



เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

- ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน
- การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาลศูนย์ระยอง
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction)

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้หลายประการดัง ต่อไปนี้

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงาน ในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลคาดไว้ (4)

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกต่องาน อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ความคาดหวังในจิตใจของบุคคลนั้น ฯลฯ (7)

ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกและทัศนคติที่ดีของบุคคลต่องานโดยเป็นผลจากการที่บุคคลได้รับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เนื่องมาจากได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเหมาะสม ซึ่งความพึงพอใจในงานนี้เองจะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในที่สุด (8)

ความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะของการมีอารมณ์ที่ดี เกิดขึ้นจากการประเมินเหตุการณ์แล้วมีความรู้สึกชอบด้วยความยินดีทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้มีความปลื้มปิติและมีความสุขกายสุข

ใจ ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าไม่มีความพอใจเกิดขึ้น ก็จะทำให้ไม่มีขวัญและกำลังใจทำงานเกิดขึ้นด้วยเช่นกัน (9)

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (10)

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (11)

ความพึงพอใจในงาน เป็นความคิด ความรู้สึก และการกระทำ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานของเขา (12)

ความพึงพอใจในงาน เป็นผลรวมของทัศนคติของคนงานที่มีต่องานที่ทำ (13)

ความพึงพอใจในงาน เป็นการตอบสนองทางอารมณ์ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่องานของบุคคลนั้น (14)

ความพึงพอใจในงาน เป็นการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติของบุคคลซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกที่มีต่องานในภาพรวม (15)

สรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากข้อมูลข้างต้นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลต่อการปฏิบัติงานของเขา ต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน โดยความรู้สึกที่เกิดขึ้นเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ (16)

นักจิตวิทยาชื่อ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ โดยกล่าวว่ามนุษย์จะถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะตอบสนองต่อความต้องการ มีอยู่ 5 ระดับ คือ

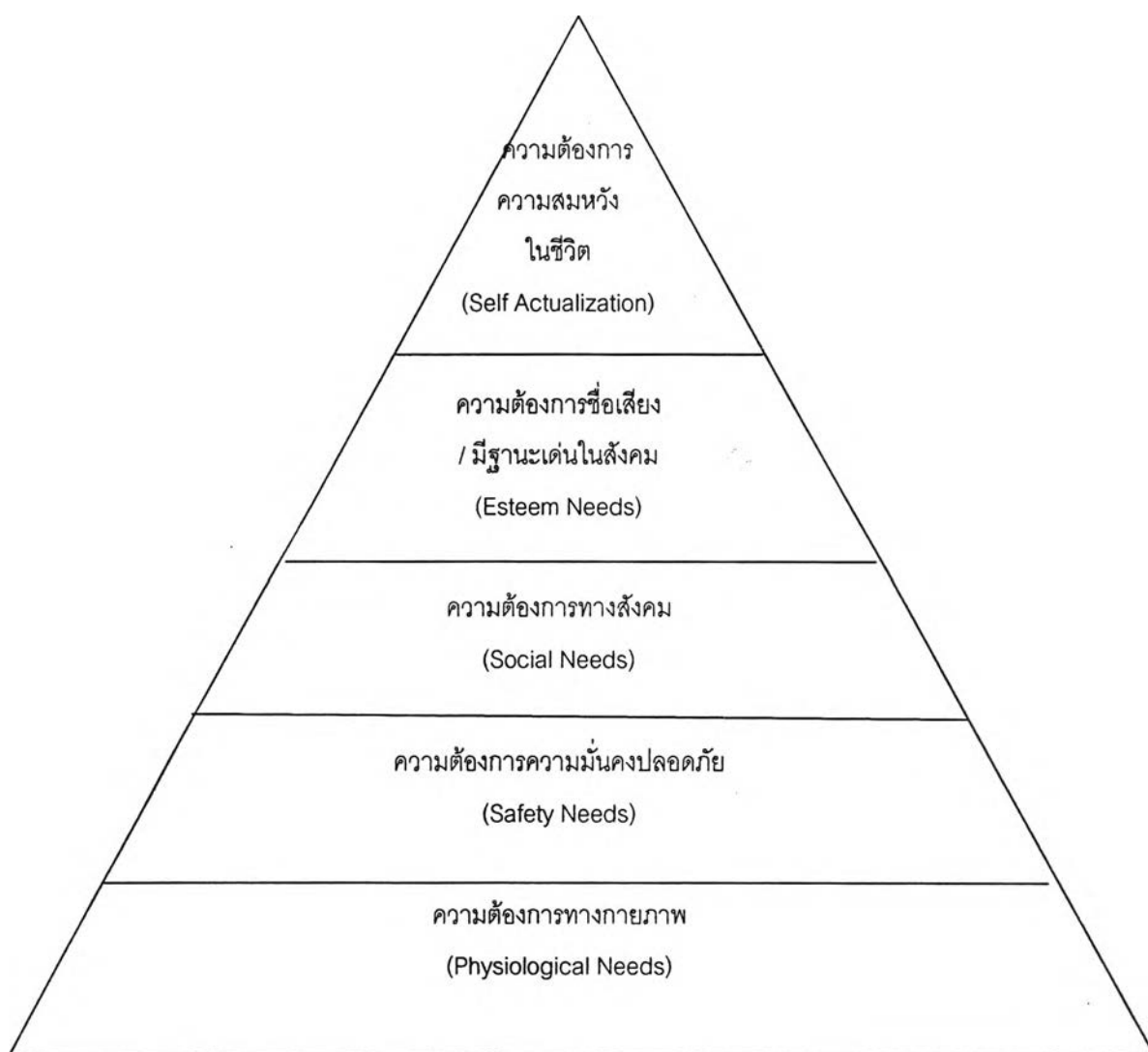
1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการของมนุษย์ขั้นต่ำสุด และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้คนงานเกิดความพึงพอใจจึงต้องตอบสนองในรูปของค่าจ้างหรือการบริการที่จำเป็น เช่น การแจกชุดทำงาน มีรถรับส่ง ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการเพื่อปกป้องพิทักษ์ตนเองให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมรอบๆตัว เช่น สัญญาจ้างงาน ข้อตกลงระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน เป็นต้น

3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการให้ผู้อื่นและสังคมยอมรับคบหาสมาคม และเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน มีมิตรภาพและความรักต่อกัน เป็นต้น

4) ความต้องการมีฐานะในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการมีฐานะในสังคมสามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ (1) ปรารถนาที่จะมีความเข้มแข็ง เชื่อมั่นในตนเอง ความมีอิสระเสรีภาพ และ (2) ต้องการชื่อเสียง ตำแหน่ง ฐานะ ความเด่นดัง การรับรอง และความชื่นชมจากผู้อื่น

5) ความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา (Self Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดสำหรับมนุษย์ และความต้องการขั้นสูงสุดของแต่ละคนจะไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน องค์การควรสนองตอบความต้องการของมนุษย์ คือ เปิดโอกาสให้คนที่ดีมีโอกาสที่จะสนองความต้องการของอุดมการณ์ของเขาให้มากที่สุด เพราะเป็นธรรมชาติของมนุษย์ซึ่งจะพอใจมากหากได้แสดงผลงานที่สูงที่สุดที่ตนเองจะทำได้



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์

2. ทฤษฎีความคาดหวังของวูรัม (Vroom's Expectancy Theory) (17)

แนวความคิดของทฤษฎีความคาดหวังของวูรัม เป็นการอธิบายพฤติกรรมในรูปของเป้าหมายของบุคคล การเลือก และความคาดหวังเกี่ยวกับการประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ว่า บุคคลจะต้องรู้ว่าตัวเองต้องการได้รับสิ่งใดจากการปฏิบัติงาน ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบที่ส่งผลร่วมกันต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล 3 องค์ประกอบ คือ การรับรู้คุณค่า (Valence) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (Instrumentality) และความคาดหวัง (Expectancy) ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎีวีไออี (VIE Theory) รายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบทั้งสามมีดังนี้

1) การรับรู้คุณค่า (Valence: V) หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของผลตอบแทนนั้น ๆ หรือตามภาวะที่เป็นจริง เช่น บุคคลที่มีความต้องการความมั่นคงสูงจะเห็น

ว่าเบียดำนาญ หรือการไม่ถูกปลดจากงานมีคุณค่าสูง สำหรับบุคคลที่ต้องการความเจริญก้าวหน้า หรือต้องการทำตามอุดมการณ์ที่แท้จริงของตนเองสูง จะเห็นว่าความท้าทายของงาน หรือได้รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น เป็นสิ่งที่มีคุณค่าสูง เป็นต้น ดังนั้นการรับรู้คุณค่าจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากการพิจารณาผลตอบแทนของบุคคล ผลตอบแทนที่มีคุณค่าในทางบวกสำหรับบุคคล หากเขาต้องการมัน เช่น การสนับสนุน จะมีค่าในทางบวก สำหรับพนักงานที่ต้องการได้รับการสนับสนุนมากกว่าการไม่ได้รับการสนับสนุน ในทางตรงกันข้ามผลตอบแทนจะมีคุณค่าในทางลบสำหรับบุคคล หากเขาไม่ต้องการมัน เช่น ความเบื่อหน่าย ความเครียด การถูกไล่ออก เป็นต้น และบางครั้งบุคคลก็ไม่ได้สนใจผลตอบแทนนั้นเลยว่าจะมีค่าต่อเขาอย่างไร ผลตอบแทนก็จะมีค่าเป็นศูนย์ หรือกล่าวว่ามีค่าควรแก่การสนใจสำหรับบุคคลนั้นเลย

2) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (Instrumentality: I) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสความเป็นไปได้ที่ผลตอบแทนอันดับแรก (O_1) หรือผลสำเร็จของงาน จะทำให้ได้รับผลตอบแทนอันดับต่อไป (O_2) หรือรางวัล ตัวอย่างเช่น บุคคลที่เชื่อว่าเขาจะได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น หรือได้รับสิทธิพิเศษ ถ้าหากเขามีผลผลิตสูง ซึ่งได้มาจากการพยายามทำงานหนัก ผลผลิตจึงมีค่าความสัมพันธ์สูง เป็นต้น

3) ความคาดหวัง (Expectancy: E) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสความเป็นไปได้ ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อระดับความสำเร็จของงาน (ผลตอบแทนอันดับแรก: O_1) ตัวอย่างเช่น การที่บุคคลเชื่อว่าหากเขาปฏิบัติงานหนักแล้วจะทำให้ผลผลิตสูงด้วย เขาจะมีความคาดหวังอย่างสูงว่าการปฏิบัติงานหนักทำให้มีผลผลิตสูงขึ้น แต่หากเขาเชื่อว่าการปฏิบัติงานหนักขึ้นไม่ได้ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น กล่าวคือความพยายามในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อผลผลิต เขาจะมีความคาดหวังต่ำหรือไม่มีมีความคาดหวังเลยว่าการปฏิบัติงานหนักจะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น นั่นคือ ความพยายามในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อผลผลิต ($E = 0$) สำหรับค่าความน่าจะเป็นของความคาดหวังนี้จะอยู่ในช่วง 0 ถึง 1

วูร์มเสนอว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง (E) กับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (I) และการรับรู้คุณค่า (V) จะทำให้เกิดแรงจูงใจที่แสดงการกระทำหรือปฏิบัติ

สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้ $M = V \times I \times E$

โดย M แทนแรงจูงใจ V แทน การรับรู้คุณค่า I แทน ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ E แทนความคาดหวัง

3. ทฤษฎีการจูงใจของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler) (17)

พอร์เตอร์และลอว์เลอร์ ได้แก้ไขและขยายทฤษฎีของวูร์ม ในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน เขามีความเห็นว่าการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจของคนงาน เขาจึงตั้งสมมติฐานว่าความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยรางวัลหรือผลตอบแทน และได้กำหนดองค์ประกอบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรางวัลหรือผลตอบแทนไว้ดังนี้

1) คุณค่าของรางวัล (Value of Reward) เป็นความรู้สึกพึงพอใจหรือเป็นคุณค่าของแต่ละบุคคลที่มีต่อผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาคาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน ทั้งนี้แต่ละบุคคลอาจเห็นว่าคุณค่าของผลตอบแทนที่เป็นสิ่งเดียวกันไม่เท่ากันก็ได้ และที่สำคัญการเห็นคุณค่าของผลตอบแทนที่บุคคลคาดว่าจะได้รับนั้นจะเป็นสิ่งเร้าอย่างหนึ่งให้บุคคลเกิดความพยายามที่จะปฏิบัติงาน

2) ความน่าจะเป็นจะเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความพยายามที่จะนำไปสู่รางวัล (Perceived Effort –Reward Probability) เป็นการประมาณค่าว่าการเพิ่มความพยายามของบุคคลจะมีผลต่อรางวัลหรือไม่ ซึ่งประกอบด้วยการประมาณค่าเฉพาะ 2 ตัว คือ (1) ความน่าจะเป็นจะเกี่ยวกับการปฏิบัติที่จะนำไปสู่รางวัล และ (2) ความน่าจะเป็นจะเกี่ยวกับความพยายามที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อนำค่าความน่าจะเป็นทั้งสองตอนมาคูณกัน จะเป็นค่าความน่าจะเป็นที่ความพยายามในการปฏิบัติงานจะนำไปสู่รางวัล

3) ความพยายาม (Effort) เป็นสิ่งที่บุคคลใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดผลสำเร็จ

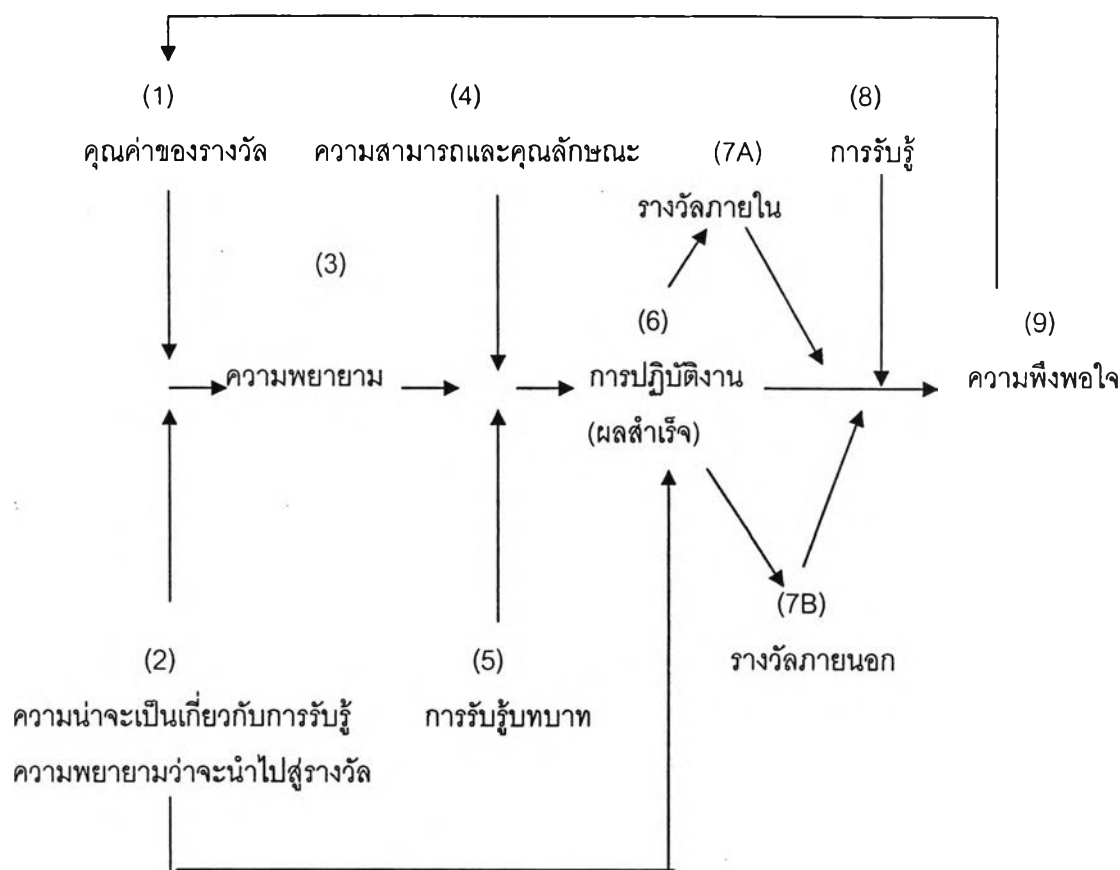
4) ความสามารถและลักษณะของบุคคล (Abilities and Traits) เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล เช่น ระดับสติปัญญา ลักษณะบุคลิกภาพ และความสามารถทางด้านทักษะ โดยที่ความสามารถและลักษณะของบุคคลนี้ จะเป็นตัวกำหนดขอบเขตสูงสุดในการปฏิบัติงานของบุคคล

5) การรับรู้บทบาท (Role Perceptions) เป็นปัจจัยที่เป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่สามารถชี้ให้เห็นถึงผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การที่บุคคลรับรู้ตำแหน่งหน้าที่การงานในขณะนั้นของตน เป็นสิ่งที่เชื่อต่อการปฏิบัติงานใด ๆ นั้นให้สำเร็จหรือไม่เพียงใด

6) ผลการปฏิบัติงาน (Performance) เป็นระดับผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการปฏิบัติงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถ และลักษณะของบุคคล

7) รางวัล (Rewards) เป็นสิ่งที่บุคคลจะได้รับจากการปฏิบัติงานของพวกเขา ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็นรางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) ซึ่งเป็นรางวัลเกี่ยวกับการได้รับการตอบสนองตามความต้องการในขั้นสูง (ตามทฤษฎีของมาสโลว์) ที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จ ความรู้สึกสนุกกับงาน เป็นต้น และรางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้รับการตอบสนองจากตัวแทนภายนอก ซึ่งอาจเป็น องค์กร หน่วยงาน หัวหน้างาน หรือบุคคลอื่น เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เป็นต้น

8) การรับรู้เกี่ยวกับความเสมอภาคของรางวัล (Perceived Equitable Rewards) เป็นการที่บุคคลรับรู้ว่ารางวัลที่เขาได้รับเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของเขาหรือไม่ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นตัวแปรซึ่งได้มาจาก การเปรียบเทียบรางวัลที่เขาคาดว่าจะได้รับจริง ว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด หากรางวัลที่เขาได้รับจริงเป็นไปตามที่คาดว่าจะได้รับ แสดงว่า เขาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 2.2 รูปแบบการจูงใจของพอร์ตเตอร์ และลอว์เลอร์

จากแผนภูมิ สามารถอธิบายได้ว่า ความพยายาม (3) ของบุคคลจะเกิดจาก 2 องค์ประกอบ คือ การรับรู้ถึงคุณค่าของรางวัล (1) กับระดับความเชื่อของบุคคลที่ว่าความพยายามของเขาจะทำให้ได้รับรางวัลตอบแทน (2) ทั้ง 3 องค์ประกอบนี้คือ แนวความคิดของวูร์ม แต่ความพยายามเพียงอย่างเดียวไม่สามารถนำไปสู่ผลสำเร็จของงานได้ (6) แต่ต้องประกอบไปด้วยความรู้ ความสามารถ และลักษณะส่วนบุคคล (4) กับ การรับรู้บทบาทของตน (5) ด้วยว่ามีอยู่ในปริมาณที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ (6) หรือไม่ สิ่งที่สำคัญในแผนภูมินี้คือ การอธิบายต่อว่า มีอะไรเกิดขึ้นหลังจากการปฏิบัติงาน หรือมีผลการปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งก็คือรางวัลนั่นเอง ซึ่งรางวัลนั้น จะ

เป็นสิ่งจำแนกระดับความพึงพอใจมีทั้งรางวัลภายใน (7A) และรางวัลภายนอก (7B) โดยที่รางวัลภายในจะมีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานมากกว่ารางวัลภายนอก นอกจากนี้บุคคลยังต้องนำรางวัลที่ตนได้รับมาเปรียบเทียบกับ การปฏิบัติงานเสียก่อนว่ามีความเหมาะสมกันเพียงใด หากเหมาะสมก็จะเกิดความพึงพอใจ เมื่อเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานแล้ว จึงเกิดการรับรู้คุณค่าของรางวัล (1) อีกทั้งผลจากการปฏิบัติงาน (6) ก็จะส่งผลต่อการรับรู้ความเป็นไปได้ของความพยายามที่จะนำไปสู่การได้รับรางวัล และจะเวียนเป็นวัฏจักรต่อไป

4. ทฤษฎีจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (The Herzberg 's Theory or Dual-Factors Theory)

(17)

เฮอริชเบิร์กและคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนขึ้น หรือบางทีเรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual-Factors Theory) เนื่องจากต้องการคำตอบว่า ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา และเพื่อพิสูจน์สมมติฐานหลักที่ว่า องค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก และองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติทางลบในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่ทัศนคติในทางบวก ทำให้คนอยากปฏิบัติงาน เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และสิ่งที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Maintenance or Hygiene Factors) และเนื่องจากทั้งสองปัจจัยนั้นเป็นคนละชนิดไม่เกี่ยวกับ เพราะสิ่งที่ช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน มิได้มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานแต่อย่างใด ถ้าขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานขึ้น จึงเรียกชื่อทฤษฎีนี้อีกชื่อหนึ่งว่า " ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ " (Dual-Factors Theory)

เฮอริชเบิร์ก ได้สรุปถึงปัจจัยทั้ง 2 ประการ ดังนี้

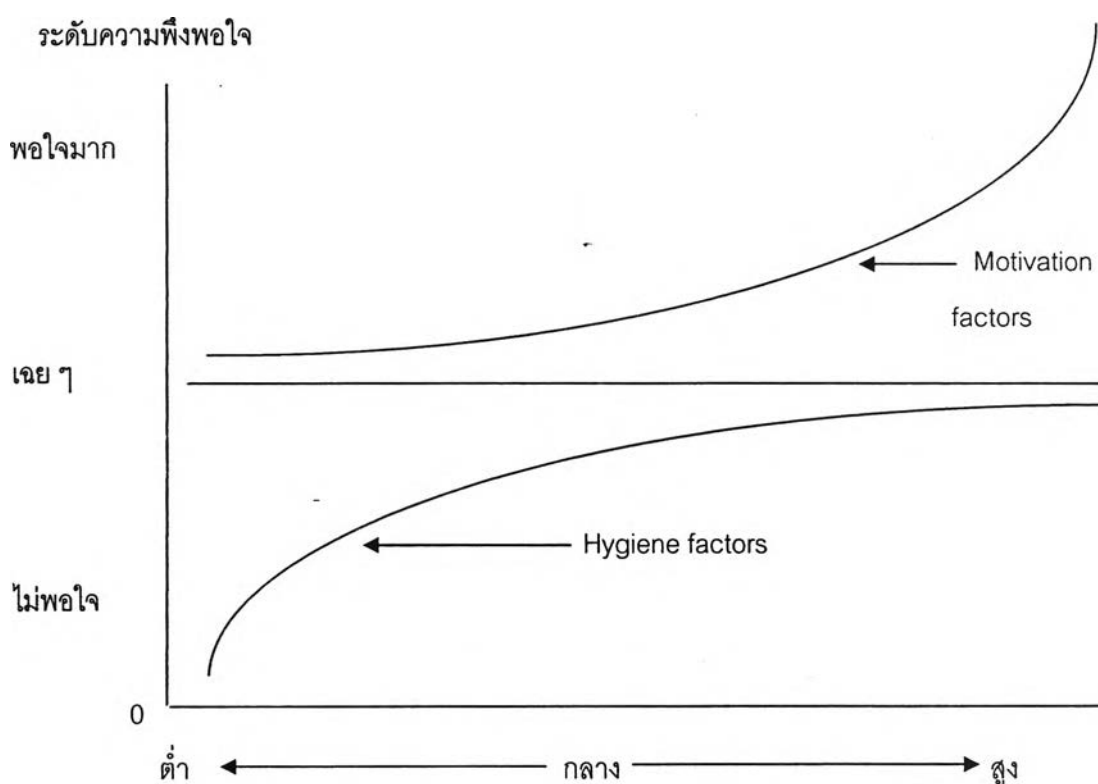
1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจให้มนุษย์ปฏิบัติงานมากขึ้น เป็นตัวการที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่

- (1) ความสำเร็จ (Achievement)
- (2) การยอมรับนับถือ (Recognition)
- (3) ตัวงาน (Work Itself)
- (4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- (5) ความก้าวหน้า (Advancement)

2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

- (1) เงินเดือน (Salary)
- (2) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinate)
- (3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Supervisor)

- (4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers)
- (5) การนิเทศ (Supervision)
- (6) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)
- (7) สภาพการทำงาน (Working Conditions)
- (8) สภาพชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
- (9) สถานภาพของตำแหน่ง (Status)
- (10) ความมั่นคงปลอดภัยในงานหรือสวัสดิการ (Job Security)



ภาพที่ 2.3 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

5. ทฤษฎีของสก๊อต ไมเออร์ (Scott Myers, 1964) (6)

ไมเออร์และคณะ เป็นกลุ่มนักวิจัยของบริษัทเท็กซัสอินสตรูเมนต์ (Texas Instrument Company) พวกเขาได้สนับสนุนข้อสรุปของเฮิร์ชเบิร์กในประเด็นที่ว่า การจูงใจจะต้องมาจากความท้าทายของงาน เช่น ผลสำเร็จในการทำงาน การยอมรับในผลงาน ความมีอิสระในงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า เป็นต้น โดยเรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors or Job contents) ส่วนนโยบายการบริหาร การควบคุมดูแลสภาพการทำงาน เงินเดือน ความมั่นคง เรียกปัจจัย

นี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance needs or Job context) ปัจจัยการจูงใจ หากได้รับการตอบสนองจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษาหากได้รับการตอบสนองก็พอใจหรือเฉย ๆ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่สร้างความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการบริหารงาน จึงควรให้การตอบสนองสิ่งดังกล่าวแก่ทุกคน

6. ทฤษฎีความแตกต่าง (Discrepancy theory) (6)

สาระสำคัญของทฤษฎีนี้ คือ

1) ความรู้สึก หรือทัศนคติอย่างเดียวนั้น ไม่ใช่ตัวกำหนดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่จะมีสิ่งต่าง ๆ อีกมากมายที่มีผลต่อความพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจของบุคคล เป็นสิ่งที่เกิดจากความต่างกันระหว่างความคิดความคาดหวัง (Expectation) ของตนเอง กับผลตอบสนองหรือรางวัล (Rewards) ที่เขาได้รับ ตัวอย่างเช่น หากบุคคลนั้นได้รับผลตอบสนองตามที่ตนเองคิดหรือคาดหวังไว้ ก็ย่อมจะเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับผลตอบสนองของบุคคล

ซึ่งสามารถเขียนเป็นรูปสมการได้ดังนี้ $S = E - R$

$S = \text{Satisfaction}$ $E = \text{Expectation}$ $R = \text{Rewards}$

ผู้สนับสนุนแนวคิดนี้ คือ ล็อก (Lock, 1969) ซึ่งให้แนวคิดไว้ว่าความพึงพอใจของบุคคลขึ้นอยู่กับ ความแตกต่างระหว่างผลที่กระทำโดยแท้จริงของบุคคลที่ได้จากงานกับสิ่งที่บุคคลนั้นคิดไว้กับงาน หากความคาดหวังมีการตอบสนองเขาก็มีความพอใจ

แนวความคิดของล็อกส่งผลให้นักจิตวิทยาคนอื่น ๆ นำไปใช้เพื่อหาความพอใจในงาน เช่น พอร์ตเตอร์ (Porter, 1961) ให้คำจำกัดความของความพอใจในงานว่า เป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตอบแทนในความคาดหวัง กับการได้รับสิ่งตอบแทนในสภาพเป็นจริง เขาแบ่งการรับรู้ของบุคคลต่อการได้รับสิ่งตอบแทนออกเป็น 2 ส่วน คือ การรับรู้ว่าจะได้ และการรับรู้ว่าได้จริง โดยปัจจัยที่กำหนดในการรับรู้ว่าจะได้ แยกออกได้เป็น 2 ส่วน คือ (1) ตัวบุคคลเอง ได้แก่ ความต้องการ บุคลิกภาพ และแบบลักษณะของตน (2) สถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การเปรียบเทียบระหว่างบุคคลในสังคม ปทัสถานของกลุ่มอ้างอิง และองค์ประกอบของงานในอดีต ส่วนปัจจัยกำหนดในการรับรู้ว่าได้จริง คือ สภาพที่ได้จากงานทางปฏิบัติจริง ๆ เช่น เงินเดือน ผู้ร่วมงาน เป็นต้น

7. ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity theory) (6)

สาระสำคัญของทฤษฎีนี้ คือ

ความชอบหรือความพึงพอใจของบุคคลทั่วไป เกิดจากความรู้สึกของบุคคลที่ได้ปฏิบัติทำงานร่วมกันแล้วได้ผลตอบสนองด้วยความยุติธรรม ในทางตรงกันข้ามหากผลของการปฏิบัติงานร่วมกันไม่ได้รับความเป็นธรรม ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ผู้ที่มีแนวคิดสอดคล้องในเรื่องนี้ เช่น อาดัม (Adam, 1965) กล่าวว่า บุคคลจะรู้สึกที่ไม่ยุติธรรม ถ้าเขาเห็นว่า สิ่งที่ตอบสนองจากการ

ปฏิบัติงานนั้นไม่เท่ากับคนอื่น เมื่อเปรียบเทียบกัน หากไม่เป็นไปอย่างที่เขาคิดหรือที่เขาควรจะได้รับ สิ่งนี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจ

สวานพิทชาร์ด (Pitchard, 1969) เห็นว่า ความสำคัญของความยุติธรรมไม่ขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบผลที่ได้รับการตอบสนองกับผู้อื่นเท่านั้น แต่ยังรวมถึงผลงานที่เขาปฏิบัติด้วย หาก ผลตอบแทนไม่คุ้มและเกิดความอยุติธรรม สิ่งเหล่านี้เองเป็นต้นตอแห่งความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจใน การปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็น เครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ (11) คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factors)
2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the job)
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable by management)

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factors)

1) ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีส่วน เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคคลที่ปฏิบัติงานมานานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ

2) เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ปฏิบัติด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับ ความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะปฏิบัติงานที่ต้องใช้ ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

3) จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ปฏิบัติงานด้วยกัน มีผลต่อความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลาย ด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการปฏิบัติงาน ก็มีผลที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน

4) อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับ ลักษณะงานและสถานการณ์ในการปฏิบัติงานด้วย

5) เซาร์ปัญญา ปัญหาเรื่องเซาร์ปัญญากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับ สถานการณ์ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ พนักงานในโรงงานที่มีเซาร์ปัญญาในระดับสูงแต่งานที่ปฏิบัติเป็น

งานประจำ มักจะเบื่องานได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพราะเป็นงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

6) การศึกษา ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการและวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป

7) บุคลิกภาพ บุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

8) ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปปฏิบัติงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถจัดหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

9) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

10) ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ปฏิบัติงานที่ตัวเองถนัดและพอใจ จะมีความสุข และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่ศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ทำงาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the job)

1) ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะปฏิบัติให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการปฏิบัติงานและวิธีปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันกับงาน

2) ทักษะในการปฏิบัติงาน ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ ต้องพิจารณาไปด้วยกัน จึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

3) เวลาในการปฏิบัติงาน งานที่ทำในเวลาปรกติจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

4) ฐานะทางวิชาชีพ ต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงาน เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย ในแต่ละสังคมแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

5) ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกัน ได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6) ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกล การเดินทางไม่สะดวก มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปปฏิบัติงานอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้ระยะเวลาาน

7) สภาพทางภูมิศาสตร์ คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า คนงานในเมืองเล็ก เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

8) โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน และงานใดที่มีโครงสร้างของงานดี สภาพการควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable by management)

1) ความมั่นคงในงาน พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง ต้องการจะอยู่ปฏิบัติงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวเองในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงปฏิบัติงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการปฏิบัติงานแล้ว

2) รายรับ ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับจะมีความสำคัญเป็นอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่าเช่นกัน

3) ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ เช่นเดียวกับรายรับ

4) โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสำคัญ สำหรับหลายอาชีพ เช่น การขาย และบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญ แต่มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญ แต่มีการศึกษาและอยู่ในตำแหน่งสูง

5) อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6) สภาพการทำงาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพห้องทำงาน ที่ตั้งองค์กร เป็นต้น เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจได้ทั้งสิ้น

7) เพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนหนึ่งที่ยึดเข้าในปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงมีความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

8) ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญกำลังใจดี จะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

9) การนิเทศงาน จากการศึกษากรณีฮอว์ธอร์นพบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดี ระหว่างผู้นิเทศและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน

10) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนอย่างไร ข่าวดสารจากหน่วยงานจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

11) ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย

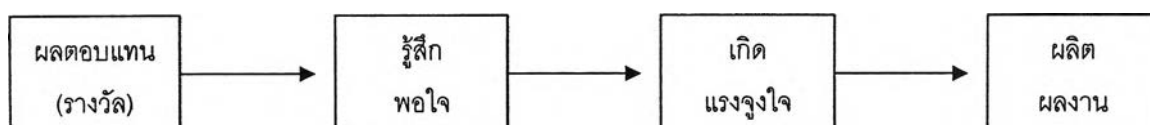
12) ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจที่ดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน

การสร้างความพอใจในงาน (18)

1) ความพอใจ → ผลงาน

นักจิตวิทยามนุษยนิยมเชื่อว่า บุคคลจะสร้างผลงานที่ดีต่อเมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการจนเป็นที่พอใจแล้ว แนวทฤษฎีของมาสโลว์และทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอริชเบิร์กจะพยายามตอบสนองความต้องการของบุคคล ไม่ว่าจะป็นรางวัลภายในหรือภายนอกให้เป็นทีพอใจของบุคคลก่อน บุคคลเหล่านี้จะมีความพอใจเกิดขึ้น ซึ่งความพอใจของเขาจะช่วยทำให้เขาเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานออกมาดีได้

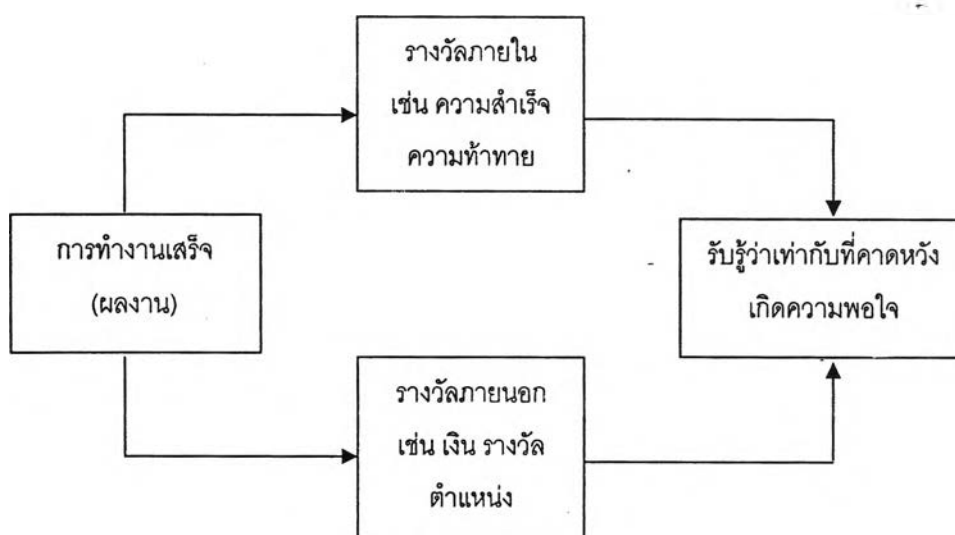


ภาพที่ 2.4 การให้ผลตอบแทนก่อนการลงมือทำงานจะทำให้รู้สึกพอใจเกิดแรงจูงใจในการผลิตผลงาน

2) ผลงาน → ความพอใจ

พอร์เตอร์ ลอว์เลอร์ และแอ็กแมน (Porter, Lawler and Hackman, 1975) มีความเชื่อว่า คนเราได้รับรางวัลภายในจากการปฏิบัติงานสำเร็จ ทำให้เขาเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และได้รับรางวัลภายนอก เช่น ได้รับการยกย่อง และเป็นที่ยอมรับของหัวหน้า ถ้ารางวัลเหล่านี้ ถูกรับรู้ว่ามีเหมาะสมตรงตามที่ตนคาดหวัง ก็จะเกิดความพอใจ ความพอใจในงานเกิดจากการได้ผลงาน และได้รับผลตอบแทนจากผลงานตามที่คาดหวังไว้

หากองค์กรใดจะยึดรูปแบบการสร้างพอใจเกิดขึ้นจากผลงาน องค์กรจะต้องสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและยุติธรรม องค์กรจะต้องกำหนดขนาดของรางวัลหรือผลตอบแทนแก่ผลงานระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และให้ทราบโดยทั่วกัน การให้ผลตอบแทนและรางวัลจะเป็นไปตามคุณภาพและปริมาณของผลงาน



ภาพที่ 2.5 รูปแบบการสร้างพอใจ จากผลงาน → ความพอใจ

อย่างไรก็ตามการสร้างพอใจในงานและผลงานที่ดี ควรใช้ทั้งสองแนวทาง องค์กรควรมีสิ่งตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลเป็นขั้นพื้นฐาน และจะต้องเปิดโอกาสให้บุคคลประสบความสำเร็จในการสร้างผลงานของตน หรืออาจมีการสร้างงานใหม่ให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขา หรือให้โอกาสใช้ความรู้ความสามารถทั้งหมดของเขา เมื่องานสำเร็จก็เปรียบเสมือนว่าเขาได้รับรางวัลภายในไปในตัว ทั้งต้องมีรางวัลภายนอกที่เหมาะสมยุติธรรม เขาก็จะมีความพอใจในงานของเขามากขึ้น

การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction measurement) (17)

เนื่องจากความพึงพอใจในงาน เป็นคุณลักษณะทางจิตของบุคคลที่ไม่อาจวัดได้โดยตรง การวัดความพึงพอใจในงานจึงเป็นการวัดโดยอ้อม (Indirect measure) วิธีการวัดความพึงพอใจในงานที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในปัจจุบันมี 3 วิธี ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม โดยที่วิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ใช้เวลามาก ดังนั้นนักวิชาการที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานส่วนใหญ่ จึงใช้วิธีการวัดโดยใช้แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจในงานที่เป็นที่รู้จักแพร่หลายมีดังนี้

1) แบบวัดจากการประเมินใบหน้าของคูนิ (Kunin Face Scale)

เป็นแบบวัดที่ใช้การสอบถามโดยให้ผู้ตอบใส่เครื่องหมายได้ภาพใบหน้า 6 ภาพ ที่บ่งถึงลักษณะความพอใจอย่างยิ่งไปจนถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง หลักการของแบบสอบถามชนิดนี้เป็นแบบเดียวกันกับแบบสอบถามชนิดมาตรประเมินค่า 6 อันดับ

2) แบบสอบถามทีเจเอสคิว (Teacher Job Satisfaction Questionnaire = TJSQ)

เป็นแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้กับครู คำถามในแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานของครูมี 9 องค์ประกอบ ได้แก่ การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้ร่วมงาน (Colleagues) สภาพการทำงาน (Working Condition) ค่าจ้างหรือเงินเดือน (Pay) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ลักษณะงาน (Work Itself) ความก้าวหน้า (Advancement) ความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security) และการได้รับการยอมรับ (Recognition) โดยที่แต่ละข้อคำถามจะวัดด้วยการประเมินค่า 5 อันดับ (Five Rating Scale) ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) และจะมีข้อคำถามทั้งทางบวกและทางลบจำนวนเท่า ๆ กัน

3) แบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire = MSQ)

เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับความนิยมมากแบบวัดหนึ่ง แบบสอบถามเป็นแบบให้บุคคลเลือกตอบในลักษณะมาตรประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยชุดคำถาม (Subscale) รวม 26 ด้าน ต่อมาแบบสอบถามฉบับนี้ได้รับการพัฒนาให้สั้นลงแต่ยังคงระดับคุณภาพเดิมไว้ โดยประกอบด้วยข้อคำถามเพียง 20 ข้อ

4) แบบสอบถามเจดีไอ (Job Description Index = JDI)

ใช้วัดความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน คือ ตั๋วงาน ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า และเพื่อนร่วมงาน ลักษณะแบบสอบถามในแต่ละด้านเป็นคำคุณศัพท์เกี่ยวกับลักษณะงานแต่ละด้าน ในการตอบแบบสอบถามผู้ตอบจะระบุความคิดเห็น (ใช่ หรือ ไม่ใช่ หรือ ไม่แน่ใจ) ที่มีต่อลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน

5) แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ (Pay Satisfaction Questionnaire = PSQ)

เป็นแบบวัดความพึงพอใจตามสภาพปัจจุบัน มีลักษณะเป็นการประเมินค่า 5 อันดับ คล้ายแบบสอบถามความพึงพอใจมินนีโซตา แต่วัดด้านรายได้เพียงด้านเดียวเท่านั้น ประเด็นการวัดครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์ รายได้จากการเลื่อนตำแหน่ง ลักษณะการบริหารรายได้ และระดับรายได้

6) แบบสอบถามความพึงพอใจของแฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman and Oldham Satisfaction Scale)

เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของบุคคล มีลักษณะคล้ายกับแบบสอบถามความพึงพอใจมินนีโซตา ประกอบด้วยการประเมินค่า 7 อันดับ จำนวน 25 ข้อ เป็นข้อคำถามวัดความพึงพอใจด้านบริบทของงานหรือความพึงพอใจภายนอกรวม 10 ข้อ และข้อคำถามวัดความพึงพอใจด้านความรู้สึกหรือความพึงพอใจภายในรวม 15 ข้อ

ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาลศูนย์ระยอง

โรงพยาบาลระยองเป็นโรงพยาบาลศูนย์ขนาด 550 เตียง ตั้งอยู่เลขที่ 138 ถนนสุขุมวิท ตำบลท่าประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง สังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข ได้รับการยกฐานะเป็นโรงพยาบาลศูนย์ เมื่อปี พ.ศ. 2540

ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบโรงพยาบาลศูนย์ / โรงพยาบาลทั่วไป

ในระบบบริการสาธารณสุขของประเทศไทยนั้น โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในสายการสนับสนุนของกองโรงพยาบาลภูมิภาค มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ (3)

1) ให้บริการสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิ (Primary Medical Care) ทติยภูมิ (Secondary Medical Care) และตติยภูมิ (Tertiary Medical Care) โดยให้บริการผสมผสาน (Integrated Service) ทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งการให้บริการแก่ผู้ป่วยที่ต้องการแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง ซึ่งส่งต่อมาจากโรงพยาบาลชุมชนหรือโรงพยาบาลทั่วไป ตามขั้นตอนการส่งต่อผู้ป่วยเพื่อการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสุขภาพ และยังให้บริการสาธารณสุขมูลฐานในเขตเมือง และพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข

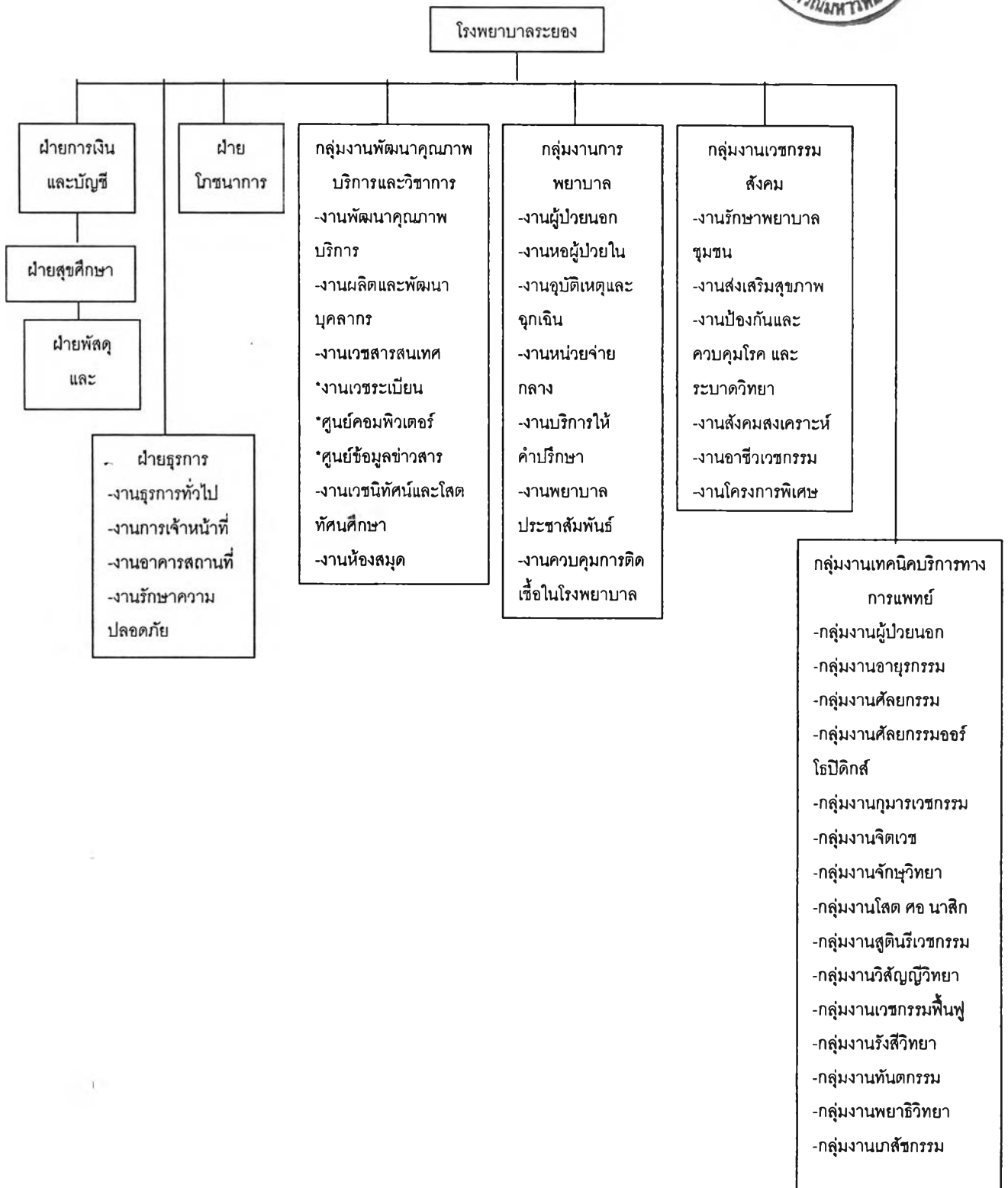
2) ให้การศึกษาฝึกอบรมบุคลากรสาธารณสุขในระดับต่ำกว่าและสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนการให้บริการฝึกอบรมแก่ประชาชนให้มีความรู้เรื่องสุขภาพอนามัย

3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการวิจัยด้านสาธารณสุข เพื่อวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา และพัฒนางานสาธารณสุขของประเทศให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนทั้งชาติมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีสุขภาพดีถ้วนหน้า

- 4) ให้การสนับสนุนหน่วยงานสาธารณสุขในระดับรอง คือ ระดับอำเภอ ตำบล และ
หมู่บ้าน



2.2 การแบ่งงานภายในโรงพยาบาลศูนย์ระยอง (19)



แผนภูมิ 2.6 แผนภูมิการแบ่งงานภายในโรงพยาบาลศูนย์ระยอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในประเทศไทย

สมสุข ติลกสกุลชัย (20) ได้ทำการศึกษาถึงเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล และความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีอายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาแตกต่างกัน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่จะย้ายตึกปฏิบัติงาน ความตั้งใจจะลาออกจากงาน และความตั้งใจจะศึกษาต่อ กับความพึงพอใจในงานในพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จำนวน 450 คน พบว่า พยาบาลในกลุ่มสูงอายุมีเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลทางบวก ความพึงพอใจในงานพยาบาลโดยรวม ลักษณะงาน รายได้ และผู้ร่วมงาน สูงกว่าพยาบาลที่อายุน้อยกว่า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 และด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ที่ระดับ 0.05 พยาบาลตำแหน่งแตกต่างกันมีเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลทางบวก ความพึงพอใจในงานพยาบาลโดยรวม ลักษณะงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การบังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 และด้านรายได้ที่ระดับ 0.05 พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดทางการพยาบาลระดับต่างก็มีเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลทางบวก ความพึงพอใจในงานพยาบาลโดยรวม ลักษณะงาน และรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และผู้ร่วมงานที่ระดับ 0.01 ส่วนความตั้งใจที่จะย้ายตึกปฏิบัติงาน ความตั้งใจจะลาออก และความตั้งใจจะศึกษาต่อ มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รัชนิวรรณ วณิชย์ถนอม (21) ได้ทำการศึกษาเชิงสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลราชวิถี ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เกษัชกร นักวิทยาศาสตร์ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ และอื่น ๆ จำนวน 104 คน พบว่า เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลราชวิถีนั้นมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจมากที่สุดเรื่องการบังคับบัญชาของหัวหน้า และมีความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องเงินเดือน และค่าจ้าง ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรเรียงตามลำดับคือ ผลประโยชน์ที่เกี่ยว (สวัสดิการต่างๆ) การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ลักษณะงานที่ทำ และประสบการณ์ในการทำงาน (อายุงาน)

จิตจรลดา ชัยรัตน์ (22) ได้ศึกษาเชิงสำรวจ ถึงระดับความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะออกจากสถาบันและวิชาชีพของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ในพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค และผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 555 คน ที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานีมาแล้วไม่ต่ำกว่า 6 เดือน พบว่าระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ความต้องการย้ายสถานที่ทำงานและไม่ต้องการย้ายใกล้เคียงกัน ความพึงพอใจในงานในแต่ละ

ด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ สภาพการทำงาน การมีสัมพันธภาพในหน่วยงาน ความต้องการของงาน นโยบายและการบริหาร และควมมีอิสระในการทำงาน ลำดับสุดท้ายคือ ค่าตอบแทน และมีความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไป (อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา และตำแหน่ง) กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับงานกับความพึงพอใจในงาน พบว่ามีเพียงระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนกับความพึงพอใจในงานพบว่า เงินล่วงเวลา และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเงินเดือนและเงินเวรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุน/กำลังใจ และความตั้งใจที่จะออกจากสถาบันและวิชาชีพกับความพึงพอใจในงาน พบว่า การสนับสนุน/กำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความตั้งใจที่จะออกจากสถาบันและวิชาชีพ พบว่า การย้ายสถานที่ทำงาน สถานที่ที่จะย้ายไปทำงานและความคิดในการเปลี่ยนอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมบุญ พลชะหาญ และคณะ (23) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา ถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลศรีธัญญา ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ รายได้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลศรีธัญญา รวมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลศรีธัญญา จำแนกตามเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งปฏิบัติงาน และการศึกษาทางการพยาบาลจิตเวชในพยาบาลทุกระดับที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการพยาบาล จำนวน 174 คน พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลศรีธัญญา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้านพบว่า ด้านสัมพันธภาพในการทำงานและด้านศักดิ์ศรีของวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ อายุ รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลจำแนกตามเวลา การปฏิบัติงาน ตำแหน่งปฏิบัติงาน และการศึกษาทางการพยาบาลจิตเวช ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุภาภรณ์ ใจสีทากุล (24) ได้ทำการศึกษาในระดับปัจจัยจุใจ ปัจจัยบำรุงรักษา และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและอาจารย์พยาบาล ในสถาบันการศึกษาพยาบาลของรัฐ 19 แห่ง รวม 539 คน โดยจำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ

สมรส สังกัดและที่ตั้ง ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ปัจจัยบำรุงรักษา ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า ผู้บริหารและอาจารย์พยาบาลในสถาบันการศึกษาพยาบาลของรัฐมีปัจจัยจูงใจ ปัจจัยบำรุงรักษา และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารและอาจารย์พยาบาลที่มีตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน อายุ สถานภาพสมรส แตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้บริหารและอาจารย์พยาบาลที่มีตำแหน่งและสังกัดแตกต่างกัน มีปัจจัยบำรุงรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้บริหารและอาจารย์พยาบาลที่มีตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน อายุ การศึกษา และสังกัดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใน ส่วนของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยบำรุงรักษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและอาจารย์พยาบาลในทางบวกระดับปานกลาง

อาริยา สัพพะเลข และภุชิตา อินทรประสงค์ (25) ได้ทำการศึกษาหาความสัมพันธ์ของ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียงขึ้นไป โดยศึกษาในกลุ่มผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน และกลุ่มผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชนระดับหัวหน้าฝ่าย ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป หัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ หัวหน้าฝ่ายสุขภาพและป้องกันโรค และหัวหน้าฝ่ายทันตสาธารณสุข จำนวน 1,549 คนพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากมากไปน้อยคือ การทำงานเป็นทีม ลักษณะภาวะผู้นำ การสร้างความผูกพันและการยอมรับ การมีส่วนร่วม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารโรงพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา การจูงใจ ความชัดเจนของงานโรงพยาบาล ความสามารถในการบริหารภายในโรงพยาบาล ความสามารถในการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน และความสามารถในการให้ทุนให้โทษ

อรนุช อธิรัตน์ และวัชรินทร์ รัตสร (26) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล โดยศึกษาในพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสุรินทร์อย่างน้อย 1 ปี จำนวน 163 คน พบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความเต็มใจรับผิดชอบงานในหน่วยงาน การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และการมีส่วนร่วมทำให้งานในหน่วยงานประสบความสำเร็จ ตามลำดับ ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การได้รับการอบรมทางการพยาบาล และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความเครียดในงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับ

ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจในงานและสถานภาพสมรส สามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บุญศรี สุวรรณพิบูลย์ (27) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในวชิรพยาบาล จำนวน 634 คน ในด้านนโยบายการบริหารงาน การปกครองและการบังคับบัญชา สภาพการทำงาน สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในหน้าที่การปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่มีความแตกต่างตามตัวแปรด้าน อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน เงินเดือน แผนกปฏิบัติงานและช่วงเวลาปฏิบัติงานพบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน จาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงานและด้านสัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน และมีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การปฏิบัติงาน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับตัวแปรด้านต่างๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันตาม อายุ ตำแหน่งปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เบญจวรรณ สายพันธ์ (28) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมและแยกตามองค์ประกอบและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลโรคทองอก จำนวน 29 คน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในงานแยกตามองค์ประกอบเรียงจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความเครียดจากงาน ทัศนคติต่อหน่วยงาน และด้านนโยบายและการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานในกลุ่มชายและหญิง ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความพึงพอใจในงานเท่า ๆ กัน ส่วนสถานภาพสมรส ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลารับราชการ ระยะเวลารับราชการในตำแหน่ง เงินเดือนค่าตอบแทน สถานภาพของการทำงาน และงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันมีความพึงพอใจในงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สนาม บินชัย (29) ได้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ จำนวน 98 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานในภาพรวมของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจในงานแยกรายด้านที่มีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงานและสถานที่ทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านรายได้/

สิทธิประโยชน์และสวัสดิการ ส่วนด้านความก้าวหน้ามั่นคงในงานมีระดับความพึงพอใจในงานปานกลาง ลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ส่วนระดับการศึกษา และตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมพร จันทรแก้ว (30) ได้ทำการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของคนงานในโรงพยาบาลยโสธร ที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป จำนวน 183 คน พบว่า คนงานส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม สภาพการทำงาน ภาวะสุขภาพ อยู่ในระดับพอใช้ และมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในงานแต่ละวัน และความพึงพอใจในงานของตนเองมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับ การได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความคาดหวังความก้าวหน้า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สถานที่ทำงานและการจัดการ และการได้รับความช่วยเหลือและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน การมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน และความคาดหวังผลจากการทำงาน

อัมพร พรพงษ์สุริยา (31) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ ในพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานมาแล้วอย่างน้อยหนึ่งปี ในโรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้ง 12 เขต พบว่า ความพึงพอใจในรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ส่วนความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความยุติธรรมในองค์การรายด้านและโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน และความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

ในต่างประเทศ

Cary L Cooper, Usha Rout and Brian Faragher (32) ได้ทำการศึกษาเพื่อหาแหล่งของความเครียดจากงานที่สัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในงานในระดับที่สูงและภาวะสุขภาพจิตในเชิงลบของแพทย์เวชปฏิบัติในประเทศอังกฤษ โดยใช้แบบสอบถามกับแพทย์จำนวน 1,817 ราย เป็นเพศชาย 1,474 ราย (81.1%) และเพศหญิง 343 ราย (18.9%) พบว่า แพทย์มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย อิสระในการเลือกวิธีทำงานและความหลากหลายของงานที่ทำ โดยแพทย์ผู้หญิงจะมีความพึงพอใจในงานและมีภาวะสุขภาพจิตในเชิงบวกมากกว่าประชากรปกติ ในขณะที่แพทย์ผู้ชายมีภาวะความวิตกกังวลสูงกว่าประชากรปกติอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งความพึงพอใจในงานที่น้อยกว่า การดื่มแอลกอฮอล์ในปริมาณมากกว่าแพทย์ผู้หญิง พบว่าเหตุก่อความเครียดในงานซึ่งบอกถึงความไม่พึงพอใจในงานในระดับที่สูงและภาวะสุขภาพจิตในเชิงลบ ได้แก่ ความต้องการของงาน (job demands) และความคาดหวังของผู้ป่วย ความเครียดจากงานที่มีผลต่อชีวิตครอบครัว การขัดจังหวะในที่ทำงานและที่บ้าน และการบริหารการทำงาน

Astrid M. Richardsen and Ronald J. Burke (33) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ลักษณะที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล รวมทั้งตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับงาน โดยใช้แบบสอบถามกับแพทย์ชาวแคนาดาที่เป็นผู้หญิงจำนวน 303 ราย ประกอบด้วยแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไปและแพทย์เฉพาะทาง พบว่า เหตุก่อความเครียดในงานที่สำคัญคือ จำนวนชั่วโมงที่ทำงานทั้งหมดและโอกาสถูกฟ้องร้องจากการทำเวชปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม แหล่งความพึงพอใจในงานที่สำคัญคือ มุมมองสาธารณชนต่อวิชาชีพ ช่วงเวลาที่ได้ทำกิจกรรมยามว่าง ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยและพยาบาล และความรู้สึกมั่นคงทางการเงิน โดยที่แพทย์เวชปฏิบัติทั่วไปมีความเครียดสูงกว่าแพทย์เฉพาะทาง

Waite A, et al. (34) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลจิตเวชที่ปฏิบัติงานในชุมชนและที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยจิตเวชในประเทศอังกฤษ จำนวน 567 คน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจมินนีโซตา (Minnesota Job Satisfaction Questionnaire = MSQ) พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในชุมชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมสูงกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พยาบาลที่ปฏิบัติงานในชุมชนรู้สึกมีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) สูงกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย และพยาบาลทั้งสองกลุ่มมีความไม่พึงพอใจในด้านการเลื่อนตำแหน่ง ค่าจ้าง และสภาพการทำงาน ในระดับที่เท่ากัน

Prosser D, et al. (35) ได้ศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพจิตที่ปฏิบัติงานในชุมชนและในโรงพยาบาล ในประเทศอังกฤษ จำนวน 121 คน ซึ่งประกอบด้วย จิตแพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา นักอาชีวบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ และผู้ช่วยพยาบาล โดยใช้แบบวัดระดับความเครียดจีเอสคิว-12 (GHQ-12) แบบวัดภาวะหมดแรงงูใจในการปฏิบัติงานของมาสลาซ (Maslach Burnout Inventory) ซึ่งวัดองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้าทางจิตใจ (Emotional Exhaustion) การไม่สนใจบุคคลอื่น (Depersonalization) ความสำเร็จในการทำงานลดลง (Reduced Personal Accomplishment) และแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแฮคแมนและโอลด์แฮม พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนจากแบบวัดระดับความเครียดจีเอสคิว-12 ในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดบ่งชี้ว่ามีความเครียดในระดับสูง ค่าเฉลี่ยของคะแนนจากแบบวัดภาวะหมดแรงงูใจในการปฏิบัติงานของมาสลาซบ่งชี้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางจิตใจอยู่ในระดับสูง ในด้านการไม่สนใจบุคคลอื่นและความสำเร็จในการทำงานลดลงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนค่าเฉลี่ยของคะแนนจากแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแฮคแมนและโอลด์แฮมยังอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในชุมชนมีคะแนนจากแบบวัดระดับความเครียดจีเอสคิว-12 คะแนนจากแบบวัดภาวะหมดแรงงูใจในการปฏิบัติงานของมาสลาซในด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางจิตใจสูงกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ

Thomsen S, et al. (36) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่บ่งชี้ถึงการเป็นสถานที่ทำงานน่าอยู่ (Healthy Workplace) สำหรับจิตแพทย์ในประเทศสวีเดนและอังกฤษ จำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ การมีความเคารพตนเองในระดับสูง ความพึงพอใจที่ได้รับการช่วยเหลือในปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน การได้รับปริมาณงานที่เหมาะสม การมีทัศนคติในเชิงบวกต่อความเป็นผู้นำ ความอ่อนล้าจากการทำงานในระดับต่ำ และความรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กร และพบว่าจิตแพทย์ในประเทศอังกฤษมีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือน ความรู้สึกเพียงพอ การรับรู้ต่อเป้าหมายองค์กร ประสบการณ์ในบรรยากาศการทำงานที่ดี และการมีส่วนร่วมในองค์กรในระดับที่สูงกว่าจิตแพทย์ในประเทศสวีเดน