

วรรณกรรม และการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจงาน (Job Satisfaction) นี้ มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน แต่โดยใจความสำคัญแล้ว มีความหมายคล้ายคลึงกัน ซึ่ง Davis<sup>๑</sup> ให้นำความหมายของความพึงพอใจงานของ Bullock มากล่าวไว้ว่า หมายถึง "ทัศนคติซึ่งเป็นผลของดุลยภาพรวมยอดของความรู้สึกพอใจ และไม่พอใจที่ผ่านมาของผู้ปฏิบัติงานต่องานที่ทำ ทัศนคตินี้จะแสดงให้ทราบได้ว่า เขามีความพอใจหรือไม่ โดยการประเมินคุณค่าของงานและที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผลนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำงานตามที่มุ่งหวังไว้ และยังคงขึ้นอยู่กับความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้บรรลุผลทั้งงาน และผู้ปฏิบัติงาน"

สำหรับ Smith<sup>๒</sup> ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า "ในการทำงานของมนุษย์นั้น หากมนุษย์ได้รับตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการในด้านร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นตัวของตัวเอง และความต้องการทางสังคม ก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพอใจในงานนั้นได้"

นอกจากนี้ Applewhite<sup>๓</sup> ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจงานว่า หมายถึง "ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับ

---

<sup>๑</sup> Margaret K. Davis, "Intrarole Conflict and Job Satisfaction on Psychiatric Units" Nursing Research. 23 (1974), 483.

<sup>๒</sup> Henry C. Smith, Psychology of Industrial Behavior (New York: McGraw-Hill Book Co. Inc., 1955), p. 115.

<sup>๓</sup> Phillip B. Applewhite, Organizational Behavior (New Jersey: Englewood Cliffs, Prentice-Hall Inc., 1965), pp. 6 - 7.

รายได้" และ French ได้ให้ความเห็นว่า "สภาพของงานที่ดี เช่น มีการแบ่งงานหรือ การบริหารงานดี สามารถทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ทั้งนี้เพราะลักษณะ ของงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของ ตนเองให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้" เมื่อบุคคลสามารถปรับตัว ให้เข้ากับสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้เช่นนี้ ความพึงพอใจงานก็ย่อมมีขึ้น

จากคำนิยามข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจงานเป็นเรื่องของความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้น ดังนั้นผู้บริหาร จึงควรที่จะได้ทำการศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงานว่ามีอะไรบ้างที่ผู้ปฏิบัติงานชอบ และไม่ชอบ เพื่อที่จะได้ส่งเสริมและปรับปรุงสภาพงานต่าง ๆ เพื่อให้สนองความต้องการ ของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจงาน

Gilmer และคณะ ได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจงานไว้ ๑๐ อย่างด้วยกัน คือ

๑. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำ งานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้น ความรู้น้อยหรือขาดความรู้อย่อมเห็นว่า ความมั่นคงปลอดภัยในงานมีความสำคัญสำหรับเขา มาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีอายุมากขึ้นจะมี ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

<sup>๑</sup>Wendell French, The Personnel Management Process (Boston: Houghton Mifflin Co., 1964), pp. 28 - 29.

<sup>๒</sup>B. Von Hallor Gilmer, and others, Industrial Psychology (New York: McGraw-Hill Book Co., 1966), pp. 280 - 283.

๒. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) เช่น การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้น ความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

๓. บริษัทและการดำเนินงาน (Company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่าคนอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

๔. ค่าจ้าง (Wages) มีความสำคัญเป็นอันดับที่ ๔ ขององค์ประกอบทั้งหมด คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

๕. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) องค์ประกอบนี้ย่อมสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขาค้นคิดก็จะเกิดความพอใจ

๖. การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่าผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย

๗. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ถ้างานใดที่ปฏิบัติทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

๘. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง

๙. สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน มิงงานวิจัยหลายอย่างที่ได้แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะ

ผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

๑๐. ประโยชน์ที่แตกต่าง ๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

สำหรับ Ghiselli และ Brown<sup>๖</sup> ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจงาน มีอยู่ ๕ เรื่องใหญ่ ๆ คือ

๑. ระดับอาชีพ (Occupational Level) หมายความว่าถึงสถานะหรือความนิยมของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่นับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

๒. สถานะทางสังคม (Caste) และสภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องอยู่ในลักษณะที่ที่เหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลานานถ้าได้รับค่าแรงที่ดี หรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจ

๓. อายุ (Age) จากการวิจัยพบว่าบางครั้งก็มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจงาน บางครั้งพบว่าไม่มีส่วนสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่าอายุไม่มีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจงาน แต่อายุในบางระยะเช่น ระหว่าง ๒๕ - ๓๔ ปี และ ๔๕ - ๕๔ ปี มีความพึงพอใจงานน้อยกว่าอายุในช่วงระยะอื่น

๔. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับและพอใจ ก็จะทำให้ขวัญในการทำงานดีขึ้น ลดอัตราการลาออก และผลงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย

๕. คุณภาพของการบังคับบัญชา (Quality of Supervision) จากการทดลองที่ Hawthorne พบว่า สัมพันธภาพระหว่างลูกจ้างและผู้จัดการมีส่วนสำคัญในการทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น และผู้ทำงานมีความรู้สึกสุขใจในการทำงาน ความสัมพันธ์นี้จะช่วยให้ลูกจ้างมีความรู้สึกว่ามีปัญหาต่าง ๆ ที่เขาต้องประสบอยู่ได้รับการพิจารณาจากผู้จัดการ ทำให้เกิดความมั่นคงต่องานที่ทำ และทำให้เกิดความพึงพอใจงาน

<sup>๖</sup>

Edwin E. Ghiselli, and Clearence W. Brown, Personnel and Industrial Psychology (New York: McGraw-Hill Book Co. Inc., 1955), pp. 430 - 433.

นอกจากนี้ England และ Stein<sup>๗</sup> ได้ทำการศึกษาดังองค์ประกอบของความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามส่งให้ผู้ทำงานในตำแหน่งที่ไม่ใช่หัวหน้างานจำนวน ๓,๒๐๗ คน ในสถานที่ทำงาน ๒๖ แห่ง ผลการศึกษาพบว่า สิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจงาน มี ๑๑ ประการ คือ

๑. สภาพการทำงาน (Working conditions)
๒. บริษัท (Company)
๓. ค่าจ้าง (Pay)
๔. ชั่วโมงการทำงาน (Hours)
๕. ผู้ร่วมงาน (Co-workers)
๖. ชนิดของงาน (Type of work)
๗. การบังคับบัญชา (Supervision)
๘. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotions)
๙. การติดต่อประสานงาน (Communication)
๑๐. การยอมรับนับถือ (Recognition)
๑๑. ความมั่นคงปลอดภัย (Security)

ในการศึกษานี้ England และ Stein ได้แบ่งกลุ่มผู้ทำงานออกเป็น ๗ กลุ่ม ดังนี้คือ กลุ่มที่ทำงานระดับวิชาชีพ คนชายของ เสมิเยน ช่างฝีมือ งานฝึกฝน กรรมกร และบริกร ผลการศึกษาพบว่ามีความแตกต่างในระดับความพึงพอใจงานระหว่างกลุ่มทั้ง ๗ น้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

๗

G. W. England, and C.I. Stein, "The Occupational Preference Group -A Neglected Concept in Employee Attitude Studies" Personnel Psychology. 14 (1961), 299 - 304.

## สิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

สิ่งจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องสรรสร้างให้มีขึ้น และดำรงอยู่ในหมู่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การ เพื่อใช้เป็นเครื่องจูงใจให้สมาชิกในองค์การใฝ่หัดที่ทั้งร่างกายและแรงใจปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ เกี่ยวกับเรื่องนี้ สมพงษ์ เกษมสิน<sup>๔</sup> ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่เป็นความต้องการของบุคคลในการปฏิบัติงานไว้ ๑๐ ประการ คือ

๑. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึงความหวังว่าในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีหลักประกันว่า ทรายที่ตนปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถและผลงานถึงมาตรฐานของงานแก่องค์การ ก็สามารถปฏิบัติงานได้ตลอดไป

๒. ความพอใจในการทำงาน ถ้าบุคคลได้ทำงานที่ตนพอใจ มีความสุขในการทำงาน ผลงานย่อมดีกว่าผู้ที่ทำงานด้วยความจำใจ หรือทำตามหน้าที่

๓. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง งานที่กระทำนั้นเป็นงานที่มีโอกาสก้าวหน้า ทรายใดที่ตนยังมีความหวังที่จะก้าวหน้าที่ย่อมมีกำลังใจที่จะทุ่มเฝ้าอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้น ๆ แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกหมดหวังในความก้าวหน้า ก็ย่อมขาดกำลังใจในการทำงาน และไม่รักงาน! เช่น ผู้ปฏิบัติงานที่เงินเดือนตัน

๔. การได้รับการยกย่องนับถือ ทุกคนย่อมพึงพอใจในความสำเร็จแห่งกิจการงานของตน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงพึงยกย่องและชมเชย สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานสำเร็จ เพื่อเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และแก่ส่วนรวม

๕. การมีผู้บังคับบัญชาที่สามารถ ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานย่อมปรารถนาที่จะมีผู้นำหรือหัวหน้างานที่มีความรู้ความสามารถ เพราะหัวหน้างานนั้นเป็นจุดรวมแห่งพลังรวมของการทำงาน ผู้ที่สามารถย่อมประสานทั้งงานและน้ำใจของคนในองค์การให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้นำยังเป็นตัวอย่างในการทำงาน

---

<sup>๔</sup> สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหารงานบุคคลแผนใหม่ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชจำกัด, ๒๕๑๖), หน้า ๔๑๘ - ๔๑๙.

และการปฏิบัติคนอีกด้วย

๖. การได้รับค่าจ้างโดยธรรม อัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นสิ่งตอบแทนโดยตรง และเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นการกำหนดอัตราเงินเดือนที่ดี การเลื่อนขั้นเงินเดือนโดยธรรม (Fair Wage) ก็ดี จึงมีความสำคัญในค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานมาก มีองค์การจำนวนไม่น้อยที่ต้องประสบความล้มเหลวในการดำเนินงาน อันเนื่องจากความไม่ยุติธรรมในการกำหนดอัตราเงินเดือน และการเลื่อนขั้นแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ขององค์การนั้น ๆ

๗. ความเสมอภาค ในที่นี้หมายถึงความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงานของคนในองค์การ ไม่มีการแบ่งแยกผิวพรรณ เชื้อชาติ เล่นพวกเล่นพ้อง หรือลำเอียงในการปกครองบังคับบัญชา เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นมูลเหตุที่ทำลายขวัญในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และจะทำลายสามัคคีธรรมของหมู่คณะ และองค์การในที่สุด

๘. ความนุ่มนวลและแนบเนียน การมีปิยะวาจาอ่อนเป็นที่พอใจใคร่แก่ผู้วิสาสะและผู้ร่วมงานเสมอ ผู้บังคับบัญชาที่ดีควรพึงระมัดระวังในการฝึกสอน แนะนำผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะเมื่อทำงานผิดพลาด ควรชี้แจงแนะนำสั่งสอนอย่างสุภาพนุ่มนวล เพื่อป้องกันมิให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความท้อถอยในการทำงาน การทักทายปราศรัยใตถามสารทุกข์สุกดิบ ย่อมเป็นวิธีสร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชาใค้ดี และแนบเนียนวิธีหนึ่ง

๙. การยอมรับนับถือ มนุษย์เป็นสัตว์สังคม เมื่อเราอยู่ที่ใดได้รับการยอมรับว่าเป็นพวกเดียวกันกับสมาชิกส่วนใหญ่ เราย่อมมีความสุขใจและมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในฐานะที่เป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งของสังคมหรือองค์การนั้น ๆ บุคคลที่ถูกทอดทิ้งให้อยู่โดดเดี่ยวแต่โดยลำพังย่อมเกิดความหวาดวิตกเกรงกลัว และไม่สามารถปฏิบัติงานให้บังเกิดผลดีได้ ดังนั้นการยอมรับนับถือจึงเป็นสิ่งสำคัญมากในการปฏิบัติงาน

๑๐. ความพอใจในสภาพการทำงาน ในการปฏิบัติงานนั้นนอกจากการมีเพื่อนร่วมงานที่ดีแล้ว สภาพแวดล้อมและสภาพของงานนับว่ามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานมาก สภาพของการทำงานที่ดีควรประกอบด้วยเครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น มีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิ

พอเหมาะ มีการถ่ายเทอากาศถูกต้องสุขลักษณะ เป็นต้น

ประเภทของสิ่งจูงใจ

โดยเป็นที่ประจักษ์แจ้งว่า สิ่งจูงใจเป็นปฐมเหตุที่ทำให้เกิดผลต่าง ๆ ในพฤติกรรมของการปฏิบัติงาน ดังนั้นการบริหารงานที่ดีจึงควรจัดให้มีระบบการจูงใจที่ดี ซึ่งต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่ดี ถูกต้องเหมาะสมด้วย ประเภทของสิ่งจูงใจนี้จัดแบ่งเป็น ๒ ประเภทใหญ่ ๆ ดังที่สมพงศ์ เกษมสิน<sup>๕</sup> กล่าวไว้ดังนี้

๑. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่เห็นได้ง่าย และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งสิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ยังจำแนกออกได้เป็น ๒ ชนิด คือ

๑.๑ สิ่งจูงใจทางตรง (Direct incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้นในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ อันเป็นวิธีการจูงใจตามแนวความคิดที่ว่า Plus pay for plus performance

๑.๒ สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติดีขึ้น มีกำลังใจทำงานมากขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จบำนาญ และค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะของการใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้นส่วนมากได้แก่ประโยชน์เกื้อกูล (Fringe benefit) ต่าง ๆ

๒. สิ่งจูงใจที่ไม่มีเงิน (Non financial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่จะสามารถสนองตอบความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่อง

---

<sup>๕</sup> สมพงศ์ เกษมสิน, อภิธานศัพท์การบริหาร (คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๑๖), หน้า ๑๐๕.



ชมเชย (Recognition) การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Belonging) โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน (Equal opportunity) และความมั่นคงในงาน (Security of work) เป็นต้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีสิ่งจูงใจที่ดี

ในการปฏิบัติงานนั้น เมื่อคนงานได้รับการจูงใจจากฝ่ายบริหารเพื่อใช้เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานแล้ว ปรากฏว่าจะเกิดประโยชน์ต่อการบริหารองค์การ โดยเฉพาะด้านการบริหารงานบุคคลตามที่สมพงศ์ เกษมสิน<sup>๑๐</sup> ได้กล่าวไว้ดังนี้

๑. คนงานจะมีความภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ และเกิดมีความพึงพอใจในงานที่ทำนั้นด้วย เมื่อมีความพอใจ งานที่ทำก็จะได้ผลงานมากโดยไม่ต้องมีการตรวจตราควบคุมประจำ และผลผลิตจะสูงขึ้นตลอดเวลา

๒. เกิดความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน จึงทำให้เกิดพลังร่วมของกลุ่ม (Group Effort) ขึ้นในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่ปรารถนามากที่สุดขององค์การ คนงานจะมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะเกิดการร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้การทำงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

๓. มีความสนใจในการสร้างสรรค์ คนงานมุ่งทำงานของตนอย่างเต็มที่ มีความคิดริเริ่มและสนใจในปัญหาต่าง ๆ ของงานทั้งเป็นรายบุคคลและกลุ่ม มีการเสนอแนะวิธีปรับปรุงงานหรือวิธีการทำงานด้วย

๔. จะเกิดความสนใจและพอใจในงาน และมีความพึงพอใจผู้บังคับบัญชาของตน มีสัมพันธภาพที่ดี ผลที่ตามมาก็คือ คนงานที่คิดจะลาออกจากงานจึงไม่ค่อยมีการชี้ค้ำสิ่งโต้แย้ง การหลีกเลี่ยงงานจะไม่ใคร่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะก่อให้เกิดศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง

---

<sup>๑๐</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๖.

๕. การร้องทุกข์มีน้อย จะไม่มีการนัดหมายบังคับบัญชา ถ้าคนงานเกิดปัญหาข้องใจขึ้นมาก็จะไปปรึกษาผู้บังคับบัญชาของตนโดยตรงได้ทันที
๖. จะเกิดความจงรักภักดี และเข้าใจเป้าหมายขององค์การอย่างแท้จริง
๗. การควบคุมงาน หรือการใช้ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น การปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบจะมีน้อยลง
๘. ช่วยให้เกิดการประหยัดค่าจ้างแรงงานลงอีกจำนวนมาก เนื่องจากมีประสิทธิภาพของคนงานเดิมมากแล้ว
๙. ช่วยเสริมสร้างขวัญ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

การวิจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงาน

ในปี ค.ศ. ๑๙๕๗ (พ.ศ. ๒๕๐๐) Fletcher<sup>๑๑</sup> ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแฟคเตอร์ที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจงานในกลุ่มพยาบาลสาธารณสุขจำนวน ๘๐ คน ขององค์การสุขภาพ พบว่ามีแฟคเตอร์ที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจดังนี้

๑. หน่วยบริการขององค์การจะต้องประกอบด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่ที่พอเพียง มีการจัดเตรียมในด้านการศึกษาและการฝึกอบรม มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และมีนโยบายการบริหารงานที่ดี เช่น มีอิสระและหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนงานของตนเอง ตระหนักในความเป็นบุคคลของเขาในอันที่จะให้เขาเหล่านั้นได้มีส่วนร่วมในการทำงาน มีการกำหนดขอบเขตของงานเพื่อให้ผู้ทำงานทุกคนยึดเป็นหลักในการปฏิบัติ

๒. สภาพการทำงานขององค์การ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ดี เช่น ยอมรับในความรูความสามารถต่อประสบการณ์ในอดีตของเขา มีวันหยุดพักผ่อนประจำปีเพียงพอ มีวันหยุดลาป่วยได้ตามสมควร มีเงินบำนาญให้เมื่อลาออก มีชั่วโมงทำงานเป็นที่พอใจแก่เขา มีเงินเดือนพอใช้ งานมั่นคง มีบริการด้านรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย สภาพของหน่วยงาน

<sup>๑๑</sup>Hazel E. Fletcher, "Job Satisfaction" The Canadian Nurse. 53 (1957), 814 - 816.

นำอยู่และสะดวกสบาย มีเครื่องใช้จำนวนเพียงพอ การติดต่อประสานงานเป็นไปได้ทั่วถึง และมีโอกาสได้รับการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง

๓. สัมพันธภาพภายในองค์การ ทุกคนมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความมั่นคงปลอดภัย มีขวัญดี มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรอื่น ๆ ขององค์การ

๔. กิจกรรมด้านการศึกษา เจ้าหน้าที่พยาบาลภายในหอผู้ป่วยมีการประชุมปรึกษาหารือกันเป็นประจำ มีการบรรยายพิเศษหรือการอบรมที่ให้ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ การประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่แขนงอื่น ๆ ขององค์การ การกระตุ้นให้เขามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ

๕. ชีวิตความเป็นอยู่ในชุมชน คำนึงถึงเรื่องที่พักอาศัยและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เขาได้รับการพักผ่อนหย่อนใจที่เพียงพอ

สำหรับ Wile<sup>๑๒</sup> ได้ทำการศึกษเกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาปริญญาโทที่กำลังศึกษาวิชาการบังคับบัญชา (Supervision) ซึ่งจะออกไปประกอบอาชีพครูจำนวน ๑,๐๐๐ คน ผลการศึกษาพบว่าเขาเหล่านั้นมีความต้องการตรงกัน คือ

๑. ความมั่นคงและความเป็นอยู่ที่สบาย (Security and a comfortable living)
๒. สภาพการทำงานที่ดี (Pleasant working condition)
๓. ให้หมู่คณะยอมรับตนเป็นสมาชิก (A sense of belonging)
๔. ความยุติธรรม (Fair treatment)

<sup>๑๒</sup> Kimball Wiles, Supervision for Better Schools (5<sup>th</sup> ed; New Jersey: Englewood Cliffs, Prentice-Hall Inc., 1967), p. 229.

๕. ความสำเร็จและความก้าวหน้า (A sense of achievement and growth)
๖. ใหญ่ผู้อื่นรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ (Recognition of contribution or a feeling of importance)
๗. มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย (Participation in deciding policy)
๘. โอกาสที่จะดำรงความเป็นตัวของตัวเอง (Opportunity to maintain self-respect)

ซึ่งนักจิตวิทยาและนักสังคมวิทยาได้ศึกษาปัญหาเช่นเดียวกันนี้กับคนงานในสายอาชีพอื่น ก็ได้คำตอบตรงกันกับที่กล่าวนี้

ในปี พ.ศ. ๒๕๑๒ คณะกรรมการโครงการแก้ไขปัญหาขาดแคลนพยาบาล และคณะกรรมการดำเนินงานในคณะกรรมการโครงการแก้ปัญหขาดแคลนพยาบาล<sup>๑๓</sup> ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ปัญหาการขาดแคลนพยาบาล" ผลการวิจัยพบว่า มีสาเหตุโดยตรงที่ทำให้เกิดการขาดแคลนพยาบาลคือ ปริมาณการผลิตพยาบาลมีระดับต่ำกว่าความต้องการมาก ประกอบกับพยาบาลลาออกจากงานในปีหนึ่ง ๆ เป็นจำนวนมากประมาณร้อยละ ๘.๒๓ โดยไม่คิดรวมพยาบาลที่ถึงแก่กรรมและออกจากราชการเพราะครบเกษียณอายุ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่น ๆ ที่เป็นสาเหตุทางอ้อม เช่น พยาบาลไม่ได้ปฏิบัติงานในหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ดี ขาดความก้าวหน้าทางด้านราชการ และอัตราเงินเดือนต่ำ

---

<sup>๑๓</sup> คณะกรรมการโครงการแก้ไขปัญหาขาดแคลนพยาบาลและคณะกรรมการดำเนินงานในคณะกรรมการโครงการแก้ปัญหขาดแคลนพยาบาล, ปัญหาการขาดแคลนพยาบาล (พระนคร: สำนักงานสภาการศึกษาแห่งชาติ, ๒๕๑๒), หน้า ๑๒๘ - ๑๒๕.

ในปีเดียวกันนี้ จริญญา รุ่งสุวรรณ<sup>๑๔</sup> ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "เหตุที่พยาบาลไทยละทิ้งประเทศไทยไปทำงานพยาบาลในประเทศสหรัฐอเมริกา" โดยวิธีส่งแบบสอบถามไปยังพยาบาลไทยจำนวน ๗๐ คน ซึ่งทำงานอยู่ในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในส่วนกลางของสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ความไม่พอใจในงานเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พยาบาลไปทำงานในต่างประเทศ โดยผู้ที่ตอบเช่นนี้ให้เหตุผลดังนี้

๑. ไม่สามารถเผชิญกับปัญหาประจำวันเกี่ยวกับการขาดแคลนเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และการขาดบุคลากร

๒. ไม่มีเงินชดเชยสำหรับผู้ปฏิบัติงานเวรบายคึก

๓. ขาดความเข้าใจในระดับผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ดี

๔. ระบบการปฏิบัติงานไม่เปิดโอกาสให้ผู้น้อยได้แสดงความคิดเห็น

๕. ไม่ได้รับการยกย่องทั้งด้านความสามารถของวิชาชีพ และสมรรถภาพ

ของพยาบาลแต่ละคน

๖. ลักษณะงานไม่อิสระ สถานการณ์ของการปฏิบัติงานทำให้ต้องพึ่งผู้อื่นอยู่เสมอ

๗. หมาคโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็น และการสร้างสรรค์

ในปีเดียวกันนี้ (พ.ศ. ๒๕๑๒) ประสัคดิ์ นียามกร<sup>๑๕</sup> ได้ทำการศึกษาสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครู สังกัดกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ

<sup>๑๔</sup> Charoonsri Roongsuwan, "Reasons Thai Nurses Leave Thailand to work in the United States." Unpublished Master's investigative study. Boston: School of Nursing, Boston University, 1969.

<sup>๑๕</sup> ประสัคดิ์ นียามกร "สภาพความพึงพอใจงานของอาจารย์วิทยาลัยครู" (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต แผนกบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๒).

โดยใช้แบบสำรวจจำนวน ๗๕ ข้อ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จำนวน ๕๐๗ คน ผลปรากฏคั้งนี้

๑. สภาพความพึงพอใจของอาจารย์วิทยาลัยครูส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่ำในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ และมีความพึงพอใจสูงในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพ

๒. ความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครูไม่แตกต่างกันในเรื่องที่เกี่ยวกับเพศ อาจารย์จากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตลอดจนระดับชั้นตรี โท เอก

ในปี ค.ศ. ๑๙๗๐ (พ.ศ. ๒๕๑๓) สุปราณี เสนาคิสัย<sup>๑๖</sup> ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "เหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในสภาวะการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในประเทศไทย" โดยการส่งแบบสอบถามมายังพยาบาลประจำการแผนกอายุรกรรมและศัลยกรรม จำนวน ๖๖ คน ซึ่งทำงานในโรงพยาบาลเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน ผลการศึกษาพบว่า มีสาเหตุ ๔ ประการที่ผู้ตอบรู้สึกมีความพึงพอใจ คือ

๑. สัมพันธภาพระหว่างพยาบาล กับเพื่อนพยาบาลด้วยกัน
๒. สัมพันธภาพระหว่างพยาบาล กับหัวหน้าหอผู้ป่วย
๓. สัมพันธภาพระหว่างพยาบาล กับผู้ช่วยพยาบาล และพนักงานผู้ช่วย
๔. พอใจในลักษณะการมอบหมายงาน

ส่วนสาเหตุที่ผู้ตอบส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจ คือ

๑. ไม่มีเงินชดเชย
๒. ขาดโอกาสศึกษาต่อในประเทศ

<sup>๑๖</sup> Supanee Senadisai, "Job Satisfaction of the Staff Nurses in a Selected Hospital in Thailand ." Unpublished Master's investigative study. Boston: School of Nursing, Boston University, 1970.

๓. สภาพที่พักอาศัยไม่ดี
๔. โอกาสก้าวหน้าของวิชาชีพไม่ดี
๕. ไม่พอใจต่อระบบการจ้คเวร
๖. งานหนักเกินไป
๗. สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับแพทย์ และผู้ตรวจการพยาบาลไม่ดี
๘. ขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
๙. ไม่ชอบงานเวรบายคึก

พยาบาลที่ทำการศึกษานี้ ส่วนใหญ่มีอายุน้อย มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ๑ - ๕ ปี ในจำนวนผู้ตอบ ๓๕ คน ใดตอบว่ามีโครงการที่จะหางานที่อื่นทำโดยให้เหตุผลเรียงตามลำดับความสำคัญคือ ต้องการมีประสบการณ์ใหม่ ๆ ศึกษาต่อ ปัญหาเศรษฐกิจ ต้องการเปลี่ยนแปลงและผจญภัย งานที่ทำในหอผู้ป่วยหนักเกินไป มีพยาบาลจำนวนไม่เพียงพอ ต้องการหยุดในวันหยุดราชการโดยเฉพาะวันสัปดาห์ เป็นต้น

ในปี ค.ศ. ๑๙๗๑ (พ.ศ. ๒๕๑๔) Glennadee A. Nichols<sup>๑๗</sup> ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจงาน และความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกจากองค์การ โดยวิธีส่งแบบสอบถามไปให้พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนพยาบาลที่สังกัดองค์การทหารและเริ่มเข้าทำงานในองค์การทหารได้ไม่เกิน ๔ เดือน จำนวน ๒๖๔ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๔๑ คน เป็นพยาบาลชาย ๓๘ คน พยาบาลหญิง ๑๐๓ คน ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

พยาบาลจำนวน ๑๓๘ คน หรือร้อยละ ๙๖ มีความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การแห่งนี้ภายหลังจากที่ได้ทำงานครบตามสัญญาที่ทำไว้กับองค์การในระยะ ๒ หรือ ๓ ปีแล้ว มีเพียง ๓๐ คน หรือร้อยละ ๑๗ ที่มีความตั้งใจที่จะทำงานในองค์การแห่งนี้ต่อไป และ

---

<sup>๑๗</sup>Glennadee A. Nichols, "Job Satisfaction and Nurses' Intentions to Remain with or to Leave an Organization" Nursing Research. 20 (1971), 218 - 228.

๑๓ คน หรือร้อยละ ๗ ที่ยังไม่ตัดสินใจ

เกี่ยวกับความตั้งใจที่จะทำงานต่อไป พบว่าพยาบาลชายมีความตั้งใจที่จะทำงานต่อไปมากกว่าพยาบาลหญิง ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มพยาบาลชายที่แต่งงานแล้ว และที่ยังไม่แต่งงานต่อการทำงานต่อไป แต่ในกลุ่มพยาบาลหญิงที่ยังไม่แต่งงานมีความตั้งใจที่จะทำงานต่อไปมากกว่าผู้ที่แต่งงานแล้วอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑

เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๐๑ ระหว่างกลุ่มพยาบาลที่มีความตั้งใจที่จะทำงานต่อไป และกลุ่มพยาบาลที่มีความตั้งใจจะลาออก พยาบาลที่มีความตั้งใจที่จะทำงานต่อไปมีความรู้สึกพึงพอใจในงานสูง และพบว่าไม่มีความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานระหว่างกลุ่มพยาบาลชายและหญิง พยาบาลที่แต่งงานแล้วและที่ยังไม่แต่งงาน

สำหรับ Marie DiVincenti<sup>๑๔</sup> ได้กล่าวถึงปัญหาการลาออกจากงานไว้ว่า สถิติการลาออกจะลดน้อยลง ถ้าได้คำนึงถึงหลักต่าง ๆ ต่อไปนี้เป็นข้อปฏิบัติ

๑. ผู้ทำงานจะต้องมีความสามารถในงานนั้นก่อนที่จะเขาจะได้รับมอบหมายให้ทำ
๒. ผู้ทำงานจะต้องได้รับการฝึกฝนในงานที่ได้มอบให้ทำ
๓. ผู้บริหารควรมีเวลาให้ผู้ที่ต้องการคำแนะนำ ปรึกษา เขาพบเพื่อปรึกษาหารือ
๔. ผู้บริหารควรบอกให้ผู้ที่บังคับบัญชาทราบถึงสิ่งที่คาดหวังจากเขา และไม่ควรเก็บงำเรื่องที่เขาควรรู้ไว้
๕. ผู้ทำงานควรได้รับรู้ถึงผลการทำงานของตนเองว่าเป็นอย่างไร ดีหรือไม่ดี

<sup>๑๔</sup> Marie DiVincenti, Administering Nursing Service (Boston: Little, Brown and Company, 1972), p. 179.



๖. ผู้บริหารจะต้องเป็นคนยุติธรรม มีความสม่ำเสมอในการทำงาน การตัดสินใจ และพฤติกรรมที่แสดงออกต่าง ๆ

๗. ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการพูด และเสนอความคิดเห็น

๘. ผู้บริหารต้องสนใจตลอดเวลถึงความไม่พึงพอใจของผู้ทำงานที่อาจจะเกิดขึ้น และดำเนินขั้นตอนแก้ไขทันที ถ้าพบว่าเกิดสถานการณ์เช่นนี้ขึ้น

ในปี ค.ศ. ๑๙๗๔ (พ.ศ. ๒๕๑๗) Glennadee A. Nichols ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของพยาบาลที่มีต่องาน โดยทำการศึกษาพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนประกอบโรคศิลป์มาแล้วนาน ๒ - ๓ ปี และผ่านประสบการณ์ในงานพยาบาลประจำการมาแล้ว จำนวน ๑๔๑ คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลจะมีความพึงพอใจในงานพยาบาลอยู่ในระดับสูง ถ้าเขามีสิ่งต่อไปนี้

๑. สามารถตัดสินใจในการทำงานในวิชาชีพได้อย่างอิสระ
๒. มีความพอใจในงานที่มอบหมายให้ทำ
๓. มีการพิจารณาความดี ความชอบในการทำงานอย่างยุติธรรม
๔. มีการประเมินผลการทำงาน และแจ้งให้รู้ทำงานทราบ
๕. มีการปกครองบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ
๖. มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในขณะทำงาน

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในปีเดียวกันนี้ (พ.ศ. ๒๕๑๗) สุกสาคร พุทธิ และคณะ<sup>๒๐</sup> ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักร่างกายภาพบำบัด" โดยใช้แบบสอบถามส่งให้นักกายภาพ จำนวน ๔๖ คน ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครตอบ ผลการศึกษาวิจัยพบว่าขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักร่างกายภาพบำบัดมีได้ขึ้นอยู่กับเงินที่ได้รับ แต่ขึ้นอยู่กับการบริหารงาน และจากผลการวิจัยครั้งนี้พอจะสรุปได้ว่า ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักร่างกายภาพบำบัดจะอยู่ในระดับสูงหรือต่ำเพียงไรขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

๑. การแบ่งงานในแผนกกายภาพบำบัด กล่าวคือ ถ้าการแบ่งงานในแผนกกายภาพบำบัดนั้น เป็นไปด้วยความเหมาะสม ก็จะทำให้ขวัญในการทำงานสูง
๒. จำนวนผู้บังคับบัญชา ถ้ามีการบริหารงานโดยยึดหลักเอกภาพในการบังคับบัญชาแล้ว จะทำให้ขวัญของผู้ปฏิบัติงาน (นักร่างกายภาพบำบัด) สูง ในทางกลับกันถ้ามีจำนวนผู้บังคับบัญชาในแผนกมากจะทำให้กำลังขวัญของผู้ปฏิบัติงานต่ำ
๓. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ขวัญของนักร่างกายภาพบำบัดจะอยู่ในระดับสูงถ้าการติดต่อสื่อสารนั้น เป็นไปโดยง่ายและมีประสิทธิภาพ
๔. การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น นักร่างกายภาพบำบัดที่มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นจะเป็นผู้ที่มีกำลังขวัญในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ไม่มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น
๕. สถานภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่ ถ้านักร่างกายภาพบำบัดมีความเชื่อวางใจในอาชีพของตนนั้นมีสถานภาพสูง จะทำให้มีสภาพกำลังขวัญและความพึงพอใจในการทำงานที่ดีในทางตรงข้าม ถ้าเชื่อวางใจที่ตนทำอยู่มีสถานภาพต่ำ ก็จะทำให้กำลังขวัญตกต่ำด้วย
๖. โอกาสที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่เล่าเรียนมาในการทำงาน กล่าวคือ ถ้ามีโอกาสมากในการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอย่างอิสระ หรือมีโอกาสได้ตัดสินใจด้วย

---

<sup>๒๐</sup> สุกสาคร พุทธิ และคณะ, "ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักร่างกายภาพบำบัด," กายภาพบำบัด, ๒ (๒๕๑๘), ๘๓ - ๑๐๑.

ตนเองมากแล้ว นักกายภาพบำบัดจะมีกำลังขวัญในการทำงานสูง

ในปี พ.ศ. ๒๕๑๔ จารุวรรณ เสวกรวรรณ<sup>๒๑</sup> ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร" โดยส่งแบบสอบถามไปยังพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาล ๒๑ แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน ๓๕๐ คน และได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ๔ กลุ่ม คือ โรงพยาบาลของรัฐบาลที่มีนักเรียนมาฝึกงาน และที่ไม่มีนักเรียนมาฝึกงาน โรงพยาบาลเอกชนที่มีนักเรียนมาฝึกงานและที่ไม่มีนักเรียนมาฝึกงาน ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยข้อความจำนวน ๕๐ ข้อ แบ่งออกได้เป็น ๗ ข้อทดสอบย่อยดังนี้

๑. สภาพการทำงาน (Working Conditions)
๒. เพื่อนร่วมงาน (Work Group)
๓. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision and Management)
๔. เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and Benefits)
๕. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement)
๖. ความมั่นคงปลอดภัย (Security)
๗. ศักดิ์ศรีของอาชีพ (Job's Prestige)

ผลการศึกษาวิจัยปรากฏดังนี้

๑. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๗ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลประเภทต่าง ๆ พบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน

<sup>๒๑</sup>

จารุวรรณ เสวกรวรรณ "ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต แผนกวิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๔).

ที่มีนักเรียนมาฝึกงานมีความพึงพอใจในงานสูงสุด มีคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๖ พยาบาลใน  
โรงพยาบาลของรัฐบาลที่ไม่มีนักเรียนมาฝึกงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่าที่ต่ำสุด  
มีคะแนนเฉลี่ย ๓.๒๓

เมื่อพิจารณาตามข้อทดสอบย่อย พบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรี  
ของอาชีพอยู่ในระดับสูง มีความพึงพอใจในเรื่องสภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การ  
ปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจใน  
เรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ กับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

๒. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลโดยส่วนรวมระหว่าง  
พยาบาลในโรงพยาบาลที่มีนักเรียนมาฝึกงาน กับโรงพยาบาลที่ไม่มีนักเรียนมาฝึกงาน  
พยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐบาลกับโรงพยาบาลของเอกชน พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่  
๑๑ ปีขึ้นไปกับ ๑ - ๕ ปี และ ๖ - ๑๐ ปี กับ ๑ - ๕ ปี พบว่ามีความแตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๑ ส่วนพยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ ๑๑ ปีขึ้นไป กับ ๖ - ๑๐  
ปี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๑

จากการศึกษาบทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจงานและ  
การลาออกจางานที่กล่าวมาแล้วทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ ผู้วิจัยได้นำมาใช้  
เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ศูนย์วิทยพัชการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย