

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ประวัติโรงพยาบาลหนองคาย
2. คุณสมบัตินโยบายและหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาล
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 1) งานวิจัยในประเทศ
 - 2) งานวิจัยต่างประเทศ

ประวัติโรงพยาบาลหนองคาย

ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง กรมสาธารณสุขยังสังกัดกระทรวงมหาดไทย รัฐบาลมีแผนนโยบายว่าจะสร้างโรงพยาบาลทุกจังหวัดทั่วประเทศ จึงได้มอบหมายให้กรมสาธารณสุขสร้างโรงพยาบาลจังหวัดชายแดนขึ้น บุคคลสำคัญที่มีบทบาททำให้โรงพยาบาลหนองคายมีการก่อสร้างได้ คือ พระปฐมเทวภิบาล ข้าหลวงประจำจังหวัดหนองคายในขณะนั้น ท่านเป็นผู้ริเริ่มจัดหาเงินทุนในการก่อสร้าง ซึ่งได้งบประมาณ 3 ทาง รวมเป็นเงินค่าก่อสร้างทั้งสิ้น 100,200 บาท ได้แก่ เงินส่งเสริมเทศบาลประเภทอุดหนุนท้องถิ่น ในกรมสาธารณสุข เงินกองสลากอากาศชาติไทย และเงินงบประมาณแผ่นดิน โดยเริ่มก่อสร้าง พ.ศ.2476 สร้างเสร็จและเปิดทำการเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2478 โดยถือเอา วันที่ 19 มกราคม ของทุกปี เป็นวันก่อตั้งโรงพยาบาล มีการทำบุญเลี้ยงพระเป็นประเพณีประจำปีตลอดมา นับเป็นโรงพยาบาลแห่งที่ 2 ที่สร้างขึ้นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (แห่งแรกคือโรงพยาบาลนครราชสีมา)

โรงพยาบาลหนองคาย ตั้งอยู่เลขที่ 1158 ถนนมีชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีเนื้อที่ 30 ไร่ เป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 349 เตียง มีบุคลากรทางการแพทย์ 29 คน ทันตแพทย์ 5 คน เภสัชกร 12 คน พยาบาลวิชาชีพ 196 คน พยาบาลเทคนิค 101 คน (รายงานของฝ่ายธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลหนองคาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย. 2545) ปัจจุบันโรงพยาบาลหนองคาย จัดอยู่ในสายสนับสนุนของกองโรงพยาบาลภูมิภาค มีสายงานบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนในเขตอำเภอและจังหวัดที่โรงพยาบาลตั้งอยู่และ
ประชาชนที่อยู่ใกล้เคียงหรือมีความประสงค์จะมาใช้บริการ

คุณสมบัติบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาล

1. คุณสมบัติของพยาบาล

พยาบาลประกอบด้วย คุณธรรมหลายประการและมีความหมายที่สมบูรณ์เกิดขึ้นในตัวของตนเอง ซึ่งคำว่า “NURSE” แยกออกได้ ดังนี้ (เรื่องรอง สารบรรณ. 2540 : 18-19)

N = มาจากคำว่า Nobleness ซึ่งมีความหมายว่า เป็นผู้ที่มีคุณธรรมสูง ซึ่งก่อปรด้วยความเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา

U = Unity ความสามัคคี ความพร้อมเพรียง การรวมกันเป็นหมู่คณะ มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

R = Responsibility ความรับผิดชอบในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อย่างมีความสุข

S = Seniority, Social มีความเคารพในอาวุโสและเป็นผู้ที่อยู่ในสังคมได้
อย่างมีความสุข

E = Education, Example เป็นผู้ที่มีการศึกษา รู้จักค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอ และเป็นตัวอย่างที่ดีงาม

พยาบาลทุกคนที่ดำเนินการให้การพยาบาลได้คั้นนั้น จะต้องพยายามเปรียบเทียบความรู้สึกของตัวเองกับผู้ที่เจ็บป่วย ว่าผู้ป่วยนั้นมีความต้องการอะไรหลายๆ อย่างเช่นเดียวกับตัวเราเอง ผู้ป่วยที่มาหาในขณะนั้นต้องการความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว จากน้ำคำ น้ำมือ และน้ำใจของพยาบาลเป็นอันดับแรก เพราะพยาบาลเป็นด่านแรกที่จะให้ความช่วยเหลือก่อนแพทย์จะมาถึงและทำการตรวจรักษา ยิ่งพยาบาลได้ความละเอียดแน่ชัดจากผู้ป่วยก่อนแจ้งแพทย์มากเพียงใด ผลการรักษาของแพทย์ก็มีความแน่นอนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ความหมายของคำว่าให้การพยาบาลนั้นจึงมีความลึกซึ้งละเอียดอ่อนมาก เพราะ โครงสร้างของคนค่อนข้างละเอียดอ่อนซับซ้อน คนไม่ได้มีแค่เพียงร่างกายที่เห็นปรากฏอยู่ แต่คนมีชีวิตจิตใจ วิญญาณและสังคมที่ประกอบอยู่ในร่างกายนั้น คำว่า “Nursing” จึงมีความหมาย ดังนี้

N = มาจากคำว่า Nourish คือการดูแลรักษาเลี้ยงดู ปรองดอง เอาใจใส่ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

U = Understand มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นทีม
ซึ่งประกอบด้วย คนใช้ ญาติและผู้ร่วมงานทุกระดับ

R = Right มีความถูกต้องแน่นอนและยุติธรรม

S = Safety, Security มีความปลอดภัยสำหรับตนเอง ผู้ป่วยและญาติ
ทั้งร่างกายและจิตใจ มีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ

I = Intelligence, Investigate เป็นผู้สืบเสาะปัญหาเฉลี่ยฉลาด มีไหวพริบ
รู้จักการตัดสินใจอย่างถูกต้อง

N = Nicety มีความละเอียดถี่ถ้วน พิถีพิถัน ประณีตแน่นอน

G = Graceful, Gratitude มีความนุ่มนวล สุภาพอ่อนโยนและอ่อนหวาน
มีความกตัญญูคุณงาม

2. บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาล

งานสายวิชาชีพพยาบาลจะมี 2 ระดับ คือ ระดับพยาบาลวิชาชีพและระดับ
พยาบาลเทคนิค ซึ่งแต่ละระดับได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้ (กองงานวิทยาลัยพยาบาล.

2541 : 115) **Rajabhat Mahasarakham University**

2.1 ขอบเขตของบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลเทคนิค

พยาบาลระดับนี้สามารถปฏิบัติงานขั้นต้นเกี่ยวกับการพยาบาลภายใต้
การกำกับตรวจสอบโดยทั่วไปหรือตามคำสั่งหรือแบบหรือแนวทางปฏิบัติที่มีอยู่อย่างกว้างๆ
จากพยาบาลระดับสูงและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ
ดังต่อไปนี้

2.1.1 การพยาบาล

- 1) ประเมินภาวะสุขภาพของบุคคลในความดูแล
- 2) วิเคราะห์ปัญหาข้อมูลที่ได้รับรวบรวมมาเพื่อวินิจฉัยปัญหาความ
ต้องการของผู้รับบริการ ครอบครัวและชุมชน
- 3) วางแผนการพยาบาลให้สอดคล้องกับความต้องการและสภาพ
แวดล้อมของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ
- 4) ให้การพยาบาลตามวิธีการและเทคนิคทางการพยาบาลให้สอดคล้อง
กับภาวะแวดล้อม
- 5) ดูแลให้มีความสุขสบายและความปลอดภัยแก่ผู้ป่วย ทั้งทางร่างกาย
และจิตใจ

6) ประเมินผลการพยาบาลด้วยตนเองและหรือกลุ่ม

7) บันทึกอาการและผลการปฏิบัติการพยาบาลตามข้อเท็จจริง

2.1.2 การรักษา

1) ตรวจร่างกาย วินิจฉัยโรคขั้นต้น ให้การรักษาโรค กลุ่มอาการต่างๆ ทั้งทางด้านอายุกรรมและศัลยกรรม ตามขอบเขตของระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 5 (2518) ยกเว้น ข้อ 2.1.3 (3)

2) การปฏิบัติงานสาธารณสุขเคลื่อนที่

2.1.3 การส่งเสริมสุขภาพ

1) งานอนามัยครอบครัว

2) งานอนามัยโรงเรียน

3) งานสุขศึกษา

4) งานโภชนาการ

5) งานวางแผนครอบครัว

6) งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมสาธารณสุข

Rajabhat Rajabhat University

2.1.4 การป้องกันโรค

1) ให้ภูมิคุ้มกันโรค

2) ควบคุมป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคทั้งในโรงพยาบาล

และชุมชน

3) ให้คำแนะนำในการป้องกันโรคแก่ผู้ป่วยและประชาชนทั่วไป

4) การเฝ้าระวังโรค

2.1.5 การฟื้นฟูสมรรถภาพ

1) ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเพื่อฟื้นฟูความสามารถในการทำหน้าที่ของอวัยวะต่างๆ ของร่างกายให้มีสมรรถภาพได้เร็วและดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

2) ให้คำแนะนำส่งเสริมทางด้านจิตใจให้ผู้ป่วยและครอบครัวสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้

2.1.6 การบริหาร

1) วางแผนดำเนินงานพยาบาลในหน่วยงานที่รับผิดชอบได้

2) ดำเนินการควบคุมและจัดหาอุปกรณ์การพยาบาลให้เพียงพอและพร้อมที่จะใช้ได้

3) ให้คำแนะนำและช่วยเหลือควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ภายใต้ความรับผิดชอบ

4) ประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.1.7 การศึกษา

ให้ความร่วมมือในการสอนเจ้าหน้าที่หรือนักเรียนภายในหน่วยงาน
ของตน

2.1.8 การสนับสนุนงานด้านอื่นๆ

สนับสนุนและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ได้แก่

- 1) งานสังคมสงเคราะห์
- 2) งานสารบรรณ
- 3) งานสุขาภิบาล
- 4) งานชั้นสูตรทางห้องปฏิบัติการ

มห5) งานเผยแพร่ยาตำราหลวงารคาม

2.2 ขอบเขตของบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ

พยาบาลวิชาชีพ มีขอบเขตบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
ในการปฏิบัติงานได้เช่นเดียวกับพยาบาล (ระดับต้น) แต่พยาบาลวิชาชีพจะมีความรู้
ความสามารถในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบสูงกว่า มีขอบเขตของงานที่กว้างขวาง
และมีความสลับซับซ้อนกว่า ดังต่อไปนี้

2.2.1 การพยาบาล

- 1) สามารถให้การพยาบาล (เฉพาะทาง) ได้ทุกระยะและทุกระดับ
ความรุนแรงของโรค
- 2) จำแนก วิเคราะห์ วินิจฉัยปัญหาการพยาบาล ในขั้นที่ซับซ้อน
ได้อย่างถูกต้อง
- 3) สามารถวางแผนให้การพยาบาล ประเมินผลงานและนำมาปรับปรุง
แก้ไขได้อย่างเหมาะสม
- 4) สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเร่งด่วนในภาวะฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสม
- 5) ให้การผดุงครรภ์ตามสาขาการผดุงครรภ์ขั้นหนึ่งแผนปัจจุบันได้

6) บันทึก (สรุป) รายงานอาการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของการรักษาพยาบาลได้

2.2.2 การรักษา

- 1) ให้การตรวจ วินิจฉัยและรักษาพยาบาลขั้นต้น ได้ตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 5 (พ.ศ.2518)
- 2) ให้ความช่วยเหลือและแนะนำในด้านการตรวจรักษาพยาบาลขั้นต้นแก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขได้

2.2.3 การส่งเสริมสุขภาพ

วางแผนและดำเนินการส่งเสริมคุณภาพในตำแหน่งหัวหน้าทีม ร่วมกับวิชาชีพอื่นได้

2.2.4 การป้องกันโรค

จัดแผนงานและมอบหมายหน้าที่ให้ผู้อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ และดำเนินงานป้องกันการแพร่กระจายของโรคได้

2.2.5 การฟื้นฟูสมรรถภาพ

ให้การควบคุมดูแลและดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพภายในหน่วยงานที่รับผิดชอบได้

2.2.6 การบริหาร

- 1) ให้การนิเทศแก่เจ้าหน้าที่พยาบาลภายใต้ความรับผิดชอบ
- 2) วิเคราะห์ปัญหาและให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาด้านบริการพยาบาลได้
- 3) จัดระเบียบงาน แบ่งงานและมอบหมายหน้าที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานภายใต้ความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม
- 4) จัดทำแบบประเมินผลและนำแบบประเมินผลไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใต้ความรับผิดชอบและใช้ประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง
- 5) วางแผนป้องกันอุบัติเหตุและให้ความปลอดภัยในหน่วยงานที่รับผิดชอบได้
- 6) ให้ความร่วมมือในงานสาธารณสุขมูลฐานร่วมกับบุคคลและหน่วยงานอื่นได้

2.2.7 การศึกษา

- 1) สอนและอบรมฟื้นฟูวิชาการให้แก่เจ้าหน้าที่และนักเรียนทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานได้
- 2) จัดทำคู่มือและอุปกรณ์การสอนด้านการพยาบาล
- 3) ให้ความร่วมมือในการทำวิจัยและรู้จักนำผลการวิจัยมาใช้ประกอบการปฏิบัติงานได้

2.2.8 การสนับสนุนงานด้านอื่นๆ

- 1) งานสังคมสงเคราะห์
- 2) งานสุขภาพจิต
- 3) งานทันตสาธารณสุข
- 4) งานชั้นสูตรทางห้องปฏิบัติการ เช่น การตรวจปัสสาวะในหญิงมีครรภ์ ฯลฯ
- 5) งานเภสัชกรรม

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า วิทยาลัยพยาบาลมีบทบาทหน้าที่อย่างกว้างขวาง คือ บทบาทในการดูแลตามแผนการรักษา บทบาทครูที่ต้องมีหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสุขภาพ บทบาทผู้นำซึ่งได้แก่การแสดงออกซึ่งความเป็นผู้นำ ในการใช้ความสามารถเชิญชวนให้ผู้อื่นเชื่อถือและปฏิบัติตามให้เป็นไปตามเป้าหมายสุขภาพ บทบาทผู้จัดการซึ่งต้องทำหน้าที่บริหารงานไปพร้อมกันทั้งด้านบริหารงาน บริหารการพยาบาล บริหารสิ่งแวดล้อม บทบาทผู้ร่วมงานที่ต้องทำงานร่วมกับทีมสุขภาพ บทบาทที่ปรึกษาและขอคำปรึกษาในกรณีที่ผู้ป่วยต้องการดูแลเป็นพิเศษ บทบาทผู้เปลี่ยนแปลงที่สามารถปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมทั้งที่บ้านและโรงพยาบาลให้เหมาะสมกับสภาพของคนป่วย บทบาทผู้แทนผู้ป่วย เป็นตัวกลางระหว่างผู้ป่วย ครอบครัวและแพทย์ และบทบาทผู้ประสานศาสนาและวัฒนธรรมที่ต้องเรียนรู้ลักษณะวัฒนธรรมของผู้ป่วยซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตัวประจำวัน เพื่อวางแผนการพยาบาล ให้สอดคล้องและปรับเปลี่ยนไปตามความเชื่อของผู้ป่วย

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) มีผู้ให้แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้มาก ซึ่งผู้ศึกษาค้นคว้า ได้ศึกษาค้นคว้าไว้พอจะสรุปได้ ดังนี้

Herzberg (1959 : 45-49) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอย่างเพียงพอ

Strauss and Sayles (1960 : 119-121) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

Morses (1962 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ความตึงเครียดนี้มีผลจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดได้รับการตอบสนองความเครียดก็จะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจได้

French (1964 : 28-29) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึงการมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูงและทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์การ ได้

Applewhite (1965 : 6) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมายกว้างและรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น มีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานและมีความพอใจกับรายได้ที่ได้รับ

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนะของบุคคลที่มีต่องานนั้นๆ

Wolman (1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

McCormic and Tiffin (1974 : 298) กล่าวว่า ไร่ว่า สภาพความพึงพอใจในการทำงานนั้น หมายถึง การที่ความต้องการต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ได้รับการตอบสนอง

กิติมา ปรีดีคิลก (2529 : 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองความต้องการ ได้ ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พึงพอใจแล้วย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจในงาน ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตของงานตกต่ำ ในองค์การหรือหน่วยงานใดก็ตามหากผู้บริหารจัดสวัสดิการตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจ มีความสุขกายสุขใจ รักงานและสามารถปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจบรรลุดุประสงค์และเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2531 : 389) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้ตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรืออย่างสมบูรณ์ที่สุด

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี มีความสุข ความสบายใจของบุคคล ต่อตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี ต่องานที่ปฏิบัติได้รับการตอบสนองในปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงานทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามความมุ่งหมายและมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การสร้างแรงจูงใจในหน่วยงาน เป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหาร ที่จะต้องสร้างขึ้น เพื่อการประสานจิตใจของผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ นักวิชาการและนักการศึกษาในสาขาต่างๆ ได้ทำการศึกษาค้นคว้าและตั้งเป็นทฤษฎีไว้มากมาย ดังนี้

2.1 ทฤษฎีของ Abraham Maslow : "Hierarchy of Needs"

Maslow (1970 : 69-80) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Needs Hierarchy Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยตั้งอยู่บน สมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

2.1.1 ลักษณะความต้องการของมนุษย์ ได้แก่

- 1) ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับชั้นความสำคัญ โดยเริ่มจากระดับความต้องการขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง
- 2) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วก็มีความต้องการสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่
- 3) เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น แต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทนและเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้น
- 4) ความต้องการที่เกิดขึ้นอาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่กัน คือเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไปก็จะมีความต้องการอีกอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมา

2.1.2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) มี 5 ระดับ ได้แก่

- 1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยและความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนไม่ได้รับการตอบสนอง
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความรู้สึก ที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ
- 3) ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักเพื่อน
- 4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูง ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ
- 5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการนี้ก็อยากจะเป็น อยากจะได้ ตามความคิดเห็นของตัวเองแต่ไม่สามารถเสาะแสวงหาได้

2.2 ทฤษฎีของ Douglas McGregor : Theory X และ Theory Y

Mcgregor ได้สรุปพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาว่าทำไมผู้บังคับบัญชาจึงมีพฤติกรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาที่แตกต่างกัน บางคน

ปกครองด้วยการบังคับข่มขู่ บางคนปกครองแบบไว้เนื้อเชื่อใจลูกน้อง (สิริโสภา บุรพะเดชะ. 2528 : 65-67) ดังนี้

2.2.1 ทฤษฎี X เกิดขึ้นเนื่องจากนักพฤติกรรมศาสตร์ในสมัยก่อน กำหนดคนมนุษย์ในรูปแบบต่างๆ โดยมีสมมติฐานว่ามนุษย์เป็นสัตว์ชนิดหนึ่ง เหมือนกับสัตว์โลก อื่นๆ ซึ่งธรรมชาติของสัตว์นั้นย่อมทำสิ่งใดโดยปราศจากความยั้งคิด ปล่อยให้ความโลภเข้าครอบงำ ดังนั้นจากสมมติฐานดังกล่าวนี้ นักวิชาการบางพวกจึงเรียกเสียใหม่ว่า มนุษย์เป็น สัตว์ที่มีแต่ความต้องการ คือความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด เนื้อหาของทฤษฎี X มีดังนี้

- 1) มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบทำงาน
- 2) เนื่องจากลักษณะการไม่ชอบทำงานของมนุษย์ การจะทำให้ มนุษย์ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ต้องใช้วิธีการบังคับ ควบคุม สั่งการ หรือข่มขู่และลงโทษด้วยวิธีการต่างๆ
- 3) มนุษย์โดยทั่วไปชอบที่จะเป็นผู้ตาม มีคนคอยบังคับ สั่งการ ในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานและความต้องการ ความมั่นคงมากกว่าสิ่งอื่นใด

4) มนุษย์ให้ความสำคัญเฉพาะตนเอง เนี่ยชาต่อความต้องการ ขององค์การ

5) มนุษย์มักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ทฤษฎี X จะมีความคาดหวังเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

(สมยศ นาวิการ. 2520 : 187)

1. ปฏิบัติตามคำสั่งเท่าที่ความต้องการเท่านั้น
2. มีความสนใจในการปรับปรุงน้อยมาก
3. มีการหยุดพักมากที่สุดเท่าที่จะมากได้
4. ต้องการผลตอบแทนด้านการเงินเท่านั้น

แนวคิดด้านนี้เป็นผลสะท้อนจากการจัดองค์การด้านการเมือง

แม้ในปัจจุบันแนวคิดนี้ก็ยังมิใช่เชื่อถือ โดยคิดว่าผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ออกคำสั่งแต่เพียงผู้เดียว การควบคุมจะใช้วิธีออกคำสั่ง อำนาจและสิทธิในการตัดสินใจจะอยู่ที่ผู้บริหารสูงสุดหรือเป็นการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลาง (Centralization) ตามทฤษฎีนี้ผู้บริหารจึงเข้าใจว่าสิ่งจูงใจที่จะ ทำให้คนในองค์การทำงานได้ดีที่สุดนั้น คือการให้สิ่งตอบแทนทางเศรษฐกิจคือใช้เงินเป็น

สิ่งจูงใจ ถ้าทำงานได้ผลผลิตมากค่าจ้างก็สูง มิฉะนั้นจะเป็นวิธีที่กระตุ้นให้ทำงานด้วยการข่มขู่ให้คนงานเกิดความเกรงกลัว หวาดหวั่น คนงานต้องยอมทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเพื่อมิให้ต้องออกจากงาน แบบขององค์การเช่นนี้จะมีการควบคุมใกล้ชิดจากเบื้องต้นหรือผู้บริหารซึ่งเป็นแนวความคิดในการจัดรูปองค์การตามแบบราชการหรือการจัดองค์การตามประเพณีนิยม

2.2.2 ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่นิยมใช้ในปัจจุบัน เป็นที่มีของหลักการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ สมมติฐานของทฤษฎีนี้คือ มนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคม (Man is A Social Man) มนุษย์อยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องมีการสังสรรค์กันและอยู่ในระบบสังคม มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน Magregor ได้เสนอทฤษฎี Y ไว้ ดังนี้ (สมยศ นาวิการ, 2520 : 187-188)

1) การควบคุมการบังคับบัญชา มิใช่วิธีเดียวที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ คนยอมจะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเอง จนบรรลุวัตถุประสงค์ที่เขายอมรับ

2) คนจะยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ เมื่อเขาได้รับผลสำเร็จจากการทำงาน การที่คนได้รับการตอบสนองความต้องการที่สนใจตัวเอง จะทำให้เขาเกิดความพยายามในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

3) มนุษย์ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม

4) ความพยายามของมนุษย์นั้น ทั้งทางกายและใจในการทำงานเป็นตามธรรมชาติเช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือหาความเพลิดเพลิน มนุษย์โดยทั่วไปมิได้รังเกียจการทำงาน การทำงานจะได้รับความสนใจจากผู้ปฏิบัติงาน คนงานจะถืองานเป็นสิ่งซึ่งสนองความต้องการหรือคนงานจะถือว่างานเป็นสิ่งซึ่งต้องหลีกเลี่ยงนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะการควบคุมของผู้บริหาร

5) คนเราเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสม เพื่อการยอมรับความรับผิดชอบและยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบจากความทะเยอทะยานและยึดมั่นกับความปลอดภัยอย่างเดียว ไม่ใช่คุณลักษณะที่แท้จริงของบุคคล

6) ความสามารถในการใช้ความคิด ความเฉลียวฉลาด จินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาต่างๆ ในองค์การจะมีอยู่ในตัวบุคคลด้วยกันทั้งนั้น

7) ระบบอุตสาหกรรมปัจจุบัน ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีความคาดหวังเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

1. ปฏิบัติงานมากกว่าที่กำหนดให้
2. ให้ความสนใจในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
3. ไม่ยอมเสียเวลาในการทำงาน
4. ต้องการที่จะให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นด้วยการทำงาน

เป็นอย่างดี

2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจ ของ Victor H. Vroom : Expectancy Theory

Vroom ได้พัฒนาทฤษฎี Expectancy ของเขาให้มีลักษณะทั่วไป (General Theory) มากกว่าเฉพาะเจาะจง เนื้อหาของทฤษฎีนี้กล่าวถึงว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ เช่น การไปทำงานกับการไม่ไปทำงาน และเลือกทางเลือกหนึ่งซึ่งเขาเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด เช่น ถ้าเขาเชื่อว่าการไม่ไปทำงานหรือการอยู่บ้านจะนำสิ่งที่ดีมากกว่าการไปทำงาน พวกเขาจะเลือกทางเลือกโดยการไม่ไปทำงาน คืออยู่บ้าน เพราะเขาคิดว่าการเลือกทางเลือกนี้จะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการมากกว่าการไปทำงาน ทฤษฎีนี้ทำนายว่าบุคคลแต่ละบุคคลจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนที่สูงที่สุด (จุมพล หนิมพานิช. 2540 : 74)

มีองค์ประกอบที่สำคัญหลายขององค์ประกอบในการวิเคราะห์ตามทฤษฎีนี้ องค์ประกอบแรกคือ ความคาดหวังของสิ่งที่จะเกิดขึ้นที่ไปมีอิทธิพลต่อการเลือก องค์ประกอบที่สองถือว่าทฤษฎีนี้รวมเอาปัจจัยที่สำคัญ 2 ปัจจัยเข้าไว้ด้วยกัน ปัจจัยแรกคือ ความคาดหวังเกี่ยวกับผลตอบแทนที่จะเกิดขึ้นกับปัจจัยที่สองคือคุณค่า (หรือความพึงพอใจ ตามที่คาดหวังไว้) ของผลตอบแทนนั้น สองปัจจัยดังกล่าวมีชื่อเรียกอย่างเป็นทางการว่า ความคาดหวัง (Expectancies) และความพึงพอใจหรือความชอบ (Valences)

นอกจากปัจจัยที่สำคัญทั้งสองประการแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่สำคัญอีก เช่น ผลตอบแทนหรือรางวัล (Reward) และสื่อกลางหรือเครื่องมือ (Instrumentality)

จากทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom จะเห็นว่า ลูกจ้างคนงานจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือให้สำเร็จต่อเป้าหมาย ก็ต่อเมื่อเขาเชื่อในความสามารถของเขาว่าความพยายามในการปฏิบัติงานของเขาจะมีผลในทางดี และผลการปฏิบัติงานนี้จะช่วยให้เขาได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการหรือที่พึงปรารถนา เช่นการได้รับการเพิ่มค่าจ้างหรือการ ได้รับการส่งเสริมให้มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง นั้นย่อม

หมายความว่า การที่ลูกจ้างคนงานคนใดคนหนึ่ง ได้เลือกปฏิบัติงานชิ้นใดชิ้นหนึ่ง เขาได้เลือกปฏิบัติงานชิ้นนั้นจากงานหลายชิ้นที่มีให้เลือก โดยคิดว่า การเลือกปฏิบัติงานชิ้นนั้นเขาจะได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการมากที่สุดหรือสูงที่สุด ถ้าหากการปฏิบัติงานนั้นได้รับผลดี และแรงจูงใจที่เกิดขึ้นกับเขาในการปฏิบัติงานครั้งนี้ เกิดขึ้นมาจากความคาดหวัง ในผลตอบแทนและความพึงพอใจในผลตอบแทนที่เขาจะได้รับมีตามที่เขาคาดต้องการ หรือพึงปรารถนาด้วย

2.4 ทฤษฎีการจูงใจของ Lyman Porter และ Edward E. Lawler : An Integrated Model of Motivation

ทฤษฎีการจูงใจของ Porter และ Lawler ได้แก้ไขและขนานทฤษฎี หรือตัวแบบของ Vroom (Expectancy Theory) ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน

เขาทั้งสองมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดรางวัล หรือผลตอบแทน ในขณะที่เดียวกันรางวัลหรือผลตอบแทนก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกจ้างคนงาน เขาทั้งสองจึงได้ตั้งสมมติฐานว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและความพึงพอใจจะถูกเชื่อมโยงด้วยรางวัลหรือผลตอบแทน (จุมพล หนิมพานิช. 2540 : 74)

เขาเห็นว่าคุณค่าของรางวัลและการรับรู้ถึงความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัล ซึ่งไม่ใช่การทำงานที่สูญเปล่า จะทำให้นุคคลมีความพยายามที่จะทำงาน แต่ความพยายามในการทำงานอาจจะไม่เกิดขึ้น หากว่าบุคคลมีความรู้สึกว่าคุณค่าของรางวัลน้อยไปอย่างไรก็ตามความพยายามจะทำงานอย่างเดียวกันไม่สามารถทำให้เกิดผลสำเร็จขึ้นมาได้ ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญคือคุณลักษณะและความสามารถส่วนตัวของบุคคล ถ้าบุคคลมีความสามารถและคุณลักษณะที่เหมาะสมแล้ว สิ่งสำคัญต่อมาคือการรับรู้ในบทบาทของตนเอง การเข้าใจผิดหรือการไม่รับรู้บทบาทของตนเองที่ตนเป็นผู้แสดง ถึงแม้ว่าจะมีความพยายามมีความสามารถเหมาะสมก็ไม่ได้หมายความว่าบุคคลนั้นจะประสบความสำเร็จในงานนั้นได้ ฉะนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลจะต้องรับรู้บทบาทของตนเอง ถ้าเขาประสบความสำเร็จ เขาจะต้องได้รับรางวัลหรือผลตอบแทน แต่การได้รับรางวัลเขาจะต้องรู้ด้วยว่ารางวัลนั้นยุติธรรมหรือไม่ เป็นธรรมเท่าเทียมกับคนอื่นหรือไม่ ถ้ายุติธรรมเท่าเทียมเขาจะมีความรู้สึกพึงพอใจและจากความรู้สึกพึงพอใจนี้เอง จะสะท้อนย้อนกลับไปเน้นคุณค่าของรางวัลหรือผลตอบแทนที่ตนได้รับ และจากผลสำเร็จในงานจะสะท้อนย้อนกลับไปรับรู้ว่า

ความพยายามที่จะรับรู้การทำงานนั้นสามารถที่นำมาซึ่งรางวัล และทั้งการเห็นคุณค่าของรางวัลหรือผลตอบแทนที่เขาได้รับ รวมทั้งการได้รับรู้ว่าความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัล จะทำให้บุคคลมีความพยายามที่จะทำงานเป็นวัฏจักรกลับมาที่เดิมอีก (จุมพล หนิมพานิช. 2540 : 80)

2.5 ทฤษฎีการจูงใจของ David C. McClelland : Achievement Motivation

Theory

ทฤษฎีการจูงใจหรือแรงจูงใจทางด้านการความสำเร็จของ McClelland ทฤษฎีนี้เป็นความต้องการหรือปรารถนาที่จะปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานดีเลิศ หรือให้ประสบความสำเร็จ ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขัน (Competitive Situation) เขาสรุปว่าลักษณะ ของผู้ที่ จะประสบความสำเร็จสูง (High Achieves) มักจะมีลักษณะดังต่อไปนี้ (วุฒิชัย จานง. 2520 : 227-228)

2.5.1 กล้าเสี่ยงพอประมาณ (Moderate Risk) หมายความว่า คนที่จะประสบความสำเร็จในระดับสูงนั้น ในความเห็นของเขาคิดว่าต้องเป็นคนที่ไม่เสี่ยงจนเกินไป เพราะจะมีโอกาสผิดพลาดมาก แต่ก็ไม่ใช่คนประเภทที่ไม่กล้าเสี่ยงเลย เพราะคนที่ไม่กล้าเสี่ยงเลย ย่อมจะไม่กล้าทำอะไร

2.5.2 ต้องได้รับข่าวสารย้อนกลับในทันที (Immediate Feedback) หมายถึงว่า บุคคลที่มีความสำเร็จในระดับสูงนั้น จะมีลักษณะอย่างหนึ่งคือว่า นอกเหนือไปจาก ความกล้าเสี่ยงพอประมาณแล้ว เขายังต้องการหรือปรารถนาจะได้รับข่าวสารย้อนกลับ ในทันทีทันใด ทั้งนี้เพื่อประเมินค่าสิ่งที่ตนทำไป และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข ในขณะเดียวกัน เพื่อจะได้ทราบว่าเขาประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวสักขนาดไหน

2.5.3 การประสบความสำเร็จ (Accomplishment) หมายถึงว่า บุคคลที่จะมีความสำเร็จอย่างสูงนั้น จะพบว่าเขาได้ทำงานสำเร็จในที่หนึ่งที่เขาให้ความสนใจในงานนั้นเอง และเขาปรารถนาที่จะทำสำเร็จเพื่อความสำเร็จของงานมากกว่าที่จะได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนเป็นวัตถุจากผลงานนั้น ซึ่งสิ่งที่เห็นได้ชัดคือลักษณะของทักษะของผู้ที่มีความสำเร็จในระดับสูงที่มีต่อเงิน ที่จริงแล้วเขาไม่ได้ปฏิเสธที่จะไม่รับเงิน แต่เงินไม่ใช่สิ่งแรกที่เขาต้องการได้ในการที่เขาจะประสบความสำเร็จ

2.5.4 ความหมกมุ่นเรื่องของการงาน (Preoccupation with the task) หมายความว่า เมื่อใดก็ตามที่ผู้มีความสำเร็จในระดับสูงได้เริ่มงานที่มีความหมายอย่างใด อย่างหนึ่งขึ้นมาแล้ว เขาก็เริ่มที่จะหมกมุ่นวุ่นวายอยู่กับงาน จนกระทั่งได้รับความสำเร็จ เขาทนไม่ได้

ที่จะเห็นงานเสร็จเพียงครึ่งหนึ่งแล้วก็ทิ้งไว้ และเขาก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในตัวเอง จนกว่าเขาจะได้ใช้ความพยายามอย่างสูงสุดในการปฏิบัติงานให้สิ้นสุดลงไป

2.6 ทฤษฎีของ Federrick Herzberg : Two-Factor Theory

เซอร์ชเบิร์ก (Herzberg) (1959 : 113-115) ได้ทำการศึกษาพบทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจที่เรียกว่า The Motivation-Hygiene Theory ผลของการศึกษานี้ เซอร์ชเบิร์กได้สรุปเป็นแนวคิดว่า ปัจจัยที่ส่งผลถึงความพอใจในการทำงานกับปัจจัยที่ส่งผลถึงความไม่พอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่แยกจากกันไม่เหมือนกัน เป็นปัจจัยที่เกิดจากสิ่งสองพวก (Two-Factor Theory) ซึ่งอาจจะเรียกชื่ออย่างอื่นอีกหลายชื่อ เช่น ทฤษฎีความพอใจ-ไม่พอใจ (Satisfiers – Dissatisfiers) ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน (Motivators – Hygienes) หรือทฤษฎีองค์ประกอบภายใน-ภายนอกของงาน (Intrinsic – Extrinsic Factors) (พยอม วงศ์สารศรี. 2540 : 76)

เซอร์ชเบิร์ก เชื่อว่าปัจจัยจูงใจเป็นตัวทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ เป็นสิ่งสนับสนุนให้มนุษย์ทำงานหนักขึ้นและเป็นตัวกำหนดค่าที่หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน สำหรับปัจจัยค้ำจุนเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะของการทำงาน ซึ่งไม่ใช่ส่วนที่เป็นแก่นแท้ของงาน แต่เกี่ยวข้องกับสภาวะแวดล้อมของการทำงาน และ ไม่มีความสัมพันธ์หรือมีความสัมพันธ์แต่น้อยกับแรงจูงใจในการทำงาน ถ้าไม่มีองค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุนก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ถ้าสิ่งเหล่านี้มีก็ได้ช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น นั่นคือไม่ได้สร้างการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของคน เป็นแต่เพียงป้องกันการสูญเสียในการปฏิบัติงานของคน อันเนื่องมาจากขอบเขตอันจำกัดของงานเท่านั้น

ทฤษฎีสองปัจจัยของเซอร์ชเบิร์ก แบ่งออกเป็น

2.6.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivators factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงาน อันเนื่องมาจากมีแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน และเกี่ยวข้องกับเรื่องของงาน โดยตรงเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาเจตคติทางด้านบวก และการจูงใจที่แท้จริง มีอยู่ 5 ประการคือ

- 1) ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- 2) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement)
- 3) การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)

5) ลักษณะของงาน (The Work Itself)

2.6.2 ปัจจัยค่าจูน(Hygiene factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มักนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในการทำงานจำเป็นต้องป้องกันหรือค่าจูนไม่ให้คนเกิดความท้อแท้ไม่อยากทำงาน มีอยู่ 5 ประการคือ

- 1) การปกครองบังคับบัญชา(Supervision)
- 2) สภาพการทำงาน(Working Conditions)
- 3) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

(Interpersonal Relations)

- 4) ผลประโยชน์เกี่ยวกับและสวัสดิการ(Salary)
- 5) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน(Job Security)

ทั้ง 10 องค์ประกอบ ผู้วิจัยนำมาเป็นองค์ประกอบในการศึกษาค้นคว้าทางด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลหนองคาย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113) ให้ความหมายของความสำเร็จของงานว่า ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำให้สำเร็จ สิ่งที่เขาทำเป็นก็คืองานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 อย่าง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถที่จะทำงานนั้น ส่วนสแตลส์และเชย์เลส (Stauss and Styless, 1960 : 11) กล่าวถึงความสำเร็จของงานไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงาน แม้จะเป็นงานที่ได้เงินเดือนสูงสุดก็อาจไม่พึงพอใจในงานเมื่อเขาารู้สึกว่าไม่ประสบความสำเร็จ หรือเป็นคนไม่สำเร็จไม่สำคัญคนหนึ่งเขาไม่มีโอกาสทำอะไรและไม่รู้จุดมุ่งหมายที่แน่นอน ความต้องการที่รุนแรงของคนคือความรู้สึกสัมฤทธิ์ผล เพราะทำให้เขารู้สึกว่าเขาได้ทำอะไรสำเร็จ และงานของเขามีความหมายและความสำคัญต่อคนอื่น ซึ่งความภูมิใจเหล่านี้ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยให้เขารู้สึกประสบความสำเร็จได้

กล่าวโดยสรุปความสำเร็จของงาน หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนรู้จักวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ในขณะที่ทำงานจนเป็นที่พอใจของตนเองและบรรลุเป้าหมายขององค์การพยาบาล โรงพยาบาลหนองคายก็เช่นกันพยาบาลสามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จและมีอิสระในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานด้วยตนเอง เมื่องานประสบผลสำเร็จ ย่อมทำให้พยาบาลเกิดความรู้สึกพอใจและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

2. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) เฮอร์ซเบิร์ก

(Herzberg, 1959 : 113-115) ให้ความหมายของความก้าวหน้าในตำแหน่งว่า การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน แต่ละคนจะได้รับความก้าวหน้าก็โดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มเติมความรู้ กิลเมอร์ (Gilmer, 1966 : 280-283) สรุปว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่หมายถึง การมีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในงานที่ทำ

กล่าวโดยสรุปความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงการที่บุคคลมีโอกาสดำเนินงานเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วยความเป็นธรรม รวมทั้ง โอกาสได้รับความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ซึ่งพยาบาลโรงพยาบาลหนองคาย ก็มีความต้องการก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน เพราะฉะนั้นผู้บริหารควรสนับสนุน ส่งเสริมให้พยาบาลได้เพิ่มความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถดำรงตำแหน่งที่เหมาะสมและสูงขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. การยอมรับนับถือ (Recognition) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 :

113-115) ได้กล่าวว่า การยอมรับนับถือหมายถึงการได้รับความไว้วางใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงความเชื่อถือยอมรับในความสามารถ เมื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จทั้งจากผู้บังคับบัญชาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น จากคำพูดหรือการเขียน การให้การเสริมแรงบ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดการจูงใจต่อเนื่องกันไป

สรุป การยอมรับนับถือหมายถึง การที่บุคคลได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อถือยอมรับในความรู้ความสามารถและการให้กำลังใจโดยการยกย่องชมเชยจากผู้อื่น เมื่อทำงานประสบความสำเร็จ ซึ่งการยอมรับนับถือขึ้นอยู่กับความสำเร็จของงานด้วย พยาบาลโรงพยาบาลหนองคายก็เช่นกัน หากได้รับการไว้วางใจยอมรับในความรู้ความสามารถ และให้กำลังใจโดยการยกย่องชมเชยจากผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงานแล้ว ย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 :

113-115) ให้ความหมายของความรับผิดชอบ หมายถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น จากการที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้โอกาสแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มที่โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด เมื่อคนได้รับมอบหมาย

ให้รับผิดชอบในการตัดสินใจงานของเขา จะช่วยให้เกิดความผูกพันในงาน คนต้องการโอกาสที่จะได้รับความรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้ว การควบคุมภายนอกก็จะลดลง ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 278-279) ได้อธิบายความหมายของความรับผิดชอบว่า หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Superior and Subordinate Relationship) ในความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้บริหารในฐานะผู้บังคับบัญชามีอำนาจสิทธิที่จะสั่งการให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งให้ทำตามคำสั่งได้ และในขณะเดียวกันฝ่ายผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะยอมปฏิบัติตาม ซึ่งผู้รับผิดชอบจะได้ผลประโยชน์ตอบแทนจากการปฏิบัติงานของตน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าอำนาจหน้าที่จะมีลักษณะเริ่มต้นจากผู้บังคับบัญชาเมื่อจบลงมายังผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ พร้อมกับคำสั่งในการมอบหมายงานให้ทำและในเวลาเดียวกัน จากคำสั่งดังกล่าวก็จะทำให้เกิดความผูกพันของผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะต้องปฏิบัติตามคำสั่งนั้นด้วย ความผูกพันของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นขึ้นไปนี้เองคือความรับผิดชอบที่จะเกิดขึ้น

สรุปความรับผิดชอบหมายถึงการที่บุคคลได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา แล้วมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จ โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือตรวจสอบแต่อย่างใด พยาบาลโรงพยาบาลหนองคายหากได้รับการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถก็จะมีคามมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและพัฒนางานให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

5. ลักษณะของงาน (The Work Itself) เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg. 1959 : 113-115) ให้ความหมายของลักษณะของงานว่าหมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทาย งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง กิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 279-283) ได้อธิบายความหมายของลักษณะของงานว่าหมายถึงการได้ปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถและความต้องการจะทำให้เกิดขวัญกำลังใจในงานที่จะทำ

สรุป ลักษณะของงานหมายถึง งานที่บุคคลปฏิบัติ รับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถความถนัด เป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทาย และมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติ พยาบาลโรงพยาบาลหนองคายหากได้รับมอบหมายงานจากผู้บริหารโดยงานนั้นตรงกับความรู้ ความสามารถ ความถนัดเป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทาย และมีความรู้สึกว่ามีอิสระในการทำงาน ได้ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา ก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg. 1959 : 113-115) ได้กล่าวถึงการปกครองบังคับบัญชาว่า หมายถึงความสามารถ

ของผู้บังคับบัญชาในการให้ความแนะนำทางวิชาการ หรือแนะนำเทคนิคในการทำงาน แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามหน้าที่และความรับผิดชอบได้มากนักน้อยเพียงใด ซึ่งไม่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา รงชัย สันติวงษ์ (2530 : 301) ได้ให้ความหมายของการปกครองบังคับบัญชาว่าการปกครองบังคับบัญชาหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเริ่มต้นจากตัวผู้บริหารสูงสุดในชั้นยอดขององค์การ เป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ที่สามารถ แยกออกได้เป็นลักษณะของอำนาจหน้าที่ ลักษณะของความรับผิดชอบและลักษณะ ของการติดต่อสื่อสาร

สรุปการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาสามารถบังคับบัญชา ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและแก้ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนเปิด โอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นปรึกษาหารือ ในการปฏิบัติงานได้ พยาบาล โรงพยาบาลหนองคายหากได้รับการบังคับบัญชาที่ดีจากผู้บริหารก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

7. สภาพการทำงาน (Working Conditions) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg . 1959 : 113-115) ได้กล่าวว่าสภาพการทำงานหมายถึงสภาพการทำงานทั่วไปที่เกี่ยวกับหน้าที่ การงาน เช่นความสะอาดสวยงามในการทำงาน ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ทำงาน ปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน อันเป็นผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กิลเมอร์ (กิตติมา ปรีดีติลล. 2529 : 329 ; อ้างอิง จาก Gilmer. 1966) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ฮ่องกงน้ำ ชั่วโมง การทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดขวัญ กำลังใจเกิดความพึงพอใจมากน้อยต่างกัน

สรุป สภาพการทำงาน หมายถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่นอัตราค่าจ้างคน อาคารสถานที่ ห้องทำงาน ห้องพัก วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พยาบาล โรงพยาบาลหนองคายก็เช่นเดียวกันถ้าผู้บริหารจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

8. ผลประโยชน์เกี่ยวกับและสวัสดิการ (Salary) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg . 1959 : 113-115) ศึกษาพบว่า เงินเดือนเป็นปัจจัยจำเป็นอย่างหนึ่งป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน กิลเมอร์ (Gilmer . 1966 : 113-115) กล่าวว่าบุคคลที่จะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับค่าจ้างและสิ่งตอบแทนที่สมเหตุสมผล

สรุป ผลประโยชน์เกี่ยวกับและสวัสดิการหมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ โดยเฉพาะเงินเดือนในอัตราที่เหมาะสม พยาบาลโรงพยาบาลหนองคายก็ต้องการค่าตอบแทนผลประโยชน์เกี่ยวกับและสวัสดิการที่เหมาะสมเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

9. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) เฮิร์ชเบอร์ก (Herzberg . 1959 : 113-115) ให้ความหมายว่า การที่บุคคลมีความมั่นคงต่อหน้าที่การทำงาน การได้รับความเป็นธรรมและปกป้องคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชารวมถึงการได้รับความคุ้มครองให้มีความมั่นคงปลอดภัย กิลเมอร์ (Gilmer . 1966 : 280) ให้ความหมายของความมั่นคงปลอดภัยคือ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถและการได้รับความเป็นธรรม

สรุปความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึงการที่บุคคลได้รับความมั่นคงและมีความมั่นใจต่องานที่ปฏิบัติอยู่ว่ามีความมั่นคง ปลอดภัยและได้รับความเป็นธรรม ได้รับการปกป้องคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงการได้รับความคุ้มครองให้มีความมั่นคงปลอดภัย

Rajabab 10. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

(Interpersonal Relations) เฮิร์ชเบอร์ก (Herzberg . 1959 : 113-115) ให้ความหมายว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาว่าในการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นองค์ประกอบที่เกิดควบคู่กับการปกครองบังคับบัญชาเสมอ

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึงความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของทุกฝ่าย อันส่งผลให้การดำเนินขององค์การบรรลุเป้าหมายเป็นอย่างดี พยาบาลโรงพยาบาลหนองคายก็ต้องการสัมพันธภาพที่ดีจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน อันก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในอาชีพต่างๆ ได้มีผู้ศึกษาวิจัยไว้บ้างแล้ว แต่ที่น่าสนใจและได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

อาคม วัคไชสง (Arkorn, Vathaisong. 1982 : 4687-A) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครู ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย จำนวน 6 แห่ง โดยศึกษาจากองค์ประกอบ 10 ประการ คือ ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้า การได้ชื่นชมกับผลสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำ นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล เงินเดือน การนิเทศ และเงื่อนไขการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้อาจารย์มีความพึงพอใจตามลำดับ คือความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ทำ ความสำเร็จในงาน การนิเทศและนโยบายในการบริหาร ส่วนสิ่งที่ไม่ทำให้ อาจารย์ไม่พึงพอใจ คือเงินเดือน อาจารย์ที่ประสบการณ์ในการสอนมากกว่า 10 ปี จะพึงพอใจในผลสำเร็จของงาน เงื่อนไขการทำงานมากกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี ส่วนอาจารย์เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ชลิต พูนศิลป์ (2527 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งสององค์ประกอบ ข้าราชการครูชายและข้าราชการครูหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในปัจจัยจูงใจ และที่ระดับ .01 ในปัจจัยค้ำจุน

จารุวรรณ เสวสุวรรณ (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง

และพยาบาลที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันกับพยาบาล
ที่ปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี และตั้งแต่ 11 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

มาณีย์ อึ้งเจริญพงษ์ (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า
ในด้านทัศนคติต่อเกียรติภูมิวิชาชีพพยาบาล มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์ปานกลางมากที่สุด
ในด้านทัศนคติการปรับปรุงตนเองมีความเห็นอยู่ในเกณฑ์สูงมากที่สุด ในตำแหน่งที่ทำงาน
มีผู้ตอบอยู่ในแผนกต่างๆ มีจำนวนใกล้เคียงกัน ในด้านการขอย้ายหน่วยงานมีพยาบาลที่ไม่คิด
จะย้ายหน่วยงานมากกว่าผู้ที่คิดจะย้ายหน่วยงานและกลุ่มผู้ที่คิดจะย้ายหน่วยงาน ปรากฏว่า
กลุ่มที่ขอย้ายไปอยู่หน่วยอื่นๆ ภายในโรงพยาบาลมีมากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่จะไปประกอบ
อาชีพใหม่ และตัวแปรทางด้านสถานภาพและตัวแปรทางวัฒนธรรมก็มีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจรวมในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาลระยะเวลาการทำงานกับความพึงพอใจรวม
ในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิคม พรหมน้อย (2529 : 69-70) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครู
โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ในภาคใต้ พบว่า ภัฏมหาสารคาม

ความพึงพอใจในการทำงานของครู โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ในภาคใต้
มีระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการสร้างความพึงพอ
ใจ ในการทำงานของครู โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ในภาคใต้ ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน
เกี่ยวกับเพศ วุฒิ และประสบการณ์ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ศรียา นิยมสำรวจ และคณะ (2534 : บทคัดย่อ) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ
ในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ที่มีความแตกต่างกัน
ในด้านตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุ แผนกที่ปฏิบัติงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
ของพยาบาลประจำการซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค พบว่า

1. ลักษณะทั่วไปของประชากรเป็นพยาบาลวิชาชีพร้อยละ 41.5 และพยาบาล
เทคนิคร้อยละ 58.5 พยาบาลส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 57.3
ส่วนพยาบาลที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 42.7 ช่วงกลุ่มอายุส่วนใหญ่ 26-30
ปี ร้อยละ 51.0 รองลงมาคืออายุ 25 ปี หรือต่ำกว่าร้อยละ 42.3 ส่วนที่เหลือมีอายุมากกว่า 31
ปี ร้อยละ 6.7 ระยะเวลาการทำงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ส่วนใหญ่มีระยะเวลา
4-6 ปี ร้อยละ 63.5

2. พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี มีความพึงพอใจโดยรวมส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 63.0) รองลงมา มีความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับสูงและต่ำ ร้อยละ 32.0 และ 5.0 ตามลำดับ การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในงานด้านการรับรู้ถึงสัมพันธภาพต่อหน่วยงาน และความคิดเห็นที่มีต่อผู้บังคับบัญชาในระดับสูง ร้อยละ 56.4 และ 57.7 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในงานด้านความคิดเห็นต่อหน่วยงาน ความคิดเห็นต่อเงินเดือน และสวัสดิการ และความคิดเห็นต่อโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 61.0 และ 60.6 ตามลำดับ

3. พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคมีความพึงพอใจในงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000

4. พยาบาลวิชาชีพ และพยาบาลเทคนิคที่มีการศึกษาดังกันมีความพึงพอใจในงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000

5. พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคในหน่วยงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000

6. พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

7. พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

แน่งน้อย ไทยนิยม (2534 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา พบว่า

1. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับสูง ยกเว้นความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจในงานโดยรวม ด้านหน่วยงานและด้านลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพ สูงกว่าพยาบาลเทคนิค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พยาบาลหัวหน้าศึกษามีความพึงพอใจในงานโดยรวม ด้านลักษณะงาน และด้านสิ่งแวดล้อมสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทองประกาย เค้าวัฒนา และคณะ (2534 : บทคัดย่อ) ศึกษาาระดับความพึงพอใจ
ในองค์ประกอบของการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของบุคลากรทางพยาบาล ซึ่งปฏิบัติงาน
ในโรงพยาบาลในโรงพยาบาลเชิงรายประจํานครราชสีมา พบว่า

1. พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ช่วงอายุราชการ 1-5 ปี
มีความพึงพอใจมากที่สุดในองค์ประกอบด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และพึงพอใจน้อยที่สุด
ในองค์ประกอบของงานด้านเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2. พยาบาลเทคนิคส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ช่วงอายุการทำงาน
1-5 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุดในองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบ
หมายให้ปฏิบัติและพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

3. เจ้าหน้าที่พยาบาล ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุราชการ มาก
กว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุดในองค์ประกอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเงินเดือนค่าตอบแทนและสวัสดิการ

รุจี จารุภาชน์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์
และเภสัชกร : กรณีศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร พบว่า ทันตแพทย์และเภสัชกร
มีความพึงพอใจในงานโดยรวมทั้ง 10 องค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบ
ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือความรับผิดชอบในงาน รองลงมาคือการยอมรับนับถือ
องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

บุหพันธ์ ถาวรวัฒนยงค์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงาน
ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยจังหวัดขอนแก่นพบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุข
ประจำสถานีอนามัยจังหวัดขอนแก่นมีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวม
และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

มงคล ธีรกุล (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู
โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตการศึกษา 10 พบว่า

1. มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจ คือด้านความสำเร็จ
ของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในงาน
และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมาก และด้านปัจจัยค้ำจุนคือด้านการปกครอง
บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของครูในหน่วยงาน ด้านนโยบายและการบริหาร
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสภาพการทำงานและด้านสถานะของอาชีพ มีความพึงพอใจ

ในระดับมาก ยกเว้น ด้านค่าตอบแทนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

2. ครูชายและครูหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกันพบว่าครูชายกับครูหญิงและครูที่ได้รับการอบรมวิชาชีพครูกับครูที่ไม่ได้รับการอบรมวิชาชีพครู มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกันพบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บุญศรี สุวรรณพิบูลย์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในวชิรพยาบาล โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพในวชิรพยาบาล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสรุปรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ด้านจาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านการปกครองและบังคับบัญชาระดับหัวหน้าฝ่ายพยาบาลและระดับหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้านสภาพการทำงาน และด้านสัมพันธภาพของร่วมงาน และมีความพึงพอใจในระดับน้อยจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ สวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การปฏิบัติงาน

เกียรติขจร ไพบูลย์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดราชบุรี พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดราชบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ การพัฒนาตนเอง ในระดับสูง มีความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน โอกาสก้าวหน้า การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ชุตพงศ์ สุจิตรานนท์ (2542 : 78-79) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านเพื่อนร่วมงานและด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3 ด้าน คือ ด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านรายได้ และผลประโยชน์ที่ได้รับ

กัลยา สระแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 5 ด้าน คือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน รายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชาขั้นต้นและเพื่อนร่วมงาน ของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า

1. พยาบาลโรงพยาบาลชุมชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและด้านงานที่ทำในปัจจุบันและด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดย

1.1 พยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและ 2 ด้าน คือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลางและขนาดใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 พยาบาลโรงพยาบาลชุมชนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปีและระหว่าง 5-10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปีและระหว่าง 5-10 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้านงานที่ทำในปัจจุบันและด้านเพื่อนร่วมงาน

2. พยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้นและด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดเล็กมีความพึงพอใจมากกว่าขนาดใหญ่ในด้านผู้บังคับบัญชา และพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดใหญ่มีความพึงพอใจมากกว่าขนาดกลางในด้านเพื่อนร่วมงาน และพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพยาบาลที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี และต่ำกว่า 5 ปี ยกเว้นด้านเพื่อนร่วมงาน

มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน รวมทั้งไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างขนาดของโรงพยาบาล และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่อการมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน

จิราพรรณ ปุ่นเอื้อง (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชัยนาทพบว่า พยาบาลโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชัยนาท มีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พยาบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ 6 ด้านคือ สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหาร การนิเทศ งาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้า และการยอมรับนับถือ

งานวิจัยต่างประเทศ

Clements (1983 : 2567-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายใน และตัวแปรภายนอกกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา ในวิทยาลัย ชุมชนรัฐแมสซาชูเซต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาวิทยาลัยชุมชน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบสำคัญที่สุด ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือลักษณะงาน รองลงมาได้แก่ ค่าจ้าง การปกครอง บังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง และเรื่องทั่ว ๆ ไป

องค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูงกว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในเรื่องค่าจ้าง โอกาสความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานทุกระดับ เจ้าหน้าที่หญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เดวิด จอร์จ เบ็นนี่ (David George Binnie 1985 : 1450 – A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบคัตสรรทางสถานการณ์ และตำแหน่งของการ ควบคุมกับความพึงพอใจในการทำงานของครู ในเมืองฮิลส์บอร์ค (Hillsborough) รัฐฟลอริดา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของครูที่มีประสบการณ์การสอนต่างกัน ไม่ต่าง กัน และพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับตำแหน่งของการควบคุมภายใน

Osueke (1991 : 4169-A) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลา ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในคาโกต้าตอนใต้ ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มทั้ง 2 ด้าน คืองานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงานเกิดจากนโยบายของผู้บริหาร เงินเดือนต่ำ ผลประโยชน์และค่าตอบแทนไม่เพียงพอ

2. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ ได้แก่ งานส่วนตัว การสอนส่วนตัว ความรับผิดชอบในอาชีพ ความก้าวหน้าในอาชีพ การนิเทศของผู้บริหาร สถานภาพทางด้านอาชีพ ความมั่นคงในงานที่ทำ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัวสิทธิในการตัดสินใจ และสมรรถภาพทางด้านเทคนิค

เจนซอล (Genzal. 1998 : 93) ได้เสนอผลงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของทีมนพยาบาลที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนางาน ทฤษฎีตามระบบของ King (1981) และทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานในสาขาพฤติกรรมที่จัดเป็นระบบไว้ถูกใช้เป็นการรอบแนวคิดทีมนพยาบาลได้ใช้ตารางของ Torres (1981) ตรวจสอบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานที่ทีมนพยาบาลที่ศึกษาการพัฒนางาน ได้ตรวจสอบการทำงานของพยาบาลในปัจจุบัน แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ตามความพึงพอใจมากที่สุด ปานกลาง และน้อยที่สุด พบว่า 53% ไม่พึงพอใจในการทำงาน 41% มีความสุขในการทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาเปอร์เซ็นต์ การกระจาย และ t-test

หวัง ฉุน (Wang Qun. 1998 : บทคัดย่อ) ได้นำเสนอผลงานวิจัยเชิงบรรยาย เพื่อหาความสัมพันธ์เรื่องความขัดแย้งและความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งของมหาวิทยาลัยปักกิ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและชนิดของความขัดแย้งและความพึงพอใจในงานของพยาบาล และหาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้ง และความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลประจำการ 191 คนซึ่งทำงานในแผนกต่างๆ จำนวน 6 แผนกของโรงพยาบาลที่เป็นแหล่งศึกษาที่หนึ่งของมหาวิทยาลัยปักกิ่ง เมืองหลวงสาธารณรัฐประชาชนจีน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบวัดการรับรู้ความขัดแย้งของการ์ดเนอร์ แบบวัดความพึงพอใจในงานของแมคคอลลอสตีและมุลเลอร์ และแบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการรับรู้ความขัดแย้งและแบบวัดความพึงพอใจในงานเท่ากับ .83 และ .97 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

โฮลเมส (Holmes. 1998 : 17) ได้ศึกษาเรื่องพัฒนาการการอบรมผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพัฒนาวิชาชีพเฉพาะสาขา : การปรับปรุงการปฏิบัติงานในบทบาทของพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น

โดยศึกษาความต้องการของสาธารณชนในเรื่องคุณภาพการรักษาสุขภาพ ซึ่งมุ่งเน้นในเรื่องความสำเร็จของผลการรักษาคนไข้ที่มีคุณภาพ โรงพยาบาลผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค คือ บทบาทในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งเริ่มต้นมาตั้งแต่ต้นปี 1900 เป็นผลมาจากความต้องการของสาธารณชนนั่นเอง และได้ดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีคุณภาพในการรักษาพยาบาล การพัฒนาการฝึกอบรมพยาบาลให้ดีขึ้น เป็นโอกาสที่จะได้สร้างสรรค์และขยายบทบาทการรักษาพยาบาลของพยาบาลศัลยกรรมกระดูก และโรงพยาบาลผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรคได้ปรับปรุงด้วยเช่นกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University