

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน มีดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในงาน
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
 - 3.1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานทั่วไป
 - 3.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานเฉพาะของพยาบาล
 - 3.3. เอกสารต่าง ๆ

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจ คือ อารมณ์ซึ่งเป็นสภาวะของร่างกายในขณะที่มีความรู้สึกเกิดขึ้น (สุภัททา ปิณฑะแพทย์, 2532 : 71)

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะของความรู้สึกที่เกิดร่วมกับการได้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายใดๆ ก็ได้หรือคือสภาพสุดท้ายของความรู้สึกที่เกิดร่วมกับการได้บรรลุผลสำเร็จโดยแรงกระตุ้นของวัตถุประสงค์ของความรู้สึก สเตาต์และเซเลต์ (Strauss and Sayless, 1960 : 99-121) ครีเวอร์ (Drever, 1972 : 256) ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของ หน่วยงานหรือองค์กร บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ จิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้ แอปเปิล ไวท์ (Applewhite, 1965 : 8) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจในงานมีความหมายกว้าง รวมถึงความพอใจทางด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้มีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ แตกต่างกันไป การมีทัศนคติที่ดีต่องานก็คือ มีความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าทัศนคติที่ไม่ดีต่องานก็คือไม่พึงพอใจต่องานนั่นเอง

กิลเมอร์และคณะ (Gilmer, B.V. et al., 1966 : 255) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่พอใจในการปฏิบัติงาน เป็นผลที่เกิดจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหลายสิ่ง เช่น งานปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ และชีวิตโดยทั่วไปของเขา

วิกเตอร์ (Victor, 1974 : 204-209) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของการทำงานของบุคคล ซึ่งต่างก็มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป การมีทัศนคติที่ดีต่องาน ก็คือ มีความพึงพอใจในงาน และถ้ามีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานก็คือ ไม่พึงพอใจต่องานนั่นเอง

เดวิส (Davis, 1974 : 483-487) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่า ทัศนคติเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึกพอใจและไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานต่องานที่ทำ ซึ่งจะทราบได้ว่าเขามีความพอใจหรือไม่ โดยการประเมินคุณภาพงานและ ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผลนี้ขึ้นอยู่กับความสำเร็จ หรือ ความล้มเหลวในการทำงานที่มุ่งหวังไว้ และยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้บรรลุผลในการปฏิบัติงาน

มิลตัน (Milton, 1981 : 151) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่

สมิท (Smith, 1992 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการบ่งชี้ถึงระดับความพอใจมากน้อยเพียงใดของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้น ว่าตอบสนองความต้องการของเขาได้เพียงใดและกล่าวอีกว่าเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้น ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจและสภาพแวดล้อม

มอสและโรลเลส (Moss & Rowless, 1997 : 32-34) และ ดรีเวอร์ (Drever, 1972 : 256) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า คือความรู้สึกเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองจากบุคคลอื่นในผลงานที่ทำขึ้น

สรุปความหมายความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้ทำงาน

เกิดความรู้ที่ดึงดูดใจ หุ่่มเท เสียสละ อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุด มีประสิทธิภาพสูง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการมีความสำคัญทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและต่อองค์กรอย่างมากเพราะ

1. ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการได้รับความสำเร็จตามความรู้สึกรักใคร่ของตนและต้องการที่จะแสดงบทบาทอย่างเต็มความสามารถตามที่ตนเองปรารถนา
2. ผู้ปฏิบัติงานไม่เคยมีความพึงพอใจ หากงานนั้นน่าเบื่อหน่าย ไม่ท้าทาย ไม่เป็นอิสระ จะก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายหงุดหงิดรำคาญต่อตัวเอง หน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน ฉะนั้นต้องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างงานใหม่ ลดความเบื่อหน่าย
3. ผู้ปฏิบัติงานไม่เคยมีความพึงพอใจในงานที่ทำ จะเกิดความคับข้องใจ เพราะงานที่ทำนั้นถือว่าไม่สนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์
4. ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในงาน เมื่อเกิดความขัดแย้งกัน ทำให้ขาดขวัญและกำลังใจ การทำงานก็จะลดต่ำลง ส่งผลให้งานลดประสิทธิภาพ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวถึงการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานมีหลายแนวคิด แต่จะนำเสนอเฉพาะแนวคิด ที่ใช้เป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้และการที่ผู้ทำงานจะเกิดความรู้สึกรักใคร่พอใจในการทำงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรนั้นมีสิ่งจูงใจมากน้อยเพียงใด การจูงใจมีความสำคัญ เพราะผู้บริหารจะทำงานให้สำเร็จได้จำเป็นต้องใช้บุคคลอื่น ผู้บริหารจึงต้องหันมาทำความเข้าใจกับทฤษฎีการจูงใจเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศของงาน และเพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน บาร์นาร์ด (Barnard, 1966 : 55) กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจที่ให้ความสำคัญกับสิ่งที่อยู่ภายใน (Content theories) เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับแรงผลักดัน หรือความต้องการต่างๆ ที่มีอยู่ภายในบุคคลในฐานะที่เป็นแรงจูงใจของการกระทำ การที่พยาบาลจะร่วมกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กรได้นั้น ผู้บริหารจะต้องหาวิธีจูงใจให้พยาบาลปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

1. ทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ (A. H. Maslow)

มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 122-144 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2530 : 380-387) มักกล่าวถึงทฤษฎีความต้องการตั้งแต่เกิดจนตายและได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อากาศ อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ในขั้นแรกนี้ องค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนโดยการจ่ายค่าตอบแทน เพื่อบุคลากรจะได้นำเงินไปใช้จ่าย เพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นมูลฐานของชีวิต

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มนุษย์มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากอันตรายต่างๆ ที่จะมีต่อร่างกายและจิตใจ เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม มนุษย์ปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบและสามารถคาดหมายได้ ความต้องการความปลอดภัย หมายความว่ารวมถึงความรู้ของแต่ละบุคคลถึงข้อจำกัดหรือขอบเขตของพฤติกรรม ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในสังคมองค์กร ความมั่นคงหรือความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานควรจัดให้บุคลากรได้มีความรู้ที่มั่นคงในการทำงาน เช่น มีกฎระเบียบที่แน่นอนในการพิจารณาความดีความชอบและการปลดออกจากงาน เป็นต้น

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ 2 ชั้นแรกแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการที่จะมีส่วนร่วม และได้รับการยอมรับความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งองค์กรจะตอบสนองความต้องการนี้ให้แก่บุคลากรได้ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน และเมื่อมีความคิดหรือข้อเสนอแนะที่ดีก็ควรจะมีการยกย่องชมเชย เพื่อให้กำลังใจและให้บุคลากรรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ ทำให้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

1.4 ความต้องการได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem or status needs) เป็นความต้องการยกค่านับในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ การเป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น การมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือการมีโอกาสได้ใกล้ชิดพูดคุยกับบุคคลสำคัญ เป็นต้น

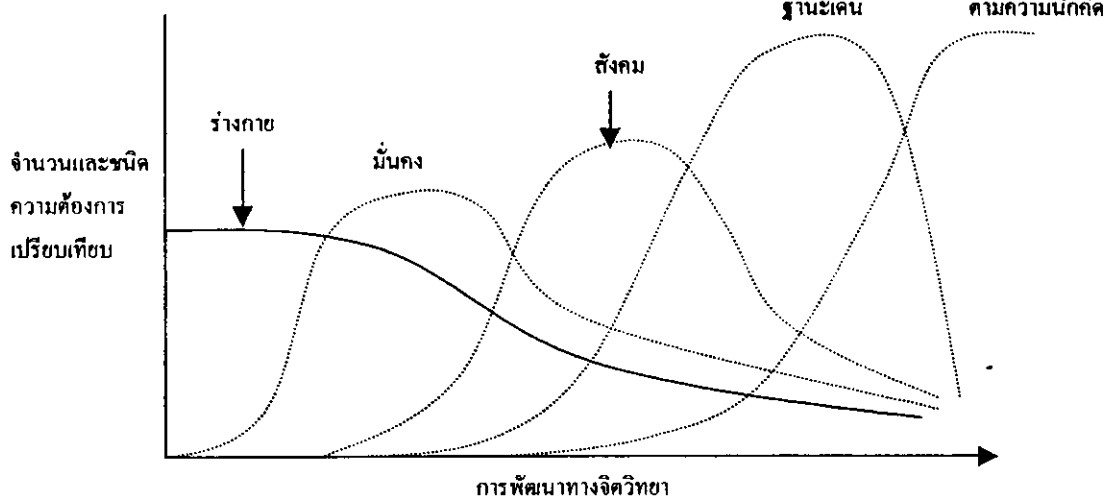
1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จสมหวังในชีวิตตามความนึกคิด (Self-actualization or self-realization) เป็นลำดับขั้นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ ภายหลังจากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ชั้นครบแล้ว มนุษย์ก็มีความต้องการสูงขึ้นไปอีก และอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ฝันหรือเป็นความต้องการที่อยากแก่การแสวงหาไว้ทุกอย่าง

อย่างไรก็ตาม ความต้องการของคนเราจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่หมดไป ความต้องการอย่างอื่นก็เกิดขึ้นมาได้อีก ความต้องการขั้นหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงขึ้นไปจะปรากฏเด่นชัดขึ้นในความรู้สึกของคน และเมื่อความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้ว จะยังคงมีอิทธิพลอยู่ในตัวคนมิได้หมดสิ้นไป ความต้องการของคนในแต่ละระดับจึงคาบเกี่ยวกันอยู่เสมอ ดังแสดงในภาพประกอบ 2

ความต้องการทาง...

ฐานะเด่น

ตามความนึกคิด



การพัฒนาทางจิตวิทยา

ณ จุดนี้ : ความ
ต้องการทางด้านร่าง
กายจะสูงสุด

ณ จุดนี้ : ความ
ต้องการ
ทางด้านความมั่นคง
จะสูงสุด

ณ จุดนี้ :
ความต้องการทางด้านสังคม
จะเท่ากับความต้องการทางด้าน
ฐานะเด่น และจะมีขนาดมากที่สุดกว่าความต้องการอื่นๆ

ภาพประกอบ 2 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ของความต้องการประเภทต่างๆ (Fremont E. Kast and James E. Rosenzweig, 1970 : 224 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2530 : 387)

ดังนั้น ในการบริหารงานผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรจะต้องคำนึงถึงความสำคัญในเรื่องความต้องการของบุคคลภายในหน่วยงานอยู่เสมอและพยายามหาสิ่งจูงใจที่จะสนองความต้องการของบุคลากร และจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทฤษฎีการจูงใจของเฟรดเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's motivation hygiene theory)

เฟรดเฮอร์ซเบิร์ก มัวส์เนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Synderman, 1959 : 71-79) ได้เสนอผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับผลผลิตของนักบัญชีและวิศวกร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจนั้น ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ

2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

2.2 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) หรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factors) เป็นความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจตามทฤษฎีของมาสโลว์ ได้แก่ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพนโยบายการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชาหรือการนิเทศงาน ค่าตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการต่างๆ สภาพการทำงาน และความปลอดภัยในการทำงาน

หลักการของทฤษฎีการจูงใจ ของเฟรดเฮอร์ซเบิร์ก พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ มาสโลว์ ซึ่งกล่าวถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ตั้งแต่ขั้นต่ำสุดถึงขั้นสูงสุด 5 ประการ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความต้องการการยอมรับนับถือ และความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต ผู้บริหารสามารถใช้ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ เพื่อสร้างสิ่งจูงใจให้แก่บุคลากรได้โดยการพิจารณาความต้องการของบุคลากรและจัดสวัสดิการสิ่งแวดล้อมขององค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรตามลำดับขั้น ตั้งแต่ขั้นต่ำสุดจนถึงขั้นสูงสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจและมีพฤติกรรมที่เป็นผลดีต่อองค์กร ส่วนเฮอร์ซเบิร์ก มอสเนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Synderman, 1959 : 112) ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานของวิศวกร และนักบัญชีที่เมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 200 คน โดยการสัมภาษณ์ว่ามีสิ่งใดที่ทำให้คนงานไม่มีความสุขหรือไม่พึงพอใจมีสิ่งใดบ้างที่ทำให้คนงานมีความสุขหรือความพึงพอใจ ความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานและไม่พึงพอใจในงานนั้นมีผลต่อการปฏิบัติงานหรือไม่ และจากผลการวิจัยสรุปว่าความพึงพอใจในงาน และความไม่พึงพอใจ

ในงานนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นต่อเนื่องกัน แต่เป็นคนละส่วนกันและไม่มีความสัมพันธ์กัน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และไม่พึงพอใจในงานแบ่งเป็น 2 ปัจจัย

1. การปรับปรุงปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) สามารถเพิ่มความพึงพอใจในงานได้ แต่จะไม่ป้องกันหรือกำจัด ความไม่พึงพอใจในงาน
2. การปรับปรุงปัจจัยค้ำจุน (Hygienes factors) สามารถป้องกันหรือกำจัดความไม่พึงพอใจในงานได้ แต่จะไม่เพิ่มความพึงพอใจในงาน

สำหรับงานที่มีลักษณะจูงใจจะต้องทำให้คนรู้สึกพึงพอใจ ดังนี้ คือ

1. งานที่ทำงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ ไม่น่าเบื่อหน่าย เป็นสิ่งท้าทาย และต้องใช้ความพยายามเต็มที่
2. มีอิสรภาพที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายและสามารถใช้ความคิดริเริ่มของตนเองได้อย่างเต็มที่
3. มีส่วนร่วมในการทำงานให้ประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มหรือหน่วยงาน
4. ได้รับการยอมรับนับถืออย่างจริงจังในผลสำเร็จของงานที่ทำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากผู้บังคับบัญชา
5. การทำงานนั้นทำให้ผู้ทำเกิดการพัฒนาดตนเองได้มีความรู้ทักษะความสามารถ ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

3. ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) และทฤษฎีวาย (Y)

เป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ คือ ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) และทฤษฎีวาย (Y) ซึ่งเสนอโดย คีกลาส (Douglas, 1987 : 33-48) แห่ง Massachusetts Institute of Technology ความแตกต่างระหว่างสองทฤษฎีนี้คือ การมองคนในแง่ของสมมุติฐานต่างกัน

ทฤษฎี X เชื่อว่า ถ้าจะมุ่งงานกันจริงๆ แล้วจะไปมัวพะวงถึงคนอื่นไม่ได้ เพราะธรรมชาติของคนไม่ชอบทำงาน คีกลาส ได้สรุปพฤติกรรมในการทำงานของคนตามทฤษฎี X ไว้ดังนี้

3.1 คนส่วนใหญ่มีนิสัยไม่ชอบทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานเท่าที่จะสามารถจะทำได้

3.2 เนื่องจากนิสัยไม่ชอบทำงานนี้เอง คนส่วนมากจึงต้องถูกบังคับควบคุม สั่งการ และขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อที่จะได้ทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

3.3 คนส่วนใหญ่ชอบรับคำสั่งมากกว่า เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นเพียงเล็กน้อย ต้องการความมั่นคงเหนือสิ่งอื่นใด

ทฤษฎี Y เชื่อในทางตรงกันข้ามว่า ถ้าไม่คำนึงถึงจิตใจของคนแล้วจะไม่มีทางทำงานให้สำเร็จตามที่ต้องการ ดักลาสได้สรุปพฤติกรรมในการทำงานของคนตามทฤษฎี Y ไว้ดังนี้

3.4 การใช้กำลังกายและกำลังสมองในการทำงานเป็นสิ่งธรรมดาเช่นเดียวกับการเล่นหรือการพักผ่อน

3.5 การควบคุมจากภายนอกและการขู่ว่าจะลงโทษ ไม่ใช่วิธีที่จะก่อให้เกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ คนทั้งหลายจะตั้งงานแก่ตัวเอง และควบคุมตนเองจนบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องที่ตนได้รับมอบหมาย

3.6 การสร้างความผูกพันต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยการให้รางวัลตามความสำเร็จแห่งผลงานของบุคคลจะสามารถอำนวยความสะดวกให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ได้โดยตรงต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร

3.7 ภายใต้สถานการณ์ที่เหมาะสม คนส่วนใหญ่ไม่เพียงแต่จะยอมรับผิดชอบเท่านั้น หากแต่จะแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นด้วย

3.8 ความสามารถในการจินตนาการ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อแก้ปัญหาในการทำงานขององค์กรนั้น มีอยู่อย่างกว้างขวางในหมู่ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป

3.9 ภายใต้สภาพการณ์ปัจจุบัน คนที่อยู่ในองค์กรมีโอกาสแสดงความสามารถเพียงบางส่วนเท่านั้น

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานหนึ่งให้สำเร็จ การที่บุคลากรในองค์กรจะเกิดความรู้สึกที่พึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์กรนั้นมีอยู่ ถ้าองค์กรมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก บุคลากรในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก การจูงใจในการทำงาน คือ การสร้างส่วนประกอบในการทำงานเพื่อโน้มน้าวจิตใจให้คนมีความรู้สึกผูกพันอยู่กับองค์กรอยากทำงาน โดยทุ่มเทและเสียสละเพื่อองค์กร การจูงใจจะเกิดได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจเป็นเครื่องชักนำ ดังนั้นขอเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในของพยาบาลไว้ 3 ส่วนคือ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยทั่วไป

บาร์นาร์ด (Barnard, 1966 : 142-149) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมองค์การ โดยวิธี Deductive method คือ การร่วมมือร่วมใจ (Cooperation) เป็นตัวนำไปสู่การอธิบายเหตุและสิ่งจูงใจที่หน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้น ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal non-material opportunity) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น เกียรติยศ การให้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น
3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable physical conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefactions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น และการแสดงความภักดีต่องาน
5. ความดึงดูดใจในสังคม (Associational attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันมิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (Adaptation of conditions to habitual methods and attitudes) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The opportunity of enlarged participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน
8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The condition of communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม ที่ทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการทำงาน

Central Library
Prince of Songkla University

แวลูซ (Valez, 1972 : 97) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายใน (ปัจจัยกระตุ้น) และองค์ประกอบภายนอกของงาน (ปัจจัยค้ำจุน) ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ โคโลมเบีย องค์ประกอบภายในของงาน ได้แก่ ผลสำเร็จของงาน การยอมรับในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน และความเจริญก้าวหน้า องค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูลสภาพของงาน การบริหารงานและการควบคุมงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจต่อองค์ประกอบภายนอกงาน ได้แก่ เงินเดือน และประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่สำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชนมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ล็อก (Locke, 1976 : 302) ได้เสนอองค์ประกอบ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 7 องค์ประกอบ คือ

1. งาน เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจหมายความว่า คนนั้นชอบงานหรือเปล่า ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วย ก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูงเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานถ้ามีลักษณะท้าทายก็จะทำให้เกิดความสนใจ และต้องการที่จะได้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ทำให้คนอยากทำงานมากขึ้น รวมทั้งระดับความยากง่ายของงานต้องเหมาะสมกับผู้ที่ทำด้วย ไม่ใช่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานก็ต้องพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคลด้วย ไม่ใช่ปริมาณงานมากเกินไปหรือมีเวลาจำกัดมาก และถ้างานนั้นส่งเสริมให้ผู้ที่ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้ ก็จะทำให้คนอยากทำงานมากขึ้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่องและประกาศเกียรติคุณ สรรเสริญบ้าง ควรให้ความเชื่อถือแก่ผู้ที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลให้ได้แสดงความสามารถ และทำให้สำเร็จด้วยดี

3. ประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาพักร้อน เป็นสิ่งที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับจากการทำงาน และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

4. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ อากาศถ่ายเท ทำเลที่ตั้ง และการจัดสภาพในห้องทำงาน มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกอยากทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

5. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานความพึงพอใจในงาน รูปแบบของการนิเทศงาน การใช้เทคนิคในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และทักษะในด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชาจะมีผลทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้

6. ผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานที่มีความรู้ความสามารถ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีไมตรีอันดีต่อกัน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจอยากที่จะทำงานได้

7. องค์กรและการจัดการนโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่ง การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ทำงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้

คลีเมนต์ (Clement, 1983 : 25-67) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายในและตัวแปรภายนอกกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชนแมสซาชูเซต ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ ลักษณะของงาน รองลงมาได้แก่ ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน และความมั่นคง องค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุกระดับอย่างมีนัยสำคัญ แต่ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภายนอกกับความพึงพอใจในงานมีสูงกว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานในเรื่องค่าจ้าง โอกาสความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุกระดับ เจ้าหน้าที่หญิงและเจ้าหน้าที่ชายไม่พึงพอใจในงานในเรื่องโอกาสความก้าวหน้า แต่เจ้าหน้าที่หญิงไม่พึงพอใจในงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ชาย อย่างมีนัยสำคัญ

พอลและฟิตเจอร์าลด์ (Paul & Fitzgerald, 1984 : 20-25) ได้สรุปผลการวิจัยว่า ปัจจัยสำคัญ 12 ประการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยนำเข้าคือ

1. สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน
2. กฎระเบียบการปฏิบัติงาน
3. บรรยากาศในการทำงาน ต้องสะอาด มีความสะดวกสบายและปลอดภัย
4. การพักรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม

5. ความแตกต่างระหว่างบุคคล

6. ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเมื่อได้ทำงานที่ตนชอบ

7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้ข้อคิดเห็นย้อนกลับ ต่อผู้ปฏิบัติงานควรกระทำเป็นประจำสม่ำเสมอและเท่าเทียมกันทุกคน ผู้บริหารควรได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

8. มีการเผยแพร่นโยบาย วิธีปฏิบัติงานและสิทธิประโยชน์ ค่าตอบแทนต่างๆ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับนโยบาย วิธีการปฏิบัติงานและสิทธิประโยชน์ค่าตอบแทนต่างๆ ผู้บริหารจะต้องให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบาย วิธีการปฏิบัติงานและสิทธิประโยชน์ ค่าตอบแทนต่างๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานได้

9. ค่าตอบแทนและโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

10. การตัดสินใจ ผู้ปฏิบัติงานต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่างๆ ภายในหน่วยงาน

11. ลักษณะการบริหารงาน ทักษะของผู้บริหารระดับสูงแต่ละระดับเป็นปัจจัยสำคัญ ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้ผู้บริหาร เห็นความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานและผู้ป่วยเช่นเดียวกัน

12. ลักษณะการบริหารงาน ทักษะของผู้บริหารระดับสูงแต่ละระดับเป็นปัจจัยสำคัญ ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานและผู้ป่วยเช่นเดียวกัน

ฮาร์เรลล์ (Harrell, 1985 : 258-263) ได้กล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ จากการศึกษาพบว่า บุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมากจะมีความพึงพอใจในงานน้อย ระยะเวลาในการ ทำงานพบว่าระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานสูง และจะลดลงเรื่อยๆ เมื่อถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่ออายุการทำงานมากขึ้นและขวัญในการทำงานสูงสุดเมื่อทำงานมาแล้วราว 20 ปี ความเฉลียวฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความ เฉลียวฉลาดกับความพึงพอใจในงานนั้น ขึ้นอยู่กับระดับของความฉลาดและความยากง่ายของงาน คือ ถ้าให้ผู้ที่ฉลาดมากๆ ทำงานง่ายๆ จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และไม่พึงพอใจที่จะทำงานได้ ระดับการศึกษา จากการศึกษามากมายยังสรุปไม่ได้ว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในทางใด เพราะในคนที่มีการศึกษาด้านบางกลุ่มก็มีความพึงพอใจในงานสูง ในขณะที่บางกลุ่มกลับมีความพึงพอใจในงานต่ำ

ไกเชลลิ และ บราวน์ (Ghiselli & Brown, 1995 : 430-433) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในงานว่าประกอบด้วย 5 ปัจจัยใหญ่ๆ ดังนี้

1. ระดับอาชีพ หมายถึง สถานะหรือความนิยมของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่นับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. ฐานะในสังคมและสภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องอยู่ในลักษณะที่ดีเหมาะสมแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานๆ ถ้าได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงาน ก็จะเกิดความพึงพอใจ

3. อายุ จากผลการวิจัยพบว่า บางครั้งอายุก็มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน แต่บางครั้งก็ไม่มีส่วนสัมพันธ์ และพบว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-54 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าอายุในช่วงระยะอื่น

4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ถ้าผู้ปฏิบัติงานได้รับและมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนก็จะทำให้ขวัญในการทำงานดีขึ้น และเกิดความพึงพอใจในงาน

5. คุณภาพในการนิเทศงาน โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานจะเป็นส่วนสำคัญในการทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น และทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นสุขในการทำงานรู้สึกว่ามีปัญหาต่างๆ ที่เขาต้องประสบอยู่ได้รับการช่วยเหลือจากหัวหน้างาน ทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงานและทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สุภรณ์ ศรีพหล (2519 : 30-33) ได้รายงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ผลการวิจัยพบว่า

1. เมื่อเปรียบเทียบความพอใจของอาจารย์ที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยทั้งหมด ปรากฏว่า อันดับที่ 1 และ 2 ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการงานและตัวงานเอง ความพอใจน้อยเป็นอันดับที่ 7 และ 8 ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานและสภาพการทำงาน

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยแต่ละกลุ่ม ปรากฏว่าในกลุ่มปัจจัยค่าเงิน เงินเดือน ตำแหน่ง และความมั่นคงได้เป็นอันดับหนึ่ง และอันดับสุดท้ายได้แก่สภาพการทำงาน ส่วนในกลุ่มปัจจัยตัวงาน อันดับ 1 ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการงาน และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การยกย่องนับถือ

3. เมื่อเปรียบเทียบความสำคัญขององค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยทั้งหมด ที่เป็นตัวกระตุ้นอาจารย์ทำงานได้ผลมากที่สุด ปรากฏว่า อันดับที่ 1 และ 2 ได้แก่ ความสัมฤทธิ์ผลในการทำงานและตัวงานเอง อันดับสุดท้ายได้แก่เงินเดือน ตำแหน่ง และความมั่นคง

4. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยทั้งหมด โดยแยกตามเพศ ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ของอาจารย์ปรากฏว่าไม่มีผลแตกต่างกัน

เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์ (2522 : ก-ข) ได้ศึกษาเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ประจำระดับอุดมศึกษา ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยของรัฐอยู่ในระดับสูง คือ ปริมาณงานในหน้าที่รับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ คือ สิทธิประโยชน์ต่างๆ และผู้บังคับบัญชากับเงินเดือนที่ต่ำ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ประจำวิทยาลัยเอกชนอยู่ในระดับสูง คือ เพื่อนร่วมงานและปริมาณในหน้าที่รับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ความมั่นคงในการทำงานและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

3. การสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ บุคลากรที่เข้าไปปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ย่อมต้องการความก้าวหน้าและมีความคาดหวังสำหรับอนาคตของตนเอง ถ้าความก้าวหน้าที่องค์กรจัดให้ตรงกับความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน การสร้างความก้าวหน้าให้แก่บุคลากรได้แก่ การให้โอกาสได้รับการพัฒนาทางด้านการศึกษา การพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน การให้โอกาสได้รับการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

เวศ ศรีมะฆล (2522 : ข-ค) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ภายใต้การบังคับบัญชา ของหัวหน้าคณะวิชาที่มีลักษณะผู้นำแบบต่างๆ ในวิทยาลัยครุภาคใต้ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครุภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ ลักษณะงาน ฐานะของอาชีพ และความเป็นอยู่ส่วนตัวอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับต่ำ

ประพจน์ นันทรามาศ (2524 : จ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยสงขลานครินทร์, นันทนา วรรณคำ (2529 : ง) และสุภาภรณ์ รัชฉวีวรรณ (2529 : ง-จ) โสภณ สุดสวัสดิ์ (2543 : 64) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ผลการศึกษาทั้ง 2 เรื่อง ปรากฏในลักษณะเดียวกันกล่าวคือ อาจารย์

และบรรณารักษ์ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในเรื่องความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน และอาจารย์กลุ่มที่มีวุฒิปริญญาตรีและกลุ่มที่มีวุฒิปริญญาโทและเอก มีความพึงพอใจในองค์ประกอบปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกันในเรื่องนโยบายและการบริหารงาน

พิรมล หุ่นเจริญ (2524 : 69) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการจำแนกตามสายการบังคับบัญชา วุฒิการศึกษาและตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการจำแนกตามลักษณะหน่วยงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประเสริฐ คลังแสง (2527 : ง) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ กรมพลศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ กรมพลศึกษา อยู่ในประเภทบุคลากรต่างกัน ภูมิภาคต่างกัน จะมีการงู้งงใจที่เกิดจากปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยที่ก่อให้เกิดการงู้งงใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วันชัย วิเศษสุวรรณ (2527 : ค-ง) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการฝ่ายบริหารและธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าข้าราชการฝ่ายบริหารและธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เพศ วุฒิการศึกษา พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นันทนา วรรณคำ (2529 : ง-จ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสุขศึกษา ในโรงเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสุขศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ใน 9 องค์ประกอบเรียงตามลำดับคือ ความสัมพันธ์กับผู้ช่วยงานและผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ความมั่นคงปลอดภัย ฐานะตำแหน่ง ความรับผิดชอบ ความ

สำเร็จในการปฏิบัติงาน ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจในระดับน้อยใน 2 องค์ประกอบเรียงตามลำดับคือ เงินเดือน เงินเดือน ผลประโยชน์ก้อนเดียวและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ผลดี เกาะสมบัติ (2529 : ง-จ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีนักวิชาการกรมวิชาการ : กระทรวงศึกษาธิการพบว่า

1. นักวิชาการชายมีความพึงพอใจการทำงานสูงกว่านักวิชาการหญิง
2. นักวิชาการที่แต่งงานแล้วมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่านักวิชาการโสด
3. นักวิชาการระดับ 2 ถึง 5 มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่านักวิชาการระดับ 6 ถึง 7
4. นักวิชาการที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 6,935 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานกว่านักวิชาการที่มีเงินเดือน 6,935 บาทขึ้นไป
5. นักวิชาการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ส่วนนักวิชาการที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ
6. นักวิชาการที่มีอายุราชการน้อยกว่า 6 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ส่วนนักวิชาการที่มีอายุราชการ 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ
7. นักวิชาการที่บิดาอาชีพไม่รับราชการ มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่านักวิชาการที่บิดามีอาชีพรับราชการ
8. นักวิชาการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่านักวิชาการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง

วิทยา มั่นทอง (2529 : จ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่า

1. มีความสัมพันธ์ระหว่าง การมีความคิดริเริ่มของผู้บังคับบัญชาระดับผู้อำนวยการกอง กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ แต่สำหรับระดับหัวหน้าฝ่ายกลับไม่มีความสัมพันธ์
2. มีความสัมพันธ์ระหว่าง การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

3. การให้ความสนับสนุน เกื้อกูลผู้ได้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

สุภาภรณ์ รัชชวีวรรณ (2529 : ง-จ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษา ในวิทยาลัยครู พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษาในวิทยาลัยครูในระดับมาก
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษาเพศชายกับเพศหญิงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีลงมา กับอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโท ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างอาจารย์ที่มีอายุราชการตั้งแต่ 1 ถึง 10 ปี กับอายุราชการตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เอ็ด สาระภูมิ (2529 : 20) กล่าวไว้ว่า ถ้าองค์กรหรือหน่วยงานมีผู้บริหารที่มีความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานบุคคลอย่างดี ประกอบกับมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมากบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก แสดงให้เห็นว่า ทั้งผู้บริหารและปัจจัยจูงใจอื่นๆ มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้เหมือนกัน

อารี เพชรสุด (2530 : 62) ได้เสนอองค์ประกอบส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนตัว เช่น อายุ เพศ และการศึกษา มีส่วนทำให้บุคคลมีความพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน โดยคนที่อายุมากจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคคลที่อายุยังน้อย ผู้หญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ชาย และคนที่มีการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ
2. ความสามารถ ถ้าความสามารถของผู้ปฏิบัติงานตรงกับความต้องการที่จะใช้ในการทำงานแล้ว จะทำให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า
3. ลักษณะบุคลิกภาพ ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่เข้มแข็ง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และมีแรงจูงใจภายในจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจจากภายนอก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเฉพาะวิชาชีพพยาบาล

มาเลซ (Maslach, 1982 : 153) กล่าวว่า เมื่อพยาบาลไม่พึงพอใจในงานจะรู้สึกเหนื่อยหน่าย และมีทัศนคติไม่ดีต่อการปฏิบัติงาน โดยมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ไม่กระตือรือร้นท้อแท้ ไม่รับผิดชอบ ไม่อยากทำงาน ละเลยการดูแลผู้ป่วยและประสิทธิภาพงานต่ำ

มาริเนอร์ (Mariner, 1982 : 242-258) ได้เสนอปัจจัยที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล พองจะสรุปได้ดังนี้

1. เพศ อายุ ตำแหน่ง ครอบครัว บุคลิกภาพ ความสามารถ
2. ทางด้านการบริหารบุคคลดี มีหัวหน้างานดี
3. มีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก
4. ลักษณะของผู้ร่วมงาน
5. ลักษณะงาน เช่น ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความน่าสนใจของงาน เนื้อหาเฉพาะของงาน ความยากง่ายของงาน
6. ระยะเวลาของการทำงาน
7. ค่าตอบแทน ผลตอบแทนอื่นๆ ที่ได้จากการทำงาน เช่น สวัสดิการ บำเหน็จบำนาญ การรักษาพยาบาล วันหยุด ที่อยู่อาศัย
8. การสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์
9. โอกาสก้าวหน้า
10. ความมั่นคง ความปลอดภัย
11. สถานที่ทำงานมีสภาพน่าทำงาน อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง ห้องพักผ่อน ห้องน้ำ ห้องส้วม
12. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้พอเพียง

กิจกรรมการบริหารงานที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานของพยาบาลกล่าว โดยโรว์แลนด์ (Rowland, 1992 : 346-358) มี 4 ประการ คือ

1. การแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อศึกษาทบทวนปัญหา คณะกรรมการ ควรประกอบด้วยบุคลากรพยาบาลทุกระดับคณะกรรมการนี้อาจจะมอบหมายให้ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการจัดอัตรา กำลังและการจัดตารางการปฏิบัติงาน คณะกรรมการควรเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายด้านบุคลากร เช่น ระเบียบการแต่งกาย วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. มีนโยบายที่เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าพบได้ตลอดเวลาควรมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรพยาบาลได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ และความรู้สึกต่างๆ แต่ผู้บริหารโรงพยาบาลและผู้บริหารการพยาบาล ควรให้คำตอบเพื่อแสดงว่าได้รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือความรู้สึกต่างๆเหล่านั้นของบุคลากรแล้ว

3. การจัดอัตรากำลังในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีการวางแผนวิธีการมอบหมายงานการดูแลผู้ป่วย ตามจำนวนผู้ป่วยและบุคลากรแต่ละระดับ

4. กิจกรรมการบริหารที่เฉพาะแต่ละเรื่อง

4.1 ควรมีการสัมภาษณ์บุคลากรใหม่เป็นช่วงๆ เพื่อค้นหาความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งจะช่วยป้องกันไม่ให้ออกไปลาออกจากหน่วยงานไปด้วยความรู้สึกคับข้องใจ

4.2 บุคลากรพยาบาลควรมหาโอกาสในการศึกษาอบรม ประชุมวิชาการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

4.3 เมื่อมีตำแหน่งว่างควรเปิดโอกาสรับสมัครบุคลากรจากภายในโรงพยาบาลก่อนที่จะรับสมัครจากบุคคลภายนอก

4.4 มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างทั่วถึงภายในหน่วยงาน

โดแลน (Dolan, 1987 : 3-12) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเหนื่อยหน่ายและความพึงพอใจในงานของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการจำนวน 90 คนจากโรงพยาบาลในเมืองดับลิน (Dublin) โดยใช้วิธีการร่วมมือ (Participate) ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในงานสูงจะมีความเหนื่อยหน่ายต่ำ พยาบาลมีความพึงพอใจในงานต่ำจะมีความเหนื่อยหน่ายสูง

ทุมัลตี (Tumulty, 1992 : 41-48) ได้รายงานผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะบทบาท ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าคึกของโรงพยาบาล 10 แห่ง จำนวน 110 คน ในรัฐทางตะวันตกเฉียงใต้ของประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าการมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .00$) และการให้ข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .00$) นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมของหัวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .00$)

แคร่ และ คาซาโนสกี (Carr and Kazanowski, 1994 : 878-883) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ดูแลผู้ป่วยระยะยาว (Long-term care) 1,000 คน ผลการศึกษาวีจยพบว่า

1. พยาบาลที่ดูแลผู้สูงอายุ ร้อยละ 54 มีความพึงพอใจในงาน ร้อยละ 42 มีความพึงพอใจในงานบ้าง (Somewhat satisfied) ร้อยละ 4 ไม่พึงพอใจ

2. เหตุที่ทำให้ไม่พอใจในงานของพยาบาลใน Long-term care คือ ภาระงานหนัก ร้อยละ 29 ความสามัคคีภายในกลุ่มน้อยร้อยละ 25 การจัดบุคลากรไม่ดีร้อยละ 23 ความสัมพันธ์กับผู้บริหารไม่ดีร้อยละ 20 ไม่ได้รับการยอมรับร้อยละ 18 ค่าตอบแทนน้อยร้อยละ 17 ชั่วโมงการทำงานร้อยละ 12 ขาดความอิสระร้อยละ 9 สัมพันธภาพในการทำงานร่วมกับแพทย์ไม่ดีร้อยละ 3

ดาร์ลี ดักลาส และดีเจอ (Daly Douglas and Dger, 1997 : 443-452) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล การลาหยุดงาน และการลาออกโอนย้าย หลังจากการใช้รูปแบบในหน่วยเฉพาะ (Special care unit practice model) ผลการศึกษาวีจย พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเฉพาะ ไม่มีความแตกต่างจากพยาบาลที่ปฏิบัติงานใน ICU และพบว่า

1. อายุและจำนวนปีที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ($r = .65$)
2. พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเฉพาะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานใน ICU เกี่ยวกับค่าตอบแทน และการนิเทศงาน
3. พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเฉพาะ มีคะแนนแรงจูงใจในการทำงาน (Potential motivating score) สูงกว่าพยาบาลใน ICU
4. พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเฉพาะ มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมสูงกว่าพยาบาลใน ICU เกี่ยวกับการจัดการรายผู้ป่วย (Case management practice)
5. พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเฉพาะ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพยาบาลใน ICU เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทั่วไป การนิเทศงานและความพึงพอใจทางสังคม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน จากคำถามปลายเปิด ข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่า ภาพลักษณ์และตราบายน้อยร้อยละ 44 ทศนคติทางลบของสังคมต่อผู้สูงอายุ ร้อยละ 28 มีอิสระมากกว่า มีเวลาในการดูแลผู้ป่วยมากกว่า งานเขียนน้อยร้อยละ 22 ต้องการโอกาสในการศึกษาต่อมากกว่า และโครงการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพร้อยละ 19 สภาพการทำงานที่ไม่ดี เช่น ภาระงานหนัก ค่าตอบแทนน้อย ต้องการยืดหยุ่นเวลาทำงานร้อยละ 16 มีบุคลากรเพียงพอร้อยละ 12 ต้องการประสานงาน ร่วมมือกับผู้อื่นเพื่อพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยร้อยละ 12 ต้องการพัฒนา

วิชาชีพใน Long-term care ร้อยละ 6 ต้องการมีพี่เลี้ยง ผู้ช่วยนิเทศ (Preceptors) พยาบาลชำนาญการ และพยาบาลเวชปฏิบัติสาขาผู้สูงอายุร้อยละ 3 มีการร่วมมือประสานงานกับแพทย์และบุคลากรอื่นในทีมสุขภาพมากขึ้นร้อยละ 3 ต้องการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารร้อยละ 3

มอส และโรลเลส (Moss & Rowless, 1997 : 32-34) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพยาบาลประจำการและลักษณะการบริหารงาน โดยมีการศึกษาวิจัยจากตัวอย่างพยาบาลจำนวน 623 คน (ได้รับแบบสอบถามคืนมาร้อยละ 40 = 250 คน) ในโรงพยาบาล 3 แห่งแถบตะวันตกกลาง ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของพยาบาลประจำการจะสูงขึ้น เมื่อมีการใช้ลักษณะการบริหารแบบมีส่วนร่วม (TQM) และเน้นว่าการใช้ลักษณะการบริหารงานที่เหมาะสม จะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาวิจัยคือ

1. แบบวัดพฤติกรรมภาวะผู้นำ (Likert's profile of leadership behavior)
2. แบบวัดความพึงพอใจ (Price and Mueller's job satisfaction sub-scale)

ลักษณะของแบบการบริหารงาน (Characteristic of management style) ใช้วิธีหาประโยชน์ อย่างวางอำนาจ

ระบบที่ 1 ระบบการใช้อำนาจ (Exploitive/authoritative) มีลักษณะดังนี้ คือ ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นในผู้ใต้บังคับบัญชาน้อย ผู้บังคับบัญชาไม่สนใจความคิดของผู้ใต้บังคับบัญชา มีการติดต่อสื่อสารจากระดับบนลงมา ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนดเป้าหมายและการตัดสินใจ แรงจูงใจจะเป็น ความกลัว การคุกคาม การถูกลงโทษ และการให้รางวัลเป็นบางโอกาส

ระบบที่ 2 ระบบการผ่อนคลายเป็นอำนาจ (Benevolent/authoritative) มีลักษณะดังนี้ คือ ผู้บังคับบัญชาขมรับ (Condescending) ผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารมีข้อจำกัด มีการตรวจสอบก่อนก่อนที่จะสื่อสารลงไป การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาอาจจะส่งผ่านระบบข้อเสนอแนะ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงและระดับกลางจะเป็นผู้กำหนดเป้าหมายและการตัดสินใจ ในขณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาอาจจะปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาบางอย่าง แรงจูงใจ คือ การให้รางวัล การลงโทษหรืออาจจะถูกลงโทษ

ระบบที่ 3 ระบบการปรึกษาหารือ (Consultative) มีลักษณะ คือ ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นในผู้ใต้บังคับบัญชา ความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับการอภิปรายร่วมกันในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชานุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย บุคลากรทำงานเพื่อให้

บรรลุเป้าหมายขององค์การ การติดต่อสื่อสารมีทั้งจากระดับบนลงล่างและจากระดับล่างขึ้นบน แต่ข้อมูลมีการจำกัด และมองด้วยความระมัดระวัง

ระบบที่ 4 ระบบการทำงานร่วมกัน (Participative) คือ การมีส่วนร่วมโดยผู้บังคับบัญชาที่มีความเชื่อมั่นในผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่ ความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้ในการอภิปรายเกี่ยวกับงานร่วมกัน มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันทุกระดับ มีการติดต่อสื่อสารทั้งจากระดับบนลงล่าง ระดับล่างขึ้นบน และระดับเดียวกัน ข้อมูลมีเพียงพอและเปิดใจกว้างรับรู้ข้อมูลต่างๆ แรงจูงใจเป็นการให้รางวัล ค่าตอบแทนเป็นเงิน ซึ่งขึ้นอยู่กับระบบการทำงานที่มีส่วนร่วม

เฉา ยิง (Cao Ying, 1998 : VI) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพยาบาลในประเทศจีนเกี่ยวกับพยาบาลผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งของมหาวิทยาลัยการแพทย์จีน เมืองเสิ่นหยาง จังหวัดเสี่ยวหนิง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 225 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าพยาบาลที่มีการศึกษา และระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานรายด้าน ทั้ง 9 ด้าน พบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจระดับสูงสุดในด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย และด้านความสำเร็จและหน้าที่รับผิดชอบโดยความพึงพอใจในงานรายด้านที่เหลืออีก 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

จรรุวรรณ เสวกวรรณ (2518 : 102-103) ได้เสนอผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ได้ศึกษาจากพยาบาลในโรงพยาบาล 21 แห่ง ทั้งโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ทั้งที่มีนักศึกษาพยาบาลฝึกงานและไม่มีนักศึกษาพยาบาลฝึกงาน พบว่า

1. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง แต่ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ กับโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ ความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของวิชาชีพอยู่ในระดับสูง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาล ระหว่างพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐกับโรงพยาบาลของเอกชน พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป กับ 1-5 ปี และ 6-10 ปีกับ 1-5 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปี ขึ้นไปกับ 6-10 ปี มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

สุปราณี เสนาติสัย (2518 : 165) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในประเทศไทยพบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มี 4 ประการ คือ

1. สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนพยาบาลด้วยกัน
2. สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับหัวหน้าหอผู้ป่วย
3. สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ช่วยพยาบาลและพนักงานผู้ช่วย
4. พพอใจในลักษณะการมอบหมายงาน

ส่วนสาเหตุที่ผู้ตอบส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจ

1. ไม่มีเงินชดเชย
2. ขาดโอกาสไปศึกษาต่อในต่างประเทศ
3. โอกาสก้าวหน้าของวิชาชีพ
4. สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับแพทย์และผู้ตรวจการพยาบาลไม่ดี
5. ขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

แสงจันทร์ ศิลปพิพัฒน์ (2518 : ก-ข) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขพบว่าพยาบาลหัวหน้าตึกและพยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

ละออ ตันติศิริรินทร์ และ คณะ (2521 : 59) ได้เสนอผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ โดยศึกษาในโรงพยาบาลของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค 14 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง 572 คน พบว่า

1. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ โดยส่วนรวมและแต่ละด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
2. พยาบาลในโรงพยาบาลส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .05$
3. พยาบาลหัวหน้าตึกมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .01$

4.พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ ที่มีเงินเดือนสูง การศึกษาสูง ได้รับการยอมรับเกี่ยวกับ สถานภาพของงานดี งานมีความก้าวหน้า ความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำเกี่ยวกับเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ ตลอดจนผลประโยชน์อื่นๆ

ธีรา เหมินทร์ (2524 : 135) ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของ พยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยหรือสิ่งจูงใจที่ทำให้พยาบาลในส่วนภูมิภาคเกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการการรักษาพยาบาล สวัสดิการเรื่องที่พัก และการบริหารหน่วยงาน ซึ่งมีสาเหตุที่ทำให้พยาบาลในส่วนกลางเกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือศักดิ์ศรีของวิชาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสได้ใช้ความสามารถและความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งมีอายุ ระยะเวลารับราชการ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนประสิทธิภาพในการทำงาน สถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อายุ ระยะเวลารับราชการ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ วุฒิการศึกษา และตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนประสิทธิภาพในการทำงาน รายได้ สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สุกัญญา แสงमुख (2529 : ค) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 374 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง

สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒนพิสุทธิ (2539 : ค-จ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงาน และการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนเขต 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนเขต 8 อยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง ด้านความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน การนิเทศงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนเขต 8 มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .01$ ($r = .1968$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการปฏิบัติงานด้านการ

ดูแลผู้ป่วยภาวะวิกฤติ ด้านการสอนและการให้ความร่วมมือ ด้านการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .01$ ($r = .2032$.2132 และ .2020 ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำ ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพและการติดต่อสื่อสาร และด้านการวางแผนและประเมินผลการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .05$ ($r = .1558$.1858 และ .1698 ตามลำดับ)

ดารา กระเกษร (2539 : ก-ข) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลฝ่ายประสาทวิทยาและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจ 8 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านศักดิ์ศรีอาชีพ จำนวน 46 คน ผลการศึกษานี้ พบว่าพยาบาลฝ่ายงานประสาทวิทยา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านสภาพการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ หนังสือคู่มือต่างๆ ความเพียงพอ ความคล่องตัวในการเบิกจ่ายอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ด้านเงินเดือน สวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านรายได้ ตำแหน่ง อายุราชการ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .05$

วัลภา ฐานกาญจน์ (2540 : ง-จ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่อวิชาชีพของพยาบาลในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ในด้านความเป็นอิสระ เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ สถานภาพของวิชาชีพ ค่าตอบแทน ความต้องการของงานการมีปฏิสัมพันธ์และนโยบายองค์กร ตามลำดับ อันดับของระดับความพึงพอใจในงานต่อองค์ประกอบรายด้านพบว่า พยาบาลพึงพอใจต่อสถานภาพของวิชาชีพเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือความเป็นอิสระการมีปฏิสัมพันธ์ ความต้องการของงาน นโยบายองค์กร และค่าตอบแทน ตามลำดับ

เอกสารอื่นๆ

ความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ มูนสันและเฮดา (Munson & Heda, 1974 : 159-166)

เป็นความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ได้อาศัยพื้นฐานมาจากทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์มาพัฒนาเพื่อประเมินความพึงพอใจในงานให้ชัดเจนขึ้น โดยมีองค์ประกอบความพึงพอใจ 4 ด้านคือ

1.ความพึงพอใจในงานด้านภายนอก เป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากสภาวะการทำงาน ที่เป็นผลจากการจ้างงานภายในองค์กร ได้แก่ ความยุติธรรมของสภาพการปฏิบัติงานในองค์กร ความปลอดภัย รางวัลตอบแทนด้านการเงินในการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนพิเศษ

2.ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรคือ โอกาสที่จะมีปฏิสัมพันธ์อันดีกันภายในองค์กร เช่น การปฏิบัติงานใกล้ชิดกับบุคคลที่ชื่นชอบ โอกาสที่จะมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันเอง การช่วยเหลือผู้อื่น เข้าใจปัญหาาร่วมกัน

3.ความพึงพอใจในงานด้านการมีส่วนร่วม เป็นการแสดงออกในความต้องการที่จะมีอำนาจ (Power) ต่อผู้อื่น หรือเหนือกว่าผู้อื่น คือ อำนาจหน้าที่ การมีโอกาสร่วมกำหนดวิธีการกำหนดเป้าหมาย

4.ความพึงพอใจในงานด้านภายใน เป็นความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ปฏิบัติ คือการมีโอกาใช้ทักษะและความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน การได้ทำสิ่งสำคัญและมีคุณค่าในการปฏิบัติงาน การประสบผลสำเร็จในการทำงานด้วยตนเอง

ชงชัย สันติวงษ์ (2539 : 18) กล่าวถึงปัจจัยทางด้านสังคมว่า เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและมีความสำคัญมากเป็นพิเศษ เพราะในสังคมปัจจุบันคนมีการศึกษามากขึ้น ความต้องการต่างๆย่อมมีมากขึ้นและเปลี่ยนชนิดไปตามความพอใจในงานและคุณภาพชีวิตนับว่าเป็นปัญหาสำคัญที่สุดของคนในยุคปัจจุบัน

สรุปผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาสาเหตุที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในสภาวะการทำงานของพยาบาลประจำการ มีหลายเรื่อง พบว่าปัจจัยหรือสาเหตุที่สำคัญได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายการบริหาร (เขาวลักษณะ เลหาจินดา, 2518 : 196-197) ส่วนการศึกษาของจากรวรรณ เสวกวรรณ (2518 : 102-103) พบปัจจัยสำคัญเช่นเดียวกับ เขาวลักษณะ แต่เพิ่มเรื่อง

ศักดิ์ศรีของวิชาชีพ เป็นปัจจัยอันดับสูงด้วย นอกจากปัจจัยดังกล่าวแล้ว ริรา เหมินทร์ (2524 : 133) ยังศึกษาพบปัจจัยสำคัญอื่นๆเพิ่มเติมอีก เช่น ความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการการรักษาพยาบาล สวัสดิการเรื่องที่พัก โอกาสได้ใช้ความสามารถ และความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งได้แก่ อายุ ระยะเวลารับราชการ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สำหรับในต่างประเทศก็มีการรายงานผลการศึกษา เกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล เช่นกัน ทูมัลดี (Tumulty, 1992 : 41) สรุปว่าปัจจัยที่สัมพันธ์คล้ายคลึงกับการศึกษาในประเทศ เช่น การมีอิสระในการทำงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับ สำหรับการศึกษาปัจจัยหรือสิ่งจูงใจที่ทำให้พยาบาลไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ การไม่มีเงินชดเชย ขาดโอกาสศึกษาต่อในต่างประเทศ ขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานไม่ดีดังคำกล่าวของ ตูปราณี เสนาดีสัย (2518 : 165) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาพบปัจจัยอื่นๆ เช่น ภาระงานหนัก ความสามัคคีภายในกลุ่มน้อย การจับคุนกลางไม่ดี ความสัมพันธ์กับผู้บริหารไม่ดี ไม่ได้รับการยอมรับ ค่าตอบแทนน้อย ขาดความเป็นอิสระ แคร่ และคาซาโนวสกิน (Carr and Kazanowski., 1994 : 878-883)

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย หรือสิ่งจูงใจในงานพยาบาลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความซับซ้อน หลากหลาย และหลายมิติ ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยบางส่วน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการดังคำกล่าวของ จารุวรรณ เสวกรวรรณ (2518 : 180) แต่งานวิจัยบางส่วนกลับยืนยันว่ามีความสัมพันธ์กันสูง ดังการสรุปของมาริเนอร์ (Mariner, 1982 : 246-252) กล่าวว่าเมื่อได้พิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ เพศ ระดับการศึกษา และอายุงานกับความพึงพอใจในการทำงานมีลักษณะผสม ไม่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของการศึกษาในแต่ละครั้งที่แตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตาม ข้อสรุปที่ร่วมกันซึ่งเด่นชัดประการหนึ่งก็คือ ผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มักจะเป็นผู้ที่มีตำแหน่งสูง เงินเดือนสูง มีการศึกษาสูง ได้รับการยอมรับ สถานภาพของงานดี งานมีความก้าวหน้า

สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงาน ในโรงพยาบาลรัฐและเอกชนยังมีการศึกษาในเรื่องดังกล่าวน้อยมาก ที่ศึกษาไว้ได้แก่ อัครี จิตต์ภักดี (2536 : ก-ข) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับสถานภาพของวิชาชีพเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ความเป็นอิสระค่าตอบแทน การมีปฏิสัมพันธ์ เงื่อนไขของงานและนโยบายการบริหาร ตามลำดับ ส่วนพยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยความเป็นอิสระ เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ

สถานภาพของวิชาชีพ ค่าตอบแทน การมีปฏิสัมพันธ์ ความต้องการของงาน และนโยบายขององค์กรตามลำดับ และเนื่องจากข้อสรุปรวมถึงกล่าวยังไม่ชัดเจนนัก และทำการศึกษาเฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาส่วนมากที่ทำวิจัยยังไม่มีผู้ทำเปรียบเทียบระหว่างโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ผู้วิจัยจึงมีความต้องการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยหรือสิ่งจูงใจที่สัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน และต้องการทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพสกนิกร ในโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการบริหารงานการพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ ตลอดจนได้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป