความต้องการสิ่งจำเป็นในชีวิต (Basic Physical Needs) ความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ คือ ความต้องการค้ำร่างกาย ความต้องการกักตัวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ เช่น ต้องการอาหาร น้ำ อากาศที่เหมาะสม ยารักษาโรค ตลอดจนความต้องการทางค้ำกายารวม
- 3.2 ความต้องการในค้ำความปลอดภัย หรือความมั่นคง (Safety or Security Needs) ถ้าหากความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในชั้นสูงต่อไป คือ ความต้องการค้ำความปลอดภัย หรือความมั่นคงต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในงานที่ทำอยู่ ในฐานะที่นักบริหารเป็นผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานของหน่วยงาน นักบริหารจำเป็นต้องสนองความต้องการในระค้ำนี้แก่ผู้ร่วมงาน เพื่อให้เขามีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งจะมีผลทำให้ระค้ำความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานสูงยิ่งขึ้น
- 3.3 ความต้องการในค้ำสังคม (Social or Belongingness Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก

รวมอยู่ด้วย หรือต้องการที่จะเข้าพวกเข้าหมู่ มีส่วนร่วมในกิจการต่าง ๆ เมื่อคนเรามีความรู้สึกว่าสังคมยอมรับเขาไว้เป็นสมาชิกแล้ว ก็จะเกิดความภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบ รักษาส่วนได้ส่วนเสียของสังคมอย่างเต็มที่

3.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่น และได้รับความยกย่องในสังคม ความต้องการในด้านสังคมนี้ เป็นความต้องการขั้นสูงในระดับต่อมา อันประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ เช่น ความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องความรู้ความสามารถ ความสำคัญในตัวเองรวมถึงความต้องการมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออาจให้บุคคลอื่นสรรเสริญ หรือนับหน้าถือตา

3.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ (Self - Realization) ความต้องการแบบนี้ เป็นความนึกคิดอย่างสูงสุดในชีวิต นั่นคือ มนุษย์อยากจะมีความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความใฝ่ฝันของตนเอง

ความต้องการในแต่ละขั้นนี้ แต่ละบุคคลจะมีมากหรือน้อยไม่เท่ากัน ความต้องการในแต่ละขั้นจะมีต่อเนื่องกันไปความลำดับ ในเมื่อความต้องการขั้นแรก ๆ นั้นได้รับการตอบสนองจนสมหวังแล้ว

นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานและขวัญเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กันอย่าง

ใกล้ชิด ครั้งที่ ชูศักดิ์ เทียงตรง⁵ โคลงลาวถึงคังนี้

การปฏิบัติราชการนั้น ผู้บังคับบัญชาไม่เพียงแต่จะมีหน้าที่ ควบคุมดูแลให้งาน สำเร็จ แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ต้องมีวิธีการที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จ ในลักษณะที่ผู้อยู่ใต้อำนาจบัญชาด้วยความพึงพอใจและเต็มใจปฏิบัติภาระกิจหน้าที่ ของเขาด้วย ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารทุกคนจึงจำเป็นต้องพยายามปรับปรุง เสริมสร้างขวัญในการทำงานของผู้อยู่ใต้อำนาจบัญชาให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพราะขวัญของข้าราชการมีผลต่อการดำเนินงาน การขาดงาน ความตั้งใจใน การปฏิบัติงาน ตลอดจนการร่วมมือประสานงานและทัศนคติในทางที่ดีในการ ทำงานด้วย

เนื่องจากขวัญเป็นลักษณะหนึ่งของจิตใจ จึงอาจแตกต่างกันไปตามปัจจัยแวดล้อม หรือเหตุผลอันมีอิทธิพลต่อความรู้สึกทางจิตใจของแต่ละบุคคล การเสริมสร้าง ขวัญ ความต้องการ และเหตุผลของข้าราชการแต่ละคน จึงเป็นสิ่งที่กระทำโดยการแสวงหาวิธีการเสริมสร้างขวัญในการทำงานจึงมักจะพิจารณาถึงความต้องการ และความพอใจของบุคคลส่วนรวม

องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

กิลเมอ⁶ (Gilmer) และคณะโคลงลาวถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง กับความพึงพอใจในงานคังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง การมี เสถียรภาพภายในหน่วยงาน ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน นั้น มีโอกาสได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ความมั่นคงในการทำงาน

⁵ ชูศักดิ์ เทียงตรง, การบริหารงานบุคคลในภาครัฐกิจ (โครงการ ผลิตภัณฑ์และวิจัยทางรัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2517), หน้า 180.

⁶ B. Von Haller, Gilmer, and Others, op. cit., pp. 278 - 283.

เป็นองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนทำงานที่มีอายุสูงขึ้นและผู้ที่ไม่มีตำแหน่งงานในระดับต่ำ จะเห็นความสำคัญของความมั่นคงในการทำงานมากขึ้น

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) เป็นองค์ประกอบที่ผู้ทำงานพยายามต่อสู้กันเพื่อให้สูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่อยู่ในระดับวิชาชีพและระดับบริหารจะถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่จากการศึกษา พบว่าการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นสาเหตุสำคัญที่จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ผู้ชายจะเห็นความสำคัญมากกว่าผู้หญิง มีเหตุผลบางอย่างซึ่งให้เห็นว่า ความสำคัญของการก้าวหน้าในการทำงานจะลดลง เมื่ออายุมากขึ้นเนื่องจากมีองค์ประกอบอื่นที่สำคัญกว่า

3. หน่วยงานและการจัดการ (Company and management) เป็นความพึงพอใจเกี่ยวกับขนาดของหน่วยงาน ชื่อเสียง รายได้ที่ได้รับ หรือ ชื่อเสียงและความมั่นคงที่ได้รับจากหน่วยงาน

4. ค่าจ้าง (wages) เกี่ยวกับค่าจ้างมีความสำคัญกับคนงานชายมากกว่าคนงานหญิง และโดยทั่วไป จะมีความสำคัญแก่คนงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานมากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงาน จากการศึกษานี้ของ เฮอร์สเบิร์ก (Herzberg) และเพื่อนร่วมงานของเขา ได้สรุปว่า คนทำงานมีแนวโน้มที่จะเห็นความสำคัญของค่าจ้างน้อยจนกระทั่งอายุถึง 40 ปี หลังจากอายุ 40 ปีไปแล้ว จะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากขึ้น ควบคู่เหตุผลว่าองค์ประกอบอื่น ๆ ของงาน หน่วยงาน ความมั่นคง และอื่น ๆ ก็ขึ้นแล้ว

5. ลักษณะของงาน (Intrinsic aspects of the job) เหตุผลในการพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะของงานย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละคน มีส่วนสัมพันธ์กับความชำนาญความรู้และความต้องการของแต่ละบุคคล

6. การนิเทศ (Supervision) คนงานหญิงจะมีความรู้สึกไวต่อการนิเทศงานมากกว่าคนงานชาย แต่ถ้านิเทศไม่ดีมักเป็นสาเหตุให้มีการออกจากงานมากทั้งชายและหญิง การนิเทศงานจะมีความสำคัญน้อยลงในระดับสูง นอกจาก

ว่าผู้ที่อยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ มีความฉีกผลัดในการทำงานเกิดขึ้น

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of job) องค์ประกอบนี้รวมไปถึงความต้องการเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและสังคม ถ้าบุคคลนั้นมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน สามารถร่วมงานกับผู้อื่นอย่างมีความสุขก็มักจะมี ความพึงพอใจในงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญในผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication). การขาดทางด้านการติดต่อสื่อสารอาจเป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจในงาน องค์ประกอบนี้จะมีความสำคัญมาก ในระดับที่มีการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน (Working condition) เกี่ยวกับอุณหภูมิ แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ สถานที่พักผ่อน ห้องอาหาร ห้องส้วม ชั่วโมงทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย สำหรับผู้ชายชั่วโมงทำงานมีความสำคัญมากกว่าลักษณะอื่น แต่ผู้หญิงที่แ่่งงานแล้วชั่วโมงทำงานก็มีความสำคัญเช่นกัน

10. ผลประโยชน์ที่ได้รับ (Benefits) เกี่ยวกับบำเหน็จ บำนาญ การรักษาพยาบาล วันหยุด ถ้าได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรมจากหน่วยงาน ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ทางด้านการพยาบาล เฟลทเชอร์⁷ (Fletcher) ได้ศึกษาถึง องค์ประกอบที่เป็นสาเหตุให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาลสาธารณสุข จำนวน 40 คน พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีดังนี้

1. การทำงานในหน่วยงานซึ่งรวมถึงมีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ มีการปฐมนิเทศและให้การศึกษา มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมีการบริหารที่ดี

⁷ Hagel E. Fletcher, "Job Satisfaction." The Canadian Nurse, (September, 1957) 814, 816.

(มีอิสระ และความรับผิดชอบในการวางแผนงานด้วยตนเอง ใ้รับการยอมรับในฐานะเป็นบุคคลหนึ่งในหน่วยงาน มีการแบ่งขอบเขตหน้าที่การงานอย่างเหมาะสม)

2. สภาพการทำงานดี ซึ่งรวมถึงนโยบายการบริหารบุคคลดี

(personnel policies) ยอมรับประสบการณ์ที่ผ่านมา มีวันหยุดพัก (vacation) เหมาะสม มีวันลาป่วยยุติธรรม เบี้ยบำนาญ ชั่วโมงการทำงานยุติธรรม เงินตอบแทนดี มีความมั่นคงในงาน สภาพการทำงานจะดีใ้คองใ้รับการสนับสนุนจากระบบการบริหาร (hospital and medical insurance) มีกฎหมายคุ้มครอง สถานที่ทำงานสะดวก มีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างพอเพียงการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานดี และส่งเสริมใ้ก้าวหน้า

3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงาน (มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน รู้สึกปลอดภัย ขวัญดี และเป็นที่ยอมรับของคนอื่น) มีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลในวิชาชีพและในหน่วยงาน

4. มีส่วนร่วมทางด้านการศึกษา มีการปรึกษาหารือ ในระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ (regular staff conference) มีโอกาส และ มีความสะดวกทางด้านการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ (การบรรยาย, ฟื้นฟูความรู้, การพบปะแลกเปลี่ยนความรู้กับเจ้าหน้าที่อื่นภายในหน่วยงาน) มีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคมที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรม

5. ดำรงชีวิตอยู่ในชุมชนอย่างมีความสุข มีเวลาสำหรับพักผ่อน และมีเครื่องหย่อนใจพอสมควร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับการสร้างแบบสำรวจ เพื่อประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาลผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยในประเทศไทย ยังไม่มีผู้ใ้เ้ทำการวิจัยมาก่อน สำหรับในต่างประเทศพบว่า

ค.ศ. 1970 - 1972 มันซัน (Munson) และ เฮดา (Heda)⁸ ได้สร้างเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาล โดยนำแบบทดสอบของ พอร์ทเตอร์ (Porter) มาใช้ ซึ่งได้หาความตรงไว้แล้ว ประกอบด้วยข้อรายการสำหรับประเมินจำนวน 22 ข้อ แบ่งเป็นคุณลักษณะ 5 ประการ คือ ลักษณะงาน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความพึงพอใจในสิ่งภายนอก ได้ทำการทดสอบเพื่อหาความเที่ยง โดยทำการทดสอบกับพยาบาลจำนวน 351 คน ในโรงพยาบาล 8 แห่ง เมื่อได้แบบทดสอบกลับคืนมาแล้วหาความเที่ยงแบบแบ่งครึ่ง (split - half) ได้ค่าออกมา .74 ความเที่ยงของแต่ละข้อรายการช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง .33 ถึง .63 ค่าเฉลี่ย .44

นอกจากนี้ได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานทางด้านการพยาบาลและการศึกษาทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ ได้ คือ

พ.ศ. 2513 ประสัคดิ์ นียากร⁹ ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครู เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสำรวจ ซึ่งสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยข้อทดสอบย่อย 7 อย่าง มีทั้งหมด 75 ข้อ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นอาจารย์ตรี โท และเอก จำนวน 1,774 คน จากวิทยาลัยครู 19 แห่ง

⁸ Fred C. Munson and Shyam S. Heda, "An Instrument for Measuring Nursing Satisfaction," Nursing Research, Vol. 23. No. 2, (March - April, 1974), 159 - 166.

⁹ ประสัคดิ์ นียากร, "สภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครู" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2513)

โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างมา 601 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติ โดย
คำนวณร้อยละ คะแนนเฉลี่ย คะแนนมาตรฐาน และใช้การทดสอบที (t - test)
เพื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. สภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครูส่วนรวมโดยทั่วไป
แล้ว อยู่ในระดับกลาง แต่ความพึงพอใจเฉพาะเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ใน
ระดับต่ำ ความพึงพอใจเฉพาะเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูง

2. ในการเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์ชายกับ
อาจารย์หญิง อาจารย์ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค อาจารย์ตรี กับ อาจารย์โท
อาจารย์ตรีกับ อาจารย์เอก และอาจารย์โท กับ อาจารย์เอก ปรากฏว่าไม่แตก
ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรืออาจกล่าวได้ว่า สภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์
วิทยาลัยครูคล้ายคลึงกัน

✓ พ.ศ. 2513 สุปาณี เสนาคิสัย¹⁰ ได้ศึกษาวิจัยถึงเหตุที่ทำให้เกิดความ
พอใจ หรือไม่พอใจในสภาวะการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลแห่ง
หนึ่งในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้น ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ
ส่วนแรกเป็นคำถามชนิดเปิด (open - ended questions) เพื่อสอบถามเกี่ยวกับ
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ส่วนที่สองเป็นคำถามที่ให้ตอบถึงเหตุที่ทำให้เกิดความ
พึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นของตนเองได้
เต็มที่ ตัวอย่างประชากรเป็นพยาบาลประจำการที่ได้ปฏิบัติงานมาแล้วอย่างน้อย 6
เดือน จำนวน 66 คน ในสถาบันแห่งหนึ่งในประเทศไทย ได้สอบถามกลับ
คืนจำนวน 37 ฉบับ ผลของการวิจัยสรุปได้ดังนี้

¹⁰ สุปาณี เสนาคิสัย, "เหตุที่ทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจใน
สภาวะการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในประเทศไทย,"
วารสารพยาบาล, ปีที่ 22, ฉบับที่ 4 (ตุลาคม, 2516), 266 - 267.

✓ เหตุที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน มี 4 สาเหตุ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

1. สัมพันธภาพระหว่างผู้ตอบกับเพื่อนพยาบาลอื่น ๆ
2. สัมพันธภาพระหว่างผู้ตอบกับหัวหน้าพยาบาล
3. สัมพันธภาพระหว่างผู้ตอบกับผู้ช่วยพยาบาลและพนักงานผู้ช่วย
4. ทัศนคติของงานที่ทำ

เหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานมี 10 สาเหตุ เรียงลำดับความไม่พอใจจากมากไปหาน้อย

1. เงินที่ได้รับชดเชยที่นอกเหนือไปจากเงินที่ได้รับตามปกติ
2. โอกาสที่จะศึกษาต่อในประเทศไทย
3. สภาพในหอพัก
4. โอกาสที่จะหาความรู้เพิ่มเติมในวิชาชีพ
5. การจ้ดเวร
6. งานหนักเกินไป
7. สัมพันธภาพระหว่างผู้ตอบกับแพทย์
8. สัมพันธภาพระหว่างผู้ตอบกับผู้ตรวจการ
9. โอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่ง
10. การรับผิดชอบในหน้าที่หัวหน้าเวรบาย - คึก

✓ พ.ศ. 2515 สุธีรา อายุวัฒน์¹¹ ได้อ้างถึงรายงานของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2514 ซึ่งได้ทำการศึกษาเพื่อสำรวจค้นหาสาเหตุที่พยาบาลไทยไปทำงานในต่างประเทศ โดยส่งแบบสอบถามจำนวน 1,480 ฉบับไปยังพยาบาลไทย ซึ่งปฏิบัติงานจริง ๆ อยู่ในประเทศไทยทุกภาค ผลที่ได้จากการ

¹¹ สุธีรา อายุวัฒน์, เรื่องเดิม, หน้า 22 - 24.

ศึกษารูปได้ ดังนี้

1. เงินเดือนน้อยไม่เหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ
2. โอกาสในการศึกษาต่อมีน้อย และต้องการปรับปรุงวิทยฐานะและวิชาชีพให้สูงขึ้น
3. การผูกพันการศึกษานานเกินไป
4. งานพยาบาลหนักเกินกำลัง ซากแคลนเจ้าหน้าที่ และไม่มีควมก้าวหน้าในการทำงาน
5. ซากสวัสดิภาพในการทำงาน
6. สวัสดิการไม่เพียงพอ

พ.ศ. 2518 จารุวรรณ เสวกรวรรณ¹² ได้ทำการศึกษาสภาพความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสำรวจที่ประกอบด้วยข้อทดสอบย่อย 7 อย่าง มีทั้งหมด 80 ข้อ กลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นพยาบาลระดับวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี ตั้งแต่ระดับพยาบาลประจำการหัวหน้าตึก และผู้ตรวจการ ในโรงพยาบาลในกรุงเทพ 21 แห่ง ให้เป็นตัวแทนของพยาบาลจากโรงพยาบาลของรัฐบาล โรงพยาบาลของเอกชน ทั้งที่มีนักเรียนมาฝึกงานและไม่มีการเรียนมาฝึกงาน โดยสุ่มตัวอย่างประชากรมา 340 คน สรุปผลการวิจัยมีดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง แต่ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือน และสวัสดิการกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูง

¹² จารุวรรณ เสวกรวรรณ, "ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร" (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษาด้านการพยาบาล ศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2518)

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลระหว่างพยาบาล
 ในโรงพยาบาลที่มีนักเรียนมาฝึกงานกับโรงพยาบาลที่ไม่มีนักเรียนมาฝึกงาน พยาบาล
 ในโรงพยาบาลของรัฐมากกว่าโรงพยาบาลของเอกชน พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 11
 ปีขึ้นไปกับ 1 - 5 ปี และ 6 - 10 ปี กับ 1 - 5 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แต่พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไปกับ 6 - 10 ปี
 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ผลการวิจัยสนองสมมุติฐานทุกข้อ

13

ค.ศ. 1957 พิกเกนส์ (Pickens) และเทแบค (Tayback)
 ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน สรุปได้ดังนี้

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องของ เช่น เงินเดือน งานที่นอกเหนือจากการ
 พยาบาล โอกาสในการก้าวหน้าและการทำงานหนักเป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มหรือลด
 ความพึงพอใจในงาน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและเพื่อนร่วมงาน (พยาบาลอื่น เช่น
 ผู้ตรวจการและเจ้าหน้าที่ในระดับบริหาร) เป็นแรงสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
 ในงาน

3. ประสิทธิภาพของการนิเทศงานประจำวัน และท่าทีของผู้ตรวจการต่อ
 พยาบาลมีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลแต่ละคน

4. หัวหน้าพยาบาล ผู้ตรวจการและพยาบาลประจำการ มีโอกาสแสดง
 ความคิดเห็นและวางแผนงานร่วมกันบ่อย ๆ จะช่วยให้ระดับความพึงพอใจในงานของ
 พยาบาลประจำการสูงขึ้น ซึ่งอาจถือได้ว่าพยาบาลที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมเหล่านี้ได้
 รับข่าวที่ถูกต้อง มีความเข้าใจเกี่ยวกับงานดีขึ้น มองเห็นหนทางที่จะแก้ไขงานให้ดี
 ขึ้น นอกจากนี้การวางแผนเฉพาะในด้านต่าง ๆ ก็ได้นำความคิดเห็นของพยาบาล
 ประจำการไปใช้ เช่น การปรับปรุงแก้ไขสมุดคู่มือการพยาบาล การเตรียมสมุด

รายงานและการมอบหมายงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ควรจะช่วยส่งเสริมให้ความพึงพอใจ
ในงานของพยาบาลสูงขึ้น

5. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลอยู่ในระดับต่ำอาจเนื่องมาจากความ
ไม่เหมาะสมของการติดต่อสื่อสาร เช่นมีพยาบาลหลายคนไม่ทราบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์
ในการส่งเสริมหรือความก้าวหน้าในการงาน

ค.ศ. 1959 มารีโย (Maryo) และแลสกี¹⁴ (Lasky) ได้
ศึกษาถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลทั่วไป
ขนาด 500 เตียง พบว่าลักษณะสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาล
ในโรงพยาบาลนี้ คือ ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ทำให้มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
การนำเทคนิคใหม่ ๆ และทันสมัยมาใช้ บทบาททางวิชาชีพและผลประโยชน์ที่ได้รับ
เพียงพอ (เงินเดือน, การลาป่วยและผลประโยชน์ที่ได้รับเมื่อออกจากราชการ)
ส่วนความไม่พึงพอใจนั้นเกิดจากการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ การหมุนเวียนเจ้าหน้าที่
การมอบหมายงาน ความตึงเครียดระหว่างเจ้าหน้าที่ นโยบายการบริหารบุคคล
(ความไม่สม่ำเสมอ และไม่สามารถทราบวันหยุดล่วงหน้า การทำงานนอกเวลา
และการขาดงานของเพื่อนร่วมงาน) ขาดความเชื่อมั่นในวิธีการปกครอง การติดต่อ
สื่อสารไม่ดีพอ และการกำหนดหน้าที่การงานไม่เหมาะสม (เช่น งานที่ไม่เกี่ยวกับการ
พยาบาลต้องทำหน้าที่เป็นเสมียนและขนย้ายเครื่องมือ เป็นต้น)

ค.ศ. 1961 ไวลส์¹⁵ (wiles) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในงาน

¹⁴ Joann S. Maryo and Julian J. Lasky, "A Work Satisfaction Survey Among Nurses," American Journal of Nursing, LIX (April 1959), 502 - 503.

¹⁵ K.Wiles, Supervision for Better Schools (New Jersey : The Prentice Hall, Inc., 1961), p. 52.

ของนักศึกษาชั้นปริญญาโท ซึ่งจะออกไปประกอบอาชีพครู จำนวน 1,000 คน ผลปรากฏว่ามีความต้องการตรงกัน ดังนี้

ได้พบว่านักศึกษาปริญญาโทที่ศึกษาวิชา การบังคับบัญชา (Supervision) ซึ่งจะไปประกอบอาชีพครู จำนวน 1,000 คน มีความต้องการตรงกัน คือ

1. ต้องการความมั่นคงและความเป็นอยู่ที่สบาย (Security and a Comfortable living)
2. ต้องการสภาพการทำงานที่ดี (Pleasant Working Condition)
3. ต้องการให้หมู่คณะยอมรับตนเป็นสมาชิก (A Sense of belonging)
4. ต้องการความยุติธรรม (Fair Treatment)
5. ต้องการความสำเร็จและความก้าวหน้า (A Sense of achievement and growth)
6. ต้องการให้คนอื่นว่าตนมีความสำคัญ (Recognition of Contribution or a feeling of important)
7. ต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย (Participation in deciding policy)
8. ต้องการโอกาสที่จะดำรงความเป็นตัวของตัวเอง (Opportunity to maintain self - respect)

ค.ศ. 1966 ฮูลิน¹⁶ (Hulin) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในงาน และการออกจากงานของพนักงานหญิงในเมืองมอนทรีล (Montreal) จำนวน

¹⁶ Charles L. Hulin, "Job Satisfaction and Turnover in a Female clerical Population," Journal of Applied Psychology, Vol 50, No. 4. (August, 1966), 280 - 285.

415 คน โดยการไต่แบบสอบถามเกี่ยวกับงาน ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าใน
การทำงาน ผู้ร่วมงาน การนิเทศและบรรยากาศในการทำงาน แบ่งประชากรออก
เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มควบคุมซึ่งยังลงทำงานอยู่ กับอีกกลุ่มหนึ่งที่ออกจากงานไปแล้ว
เมื่อเปรียบเทียบกันทั้ง 2 กลุ่มแล้ว ผลปรากฏว่า ความพึงพอใจในงานมีความแตก
ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้ที่ยังลงทำงานอยู่กับบริษัทมีความพึงพอใจในงานสูง

ค.ศ. 1966 มาร์โลว์¹⁷ (Marlow) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการ
ของพยาบาล 757 คน จากโรงพยาบาล 70 แห่ง ผลปรากฏออกมาโดยเรียง
ลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. สภาพการทำงานดี
2. มีความสนใจในงาน
3. มีความมั่นคงในงาน
4. ค่าจ้างดี
5. มีความพึงพอใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ (, full appreciation of work done)
6. ระเบียบวินัยที่หยุนไค (tactful discipline)
7. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการทำงาน
8. มีการส่งเสริมและมีความก้าวหน้าในการงาน
9. มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
10. การช่วยเหลือเห็นอกเห็นใจผู้ที่มีปัญหา

¹⁷ H. Leroy Marlow, "The Registered Nurse and Employee Needs," Nursing Outlook, XIV (November, 1966), 62.

✓ ค.ศ. 1969 จริญญา รุ่งสุวรรณ¹⁸ ได้ศึกษาถึงสาเหตุที่พยาบาลไทย ลาออกไปทำงานในสหรัฐอเมริกา โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างประชากรเป็น พยาบาลระดับวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในสหรัฐอเมริกาจำนวน 70 คน ผลของการวิจัย พบว่า สาเหตุของความไม่พึงพอใจในงานพยาบาลในโรงพยาบาลของประเทศไทย เกิดจากนโยบายการบริหาร ซึ่งมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องเรียงลำดับ ดังนี้

1. ไม่สามารถจะทนกับปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่อง ใช้และการให้บริการแก่ผู้ป่วยในโรงพยาบาล
2. ไม่มีค่าตอบแทนในเวรภัยและเวรคึก
3. ขาดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน
4. ไม่มีโอกาสที่จะระบายความรู้สึก
5. การยอมรับความสามารถทางวิชาชีพมีน้อย
6. การทำงานต้องพึ่งพาอาศัยบุคคลในวิชาชีพอื่น
7. โอกาสที่จะออกความคิดเห็นในทางสร้างสรรค์มีน้อย

ค.ศ. 1970 แซงค์¹⁹ (Schenk) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการวัดขวัญของอาจารย์พยาบาลใน 8 สถาบัน วัดในระยะเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรระดับปริญญาตรี พบว่าบางสถาบันระดับขวัญต่ำมาก เนื่องมาจากความไม่พึงพอใจในหลาย ๆ อย่าง เช่น การจัดองค์การติดต่อสื่อสาร ความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ที่

¹⁸ Charoonsri Roongsuwan, "Reasons Thai Nurses Leave Thailand to Work in the United States." (Unpublished Master's Investigative Study, Boston University, School of Nursing, 1969), 20.

¹⁹ Katherine N. Schenk, "A Measure of Faculty Morale," Nursing Research, Vol. 19, No. 2, (March - April, 1970), 135 - 139.

ไม่แน่นอน ไม่พอใจสถานที่ตั้งสถาบัน โอกาสในการศึกษาต่อและการขนส่งไม่ดี ความรู้สึกเหล่านี้ควบคู่ไปกับการได้รับเงินเดือนต่ำ และได้ให้ข้อสังเกตว่า สถาบันที่มีระดับกำลังขวัญสูงมักจะเป็นสถาบันเล็ก ๆ อาจารย์ทุกคนทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างกว้างขวางและทั่วถึง

ค.ศ. 1971 นิโคล²⁰ (Nichols) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานต่อไปหรือออกจากงานของพยาบาลในโรงพยาบาลของทหาร โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่า 17% ของพยาบาลทั้งหมดคิดจะทำงานในโรงพยาบาลนี้ต่อไป 7% ไม่พอใจ และ 76% มีแผนที่จะลาออก และพบว่าพยาบาลชายมีความเห็นที่จะทำงานที่นี่มากกว่าพยาบาลหญิงและในจำนวนของพยาบาลชายพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ระหว่างคนที่แต่งงานแล้ว กับคนที่ไม่ได้แต่งงาน ซึ่งต่างกับพยาบาลหญิงที่สถานะสมรสมีผลต่อการทำงาน แต่ก็ยุติกันไม่ได้ เพราะว่าจำนวนพยาบาลที่ออกจากงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ และมีบางคนที่ทำงานอยู่ในขณะนั้นก็มีความไม่พึงพอใจในงานอยู่ด้วย

ค.ศ. 1974 แมคคอสกี้²¹ (McCloskey) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการให้รางวัลและสิ่งจูงใจในการออกจากงานของพยาบาล โดยศึกษาพยาบาลในโรงพยาบาลอายุรกรรม - ศัลยกรรมทั่วไปที่ออกจากงานที่อื่นมาได้ 4 เดือน ในริคาโก และซานฟรานซิสโก พบว่าการให้รางวัลทางค่านิจใจสำคัญกว่ารางวัลทางค่านความปลอตกัยหรือทางค่านสังคมในการที่จะให้พยาบาลอยู่ทำงานใน

²⁰ , Gleunadee A. Nichols, "Job Satisfaction and Nurse's Intentions To Remain with or To Leave an Organization," Nursing Research, Vol. 23, No. 3, (May - June, 1974), 239 - 241.

²¹ Joanne Mc Closkey "Influence of Rewards and Incentives on Staff Nurse Turn Over Rate," Nursing Research, Vol. 23, No. 3, (May - June, 1974), 239 - 241.

โรงพยาบาลต่อไป พยาบาลโรคจะอยู่ทำงานไม่นานกว่าพวกที่แต่งงานแล้ว เงินเดือนของสามีไม่มีผลต่อการลาออกของพยาบาล ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างพยาบาลอนุปริติญากับพยาบาลปริติญาในเรื่องของกรทำให้เงินเดือน ถึงแม้ว่าเงินเดือนมากก็ไม่สามารถจะให้อยู่ทำงานได้ พยาบาลส่วนมากมีความต้องการที่จะมีโอกาสในการที่จะได้รับการศึกษาต่อ หรือ คุงานเพิ่มเติม หรือเลื่อนตำแหน่ง หรือการได้รับการยอมรับนับถือ

ค.ศ. 1974 เจแมน (Jamann) และเชฟเฟอร์²² (Shafer) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของอาจารย์พยาบาลโปรแกรมปริติญาตรี สุ่มตัวอย่างโดยแบ่งประชากรเป็นพวก (random cluster sample) จากโรงเรียนพยาบาล 30 แห่ง สุ่มมาเพียง 15% ของคณาจารย์ทั้งหมด ได้ประชากรจำนวน 495 คน แบบสอบถามประกอบด้วย ลักษณะของหน่วยงาน นโยบาย ผู้ร่วมงาน การนิเทศ สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า ผลปรากฏว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ผลสำเร็จการทำงาน ความมั่นคง เพื่อนร่วมงานดี ได้ทำงานตามความสามารถ ส่วนสาเหตุของความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ นโยบายการบริหาร ความก้าวหน้า และการเป็นที่ยอมรับ ผลของการวิจัยนี้ สนับสนุนทฤษฎี ความพึงพอใจในงานของ เฮิร์ซเบิร์ก²³ (Herzberg) ซึ่งอรุณ วัชรธรรม ได้อ้างถึงว่า เฮิร์ซเบิร์ก ได้ทำการทดลองและสรุป ดังนี้ เครื่องกระตุ้นที่จะทำให้คนรักงาน หรือชอบงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่อง ความก้าวหน้า ลักษณะของงานเอง ความเป็นไปได้ที่จะก้าวหน้า และความรับผิดชอบ ปัจจัยทั้ง 6 ประการนี้ เรียกว่า "ปัจจัยในการกระตุ้น"

²² Jo Ann Jamann and Lehigh U. Shafer, "Job Satisfaction and Dissatisfaction for Nurse-Faculty in B.S.N. Programs," Dissertation Abstracts International, Vol.35, No. 8, (February, 1975), 4914 - 4915 A.

²³ อรุณ วัชรธรรม, เรื่องเดียวกัน, หน้า 71.

(Motivational factors) หรือ "ตัวความพึงพอใจ" (Satisfiers)

นอกจากนี้ ยังมีสิ่งอื่น ๆ อีกซึ่งเรียกว่า "ปัจจัยค้ำจุน" (maintenance factors) เช่น นโยบายและการบริหารของบริษัท หรือของหน่วยงานนั้น การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ใต้บังคับบัญชา เงินเดือน ความมั่นคงของงาน ความมั่นคงของชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงานและประการสุดท้าย คือ สถานะทางสังคม²⁴

จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้แนวความคิดและหลักการ เพื่อประกอบการสร้างแบบสำรวจที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาลผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

²⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้าเดียวกัน.