



## วรรณกรรมและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นงานราชการหรือเอกชนก็ตาม ผู้บังคับบัญชาไม่เพียงแต่จะมีหน้าที่ควบคุมดูแลให้งานแล้วเสร็จแต่เพียงเท่านั้น แต่ต้องมีวิธีการที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จในลักษณะที่ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจและเต็มใจปฏิบัติภารกิจหน้าที่ของเขาด้วย

สำหรับความหมายของความพึงพอใจในงานนั้น มีผู้ให้ความหมายและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานไว้อย่างต่าง ๆ กันดังนี้

คาร์เตอร์ วี. กูด (Carter V. Good) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน<sup>1</sup>

เฮนรี เคล สมิท (Henry Clay Smith) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานพูดไปอย่างจริงใจว่า เขาพอใจในการทำงาน<sup>2</sup> ซึ่งคล้ายกับของ จอร์จ สตรอสส์ และ

---

<sup>1</sup> Carter V. Good, Dictionary of Education, 3d ed., (New York : McGraw-Hill Book Company, 1973), p. 320.

<sup>2</sup> Henry Clay Smith, Psychology of Industrial Behavior, (New York : McGraw-Hill Book Company, 1955), p. 114.

ลีโอนาร์ค อาร์ เซลส์ (George Strauss and Leonard R. Sayles) ที่ว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้<sup>1</sup>

แนซี ซี. มอร์ส (Nancy C. Morse) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานในเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของพนักงานให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้<sup>2</sup>

จากความหมายดังกล่าวซึ่งคล้ายกันบ้าง และขัดแย้งกันบ้าง พอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานนั้นเป็นพฤติกรรมของคนทำงานที่แสดงออกในรูปของความรู้สึกต่องานและหน่วยงาน ซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์นั้นจะเป็นไปโดยมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ ซึ่งสัมพันธ์กันอยู่คือ

1. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้โดยที่จำเป็นต้องมีสาเหตุมาทำให้เกิด (Behavior is caused)
2. พฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นได้โดยที่ต้องมีแรงกระตุ้นสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากระตุ้นทำให้เกิด (Behavior is motivated)

<sup>1</sup> George Strauss, and Leonard R. Sayles, Personnel : The Human Problem of Management, (Englewood Cliffs : Prentice-Hall Inc., 1960), p. 119.

<sup>2</sup> Nancy C. Morse, Satisfaction in the White Collar Job, (Michigan : University of Michigan Press, 1955), p. 27.

### 3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมายเสมอ (Behavior is goal directed)<sup>1</sup>

ดังนั้นจะเห็นว่าพฤติกรรมหรือการแสดงออกใด ๆ ของมนุษย์นั้นจะมีสาเหตุเสมอ การกระทำของคนที่เกิดขึ้นจะไม่เกิดขึ้นมาอย่างเลื่อนลอยโดยไม่มีสาเหตุ สิ่งที่เป็นสาเหตุหรือต้นเหตุที่ทำให้เกิดการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมก็คือ ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองที่เกิดขึ้นในตัวคน หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าแรงจูงใจ ฉะนั้นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้บริหารควรจะใคร่ทราบบว่าแรงจูงใจของคนทำงานในองค์การว่ามีรูปแบบอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการจูงใจให้คนทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

#### ทฤษฎีการจูงใจ

สมพงษ์ เกษมสิน ได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับการจูงใจว่ามีลักษณะเป็นนามธรรม กล่าวคือ เป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ เหตุนี้การจูงใจจึงเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับสิ่งเราหรือแรงจูงใจ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การจูงใจหมายถึงความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีได้ทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นเอง แต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคลคือความต้องการ<sup>2</sup>

ส่วน เอ็ม. สก็อตต์ ไมเออร์ (M. Scott Myers) เสนอความคิดเห็น

<sup>1</sup>Harold J. Leavitt, Managerial Psychology, 2d ed. (Chicago: The University of Chicago Press, 1964), p. 12. อ้างใน ชงชัย สันติวงษ์ องค์การและการบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2519), หน้า 375.

<sup>2</sup>สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหารงานบุคคลแผนใหม่ พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2519), หน้า 298.

เกี่ยวกับการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานโดยเน้นหนักในเรื่องการวางเป้าหมายของงานให้ชัดเจน ไม่เออร์เสนอแนะถึงลักษณะจุกจุกหมายของงานที่จะให้โดยสิ้นเชิงปฏิบัติ ควรมีลักษณะดังนี้

1. งานควรมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานจึงจะมีความหมายสำหรับผู้ทำ
2. งานนั้นต้องสามารถวางแผนและวัดความสำเร็จได้โดยใช้ระบบการทำงานและความคุมที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้โดยคุณในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงาน จะต้องมิลักษณะดังนี้
  - ก. คนงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
  - ข. มีผลงานกลับมาใหญ่ทำงานทราบโดยตรง
  - ค. งานนั้นเป็นงานที่พึงปรารถนา
  - ง. งานนั้นมีลักษณะพึงปรารถนา
  - จ. งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้<sup>1</sup>



จะเห็นได้ว่าไม่เออร์เสนอแนะเป้าหมายของงานในลักษณะที่จะสนองความต้องการในคานความก้าวหน้า ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ การยอมรับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ท้องการเป็นเจ้าของและความมั่นคงในงาน

นอกจากนี้ เฮอร์เบิร์ต เจ. ชรูดิน และ อาร์เธว คัมบลิว เซอร์แมน (Herbert J. Chruden and Arthew W. Sherman, Jr.) ยังกล่าวว่าการสนองความต้องการโดยทั่ว ๆ ไปในวิธีทางบวก คือ เครื่องจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานใดแก

007086

<sup>1</sup>M. Scott Myers, Every Employee a Managers : More Meaningful Work Through Job Enrichment, 2 d ed. (New York : McGraw-Hill Book Company, 1970), p. 124.

1. การชมเชยและการยอมรับนับถือ เมื่อบุคคลทำงานได้ผลก็ควรได้รับการยอมรับนับถือและยกย่อง ซึ่งเป็นทางไปสู่การเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่ง
  2. ให้โอกาสแข่งขัน โดดเด่น การแข่งขันในการทำงานกับตัวเองหรือกับผู้อื่น เป็นการแสดงสมรรถภาพของตนเอง และเป็นแรงขับเคลื่อนหนึ่งช่วยให้เกิดความตั้งใจแรงกล้าในการทำงาน
  3. ความไคร้ลงงาน หมายถึง บุคคลต้องได้มีโอกาสสู่ผลงานที่ตนทำเพื่อประโยชน์ 2 ประการ คือ เพื่อแก้ไขเมื่อผลงานไม่ดี และเพื่อให้เกิดกำลังใจเมื่อผลงานดี<sup>1</sup>
- ในแง่นี้ ชูทเคน และเซอร์แมน มุ่งเน้นถึงการใช้งานเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

X สำหรับทฤษฎีการจูงใจที่เป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย โดดเด่น

1. ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ของมาสโลว์ (Maslow) ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้คือ

ก. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการเมื่ออยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้น ขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีสิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

ข. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

ค. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับความสำคัญ (A Hierarchy of Needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการ

<sup>1</sup> Herbert J. Chrudden, and Arthrew W. Sherman, Jr., Personnel Management, (Ohio : South-Western Publishing Company, 1963), p.296.

ระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที (Demand Satisfaction)

มาสโลว์ (Maslow) ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการไว้ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physical Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ในขั้นแรกองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองตามความต้องการของแต่ละคน โดยการจ่ายค่าจ้างเพื่อคนงาน หรือลูกจ้างจะได้นำเงินไปใช้จ่าย เพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานของชีวิตเพื่อการดำรงชีพของแต่ละคน
2. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ฯลฯ เป็นอาทิ มนุษย์ปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบ และสามารถคาดหมายได้ (Predictable World) ความต้องการความปลอดภัย หมายความว่าความรู้อย่างละเอียดของบุคคลถึงข้อจำกัด หรือขอบเขตของพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับในสังคม ในองค์การความปลอดภัยหรือความมั่นคงในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีต่อขวัญและกำลังใจของลูกจ้างทุกคน ทุกคนเราทำงานด้วยความรู้สึกห่วงใยอยู่ตลอดเวลาถึงความมั่นคงของตำแหน่งที่ทำอยู่แล้ว งานที่ทำไปย่อมไม่เป็นที่พอใจ หวังงานจึงมีหน้าที่จะจัดให้คนงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน เช่น การปลดออกหรือไล่ออก ควรจะมีการพิจารณาอย่างไร ระบบความชอบพอส่วนตัว (Favoritism) การเลือกปฏิบัติ (Discrimination) เป็นสิ่งกระทบกระเทือนต่อหาที่ ขวัญ และกำลังใจของคนงานมากที่สุด
3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่านี้จะเข้าครอบงำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ความต้องการทางสังคมหมายถึงความต้องการที่จะเป็น เขารวม และได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพ และความรักจากเพื่อนร่วมงาน ความต้องการในขั้นนี้ของบุคคลเป็นความต้องการที่จะใหญ่บุคคลหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำคัญของตน องค์การยอมรับตอบสนองความต้องการของลูกจ้าง โดยการให้ลูกจ้างสามารถแสดงความคิดเห็น และ

ความคิดเห็นที่ใ้รับการยอมรับควรจะมีกรยกย่องชมเชย และให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความรู้สึก ความเป็นส่วนหนึ่งในองคการ

4. ความต้องการที่จะใ้รับการยกย่องในสังคม (Esteem, or Egoistic Needs) ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนที่ทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองคการหรือการที่สามารถเขาไกลชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแล้วแต่ทำให้ฐานะของตนเด่นขึ้น

5. ความต้องการที่จะใ้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Realization or Self-Actualization) ความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาเป็นส่วนมากนึกอยากจะเป็น นึกอยากจะได้ แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใ้บรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ใ้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษไป เช่น ความนึกคิดที่อยากจะเป็นนายกรัฐมนตรื หรือนักกีฬาที่มีความสามารถ ใ้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วไป แต่ละคนยอมมีความรู้สึกนึกคิดแตกต่างกันไป<sup>1</sup>

## 2. ทฤษฎีจูงใจ-คำจุน (The Motivation-Hygiene Theory)

ทฤษฎีนี้เรียกอีกแบบหนึ่งใ้ว่า เป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two-Factor Theory) หมายถึงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของ เฟรดเคอริก เฮอร์ส-เบอร์ก (Fredeick Herzberg) ซึ่งสร้างขึ้นจากผลของการวิจัยของเขาและคณะที่เมือง พิตสเบอร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของ เฮอร์สเบอร์ก ที่ว่า มนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการแรกคือความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ทางร่างกาย เช่น ความหิว ความเค็ดรอนทางสุขภาพ และความหนาวของคินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือ ปรารถนาความสุขทางใจ เช่น ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือ ชีวิตที่เจริญก้าวหน้า

<sup>1</sup>Herbert B. Hicks, Management of Organization, (New York : McGraw-Hill Book Company, 1967), pp.242 - 245. อางโน สมพงศ์ เกษมสิน, การบริหารงานบุคคลแผนใหม่, หน้า 301 - 303.

เป็นต้น เมื่อใช้องค์ประกอบในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานพิจารณาแล้ว ความต้องการประการแรก คือ องค์ประกอบคำจูน และความปรารถนาที่สอง คือ องค์ประกอบรูปร่าง รวมเป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่ และยิ่งพบว่า องค์ประกอบที่เป็นมูลเหตุหรือปัจจัยให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานนั้นแตกต่างกับปัจจัยที่เป็นมูลเหตุให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และไม่มีความสัมพันธ์กัน

องค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพอใจในการทำงานนั้นมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เรียกว่า ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่จูงใจบุคคลให้ตั้งใจทำงาน เป็นสภาวะการณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานมี 5 ประการดังนี้

1. ความสำเร็จในงาน
2. การได้รับความยอมรับนับถือในด้านความสำเร็จในงาน
3. ลักษณะของงานที่ทำ
4. ความรับผิดชอบในงาน
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

นอกจากปัจจัยที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว เฮอรัลด์-เบอร์ก และคณะ ยังได้พบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการทำงาน จัดเป็นองค์ประกอบที่เป็นสิ่งแวดล้อมซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ ปัจจัยนี้จึงต้องทำหน้าที่คำจูนไม่ให้คนเกิดทอดอ้อยไม่อยากทำงาน เรียกว่า เป็นปัจจัยทางสุขศาสตร์ หรือปัจจัยคำจูน มีดังนี้คือ

1. ค่าจ้างหรือเงินเดือน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. หนทางที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
4. วิธีการปกครองบังคับบัญชา
5. นโยบายและการบริหารงาน
- ✓ 6. สภาพการทำงาน
7. ชีวิตส่วนตัว
8. ความมั่นคงของงาน
9. สถานะทางสังคม



## 9. ฐานะทางสังคม<sup>1</sup>

### องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานนั้นมีผู้ศึกษาไว้มาก โดยเฉพาะทาง  
 งานพยาบาล เป็นคนวอ เรย์มอน แอล. ฟอลโคลน (Raymond L. Falclone) ได้ศึกษา  
 ถึง องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างประชากร  
 เป็นพยาบาล 144 คน จากโรงพยาบาล 4 แห่ง ผลปรากฏว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิด  
 ความพึงพอใจ ได้แก่

1. สัมพันธภาพ ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระหว่างผู้ร่วมงาน  
 พยาบาลนี้เทศ
2. สิ่งจูงใจภายใน ได้แก่ สภาพงาน โอกาสที่จะพัฒนาทักษะต่าง ๆ
3. สิ่งจูงใจภายนอก ได้แก่ ค่าจ้าง การก้าวหน้าในงาน ผลประโยชน์  
 เกื้อกูลอื่น ๆ
4. นโยบายเกี่ยวกับการบริหารงาน ได้แก่ นโยบายของโรงพยาบาล  
 การยอมรับนับถือ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Frederick Herzberg; Barnard Mausner, and B.B. Snyderman, The Motivation to Work, (New York : John Wiley, 1959), pp.71-79.  
 อ่างโน ปราณี่ อารยะศาสตร์, "ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและ  
 วิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา," (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการ-  
 ศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518), หน้า 31 - 33.

<sup>2</sup>Raymond L. Falclone, "Perceived Dimensions of Job Satis-  
 faction for Staff Registered Nurses," Nursing Research 25 (Sep-  
 tember-October 1976) : 346 - 348.



องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของฟอลโคคน คล้ายกับของ ออแลน-  
โด ซี. เบลินท์ และ ริชาร์ค คอสโม (Orlando C. Behlinh and Richarch  
Kosmo) ซึ่งทำวิจัยเพื่อลดปัญหาการโยกย้ายงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า องค์ประกอบ  
ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ

1. ความสัมพันธ์กับงานประกอบด้วย ความรู้สึกประสบความสำเร็จและ  
ความสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่
2. ความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งประกอบด้วยสภาพการ  
ทำงานที่ดีและการจัดองค์การที่ดีของโรงพยาบาล<sup>1</sup>

นอกจากนี้ ฮาเซล อี. เฟลทเชอร์ (Hazel E. Fletcher) ได้ทำ  
การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาลสาธารณสุข  
จำนวน 40 คน สมาคมสาธารณสุข พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้แก่

1. การบริการในหน่วยงาน จะต้องมีโอกาสทำงานกับประชาชนทุกวัย  
ทั้ง เป็นรายบุคคลและกลุ่ม เพื่อให้คนเหล่านั้นสุขภาพดี และมีโปรแกรมเกี่ยวกับพยาบาล  
สาธารณสุข มีความสำเร็จในงาน มีโอกาสก้าวหน้าในงาน มีการประสานงานที่ดีในการ  
บริหารงานพยาบาลต้องมีปรัชญาและทัศนคติที่ดีในการทำงาน
2. สภาพการทำงาน ต้องมีนโยบายในการบริหารงานบุคคลที่ดี มี  
เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ  
เป็นไปอย่างทั่วถึง มีเสถียรที่จะช่วยงานอย่างเพียงพอ
3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน มีสัมพันธภาพที่ดีกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข  
ซึ่งทำให้ทีมงานดี การนี้เทศเป็นไปอย่างมีประชาธิปไตย มีสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงาน  
สาธารณสุขอื่น ๆ บริการสาธารณสุขจะต้อง เป็นที่ยอมรับของชุมชน

<sup>1</sup>Orlando C. Behlinh, and Richarch Kosmo, "Reducing Nursing  
Turnover," Hospital J.A.H.A. (Circle No.146 and Reader's Service  
Card), No. 126.

4. กิจกรรมทางการศึกษา มีการประชุมปรึกษาหารือระหว่างเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ มีโอกาสและเครื่องอำนวยความสะดวกในการศึกษา กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่สนใจในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมสุขภาพ

5. ชีวิตความเป็นอยู่ในชุมชน กิจกรรมทางศาสนาสังคม วัฒนธรรม ศาสนา วิชาชีพ จะต้องไม่ประนีประนอมและเป็นที่ยอมรับของชุมชนในฐานะพยาบาลสาธารณสุข และมีความเป็นอยู่ดี<sup>1</sup>

จะเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของทั้ง 3 ท่านที่กล่าวมา มีองค์ประกอบที่คล้ายกันและซ้ำกัน ซึ่ง วอน ฮาลเลอร์ บี กิลเมอร์ และคณะ (Von Haller B. Gilmer and Others) ได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 อย่างคือ

✓ 1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ความมั่นคงในการทำงาน ใ้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรุนแรง หรือขาดความยินยอมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าในการงานยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง

3. สถานที่ทำงานและการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 4 ขององค์ประกอบทั้งหมด คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงาน

<sup>1</sup>Hazel E. Fletcher, "Job Satisfaction," The Canadian Nurse, 53 (September, 1957) : 814 - 816.

ในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ทำงานในหน่วยงานของรัฐ

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job)

ถ้าใครทำงานที่ถนัดคนทำงานจะเกิดความพึงพอใจ

6. การนิเทศงาน (Supervision) ผู้นิเทศงานมีส่วนสำคัญที่จะทำให้งานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจของงานใด และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้หายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขจะเกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง

✓ 9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ใดแก่ แสง เสียง อากาศ หองอาหาร หองน้ำ หองสุขา ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายอย่างที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. ประโยชน์เกื้อกูลทาง ๆ หรือสิ่งตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น<sup>1</sup>

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในประเทศไทย พอจะรวบรวมได้ดังนี้  
พ.ศ. 2512 ประศักดิ์ นียากร ได้ทำการวิจัยสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครู สังกัดกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ โดยใช้แบบ

<sup>1</sup> Von Haller B. Gilmer, and Others, Industrial Psychology, 2 d.ed. (New York : McGraw-Hill Book Company, 1966), p. 255.

สำรวจจำนวน 75 ข้อ กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้จำนวน 507 คน ผลปรากฏดังนี้

1. สภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์ที่วิทยาลัยครูส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจทำในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ และมีความพึงพอใจสูงในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพ

2. ความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครูไม่แตกต่างกันในเรื่องที่เกี่ยวกับเพศ อาจารย์ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตลอดจนระดับชั้นตรี โท และเอก<sup>1</sup>

พ.ศ. 2513 สุภาณี เสนาคิสัย ได้ทำวิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยบอสตัน เรื่อง "เหตุที่ทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจในสภาวะการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในประเทศไทย" กลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นพยาบาลในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 66 คน ผลปรากฏว่า

เหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 4 สาเหตุเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ

1. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับเพื่อนพยาบาลอื่น ๆ
2. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับหัวหน้าพยาบาล
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับผู้ช่วยพยาบาลและพนักงานผู้ช่วย
4. ชนิกของงาน

เหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานมี 10 สาเหตุ เรียงลำดับความไม่พอใจจากมากไปหาน้อย

1. เงินที่ได้รับชดเชยที่นอกเหนือไปจากเงินที่ได้รับตามปกติ

---

<sup>1</sup> ประศักดิ์ นียากร, "สภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครู" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2512).

2. โอกาสที่จะศึกษาคือในประเทศ
3. สภาพในหอพัก
4. โอกาสที่จะหาความรู้เพิ่มเติมในวิชาชีพ
5. การจัดเวร
6. งานหนักเกินไป
7. สัมพันธภาพระหว่างผู้ตอบกับแพทย์
8. สัมพันธภาพระหว่างผู้ตอบกับผู้ตรวจการ
9. โอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่ง
10. ความรับผิดชอบในหน้าที่หัวหน้าเวรบาย-ดึก<sup>1</sup>

พ.ศ. 2517 จารุวรรณ เสวกรวรรณ ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจในงานซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยข้อทดสอบทั้งหมด 80 ข้อรายการ กลุ่มตัวอย่างประชากร เป็นพยาบาลระดับวิชาชีพ จำนวน 340 คน ซึ่งทำงานในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร 21 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง แต่ความพึงพอใจในเรื่อง เงินเดือนและสวัสดิการกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของวิชาชีพอยู่ในระดับสูง x
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลระหว่างพยาบาลในโรงพยาบาลที่มีนักเรียนฝึกงานกับโรงพยาบาลที่ไม่มีนักเรียนฝึกงาน พยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐกับโรงพยาบาลเอกชน พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 1-5 ปี กับ 11 ปี

---

<sup>1</sup>สุปถี เสนาคิสัย, "เหตุที่ทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจในสภาวะการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในประเทศไทย," วารสารพยาบาล 22 (ตุลาคม 2516) : 265 - 269.

ขึ้นไป 1-5 ปี กับ 6-10 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 6-10 ปี กับ 11 ปีขึ้นไป ไม่แตกต่างกัน<sup>1</sup>

✓ พ.ศ. 2518 เยาวลักษณ์ เลาะห์จินดา ได้ศึกษาถึงสภาพความพึงพอใจงานและความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นพยาบาลในโรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวน 131 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ปรากฏว่า

1. ความพึงพอใจในงานโดยส่วนรวมของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานและนโยบายการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ

✓ 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจงานของพยาบาลประจำการระหว่างพยาบาลประจำการที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี กับ 26 ปีหรือสูงกว่า พยาบาลประจำการที่มีสถานภาพสมรสโสดกับคู่ พยาบาลประจำการที่มีคุณวุฒิการศึกษาพยาบาลชั้นสูงสุดระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรีหรือสูงกว่า พยาบาลประจำการที่มีความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปและที่จะลาออก พยาบาลประจำการที่มีความพอใจในการ เป็นพยาบาลกับที่ไม่พอใจในการ เป็นพยาบาล พบว่าในแต่ละคู่มี่คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรายข้อแตกต่างกันอยู่หลายข้อ ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.01 และ 0.05

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของสภาพทั่วไปของพยาบาลประจำการ เกี่ยวกับอายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาพยาบาล จำนวนปีการทำงาน ความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปและลาออก ความพอใจและไม่พอใจในการ เป็นพยาบาล

---

<sup>1</sup>จารุวรรณ เสวกรวรรณ, "ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต แผนกวิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2517).





5. ความเป็นผู้นำของพยาบาลหัวหน้าตึก มีความสัมพันธ์เชิงนิมิตกับ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำตึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ<sup>1</sup>

และ สุกสาคร พุทธิ และคณะ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ขวัญและ ความพึงพอใจในการทำงานของนักรายภาพบำบัด" โดยใช้กลุ่มตัวอย่างประชากร เป็นนักรายภาพบำบัด จำนวน 46 คน พบว่า ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักรายภาพบำบัดมีค่าขึ้นอยู่กับเงินที่ไ้รับ แต่ขึ้นอยู่กับการบริหารงาน และจากผลการวิจัยครั้งนี้พอสรุปได้ว่า ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักรายภาพบำบัดจะอยู่ในระดับสูงหรือต่ำเพียงไรขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. การแบ่งงาน ในแผนกรายภาพบำบัด กล่าวคือ ถ้าการแบ่งงานในแผนกรายภาพบำบัดนั้นเป็นไปอย่างเหมาะสม ก็จะทำให้ขวัญในการทำงานสูง
2. จำนวนผู้บังคับบัญชา ถ้ามีการบริหารงานโดยยึดหลักเอกภาพในการบังคับบัญชาแล้ว จะทำให้ขวัญของผู้ปฏิบัติงานสูง ในทางกลับกันถ้าจำนวนผู้บังคับบัญชาในแผนกมากจะทำให้กำลังขวัญของผู้ปฏิบัติงานต่ำ
3. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ขวัญของนักรายภาพบำบัดอยู่ในระดับสูง ถ้าการติดต่อสื่อสาร เป็นไปโดยง่ายและมีประสิทธิภาพ
4. การมีส่วนร่วมในการ เสนอความคิดเห็น นักรายภาพบำบัดที่มีส่วนร่วมในการ เสนอความคิดเห็นจะเป็นผู้ที่มีกำลังขวัญในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ไม่มีส่วนร่วมในการ เสนอความคิดเห็น

<sup>1</sup>แสงจันทร์ ศิลปพัฒน์, "สัมพันธ์ภาพระหว่างความเป็นผู้นำและความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาด้านการพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518).

5. สถานภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่ ถ้านักกายภาพบำบัดมีความเชื่อว่างานในอาชีพของคณั้มีสถานภาพสูง จะทำให้สภาพ กำลังขวัญและความพึงพอใจในการทำงานดี ในทางตรงข้ามถ้าเชื่อว่างานที่คณั้ทำอยู่มีสถานภาพต่ำ ก็จะทำให้กำลังขวัญต่ำทว้ย

6. โอกาสที่ไค้ใช้ความรู้ความสามารถที่เล้าเรียนมาในการทำงาน กล่าวคือ ถ้ามีโอกาสร้ในการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอิสระ หรือมีโอกาสร้ไค้ตัดสินใจทว้ยตนเองมาแล้ว นักกายภาพบำบัดจะมีกำลังขวัญในการทำงานสูง<sup>1</sup>

พ.ศ. 2519 มบุญ บุญเชิค ไค้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศกรฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด ไค้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง จำนวน 65 ขอ กลุ่มตัวอย่างประชากร เป็นศึกษานิเทศกรฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด จำนวน 354 คน พบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่
  - ก. ลักษณะงาน
  - ข. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
  - ค. ความรับผิดชอบและปริมาณงาน
  - ง. สถานภาพของงานและตำแหน่ง
  - จ. การยอมรับนับถือ
  - ฉ. นโยบายการนิเทศ
  - ช. ผลสัมฤทธิ์ของงาน
2. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

<sup>1</sup>สาคร พุทธิ และคณะ, "ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัด," กายภาพบำบัด 2 (2518) : 83 - 101.

- ก. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- ข. เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ
- ค. ความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน
- ง. การบริหาร<sup>1</sup>

พ.ศ. 2520 สุวรรณ สุวรรณผล ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวชในประเทศไทย โดยใช้เครื่องมือซึ่งสร้างขึ้นเองเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจในงาน จำนวน 50 ขอรายการ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ช่วยพยาบาลโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในหน่วยงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในเชิงปฏิฐาน สนับสนุนโดยการทดสอบสัดส่วนและจัดอยู่ในระดับกลาง ส่วนความพึงพอใจในลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมนั้น เป็นไปในทางนิเสธ และอยู่ในระดับต่ำ

2. ผู้ช่วยพยาบาลทั้งชายและหญิงมีความพึงพอใจในหน่วยงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับกลาง และความพึงพอใจในลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับต่ำ ผู้ช่วยพยาบาลชายมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ช่วยพยาบาลหญิงทุกด้าน และแตกต่างจากผู้ช่วยพยาบาลหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ผู้ช่วยพยาบาลในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในลักษณะงานอยู่ในระดับต่ำ และผู้ช่วยพยาบาลในส่วนกลางมีความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับต่ำ ส่วนความพึงพอใจในท่านอื่น ๆ ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ช่วยพยาบาลในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>1</sup> มบุญ บุญเชิด, "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519).

เพียงสองด้าน คือ ด้านลักษณะงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4. ผู้ช่วยพยาบาลทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจในหน่วยงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับต่ำ ผู้ช่วยพยาบาลกลุ่มที่มีอายุสูงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุต่ำกว่าตามลำดับทุกด้าน และผู้ช่วยพยาบาลทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจในงาน

5. ผู้ช่วยพยาบาลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับกลาง และมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความพึงพอใจในหน่วยงานและลักษณะงาน

6. ความพึงพอใจในงานของผู้ช่วยพยาบาลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านหน่วยงานและลักษณะงานนั้น เมื่อพิจารณาจากระยะเวลาที่ผู้ช่วยพยาบาลแต่ละกลุ่มปฏิบัติงาน คือ 11 ปีขึ้นไป 6-10 ปี และ ต่ำกว่า 5 ปีนั้น พบว่า ผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานนานมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า<sup>1</sup>

ส่วนการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในต่างประเทศนั้น ผู้ศึกษาได้รวบรวมเฉพาะในส่วนที่เป็นความพึงพอใจในงานของพยาบาลเท่านั้น ดังนี้

ในปี 1969 จรูญศรี รุ่งสุวรรณ ได้ทำการศึกษาเรื่อง สาเหตุที่พยาบาลไทยไปทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น กลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นพยาบาลไทยที่ทำงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา จำนวน 70 คน ผล

<sup>1</sup>สุวรรณา สุวรรณผล, "ความพึงพอใจในงานของผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวชในประเทศไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการแพทย์ แผนกวิชาพยาบาล-ศึกษา มัธยมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520).

ปรากฏว่า ความไม่พึงพอใจในงานเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พยาบาลไปทำงานในประเทศ  
สหรัฐอเมริกา ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานได้แก่

1. ไม่สามารถเผชิญกับปัญหาประจำวันเกี่ยวกับการขาดแคลนเครื่องมือ  
เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานและขาดบุคลากร
2. ไม่มีเงินชดเชยสำหรับผู้ปฏิบัติงานเวรมาายและคึก
3. ขาดความเข้าใจในระดับผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์  
ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ดี
4. ระบบงานที่ไม่เปิดโอกาสให้ผู้น้อยได้แสดงความคิดเห็น
5. ไม่ได้รับการยกย่องทั้งความสามารถของวิชาชีพและสมรรถภาพ  
ของพยาบาลแต่ละคน
6. ลักษณะงานไม่มีอิสระ สถานการณ์ของการปฏิบัติงานทำให้ต้องพึ่ง  
ผู้อื่นอยู่เสมอ
- ✓ 7. หมดโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นและการสร้างสรรค์<sup>1</sup>

ในปี 1970 แคทเธอริน เอ็น. แซงค์ (Katherine N. Schank)  
ได้ทำการวิจัยเรื่องการพักตัวของคณาจารย์ โดยใช้แบบสอบถามชนิดปลายเปิด กลุ่มตัวอย่าง  
ประชากรเป็นอาจารย์สอนในหลักสูตรปริญญาตรี 8 แห่ง จำนวน 179 คน ผลการวิจัยพบว่า  
ขวัญของอาจารย์ในโรงเรียนพยาบาลบางแห่งต่ำมาก เนื่องจากความไม่พึงพอใจในงานหลาย  
อย่าง เช่น การไม่มีแผนงานที่แน่นอน ไม่มีความรับผิดชอบที่แน่นอน ไม่พอใจสถานที่ตั้งของ  
โรงพยาบาล โอกาสของการก้าวหน้าและเงินเดือนน้อย ส่วนสถาบันที่มีระดับขวัญสูงพบว่า  
คณาจารย์รับทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในสถาบัน มีการศึกษาคู่สื่อสารกัน

<sup>1</sup>Charoonbri Roongsuwan, "Reasons Thai Nurses Leave Thailand  
to Work in the United States" (Unpublished Master's Investigative  
Study, Boston : School of Nursing, Boston University, 1969).

อย่างค<sup>1</sup>

ปี 1971 เกล็นนาดี เอ. นีโกลส์ (Glennadee A. Nichols) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกจากองค์การ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 30 ข้อ กลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นพยาบาลทหาร จำนวน 181 คน เป็นพยาบาลชาย 38 คน พยาบาลหญิง 143 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลร้อยละ 76 มีความตั้งใจจะลาออกจากองค์การแห่งนี้หลังจากที่ใดทำงานครบตามสัญญาที่ทำไว้กับองค์การ มีเพียงร้อยละ 17 ที่มีความตั้งใจที่จะทำงานต่อไป และอีกร้อยละ 7 ยังไม่ตัดสินใจ เกี่ยวกับความตั้งใจที่จะทำงานต่อไปพบว่า พยาบาลชายมีความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปมากกว่าพยาบาลหญิง ส่วนด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ระหว่างกลุ่มพยาบาลที่มีความตั้งใจที่จะทำงานต่อไป และกลุ่มพยาบาลที่มีความตั้งใจจะลาออก พยาบาลที่มีความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปมีความรู้สึกพึงพอใจในงานสูง และพบว่าไม่มีความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานระหว่างกลุ่มพยาบาลชายและหญิง พยาบาลที่แต่งงานและที่ยังไม่แต่งงาน<sup>2</sup>

จอห์น คัมเบิลยู สโลคัม, เจอรัลด์ ไอ. ซัสแมน และ จอห์น อี. เชอริแดน (John W. Slocum, Jr., Gerald I. Susman, and John E. Sheridan) ได้วิเคราะห์ความพึงพอใจในความคงอยู่และการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาล ซึ่งเป็นพยาบาลระดับวิชาชีพและระดับต่ำกว่าวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างประชากรในระดับวิชาชีพ

<sup>1</sup>Katherine N. Schank, "A Measure of Faculty Morale," Nursing Research 19 (March-April 1970) : 135 - 139.

<sup>2</sup>Glennadee A. Nichols, "Job Satisfaction and Nurses' Intention to Remain with or to Leave an Organization," Nursing Research 20 (May-June 1971) : 218 - 228.

ไคแก หัวหน้าคิก ผู้ช่วยหัวหน้าคิก และพยาบาลประจำการ จำนวน 39 คน และกลุ่มที่อยู่ใน  
 ในระดับค้ำกวาวิชาชีพ ประกอบด้วยผู้ช่วยพยาบาล พนักงานผู้ช่วยและเสมียนประจำคิก  
 จำนวน 41 คน ซึ่งปฏิบัติอยู่ในแผนกผู้ช่วยภายในของโรงพยาบาลระดับกลางในรัฐเพนซิล  
 วาเนีย โดยใช้แบบสอบถามซึ่งสร้างขึ้นตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของพอทเตอร์  
 (Porter) 5 อย่าง ไคแก

1. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในตำแหน่งหน้าที่
2. ความต้องการทางคานสังคม นั่นคือมีโอกาสช่วยเหลือผู้อื่นและพัฒนา  
 ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
3. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม รู้สึกว่ามีเกียรติเมื่ออยู่  
 ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
4. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง มีอิสระที่จะคิดและทำ มีอำนาจใน  
 ตำแหน่งหน้าที่
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต มีความเจริญก้าวหน้า  
 ในตำแหน่งหน้าที่

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มระดับวิชาชีพมีความพึงพอใจที่จะได้รับการสนองความ  
 ต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะเป็นอิสระ ทั้งสองกลุ่มมีความ  
 พึงพอใจในความต้องการพื้นฐานแตกต่างกัน<sup>1</sup>

ในปี 1973 แคทเธอริน ฮาร์แมน ไวท์ และ เมอริน แคลร์ แมกไกวร์  
 (Catherine Harman White and Maureen Clair Maguire) ได้ศึกษาถึงความ

<sup>1</sup>John W. Slocum, Jr.; Gerald I. Susman, and John E. Sheridan,  
 "An Analysis of Need Satisfaction and Job Performance among Profes-  
 sional and Paraprofessional Hospital Personnel," Nursing Research  
 21 (July-August 1972) : 338 - 341.

งานวิจัย

พึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลนิเทศในโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างประชากร เป็นพยาบาลนิเทศ 34 คน ในโรงพยาบาล 6 แห่ง โดยใช้การสัมภาษณ์ตามความคิดของ Herzberg พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้แก่การทำงานด้วยตนเอง ความก้าวหน้าและการยอมรับนับถือ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้แก่ การ-นิเทศงาน<sup>1</sup>

ในปี 1974 บีวฟอร์ด ลองเกต (Beaufort Longest) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนประกอบโรคศิลป์ซึ่งทำงานในโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพยาบาลในโรงพยาบาล 10 แห่ง ในเขตเมืองหลวง ของแอตแลนตา จำนวน 195 คน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในงานตามทฤษฎีของ เฮอรัลด์ เบอร์ก ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจใน การการประสบผลสำเร็จ การยอมรับนับถือ การทำงานด้วยตนเอง ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร การนิเทศ สภาพการทำงาน มนุษยสัมพันธ์และ เงินเดือน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลที่ขึ้นทะเบียนประกอบโรคศิลป์มีความพึงพอใจต่ำกว่าวิชาชีพอื่นในระดับเดียวกัน<sup>2</sup>

ในปีเดียวกัน อี.แอล. นิวแมน (E.L. Neuman) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความ พึงพอใจในงานของพยาบาลที่ทำงานในฝ่ายบริการพยาบาล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ เป็นพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 760 คน ที่ทำงานในโรงพยาบาล เครื่องมือที่ใช้

---

<sup>1</sup>Catherine Harman White, and Maureen Clair Maguire, "Job Satisfaction and Dissatisfaction among Hospital Supervisors," Nursing Research 22 (January-February 1973) : 25 - 30.

<sup>2</sup>Beaufort Longest, "Job Satisfaction for Registered Nurses in the Hospital Setting," Journal of Nursing Administration 4 (May-June 1974) : 46 - 52.



เป็นของเซดลาค (Sedlacek) สร้างขึ้นประกอบด้วยข้อความ 70 ข้อรายการ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 7 อย่าง ได้แก่

1. แรงจูงใจภายใน
2. การนิเทศงาน
3. ความก้าวหน้าทางการเงิน
4. ผลประโยชน์เกื้อกูลและชั่วโมงการทำงาน
5. การยอมรับนับถือ
6. การมีอำนาจหน้าที่
7. การบริการสังคม

ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านการให้บริการสังคมและผลประโยชน์ทางการเงิน เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ<sup>1</sup>

✓ และ เกล็นนาดี เอ. นีโคลส์ (Glennadee A. Nichols) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างประชากรซึ่งเป็นพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนประกอบโรคศิลป์มานาน 2-3 ปี และมีประสบการณ์ในงานพยาบาล จำนวน 181 คน ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่

- ✓ 1. สามารถตัดสินใจในการทำงานโดยอิสระ
2. มีความพึงพอใจในงานที่มอบหมายให้ทำ
3. การพิจารณาความก็ความชอบอย่างยุติธรรม
4. มีการประเมินผลการทำงานและแจ้งให้ทราบ

<sup>1</sup>E.L. Neuman, "Job Satisfaction among Nursing Service Personnel," Nursing Research 23 (September - October 1974) : 443.

5. การปกครองบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ
  6. การแสดงความคิดเห็นในการทำงาน
- องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ไคแก
1. ความไม่ยุติธรรม
  2. คุณภาพของการนิเทศงาน
  3. โอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน
  4. การประเมินผลการทำงาน<sup>1</sup>

ในปี 1975 มาลคอล์ม อาร์. แมคโคแนล (Malcolm R. MacDonald) ได้ทำการทดลองในแผนกพยาบาลของโรงพยาบาลที่เป็นศูนย์การแพทย์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาล โดยพยายามจัดพยาบาลเขาทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับแบบฉบับของบุคลิกภาพของแต่ละคนโดยให้การส่งเสริมแรงจูงใจ พบว่าความตองการประสบความสำเร็จมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลอยู่ในระดับสูง<sup>2</sup>

ในปี 1976 อาร์เชอร์ พี. บริฟ (Arthur P. Brief) ได้ศึกษาถึงการย้ายงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเพื่อเป็นแนวทางเสนอแนะวิธีดำเนินงาน โดยทำการสำรวจถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการย้ายงานของพยาบาล 3 อย่าง คือ ค่าจ้างหรือเงินเดือน ความรับผิดชอบต่อครอบครัว และความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ พบว่าความไม่พึงพอใจในงานเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้พยาบาลย้ายงาน สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่

<sup>1</sup>Glennadee A. Nichols, "Important, Satisfying and Dissatisfying Aspects of Nurses' Jobs," Supervisor Nurse, 5 (January 1974): 10 - 15.

<sup>2</sup>Malcolm R. MacDonald, "Matching Personalities with Position : A Study of Job Satisfaction," Supervisor Nurse 6 (April 1975) : 43 - 50.

## พึงพอใจใดแก่

1. ลักษณะงานของพยาบาลที่ขาดการไร้ทักษะในด้านต่าง ๆ ไม่มี  
การจำแนกงานให้ชัดเจน ไม่มีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน และไม่ได้รับทราบผล  
การปฏิบัติงาน

2. พยาบาลไม่ไ้ทำงานตามประสมการณ์การศึกษาซึ่งไ้คาดหวังไว้  
ว่าจะไ้ทำงานที่ตนยอมรับดีชอบ มีความหมายและเป็นงานที่ท้าทาย

3. ถ้าพยาบาลไม่พึงพอใจในงาน ถึงแม้วจะไ้ค่าตอบแทนสูงมาก  
เพียงไหนก็ตาม พยาบาลก็จะไม่พอใจในค่าตอบแทนนั้น

4. เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน พยาบาลมักจะยกภาระ  
ความรับผิดชอบทางครอบครัวมาเป็นข้ออ้างในการลาออกหรือย้ายงาน<sup>1</sup>

ในปีเดียวกัน เรย์มอนด์ แอล ฟอลโคลน (Raymond L. Falclone)  
ไ้ทำวิจัยเรื่อง "องค์ประกอบที่ไ้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาล" โดยใช้  
กลุ่มตัวอย่างประชากร เป็นพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ 4 แห่ง จำนวน 144  
คน พบว่าองค์ประกอบที่ไ้เกิดความพึงพอใจในงานใดแก่

1. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระหว่างผู้ร่วมงาน พยาบาลนิเทศ
2. สิ่งจูงใจภายใน เช่น สภาพของงาน โอกาสที่จะพัฒนาต่าง ๆ
3. สิ่งจูงใจภายนอก ไ้แก่ โอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน ค่าจ้าง และ  
ผลประโยชน์อื่น ๆ

4. นโยบายเกี่ยวกับการบริหารงาน นโยบายของโรงพยาบาล และ

<sup>1</sup> Arthur P. Brief, "Turnover Among Hospital Nurses & A  
Suggested Model," Journal of Nursing Administration 6 (October  
1976) : 55 - 57.

การยอมรับนับถือ<sup>1</sup>

และจูคิท เอ. พลาเวคกี และ เฮนรี เอ็ม. พลาเวคกี (Judith A. Plawecki and Henry M. Plawecki) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเป็นอาจารย์พยาบาลที่มีคุณภาพ ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้เป็นอาจารย์พยาบาล 105 คน ซึ่งได้รับปริญญาโทเป็นอย่างต่ำ และสอนในสถาบันการศึกษาชั้นสูง เครื่องมือที่ใช้สร้างขึ้นตามทฤษฎีของเฮอส์เบิร์ก (Herzberg) พบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดได้แก่ การทำงานด้วยตนเอง และองค์ประกอบที่สำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ การยอมรับนับถือและสิ่งจูงใจภายในมีอิทธิพลมากกว่าสิ่งจูงใจภายนอก<sup>2</sup>

ในปี 1977 แอนน์ มารีเนอร์ และ เดวิด เคจี้ (Ann Marriner and David Craigie) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานและการย้ายงานของอาจารย์พยาบาลซึ่งสอนในระดับปริญญาตรีในรัฐภาคตะวันตกของอเมริกา กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นอาจารย์พยาบาลจำนวน 1,252 คน จาก 13 รัฐทางภาคตะวันตกของอเมริกา ผลการศึกษาพบว่าอาจารย์พยาบาลมีความพึงพอใจในสิ่งจูงใจภายใน ซึ่งได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ ความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการ มากกว่าสิ่งจูงใจภายนอก ซึ่งได้แก่ ชมรมอาจารย์ หองพักนอน หอง-อาหาร

<sup>1</sup>Raymond L. Falclone, "Perceived Dimensions of Job Satisfaction for Staff Registered Nurses," Nursing Research 25 (September-October 1976) : 346 - 348.

<sup>2</sup>Judith A. Plawecki, and Henry M. Plawecki, "Factors, that Influence of Qualified Nurse Educators," Nursing Research 25 (March-April 1976) : 133 - 135.

อาหาร<sup>1</sup>

จากการศึกษาหลักการและแนวความคิดจากเอกสารและการวิจัยทั้งในและ  
ต่างประเทศดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้



ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

---

<sup>1</sup>Ann Marriner, and David Craigie, "Job Satisfaction and  
Mobility of Nursing Educators : in Baccalaurate and Higher Degree  
Programs in the West," Nursing Research 26 (September-October  
1977) : 349 - 360.