



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานใด ๆ ก็ตาม คนเป็นปัจจัยอันสำคัญที่จะสร้างสรรงานให้เจริญก้าวหน้า เพราะถ้าคนมีความสามารถแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว ดังนั้น การที่จะให้งานบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้ก็ต่ออาศัยความร่วมมือจากทุก ๆ ฝ่ายภายในหน่วยงาน ซึ่งถ้าผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความพึงพอใจในงานแล้วก็ย่อมยินดีที่จะให้ความร่วมมือเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ

บาร์นาร์ด¹ (Barnard) ได้ให้ความเห็นว่า ลักษณะของความร่วมมือที่ค้ำชูอยู่กับเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ ก่อให้เกิดความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ ซึ่งจะเป็นเรื่องของกลุ่ม ไม่ใช่ลักษณะส่วนบุคคลหรือส่วนตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

2. ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเกิดความพอใจขึ้นในแต่ละบุคคล มีลักษณะเป็นความพอใจของแรงจูงใจของแต่ละบุคคลและเป็นส่วนตัวอยู่ด้วย ซึ่งจะวัดได้จากแรงผลักดันของความยินดีที่จะร่วมมือ

¹ Chester I. Barnard. The Function of the Executive (17th printing Cambridge : Harvard University Press, 1966), pp. 60 - 61.

แต่ความพึงพอใจในงานของคนนั้นต้องมีปัจจัยต่าง ๆ มาประกอบ เฟรนช์² (French) ได้ให้ความเห็นว่า การที่คนงานลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์การใด จะบังเกิดความพึงพอใจในงานของเขาหรือไม่ขึ้นอยู่กับคัลยพินิจของเขาเองว่า งานที่เขาทำนั้นโดยส่วนรวมแล้วได้สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของเขาเพียงไร และเฟรนช์ ได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่จะสนองต่อความต้องการในด้านต่าง ๆ ของคนงาน ลูกจ้างที่จะพึงก่อให้เกิดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ
 2. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลักงานมาก เงินมาก (Equal pay for equal work)
 3. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) ที่ คือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรม และยึดหลักมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation)
 4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Fringe benefits) ที่
 5. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่
 6. มีโอกาสก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) คือ มีโอกาสได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือนและเพิ่มพูนคุณวุฒิ
 7. เป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม (Social Aspect of the Job)
- การสร้าง ความพึงพอใจในงานและขวัญให้เกิดขึ้นในหมู่ปฏิบัติงาน เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารทุกระดับควรสร้างและปลูกฝังให้มีในหน่วยงานของตน ทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ อรุณ รักธรรม³ ได้กล่าวถึงวิธีการสร้างขวัญและความ

² Wendell French. The Personnel Management Process : Human Resource Administration (Boston : Houghton Mifflin Company, 1964), pp. 28 - 31.

³ อรุณ รักธรรม, หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2517), หน้า 212 - 213.

พอใจในการทำงาน ดังนี้

1. ต้องสร้างและปลูกฝังให้คนงานมีความพอใจ มีความรักงานและกระตือรือร้นในการทำงาน การที่จะให้คนงานรักงานผู้นำน่าจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่คนงาน จะต้องแสดงว่าคนมีความพอใจรักงาน เชื่อว่างานนั้นมีประโยชน์และสำคัญ แม้ว่าจะเหนื่อยเหนื่อยลำบากตรากตรำ หรือท้อถอยหมกกำลังใจก็ไม่ควรแสดงให้คนงานเห็น เพราะคนงานส่วนมากมักจะประพฤติตามอย่างหัวหน้างาน

2. ชมเชยและยกย่องให้กำลังใจแก่ผู้ที่ทำความดีความชอบ แต่ต้องชมเชยให้ถูกกาลเทศะ มีเหตุมีผล และมีความจริงใจ ไม่ชมเชยพร่ำเพรื่อจนเกินไปเป็นเหตุให้ค่าชมเชยนั้นไร้ค่า หมดความหมาย

3. ดูแลเอาใจใส่และให้ความสนิทสนมแก่คนงานพอสมควร โดยการทักทายไต่ถามข่าวคราวและทุกข์สุขของคนงานในโอกาสอันควร การแสดงออกเช่นนี้จะทำให้คนงานมีกำลังใจ เมื่อเขาทราบว่า หัวหน้างานมีไต่ละเลย หรือทอดทิ้งเขา

4. ให้โอกาสแก่คนงานในการสร้างความมั่นคงของชีวิต การทำงานพอสมควร หรือมีทางก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งหรือเงินเดือนที่สูงขึ้นไป เพราะการที่คนงานมีงานที่มั่นคง มีทางก้าวหน้าก็เป็นสิ่งกระตุ้นให้เขาเกิดความมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

5. สร้างสภาพการทำงานที่ดีและเหมาะสมแก่คนงาน อาทิ เช่น โต๊ะทำงาน ห้องทำงาน แสงสว่าง การถ่ายเทของอากาศและสวัสดิการ ฯลฯ เหล่านี้ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าคนงานทำงานในห้องที่มีสภาพการทำงานดี จะทำให้คนงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6. ให้โอกาสคนงานได้แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงานและมีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน คนงานบางคนอาจจะมีความคิดเห็นที่ดี และมีประโยชน์ในการปรับปรุงงานก็ควรจะมีสิ่งตอบแทน หรือยกให้เป็น

ความชอบของบุคคลผู้นั้น เพื่อให้เป็นตัวอย่าง และเป็นกำลังใจแก่ผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ

7. ให้โอกาสหรือมีระบบที่เที่ยงธรรมในการร้องทุกข์คนงานบางคนมีขวัญดี คึงอกตั้งใจในการทำงาน แต่ในบางครั้งขวัญอาจจะตกได้ หากคนงานนั้นเกิดความทุกข์ร้อน ฉะนั้น ในการรักษาขวัญของคนงานจึงควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อการนี้โดยเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขได้ก็ควรดำเนินการทันที แต่ถ้าไม่สามารถจะทำได้ก็ควรชี้แจงให้คนงานทราบซึ่งเรื่องนี้ ควรจะได้วางระเบียบไว้ให้รัดกุมชัดเจน

ความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานบุคคล เนื่องจาก เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานแล้วย่อมจะส่งเสริมให้งานมีประสิทธิภาพ ดังที่กล่าวมาข้างต้น แต่ถ้าบุคคลไม่พึงพอใจในงานจะก่อให้เกิดปัญหาหลายประการให้แก่หน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเข้าออกจางานเป็นปัญหายิ่งยากสำหรับผู้บริหารในการวินิจฉัย การควบคุมและเป็นการสูญเสียงบประมาณของหน่วยงานเป็นอย่างมาก⁴ นอกจากนี้ กอเดต⁵ (Gaudet) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าการเข้าออกจางานมากอาจหมายถึงว่ามีความบกพร่องของผู้ปฏิบัติงานเอง การนิเทศงาน หรือนโยบายของหน่วยงาน

✓ สำหรับองค์การพยาบาลในประเทศไทย ก็ประสบปัญหาเกี่ยวกับพยาบาลผู้ปฏิบัติงานเช่นกัน ดังที่ สุธีรา อายุวัฒน์⁶ ได้กล่าวว่า

⁴ Paul Pigors and Charles A. Myers. Personnel Administration (New York : Mc Graw - Hill Book Co., 1973), pp. 215 - 216.

⁵ Frederick J. Gaudet, Labor Turnover : Calculation and Cost (American Management Association, Research study, 1960), p. 12.

⁶ สุธีรา อายุวัฒน์. "ปัญหาการขาดแคลนพยาบาล," วารสารข้าราชการ, 10 (ตุลาคม, 2515) 22.

✓ เป็นที่ประจักษ์ชัดแจ้งอยู่แล้วว่าประเทศไทยเรานั้นไม่เพียงแต่จะเผชิญกับปัญหาพยาบาลไม่พอกับจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมากมายเท่านั้น ปัญหาแทรกซ้อนที่บั่นทอนสุขภาพจิตของพยาบาลชั้นบริหาร และผู้ที่อยู่ในวงการทุกวันนี้ คือ ปัญหาที่พยาบาลออกไปประกอบอาชีพในต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกมากที่ส่งเสริมการขาดแคลนพยาบาล เช่น สังคมตื่นตัวในด้านการรักษาสุขภาพอนามัย และสนใจมารับบริการพยาบาลมากขึ้น มนุษย์มีอายุยืนขึ้น ประกอบกับวิทยาศาสตร์การแพทย์ ได้ขยายตัวขึ้นอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ทำให้ความต้องการทางพยาบาลของประเทศทวีขึ้น

✓ สาเหตุต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ เป็นปัญหาที่ผู้บริหารองค์การพยาบาลต้องหาทางป้องกันแก้ไข เพื่อจูงใจให้พยาบาลปฏิบัติงานอยู่ภายในประเทศ และพยายามใช้ประโยชน์จากพยาบาลเท่าที่มีอยู่ในปัจจุบันนี้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจในงานเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ผู้บริหารสามารถจะนำไปใช้เพื่อช่วยแก้ปัญหาได้ เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานแล้วย่อมมีความตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว การประเมินความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานจะให้ประโยชน์ ดังนี้

1. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารทางด้านการพยาบาลนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการบริหารบุคคลากร ภายในหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผลของการประเมินความพึงพอใจนำไปใช้ในการปรับปรุงงาน เพื่อช่วยลดอัตราการเข้าออกจากงานของพยาบาล
3. ใช้เป็นแนวทางในการบำรุงขวัญของเจ้าหน้าที่พยาบาล ช่วยลดความตึงเครียดภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมให้ผู้ที่ทำงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน

✓ ปัจจุบันนี้ ยังมีองค์การพยาบาลหลายแห่งที่ไม่เคยทำการประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาล ภายในหน่วยงานของตนเองเลย เพียงแต่ใช้วิธีคาดคะเน

จากเหตุการณ์แวดล้อม ซึ่งบางครั้งก็อาจขาดหลักเกณฑ์หรือไม่ครอบคลุม ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความจริงหรือได้ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยในฐานะเป็นพยาบาลผู้หนึ่ง จึงมีความสนใจที่จะสร้างแบบสำรวจ เพื่อประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาลตามหลักของการสร้างแบบสำรวจ เพื่อให้มีการประเมินอย่างมีหลักเกณฑ์และครอบคลุมถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ สำหรับเป็นเครื่องมือการบริหารงานบุคคลากรของผู้บริหารองค์การพยาบาลต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะสร้างแบบสำรวจ เพื่อใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย โดยให้แบบสำรวจนี้มีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) และความเที่ยง (Reliability) เพียงพอที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจงานของพยาบาลในประเทศไทยปัจจุบันนี้

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสำรวจ เพื่อใช้วัดความพึงพอใจของพยาบาลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย โดยมีขอบเขตในการวัด 4 ประการ เกี่ยวกับหน่วยงาน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสิ่งแวดล้อม
2. ความพึงพอใจของพยาบาลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยมีมากหรือน้อย วัดได้โดยใช้แบบสำรวจภายในขอบเขต 4 ประการที่สร้างขึ้นนี้
3. ผู้วิจัยถือว่าผู้ตอบแบบสำรวจทุกคน ตอบด้วยความจริงใจตามข้อเท็จจริงปราศจากอคติ

ขอบเขตของการวิจัย

1. แบบสำรวจเพื่อใช้วัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่สร้างขึ้นนี้ สร้างภายในขอบเขต 4 ประการ ที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในหน่วยงาน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสิ่งแวดล้อม

2. คำเนิการสร้างแบบสำรวจเพื่อใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย โดยหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) และความเที่ยง (Reliability) ของแบบสำรวจเท่านั้น

3. แบบสำรวจที่สร้างขึ้นนี้ใช้ได้เฉพาะพยาบาลที่ปฏิบัติงานในตึกผู้ป่วยและให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยโดยตรง แต่ใช้ไม่ได้กับพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกอื่นที่ไม่ได้ให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยโดยตรง

ความไม่สมบูรณ์ของการวิจัย

✓ 1. ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างในค่านต่าง ๆ เป็นต้นว่า ขนาดของโรงพยาบาล ระบบการบริหาร (เช่น โรงพยาบาลของเอกชน, กระทรวงสาธารณสุข, กระทรวงมหาดไทย และทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ)

2. การวิจัยครั้งนี้ไม่ได้ครอบคลุมถึงพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลต่างจังหวัด เพราะความพึงพอใจในงานของพยาบาลต่างจังหวัด กับพยาบาลในกรุงเทพฯอาจมีความแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

จากการวิจัยนี้ ได้เครื่องมือสำหรับประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาลซึ่งวงการพยาบาลสามารถจะนำไปใช้ได้ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารทางด้านการพยาบาล นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารบุคคลากรในหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลของการใช้เครื่องมือนี้จะช่วยลดอัตราการเข้า - ออก จากงานของพยาบาลผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย

3. ผลของการใช้เครื่องมือนี้ นำไปใช้เป็นแนวทางในการบำรุงขวัญของเจ้าหน้าที่พยาบาลผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย

4. เป็นแนวทางในการทำวิจัยต่อไป

ความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัย

พยาบาล หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาพยาบาลในระดับประกาศนียบัตร
อนุปริญญาหรือ หรือปริญญา และปฏิบัติงานในตึกผู้ป่วยที่ให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยโดย
ตรง

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของพยาบาลที่มีต่องาน
ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ เกี่ยวกับหน่วยงาน ลักษณะงาน ความ
สัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสิ่งแวดล้อม

ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางลบของพยาบาลที่มีต่อ
งาน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ เกี่ยวกับหน่วยงาน ลักษณะงาน
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสิ่งแวดล้อม

หน่วยงาน หมายถึง สถาบันหรือโรงพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย คน หน้าที่
การงาน มีการจัดระบบให้กิจกรรมต่าง ๆ มีความสมดุลกัน เพื่อให้การดำเนินงาน
บรรลุตามแผนที่วางไว้

ลักษณะงาน หมายถึง ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาล ทั้งที่
เกี่ยวข้องกับการพยาบาลโดยตรงและไม่เกี่ยวข้องกับการพยาบาล

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อการทำงานร่วมกัน ให้ความ
ร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ป่วย
และบุคคลอื่น ๆ

สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เช่น เงิน
เดือน สวัสดิการ ชีวิตส่วนตัว เป็นต้น