



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและปัจจัยบำรุงรักษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและอาจารย์พยาบาลในสถาบันการศึกษาพยาบาลของรัฐ ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้คือ

1. แนวคิดเรื่องแรงจูงใจ
 - 1.1 ความหมาย
 - 1.2 ความสำคัญและประโยชน์ของแรงจูงใจ
 - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
 - 1.4 ทฤษฎีแรงจูงใจ
 - 1.4.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโล
 - 1.4.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ความหมาย
 - 2.2 ความต้องการ และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
 - 2.3 ผลของความพึงพอใจ
3. บทบาทของอาจารย์พยาบาล
4. การวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเรื่องแรงจูงใจ

ความหมาย

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความหรือความหมายของแรงจูงใจไว้มาก และแตกต่างกัน ดังนี้
Medical Dictionary ได้ให้คำจำกัดความในความหมายของแรงจูงใจว่า "แรงจูงใจคือพลังที่อยู่ภายใน ซึ่งควบคุมพฤติกรรมให้กระทำในสิ่งที่สนองความต้องการเพื่อจะได้บรรลุเป้าหมายที่ปรารถนา"

The Encyclopedia of Human Behavior ได้ให้ความหมายว่า "การจูงใจ เป็นกลไกของพฤติกรรม ซึ่งประกอบไปด้วยกระบวนการของการเริ่มต้น การดำเนินต่อไป และการควบคุมกิจกรรมของอินทรีย์"

David J. Cherrington ให้ความหมายว่า "Motivation" มีรากศัพท์มาจาก ภาษาลาตินคือ "Movere" มีความหมายว่า to move ซึ่งแปลว่า เคลื่อนที่ เคลื่อนไหว และได้อธิบายต่อไปในความหมายของพฤติกรรมองค์การเกี่ยวกับการจูงใจว่า การจูงใจต้องคำนึงถึงคำ 3 คำ คือ พลัง (Energy) แนวทางการไปสู่ (Direction) และการประคับประคองเอาไว้ (Sustenance) ซึ่งหมายความว่าเมื่อคนได้รับสิ่งเร้า และสิ่งเร้า่นั้นมีความสำคัญกับตัวเขา เขาก็จะใส่พลังหรือความพยายามลงไปในการใช้พลังหรือความพยายามลงไปในนั้นก็ต้องคำนึงถึงเป้าหมายที่จะไปสู่ (Goal directed) และตัวสุดท้ายก็คือเขาจะยืนหยัดประคับประคองให้กิจกรรมนั้นคงอยู่ต่อไป (persist in sustained activity)

Koontz and O'Donnel (1974) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจคือการชักนำให้บุคคลแต่ละคนหรือกลุ่มคนทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่ผู้จูงใจปรารถนา

Guilford and Gray (อ้างใน อรุณ รักรธรรม, 2527) ได้แยกคำว่าแรงจูงใจ เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจว่า ประการแรกของความสำคัญทางสรีรวิทยา (Physiological Importance) เช่น อารมณ์ (emotion) แรงผลักดัน (force) แรงขับ (drive) จิตสำนึก (instinct) ความต้องการ (needs) ประการที่สองมอบความสำคัญทางด้านจิตใจ (Mental Importance) เช่น แรงกระตุ้น (urge) ความปรารถนา (desire) ความต้องการ (demand) พยายามที่ค้นให้พบ และประการสุดท้ายกล่าวถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม เช่น ความมุ่งหมาย (purpose) ผลประโยชน์ (interest) ความตั้งใจ (intention) ทศนคติ (attitude) เป้าหมาย (goal) คุณค่า (Value) ความมุ่งหมายปรารถนา (aspiration) และรางวัลแห่งความสำเร็จซึ่งเป็นแรงผลักดัน (plan incentive)

แรงจูงใจตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พ.ศ. 2525) หมายถึง กำลังหรืออำนาจในการชักนำหรือเกลี้ยกล่อมเพื่อให้เห็นคล้อยตาม

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจมีลักษณะเป็นนามธรรม กล่าวคือ เป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ เหตุนี้การจูงใจจึงเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าหรือ

แรงจูงใจ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่น แสดงออกหรือปฏิบัติตามต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีได้ทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคล นั้นเอง แต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของทุกคนคือ ความต้องการ

กิติมา ปรีดีโลก (2529) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจน่าจะหมายถึงความหมายที่จะชักจูงมนุษย์ให้ปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือชักจูงให้สมาชิกขององค์การเกิดความพอใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานการทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

จากทัศนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่กล่าวนั้น พอสรุปได้ว่าแรงจูงใจ หมายถึง วิธีการที่จะชักจูงหรือกระตุ้นให้ผู้อื่นแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติตาม วัตถุประสงค์ขององค์การ เพื่อให้องค์การนั้นประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความสำคัญ และประโยชน์ของแรงจูงใจ

พรพรรณราย ทวีชัยประภา (2529) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจในแง่ของจิตวิทยาอุตสาหกรรมไว้ว่า การที่มนุษย์จะทำงานได้เต็มความสามารถของเขาหรือไม่นั้น มักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจจะทำแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น ดังนั้นแรงจูงใจที่ถูกต้องเหมาะสมก็จะ เป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึกและจิตใจของมนุษย์ให้ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับสถานประกอบการ ของเขามากขึ้น ถ้ามนุษย์มีความพอใจในสถานประกอบการของตนแล้ว เขาก็อาจจะทุ่มเท กำลังความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่สถานประกอบการของเขามากขึ้น ระดมกำลังผลิตอันจะเป็นผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้นในการทำงานและการสร้างสรรค์งาน ซึ่งนอกเหนือไปจากการปฏิบัติงานตามปกติด้วย

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับประโยชน์ของแรงจูงใจในการบริหารงานไว้ว่า

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์การ และหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังร่วมกันของกลุ่ม
2. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังด้วยความสามัคคีดังที่ว่า พลัง สามัคคี สลัด สามัคคี

3. สร้างขวัญและทำที่ที่ตีในการปฏิบัติงานแก่คนงานและพนักงานเจ้าหน้าที่ใน
องค์การ
 4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ
 5. ช่วยให้การควบคุมงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบแห่งระเบียบ
วินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน
 6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการ
ต่าง ๆ ในองค์การ เป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงานและองค์การ
 7. ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิด
ความสุขกาย สุขใจในการทำงาน
 8. การจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- กิติมา ปรีดีลภ (2529) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของแรงจูงใจ คือ
1. คนงานมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่
 2. เกิดความร่วมมือร่วมใจในองค์การขึ้น คนจะได้ร่วมมือทำงานอย่างเต็มที่
 3. รู้จักหน้าที่และช่วยเหลือกัน
 4. มีความสนใจในการสร้างสรรค์ มุ่งทำงานของตนเองเต็มที่
 5. สนใจและพอใจที่จะทำงานนั้น

จากความสำคัญและประโยชน์ของแรงจูงใจที่กล่าวมา พอจะสรุปได้ว่าการจูงใจ
จะเป็นเครื่องมือสำคัญของหน่วยงานหรือองค์กรในการที่จะหล่อหลอมจิตใจของบุคคลให้เป็น
อันหนึ่งอันเดียวกัน เกิดพลังร่วมกันทั้งทางกายและจิตใจในอันที่จะสร้างสรรค์งานให้เป็นไป
ตามแนวทางที่ต้องการ และยังมีผลต่อความพึงพอใจในงานและกำลังใจของคนอีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

Chruden and Shderman (1968) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า แรงจูงใจนั้นเกิดจาก
สิ่งจูงใจ 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจในทางบวก โดยทั่วไปแล้วได้แก่ เงิน ความมั่นคงในการทำงาน
การได้รับการยกย่องนับถือ การมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การแข่งขัน การได้รับความ
รู้หรือประสบการณ์ และการมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นต้น

2. สิ่งจูงใจในทางลบ ได้แก่ การลงโทษหรือการขู่เข็ญที่จะกระตุนให้ทุกคน แสดงพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการ โดยทั่วไปแล้วได้แก่ การคัดเลือก การตัดเงินเดือน การให้ออก และการปลดออกจากงาน เป็นต้น

Barnard (1972) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ผู้บริหารสามารถใช้เป็นเครื่องมือใน แรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายภาพที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการตอบแทนหรือเป็นรางวัล
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น เกียรติยศ การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น
3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือการ ได้มีโอกาสช่วยเหลือและการแสดงความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน
5. ความดึงดูดใจในทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ซึ่งถ้าเป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแตกต่างกัน
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากร รู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน
8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือ ความมั่นคงในทางสังคม ซึ่งจะทำให้คนรู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการทำงาน

ความคิดเห็นของ Barnard นี้ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่จะบำรุงรักษาบุคลากรในโรงเรียนที่ เซาว์ สาลินัน และคณะ (2529) เสนอแนะไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจเป็นวัตถุ อันได้แก่ เงิน สิ่งของ สิ่งจูงใจประเภทนี้ผู้ได้รับไปโดยไม่ทราบว่าได้ทำความดีอะไร หรือขาดการสรรเสริญประกอบผลที่จะจูงใจให้เขาทำงานดีขึ้น จะมีน้อยและถ้าไม่เสมอภาพ ขาดความเป็นธรรม บางคนได้รับ บางคนไม่ได้รับ หรือได้ไม่เท่าเทียมกัน จะทำให้เกิดผลเสีย เกิดความแตกแยก ดังนั้นจึงควรแสดงเหตุผลให้ทราบทั่วกัน มิฉะนั้นจะเป็นการทำลายน้ำใจมากกว่าการจูงใจ

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส โอกาสเป็นเรื่องสำคัญมาก โดยเฉพาะในระบบราชการทุกคนที่เข้ามาสู่ระบบนี้ ย่อมต้องหวังความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ฉะนั้นการให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ มีอำนาจ มีตำแหน่งสูงขึ้น มีความรู้สึกว่ามีคนในอาชีพ และมองเห็นความเจริญก้าวหน้าของตน ย่อมเป็นเครื่องจูงใจให้เอาใจใส่ตั้งใจทำงาน ผลดีงานจะดีมีประสิทธิภาพ บางคนอาจจะมีสภาพอึดตัวในทางวัตถุ มีทรัพย์สินเงินทองพร้อมบริบูรณ์ แต่สิ่งที่ต้องการคือ เกียรติยศ ชื่อเสียง ตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีคนนับหน้าถือตามากกว่าสิ่งของ เงินทอง ในเรื่องการจูงใจครูอาจารย์ โดยทางโอกาสนี้โรงเรียนควรตระหนักเป็นอย่างยิ่ง ควรหาทางและเปิดโอกาสให้อย่างเต็มที่ ไม่ควรกีดกันเป็นอันขาด

3. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานในเรื่องนี้ก็มีส่วนจูงใจให้คนอยากทำงานนั้น ตั้งแต่การจัดอาคารสถานที่ ห้องทำงาน โต๊ะทำงาน เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน ควรจัดให้พอเพียง เหมาะสม มีความสะดวกสบาย สรุปว่า ในเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ ตามความจำเป็นหน่วยงานจะต้องจัดให้มีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยในการดำรงชีวิต ถ้าหน่วยงานสามารถจัดบริการให้ได้เหมาะสม จะเป็นเครื่องจูงใจให้คนตั้งใจปฏิบัติงาน เพราะไม่ต้องกังวลกับเรื่องทั้งหลายอันจำเป็นแก่ชีวิต คนก็จะคิดแต่พัฒนางาน

4. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพสังคมในโรงเรียน ครูอาจารย์มีความรักใคร่สามัคคีกลมเกลียวกันดี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ทะเลาะวิวาท ทุกคนอยู่ในฐานะเท่าเทียมกัน ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การศึกษาในเรื่องนี้ผู้บริหารโรงเรียนมีบทบาทสำคัญในอันที่จะสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีขึ้นในโรงเรียน

5. การสร้างความรู้สึกร่วมกันมีส่วนร่วมในหน่วยงาน ในเรื่องนี้ก็เช่นเดียวกัน จะทำให้ครูอาจารย์รู้สึกมีความรับผิดชอบต่อโรงเรียน ต่อนักเรียน และต่อหน้าที่การงานของตนเอง การที่ความรู้สึกมีส่วนร่วม มีส่วนเป็นเจ้าของ มีส่วนรับผิดชอบร่วมกัน สิ่งเหล่านี้เป็น

เครื่องกระตุ้นเกิดความรู้สึกอยากทำงาน ดังนั้นนโยบายที่ดี แผนงาน โครงการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโรงเรียนควรถูกครูอาจารย์จะได้มีส่วนร่วมคิดร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมแก้ปัญหา อย่าให้เกิดความรู้สึกว่าธุระไม่ใช่ ขอทำงานเพียงหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น แสดงว่าสัมพันธภาพในหน่วยงานนั้นไม่ดี

6. ชื่อเสียงและเกียรติภูมิของสถาบัน โรงเรียนใดมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ ย่อมเป็นเครื่องจูงใจให้ครูอาจารย์จะต้องพยายามปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด เพื่อไม่ให้สถาบันเสื่อมเสียในทางตรงกันข้าม โรงเรียนไม่ประสบความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ครูอาจารย์ก็พลอยขาดกำลังใจด้วย ดังนั้นชื่อเสียงและเกียรติภูมิของสถาบันก็มีส่วนช่วยให้บุคคลมีกำลังใจในการทำงานเป็นอย่างมากอีกทางหนึ่งด้วย

วีรนาถ มานะกิจ (2529) ได้เสนอแนวทางพิจารณาในการจูงใจไว้ ดังนี้

1. ต้องรู้ความต้องการขั้นพื้นฐานของคนและกระบวนแรงจูงใจ
2. พิจารณาความเชื่อพื้นฐานของผู้จูงใจ หรือข้อสมมติฐานเกี่ยวกับผู้อื่น
3. ใช้กระบวนการจูงใจด้านสภาพแวดล้อมของทั้งองค์การ
4. พึงจำไว้ว่าแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน
5. ต้องรู้จักผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเป็นส่วนตัว
6. เผื่อสังเกตว่าผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความพอใจในสิ่งที่ได้รับการตอบสนองใน

ขณะนั้นอย่างไร

7. ส่งเสริมให้มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งนำไปสู่การบำบัดความต้องการของตน

สมพงษ์ จีระประภาพันธ์ (2525) ได้เสนอแนวคิดในการกระตุ้นคนให้ทำงานด้วยแรงจูงใจไว้ ดังนี้

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ ความเชื่อมั่นของผู้นำที่มีต่องาน การจัดทำแผนงานภายในหน่วยงาน การทำให้งานมีสิ่งที่น่าสนใจและการมอบหมายงาน
2. ความรับผิดชอบ ได้แก่ การให้เกิดความสำนึกในความรับผิดชอบ การควบคุมอย่างระมัดระวัง การให้โอกาสเขาได้แสดงความสามารถ และให้มีส่วนร่วมในงานของหน่วยงาน

3. ความสำเร็จของงาน ได้แก่ การศึกษางานและคนให้เข้าใจ การส่งเสริมให้เขาคิดว่าทำได้ การให้สิ่งจูงใจที่เป็นรางวัล การให้ความช่วยเหลือแนะนำอย่างใกล้ชิด

4. การยอมรับนับถือ ได้แก่ การชมเชยเพื่อให้เขาเกิดความภาคภูมิใจซึ่งควรทำทันทีที่ต้องปฏิบัติงานสำเร็จลง

5. ความก้าวหน้า ได้แก่ การให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การให้ปรับปรุงตนเองอยู่ตลอดเวลา

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow

จากการที่เราได้ทราบแล้วว่า พฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจเหล่านี้ ก็ยังมีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรจะได้ทราบว่า แรงจูงใจหรือความต้องการของคนงานในองค์กรว่ามีรูปแบบอย่างไรบ้าง ความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้รับการศึกษาอย่างถูกต้องจนกระทั่งตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจคนขึ้นได้ ผู้ตั้งทฤษฎีนี้ คือ A.H. Maslow ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้ ดังนี้

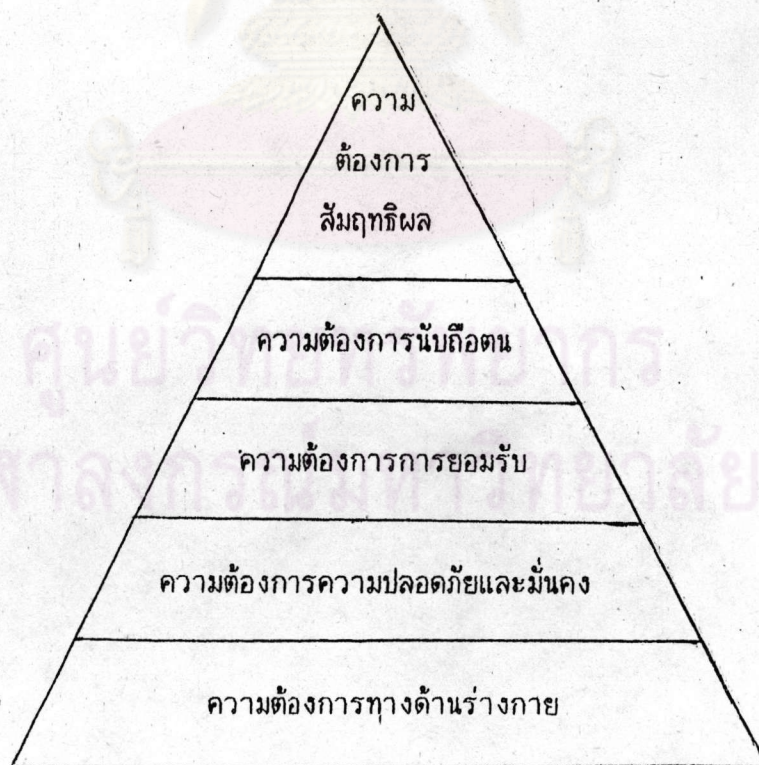
1. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด ข้อสมมติฐานดังกล่าวก็คือ เป็นข้อเท็จจริงที่ชัดเจนที่ว่า คนทุกคนต่างก็จะมีความต้องการ และความต้องการนี้จะไม่มีการสิ้นสุดนับตั้งแต่เกิดจนถึงตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมิใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไปอีก ตามความหมายนี้แสดงให้เห็นว่าความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใด ๆ ถ้าหากได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว ก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้น และความต้องการลำดับต่อไปนี้ยังไม่ได้มีการตอบสนองเท่านั้นที่จะมีอิทธิพลต่อบุคคลดังกล่าวได้

3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขึ้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ ลักษณะดังกล่าวย่อมแสดงให้เห็นว่า ความต้องการต่าง ๆ จะมีลักษณะเป็นลำดับขึ้นตามความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นขึ้นไปก็จะตามมา

Maslow ได้สรุปลักษณะของแรงจูงใจไว้ 5 ระดับ ซึ่งเรียกว่า The Basic Need Hierarchy ดังนี้คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need)
2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safely & Security Need)
3. ความต้องการการยอมรับ (Belongingness and Love Need)
4. ความต้องการการนับถือตน (Esteem Need)
5. ความต้องการการสัมฤทธิ์ผล (Self-Actualization Need)



1. Physiological Need คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ซึ่งเป็นความต้องการขั้นเริ่มต้น แนวคิดของความต้อการนี้ มี 2 ประการคือ 1) แนวคิดเรื่องความสมดุลย์ของร่างกาย (Homeostasis) 2) ภาวะการเจริญอาหาร (Appetites) หรือความปรารถนาในการเลือกอาหารทั้ง 2 ประการนี้ เป็นเครื่องชี้หรือกำหนดความต้องการหรือภาวะการขาดแคลนของร่างกาย ความสมดุลย์ของร่างกาย หมายถึง ความพยายามของร่างกายที่เป็นไปโดยอัตโนมัติในการทำให้ร่างกายดำรงชีวิตอยู่ได้ การไหลเวียนของเลือดที่อยู่ในภาวะปกติ

ความต้องการทางด้านร่างกายนี้มีมากมาย เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ การหลับนอน การออกกำลังกาย พฤติกรรมความเป็นแม่ นอกจากนี้ยังรวมถึงประสาทสัมผัสที่นำยีนดีพอใจ เช่น รส กลิ่น ความรู้สึกคัน การสัมผัสต่าง ๆ ฯลฯ ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับร่างกาย ซึ่งบางอย่างก็แสดงให้เห็นปรากฏชัดเจนไม่ได้ แต่ความต้องการนี้จะมีอิทธิพลต่ออินทรีย์โดยรวม การที่เราได้เรียนรู้เรื่องความต้องการทางด้านร่างกาย จะทำให้เรารู้ถึงสิ่งที่จะทำให้ร่างกายเฉื่อยชาลง เรียนรู้ถึงการกระตุ้นและเร้าใจ การจูงใจให้คนแสดงพฤติกรรมที่ปรารถนา

ความต้องการทางด้านร่างกายนี้ เป็นพื้นฐานที่มีพลังเหนือความต้องการในขั้นอื่น ๆ การตอบสนองและการถอดถอนความต้องการนี้จะมีผลเท่า ๆ กัน ความต้องการนี้จะยุติเมื่อได้รับการตอบสนอง ซึ่งจะ使人เกิดความพอใจ และถ้าเมื่อใดขาดอีกก็จะต้องการอีกหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ คนที่หิวก็จะพยายามหาอาหารเพื่อให้ร่างกายสบายขึ้น ดังนั้นการจูงใจคนจึงต้องคำนึงถึงความต้องการทางด้านร่างกายเป็นหลัก คนที่ขาดอาหาร ขาดความปลอดภัย ขาดความรัก และความเชื่อมั่น แน่แน่นอนที่สุดความหิวอาหารจะรุนแรงมากกว่าสิ่งอื่นใด

2. Safety and Security Need คือ ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจ ความต้องการชุดใหม่ก็จะปรากฏออกมาอีก นั่นคือ ความต้องการความปลอดภัยทางกายและทางใจ ความมั่นคง ความคงที่การปกป้องคุ้มครอง ปราศจากความกลัว ความกังวล และความสับสนมืดมนด้วย คนต้องการที่จะทำงานในที่ที่มีความมั่นคง มีการคุ้มครองที่ดีกว่า ต้องการเก็บเงินในที่ที่ปลอดภัย รวมทั้งการประกันชีวิตและทรัพย์สินเป็นความต้องการซึ่งเกินไปจากความต้องการทางกาย

ความต้องการนี้จะปรากฏได้ชัดเจนและเร่งด่วนในคนที่ประสบอุบัติเหตุ เป็นโรคร้ายแรง ได้รับบาดเจ็บทางสมอง การสูญเสียอำนาจ การแสดงออกซึ่งความต้องการนี้ที่พบเสมอ ๆ ก็คือ การหาผู้คุ้มครองดูแล ผู้ที่มีความแข็งแรง ระบบที่ปลอดภัย กฎเกณฑ์ระเบียบ ในสังคมที่เขาอยู่นั้น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่สังคมจะต้องมีความมั่นคง ปลอดภัย มีกฎหมายมีระเบียบกฎเกณฑ์ มีอำนาจทางสังคม ขจัดความมืดมนลับสน สนับสนุนให้มีความจงรักภักดีต่อชาติบ้านเมือง จึงจะช่วยจูงใจคนให้อยู่ในสังคมด้วยความสุข ใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่

3. Belongingness and Love Need คือ ความต้องการความรัก ความพึงพอใจ ต้องการยอมรับจากกลุ่ม ถ้าตนได้รับความพอใจในความต้องการทางร่างกาย และความมั่นคงปลอดภัยแล้ว ความต้องการความรัก ความพึงพอใจ คนจะมีความรู้สึกที่รุนแรงต่อการขาดเพื่อน คนต้องการมีความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ รวมทั้งคนในครอบครัวด้วย และต้องการที่จะประสบความสำเร็จต่อความต้องการความรัก ความพึงพอใจนี้ ความเหงา การถูกเนรเทศ การถูกต่อต้าน การไม่มีเพื่อน เป็นความปวดร้าวที่สำคัญยิ่ง

สิ่งที่สำคัญในเรื่องของความต้องการความรักความพึงพอใจนี้ ไม่ได้หมายถึงเรื่องเพศ เรื่องของเพศเป็นความต้องการทางร่างกาย ถึงแม้ว่าความรัก ความพึงพอใจ จะรวมอยู่ในพฤติกรรมทางเพศก็ตาม แต่ก็มิใช่เป็นความรู้สึกต่อเพศตรงข้ามเพียงอย่างเดียว แต่เป็นเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับความรัก ความพึงพอใจ ที่มีต่อคนรอบข้าง ทั้งการให้และการได้รับความรัก ความพึงพอใจซึ่งกันและกัน คนจะพึงพอใจถ้าทำงานอยู่ในสังคมที่ยอมรับ มีความรัก ความพึงพอใจให้เขา และเขาก็เช่นกันที่ต้องการจะมอบความรัก ความพอใจให้กับเพื่อนร่วมงาน เขาก็จะทำงานด้วยความสุข ผลงานก็จะมากขึ้นด้วยเช่นกัน

4. Esteem Need คือ ความต้องการที่จะให้คนหรือกลุ่มคนนับถือตน ปกติคนจะประเมินตนเองไว้สูง เพื่อการยอมรับนับถือตนเองหรือความเชื่อมั่นในตนเอง และการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ความต้องการการนับถือตนเองนี้แยกได้เป็น 2 ประการคือ 1) เป็นความปรารถนาเพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง ความล้มเหลว ความเหมาะสม ความเป็นผู้มีฝีมือ มีความสามารถ ความเชื่อมั่นในการเผชิญโลกและความเป็นอิสระเสรีภาพ 2) เป็นความปรารถนาเพื่อชื่อเสียงศักดิ์ศรี การยอมรับและความเชื่อถือจากผู้อื่น ฐานะ บารมี เกียรติยศ ความมีอำนาจ ความสำคัญ ความมีคุณค่า การสรรเสริญชมเชย การเอาใจใส่จากผู้อื่น ความพึงพอใจที่ได้จากความต้องการการนับถือตนเอง จะทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง

มีคุณค่าเข้มแข็ง มีความสามารถ มีประโยชน์ต่อโลกมนุษย์ แต่การต่อต้านหรือคัดค้านความต้องการนี้ จะสร้างความรู้สึกลดคุณค่า ความอ่อนแอ ความเป็นผู้ไม่มีประโยชน์ต่อสังคมและโลกมนุษย์ ซึ่งจะนำไปสู่ความท้อแท้ใจ การชดเชยด้วยสิ่งอื่น ๆ หรือมีแนวโน้มที่จะเป็นโรคประสาท ความต้องการการนับถือตนเองนี้จะได้รับความพึงพอใจที่สุดและยั่งยืนนานที่สุด ขึ้นอยู่กับการยอมรับที่พึงควรได้รับจากผู้อื่นมากกว่าการยอมรับจากบารมี ความมีชื่อเสียงและการประจบสอพลอ โดยไม่มีมูลความจริง

5. Self-Actualization Need คือ ความต้องการการสัมฤทธิ์ผลและการพัฒนาศักยภาพที่แท้จริงแห่งตน เพื่อความเป็นมนุษย์ที่แท้จริง ต้องการใฝ่หาและพัฒนาการกระทำที่เหมาะสมกับตนให้ยิ่ง ๆ ขึ้นไป นักดนตรีก็ต้องเล่นดนตรี จิตรกรก็ต้องวาดภาพ นักประพันธ์ก็ต้องเขียน โคลงกลอน ถ้าคนสามารถพัฒนาไปสู่จุดสูงสุดของตนตามศักยภาพที่มีอยู่อย่างแท้จริงนั่นคือ ความสงบสุขแห่งตน สิ่งที่เขาสามารถเป็นได้เขาต้องเป็นและเป็นจริง ๆ ตามธรรมชาติของเขา ต้องการเป็นตัวของตัวเองอย่างแท้จริง (Actualizing Person) ซึ่ง Maslow ถือว่าเป็นคนที่สมบูรณ์ที่สุด

ความต้องการนี้มีรูปแบบที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน คนหนึ่งอาจมีความปรารถนาที่จะเป็นพ่อแม่ที่ดีเลิศ คนอื่นอาจต้องการแสดงออกทางด้านกีฬา คนอื่น ๆ อาจแสดงออกในด้านการวาดภาพ การประดิษฐ์สิ่งของ ฯลฯ แต่ละคนจะมีความแตกต่างกันอย่างมากมาย สิ่งสำคัญก็คือความต้องการในระดับนี้จะปรากฏต่อเมื่อคนได้รับความพึงพอใจจากความต้องการด้านร่างกาย ความปลอดภัย ความรัก ความพึงพอใจ การยอมรับ และความนับถือตนเองครบถ้วนแล้ว

ทฤษฎีของ Maslow ได้ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางแพร่หลายในองค์การและที่ใช้บ่อยคือ เป็นพื้นฐานของโปรแกรมการพัฒนาค่าการทั้งในส่วนของการบริหาร การเพิ่มพูนงานและโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ทฤษฎีของเขาใช้เป็นองค์ประกอบในการจูงใจพฤติกรรมพนักงานได้หลายระดับตามระดับความต้องการที่แตกต่างกันไป ดังตารางต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของการเสริมแรงตามลำดับขั้นของความต้องการ

ระดับความต้องการ	การเสริมแรงโดยทั่วไป	การเสริมแรงในองค์กร
1. ด้านร่างกาย	อาหาร น้ำ การพักผ่อน	- ค่าจ้าง - เงื่อนไขการทำงานที่น่าพอใจ - ห้องอาหารหรือโรงอาหาร
2. ความปลอดภัย	ความปลอดภัย ความมั่นคง การปกป้องคุ้มครอง	- เงื่อนไขการทำงานที่ปลอดภัย - เงินสงเคราะห์ของบริษัท - ความมั่นคงของงาน
3. ความรักความพอใจ การยอมรับจากกลุ่ม	ความรัก ความพอใจ การเป็นเจ้าของ	- ความสัมพันธ์ในหมู่ เพื่อนร่วมงาน
4. การนับถือตน	ความเชื่อมั่นในตนเอง การยกย่องชมเชย ฐานะ	- การยอมรับจากสังคม - ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น - ผลตอบแทนที่เกิดจากงานที่ทำ เช่น ความสัมพันธ์ผลในการ ทำงาน
5. การพัฒนาศักยภาพ	ความมั่งคั่ง ความก้าวหน้า ความคิดสร้างสรรค์	- งานที่ท้าทาย - ให้โอกาสในการสร้างสรรค์ - ความก้าวหน้าในองค์กร

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivator Hygiene Theory)

Frederick Herzberg และผู้ร่วมงาน 2 คน ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน ซึ่งได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชี จำนวน 203 คน โดยให้อภิปรายถึงความรู้สึกที่ดีและความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงาน ซึ่ง Herzberg ได้พบปัจจัยหลัก 2 ประการ คือ

2.1 Maintenance หรือ Hygiene Factors (ปัจจัยบำรุงรักษา) เป็นปัจจัยที่พนักงานใช้เป็นข้ออ้างเมื่อเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงาน หรือเมื่อเอาออกแล้วจะเกิดความไม่พอใจ และไม่มีความสุขในการทำงาน มี 10 ประการ คือ

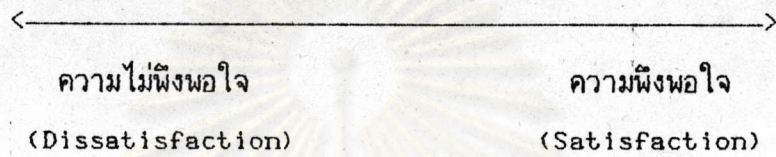
- 1) นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company policy and administration)
- 2) การบังคับบัญชา (Supervision)
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with supervisor)
- 4) สภาพการทำงาน (Work Condition)
- 5) เงินเดือน (Salary)
- 6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers)
- 7) ชีวิตส่วนตัว (Personal life)
- 8) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with subordinates)
- 9) ตำแหน่งหน้าที่ (Status)
- 10) ความมั่นคง (Security)

2.2 Motivator Factors หรือ Satisfiers (ปัจจัยจูงใจ) เป็นปัจจัยจูงใจที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะให้ได้ผลงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานโดยตรง พนักงานจะพูดถึงเมื่อเกิดความรู้สึกที่ดีกับงาน มี 6 ประการ คือ

- 1) ความสำเร็จ (Achievement)
- 2) การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 3) ลักษณะงาน (Work itself)
- 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 5) ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)
- 6) การเจริญเติบโต (Growth)

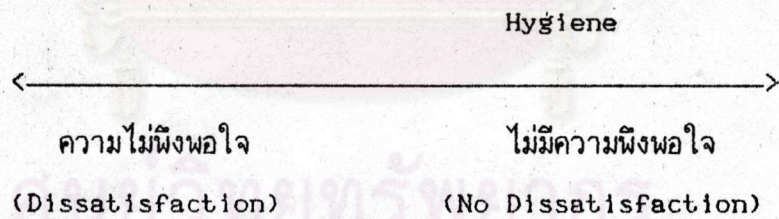
แนวคิดเดิมในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 2 ทิศนะด้วยกันคือ ความพึงพอใจสูงสุด และความไม่พึงพอใจสูงสุด ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1

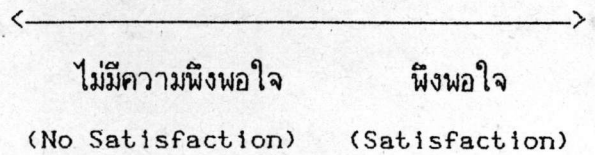


Herzberg ได้ชี้ให้เห็นว่า แนวคิดเดิมนี้ได้มองข้ามในเรื่องความแตกต่างของความพึงพอใจและการจูงใจ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัย Hygienes และ Motivators ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2



Motivators



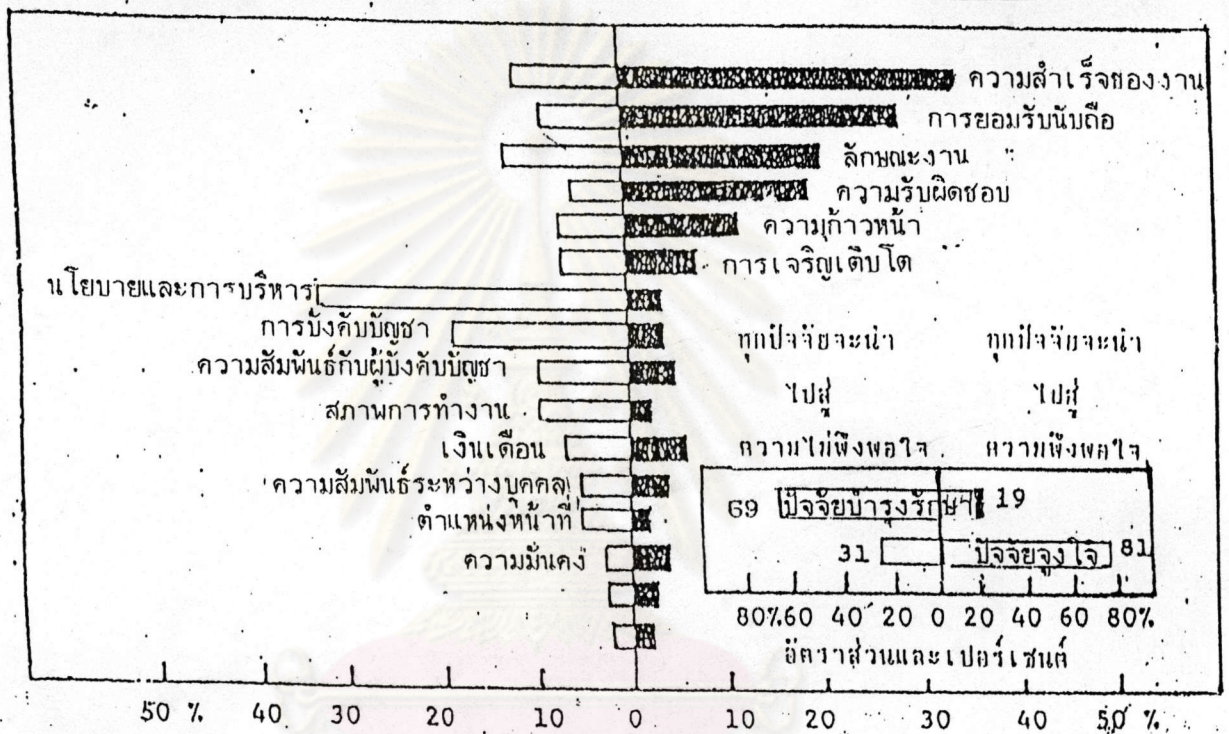
จากภาพ Herzberg ได้ชี้ให้เห็นถึงการเชื่อมโยงของปัจจัยทั้ง 2 ประการ ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานในเรื่องของแสงและเสียง ซึ่งเป็น Hygiene Factors ที่มีผลต่อการทำงานไม่ว่าจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ไม่มีผลต่อการจูงใจแต่อย่างใด ถ้าแสงและเสียงมีความพอดี พนักงานก็จะไม่เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าแสงและเสียงไม่พอดี อาจจะมากเกินไปหรือน้อยเกินไป พนักงานก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ หรือแม้แต่จะจัดให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็จะไม่ทำให้พวกเขาพึงพอใจ (Satisfaction) เพียงแต่ทำให้เขาไม่เกิดความไม่พอใจเท่านั้น ทำนองเดียวกัน Motivator Factors ที่เป็นที่พึงพอใจก็จะทำให้เกิดการจูงใจและทำให้เขาพึงพอใจ แต่ถ้าขาดปัจจัยนี้ไปก็ไม่ถึงกับทำให้เขาเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) เพียงแต่เขาไม่เกิดความพึงพอใจหรือไม่เกิดการจูงใจเขา

Herzberg ได้สรุปให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน จากคำตอบที่ถามถึงความต้องการของบุคคลว่า "มีความต้องการอะไรบ้างจากการทำงาน" แยกประเภทเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงาน 1,753 ราย และผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงาน 1,844 ราย พบว่า ความพึงพอใจในงานจะสัมพันธ์กับแรงจูงใจ (Motivators) ที่เป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) ได้แก่ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะงาน (Work itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement) และความเจริญเติบโต (Growth) และในมุมตรงข้ามความไม่พึงพอใจในงานนั้นก็สัมพันธ์กับ Hygiene Factors ที่นำมาอ้างถึงความไม่พึงพอใจนั้น คือ เป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors) ได้แก่ นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) การบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) สภาพการทำงาน (Work Condition) และเงินเดือน (Salary)

ตารางภาพ แสดงถึงผู้ที่มีความพึงพอใจในงาน และผู้ที่ไม่พึงพอใจในงาน

ไม่พึงพอใจ (1,844 ราย)

พึงพอใจ (1,753 ราย)

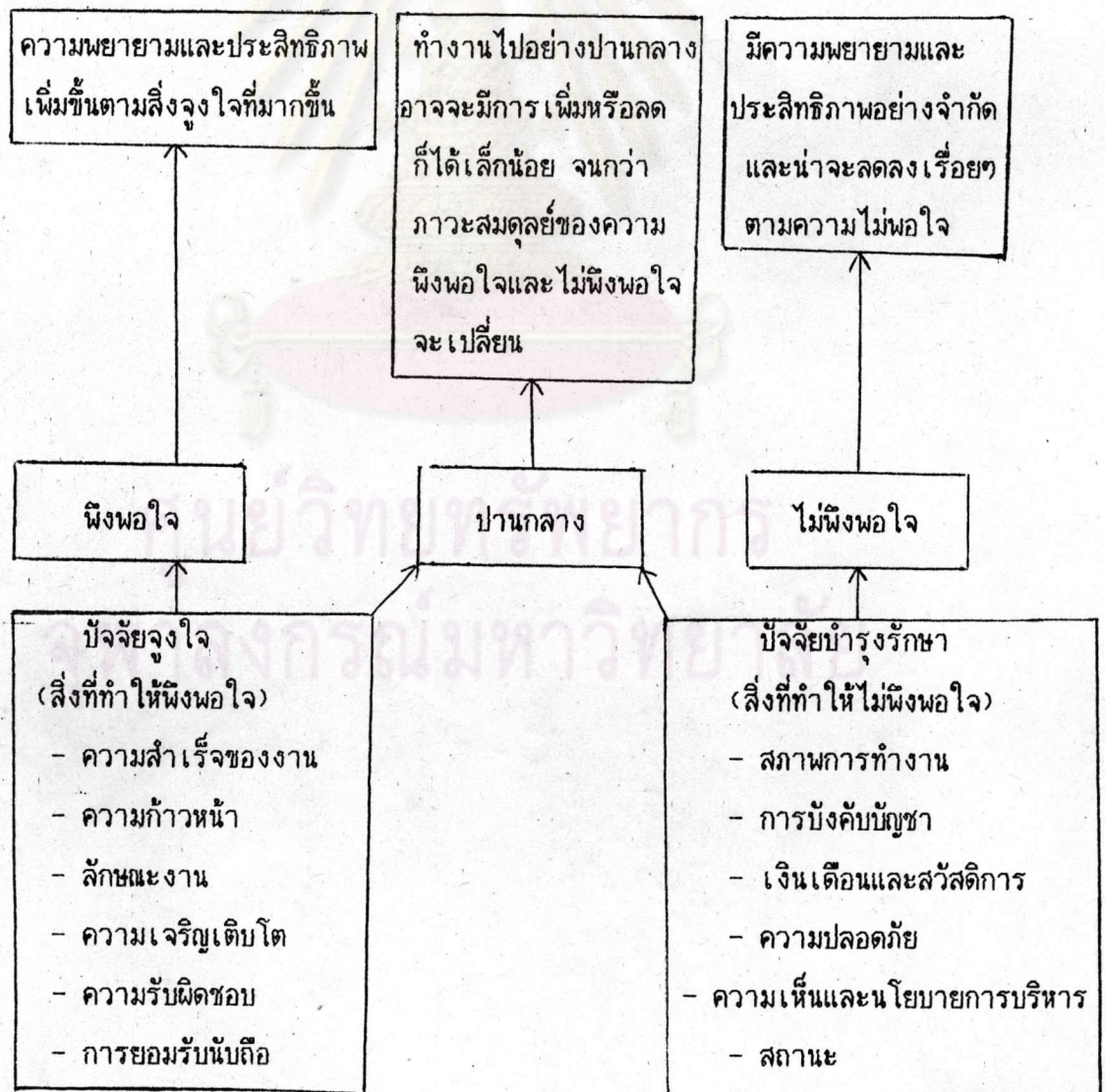


แหล่งที่มาจาก Frederick Herzberg "One More Time: How Do You Motivate Employees ?"

ก็จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีของ Herzberg นั้น ได้ชี้ให้เห็นทั้งปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจและปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ฉะนั้นผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่จัดปัจจัยที่สามารถทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานจนสามารถนำไปสู่ความสุขได้ ไม่เพียงแต่ใช้แรงจูงใจเท่านั้น แต่จะต้องสร้างขวัญและกำลังใจด้วย จากเหตุผลนี้จึงทำให้เห็น Hygiene Factors ซึ่งเป็นแรงจูงใจภายนอกของ Herzberg ได้ชัดเจน ในเรื่องของนโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) การบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) สภาพการทำงาน (Working conditions) และเงินเดือน (salary).

ซึ่งถ้าบุคคลได้รับจนพอเพียงหรือเต็มที่แล้วก็จะไม่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ อย่างไรก็ตามไม่ใช่เป็นเพราะบุคคลได้รับความพึงพอใจเพียงอย่างเดียว แต่เป็นเพราะได้รับแรงจูงใจในงานเหล่านี้ด้วย ซึ่ง Herzberg ได้เน้นถึงแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะงาน (Work itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า (Advancement) Herzberg สนับสนุนให้จัด Hygiene factors ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจภายนอกที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดี ส่วน Motivater factors จะมีผลกับงานโดยตรงก่อให้เกิดแรงจูงใจ เป็นปัจจัยจูงใจภายใน

รูปแบบของทฤษฎี Herzberg มีดังนี้



จะเห็นว่าทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และคล้ายกับทฤษฎีการจูงใจของ Maslow เป็นอันมาก ดังนี้

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow		ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg
ความต้องการสัมฤทธิผล	ปัจจัยจูงใจ	- ตั๋วงานที่ท้าทาย - ความสำเร็จ - โอกาสเติบโต
ความต้องการนับถือตน		- ความก้าวหน้า - การยอมรับ - ฐานะ
ความต้องการการยอมรับ	ปัจจัยบำรุงรักษา	- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับนาย กับเพื่อน กับลูกน้อง - การบังคับบัญชา
ความต้องการด้านความมั่นคง		- นโยบายและการบริหารของบริษัท - ความมั่นคงในงาน - สภาพของงาน - เงินเดือนและชีวิตส่วนตัว
ความต้องการด้านร่างกาย		

รูปเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของ Maslow และทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

ในทางสรุปอาจกล่าวได้ว่าทฤษฎีแรงจูงใจต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นทฤษฎีใด ก็ตาม ต่างก็มีส่วนเหมือนกันอยู่อย่างหนึ่ง คือ แรงจูงใจใด ๆ ก็ตาม ทุกกรณีของพฤติกรรม ต่างก็จะมีเป้าหมายกำกับอยู่เสมอ หรือนั่นก็คือ ความเข้าใจจากรูปแบบของกระบวนการจูงใจ ได้ชี้ให้เราเห็นว่าพฤติกรรมทุกกรณีต่างก็มีเป้าหมาย ซึ่งแสดงว่าเราจะสามารถกำกับหรือ ชักนำพฤติกรรมได้อย่างแน่นอน ทั้งนี้ก็ด้วยการใช้ทฤษฎีจูงใจนั่นเอง ดังที่ พรรรถราย ทรัพยะประภา (2529) กล่าวว่า บุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันไปอย่างไรบ้างนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากแรงจูงใจของบุคคลผู้นั้นด้วย เรื่อง ของแรงจูงใจจึงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารที่จะต้องชักจูงให้ผู้นั้นปฏิบัติงานให้ทำงานอย่าง กระตือรือร้นมากขึ้น ทุ้มเทศความสามารถและความคิดจิตใจให้แก่หน่วยงานของตนมากขึ้น

ยิ่งถ้าผู้บริหารงานนั้น เข้าใจถึงแรงจูงใจและสามารถใช้ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ก็จะทำให้เกิดผลงานสูง ดังที่ หลุย จ่าปาเทศ (2533) ให้ความสำคัญ ดังนี้

1. การจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
2. การจูงใจเป็นการเพิ่มพูนผลงาน และผลผลิตขององค์การ
3. การจูงใจเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. การจูงใจเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหา
5. การจูงใจสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของ

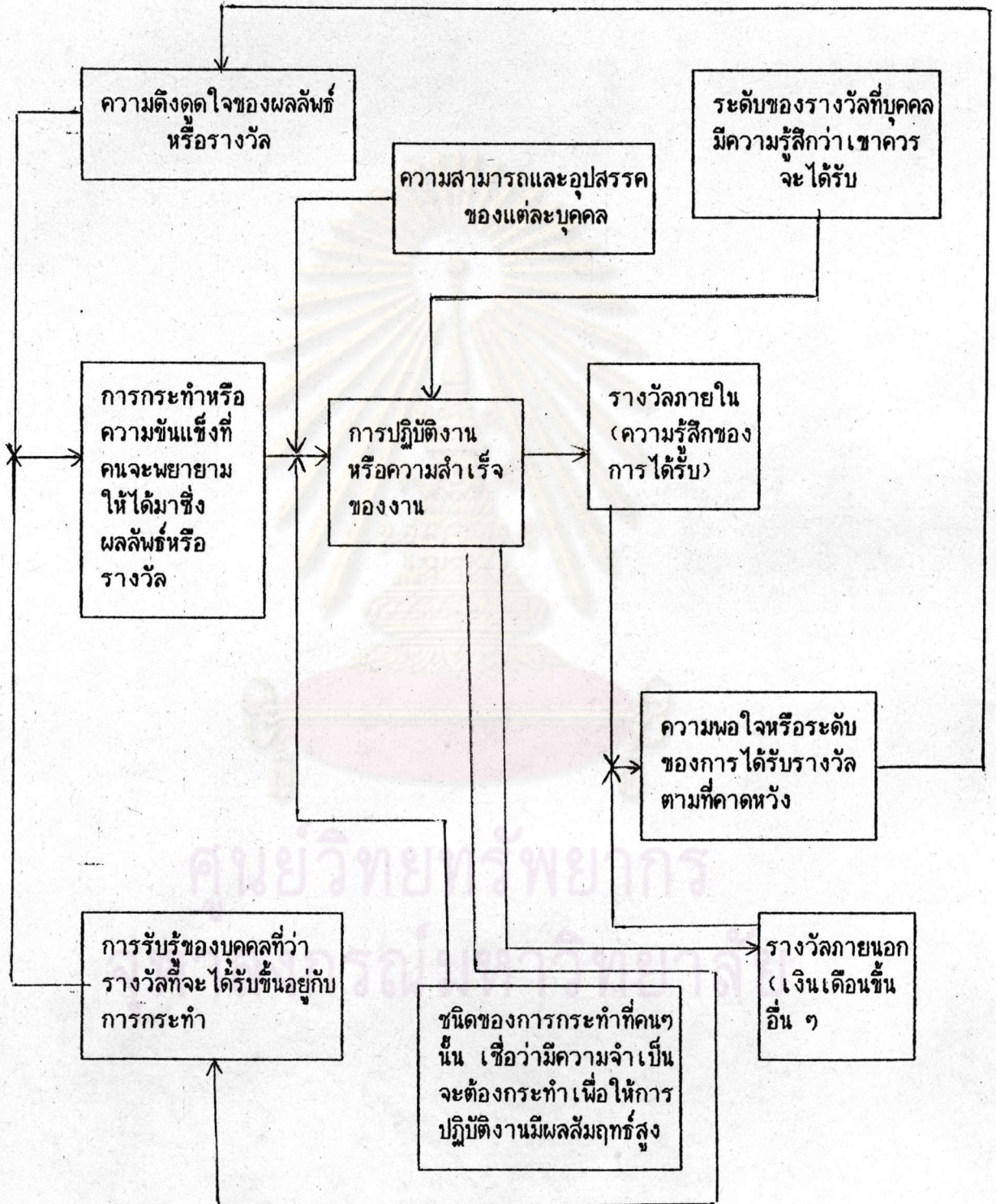
พนักงานได้

6. การจูงใจเป็นการเพิ่มจำนวนพนักงาน ทั้ง ๆ ที่ไม่พึงประสงค์ของ

พนักงานได้

จะเห็นได้ว่าการจูงใจทำให้เกิดประสิทธิภาพที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังที่ Porter และ Lawler แสดงไดอะแกรมการ จูงใจต่อความพึงพอใจ ดังนี้

แบบจำลองการจูงใจของ Porter และ Lawler



แหล่งที่มา : ดัดแปลงมาจาก Layman W. Porter and Edward E. Lawler III, Managerial Attitudes and Performance, Homewood, Ill. Richard D. Irwin, 1968, p. 165

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมาย

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้มากมาย ดังนี้คือ

Good (1973) ให้ความหมายว่า คุณภาพ ระดับความพึงพอใจของบุคคลที่มีจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงาน

Wolman (1973) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

Gilmer (1966) ให้ความหมายว่า ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Applewhite (1965) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลและความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายกว้าง ซึ่งรวมถึงความพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพอใจเกี่ยวกับรายได้

Vroom (1964) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานหรือทัศนคติในงานเป็นคำที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงานนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจในงานนั้น

Secord and Backman (1964) ให้ความหมายว่า พึงพอใจเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์การบางคนอาจพอใจ เนื่องจากผลงานที่ได้ทำสำเร็จ บางคนอาจพอใจเพราะลักษณะงาน แต่บางคนอาจพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

Strauss and Sayles (1960) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเหล่านั้น ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เขาจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถเสนอความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

Wolman (1973) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ (2529) ให้ความหมายว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะต้องการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของคน ๆ หนึ่งนั้น อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดด้วย สิ่งที่ขาดหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

กิติมา ปรีดีติลก (2529) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

สมยศ นาวิกาน (2524) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจคือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ภายใต้สถานการณ์การทำงาน ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยกย่อง ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจทางบวก ส่วนความขัดแย้ง การตำหนิ หรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมให้เกิดความพึงพอใจในทางลบ

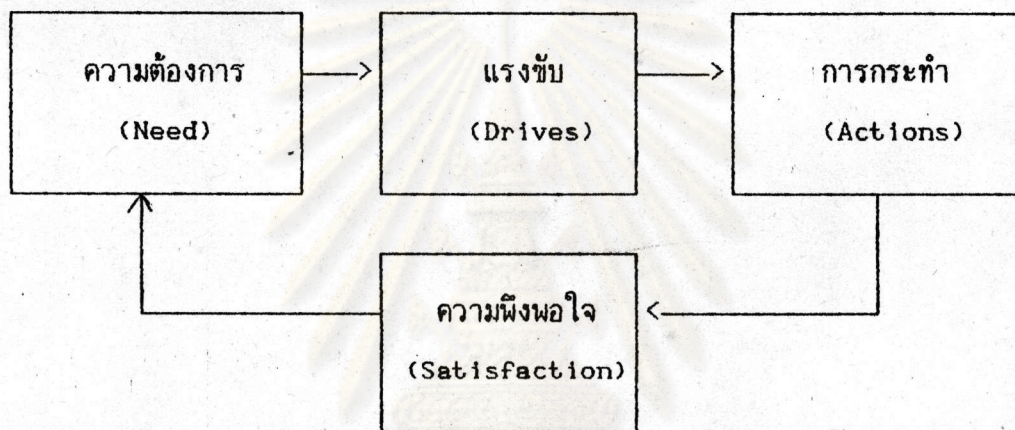
ธงชัย สันติวงษ์ (2523) ถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้มองเห็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดให้คนงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะดีตามไปด้วย

จากทัศนะของบุคคลต่าง ๆ พอสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การสนองตอบความต้องการ หรือทัศนคติและความรู้สึกพึงพอใจของแต่ละบุคคลที่จะรู้สึกเป็นสุขหรือพึงพอใจต่อ องค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ของงาน ทำให้เต็มใจปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ความต้องการและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

1. ความต้องการ

การที่จะทำให้บุคคลนั้น เกิดความพึงพอใจในงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้นั้น ผู้บริหารต้องเข้าใจและรู้ถึงความต้องการของบุคคลนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น เพื่อให้องค์กรบรรลุความสำเร็จ ดังที่ หลุย จัปาเทส (2535) ได้เขียนโดยะแกรม ดังนี้



โดยะแกรม แสดงถึง คนมีความต้องการอยู่ภายใน (Inner Needs) ซึ่งทำให้เกิดแรงขับอันก่อให้เกิดการกระทำเพื่อไปสู่การลดปัญหา หรือการแก้ปัญหาอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจ

Henry C. Smith (1955) กล่าวว่า ในการทำงานของมนุษย์นั้น หากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการ ก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพอใจในงานได้ ความต้องการนั้น ได้แก่

1. ความต้องการด้านร่างกาย
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
3. ความต้องการความเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการทางสังคม

Strauss and Sayles (1960) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะมีขึ้นต่อเมื่องานนั้นสามารถสนองต่อความต้องการได้ 3 อย่าง คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกายและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
2. ความต้องการทางด้านสังคม เช่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ ยกย่องและนับถือ
3. ความต้องการของแต่ละบุคคล เช่น ต้องการมีอิสระในการปฏิบัติงาน ต้องการความสำเร็จในงาน

Zelevnik and others (1958) ได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 2 อย่าง ดังนี้

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่
 - 1.1 รายได้ตอบแทน
 - 1.2 ความมั่นคงปลอดภัยในงาน
 - 1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
 - 1.4 ตำแหน่งหน้าที่
 - 1.5 การได้ทำงานที่ถนัด
2. ความต้องการภายใน ได้แก่
 - 2.1 ความต้องการเข้าหมู่เพื่อนฝูง
 - 2.2 ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่
 - 2.3 ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น
 - 2.4 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

ยอดชาย ทองไทยนันท์ (2526) ได้สรุปความต้องการของบุคคลในองค์การไว้ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ เป็นต้นว่า ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม อาหาร ส่วนเงินนั้นเป็นสิ่งล่อใจที่สลับซับซ้อน สำหรับความต้องการทุกชนิด

2. ความมั่นคงในการทำงาน เนื่องจากการทำงานมีการแก่งแย่งแข่งขันกัน การเปลี่ยนแปลงทางวิทยาการอย่างรวดเร็ว ทำให้คนต้องการความมั่นคงในการทำงานมาก เขาต้องการหลักประกันว่าเขาจะมีงานทำ ไม่ตกงาน มีแหล่งหารายได้พอแก่การยังชีพ

3. การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน ความต้องการนี้เป็นส่วนหนึ่งของความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากองค์กร การสนองความต้องการอันนี้ อาจทำได้โดยมีโปรแกรมการปรุมนิเทศที่ดี มีการส่งเสริมทางสังคม จัดให้มีการพักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมความเข้าใจอันดีต่อกัน เพื่อให้พนักงานเกิดความสนิทสนมคุ้นเคยมีความเป็นมิตรเอื้อเฟื้อต่อกันและกัน

4. ความไว้วางใจเชื่อใจในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความต้องการที่จะแสดงตน คนต้องการได้รับการยกย่อง การให้อิสระในการทำงาน การให้เกียรติเชื่อถือในตัวเรา ตลอดจนการเห็นค่า และเห็นความสำคัญของเขา

5. ลักษณะงานที่มีความหมาย เป็นการยากมากที่จะสนองความต้องการอันนี้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรด้วย เช่น การขยายขอบเขตของงาน พนักงานไม่ต้องการงานที่ซ้ำแล้วซ้ำอีก ต้องการงานที่ท้าทาย มีลักษณะใหม่ ๆ ถ้าทำสำเร็จเขาจะเกิดความภาคภูมิใจ

6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ที่จริงแล้วไม่ใช่พนักงานทุกคนที่ต้องการความก้าวหน้า แต่พนักงานส่วนใหญ่เข้ามาร่วมในองค์กรพร้อมกับความหวังว่า เขาจะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ จนถึงระดับหนึ่ง ตามความคาดหมายของแต่ละบุคคล

7. สภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย สะดวก หรูหรา เพื่อแสดงสัญลักษณ์ของอำนาจหรือความสำคัญของตัวเอง

8. ผู้นำที่ยุติธรรมและมีความสามารถ ผู้นำที่ดีจะเป็นเครื่องชี้ให้พนักงานได้ว่า งานของเขาจะมั่นคงและเป็นหลักประกันว่า พนักงานจะมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะมีการปกครองที่ยุติธรรม

2. องค์ประกอบ

Chiselli and Brown (1955) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงาน มี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูง เป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบการอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษจากการศึกษาพบว่า เพศชายให้ความสำคัญกับจำนวนรายได้มากกว่าเพศหญิง
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดการกับคนงานเป็นไปด้วยดี จะทำให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้ร่วมงานจะใส่ใจในการทำงานยอมอุทิศเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่

Tiffin and McCormick (1968) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. สถาบันหรือสถานที่ทำงานและการจัดดำเนินการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

Gilmer (1971) ได้สรุปองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of Job) เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตามที่เขาค้นคว้าก็จะเกิดความพอใจ

2. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงานได้ การนิเทศอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการขาดงาน หรือ ลาออกจากงานได้

3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานได้ ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงาน มีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่ คนที่มีความรู้มากจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก และคนที่มียุมากจะต้องการความมั่นคง ความปลอดภัยสูงขึ้น

4. เพื่อนร่วมงาน และการบริหารงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงของสถาบัน การบริหารงานในสถาบัน ซึ่งพบว่าคนอายุมากมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร สุขา และชั่วโมงการทำงาน งานวิจัยหลายฉบับที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญ สำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่า ลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และผู้หญิงที่แต่งงานแล้วเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญมาก

6. ค่าจ้าง (Wages) ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าผู้หญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะให้ความสำคัญต่อค่าจ้างมากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ถ้ามีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา งานวิจัยหลายฉบับสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้น ความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of the Job) ถ้างานใดที่ ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข จะเกิดความพอใจในงานนั้นสูง

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อมีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษา

10. ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จ
 ตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการ และการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย
 วันหยุด เป็นต้น

Daniel C. Feldman (1986) ได้เขียนถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความ
 ผึงพอใจ ดังนี้

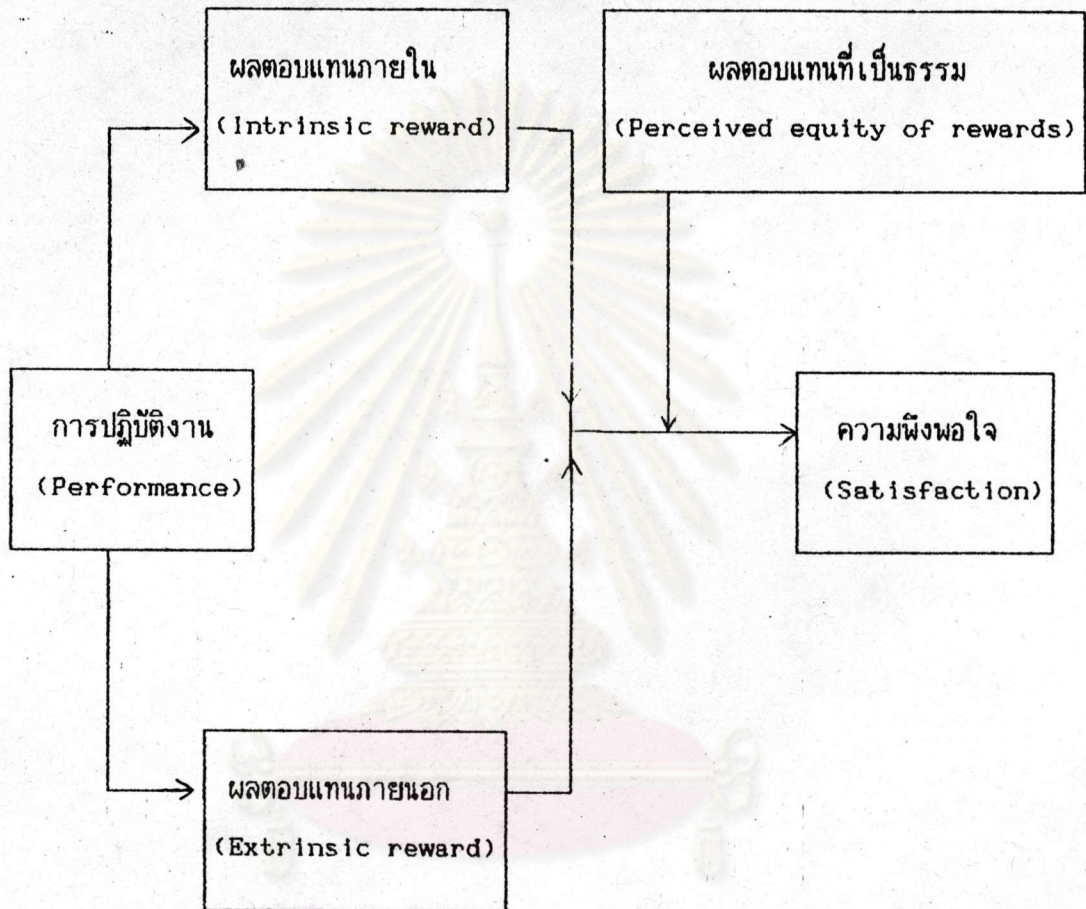
1. เงินเดือนและสวัสดิการ
2. ลักษณะงานที่ทำ
3. ความก้าวหน้า
4. การบังคับบัญชา
5. ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน
6. สภาพแวดล้อมการทำงาน

จะเห็นได้ว่า ตามความต้องการและองค์ประกอบต่างๆ นี้ สามารถทำให้
 เกิดความผึงพอใจได้

3. ผลของความผึงพอใจ

3.1 ความผึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ทั้งในแง่ที่ความ
 ผึงพอใจในงานส่งผลให้คนปฏิบัติงาน และในแง่ที่การปฏิบัติงานมีอิทธิพลในการสร้างเสริม
 ความผึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันดังกล่าวควรจะต้องดำเนินควบคู่กันไป
 ประการสำคัญคือ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสัมพันธ์นี้ และพยายามหาวิธีการ
 ทั้งในด้านที่จะจูงใจหรือผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผึงพอใจและตั้งใจทำงานในที่สุด
 ขณะเดียวกันจะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้และแน่ใจว่าคนจะได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรม
 ทั้งผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอก ซึ่งจะนำไปสู่ความผึงพอใจในการทำงานมาก
 ยิ่งขึ้นต่อไป

ดั่งรูปของ Daniel C. Feldman (1986)



3.2 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการไปทำงานและการขาดงาน

กล่าวคือ ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานสูง โอกาสที่จะไม่ไปทำงานหรือขาดงานย่อมมีน้อย ซึ่งในกรณีเช่นนี้ จำเป็นจะต้องมีการนำระบบผลตอบแทนมาเกี่ยวข้องกับด้วย เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน หากไม่มีการขาดงาน อย่งไรก็ตามยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานด้วย ได้แก่ ปัจจัยที่เป็นแรงกดดันต่อการไปทำงาน ในเรื่องนี้ Daniel C. Feldman (1986) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการไปทำงานมาก หน่วยงานใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจงานสูง การไปทำงานก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย ขณะที่หน่วยงานใด ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานต่ำการไปทำงานจะลดน้อยลง

3.3 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการออกจากงาน หมายถึง ความไม่พึงพอใจในงานเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรตัดสินใจลาออก หรือเปลี่ยนงาน แต่ทั้งนี้จะต้องพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น โอกาสในการได้งานใหม่ดีกว่า เงินเดือนที่สูงกว่าของงานใหม่ เป็นต้น หากมีข้อจำกัด ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อครอบครัว อัตราการว่างงานที่สูงมาก ในขณะนั้นสภาพเศรษฐกิจที่ไม่ดี คนเรามักจะยินยอมอดทนต่อความไม่พึงพอใจในงานมากกว่าการเลือกลาออกจากงาน

บทบาทของอาจารย์พยาบาล

ความหมายของคำว่าอาจารย์

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 อธิบายว่า อาจารย์คือผู้สั่งสอนวิชาความรู้ คำที่ใช้เรียกนำหน้าชื่อบุคคลเพื่อแสดงความยกย่องว่ามีความรู้ในทางใดทางหนึ่ง

ความหมายของอาจารย์ตามที่คณะของท่านพุทธทาส ได้จำแนกไว้สองนัยด้วยกัน คือ

1. ความหมายดั้งเดิม หมายถึง ผู้ฝึกมารยาท หรือเป็นผู้ควบคุมให้อยู่ระเบียบวินัย เป็นผู้รักษาระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ อาจารย์เป็นผู้วาง เป็นผู้ดูแลรักษาให้อยู่ในระเบียบ
2. ปัจจุบัน หมายถึง ฐานะชั้นสูงหรือชั้นหนึ่งของผู้ที่เป็นครู (พุทธทาสภิกขุ, 2529) ในหนังสือพจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม ของพระราชวรมุนี (ประยูกร์ ปยุตโต) อธิบายความหมายของอาจารย์ไว้ดังนี้

- ผู้ประพฤติการอันเกื้อกูลแก่ศิษย์
- ผู้ที่ศิษย์พึงประพฤติด้วยความเอื้อเฟื้อ
- ผู้สั่งสอนวิชาและอบรมดูแลประพฤติ

ความหมายของบทบาท

ก่อนที่จะศึกษาถึงบทบาทของอาจารย์ เราควรมาทำความเข้าใจในความหมายของคำว่า "บทบาท" เสียก่อน เพื่อเป็นพื้นฐานของความเข้าใจต่อไป

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า เป็นการกระทำหน้าที่ที่กำหนดให้ เช่น บทบาทของพ่อแม่ บทบาทของครู ส่วนในหนังสือ Dictionary of Education ให้ความหมายของบทบาท (Role) ไว้ดังนี้

1. ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกของแต่ละบุคคลภายในกลุ่มที่กำหนด
2. กระบวนการพฤติกรรมของหน้าที่ที่คาดหวังหรือในหน้าที่ที่บุคคลต้องกระทำให้บรรลุผลสำเร็จภายใต้สิ่งแวดล้อมทางสิ่งที่กำหนด

ในหนังสือ Webster's Third New International Dictionary ให้ความหมายของบทบาท (Role) ไว้ว่า เป็นงานที่ต้องการกระทำโดยคนบางคนหรือสิ่งของบางอย่างในสถานการณ์ กระบวนการหรือการปฏิบัติโดยเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น บทบาทของครูในกระบวนการทางการศึกษา

Clark and Others (1979) ให้ความหมายของบทบาทว่าเป็นหน้าที่ที่บุคคลพึงกระทำเมื่อเข้าครอบครองตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ซึ่งรวมทั้งหน้าที่ตามตำแหน่งและตามความคาดหวัง

MacDonald and Schellenberg (1971) ให้ความหมายของบทบาทว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพราะหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อกันแล้ว แนวคิดเรื่องบทบาทก็จะไม่เกิดขึ้น และพร้อมกันนี้ได้อ้างถึง Levinson ซึ่งให้ความหมายของบทบาทว่า

1. บทบาท หมายถึง เกณฑ์ปกติ (Norms) ความคาดหวัง (Expectation) ข้อห้าม (Taboos) ความรับผิดชอบ (Responsibilities) และลักษณะอื่น ๆ เกี่ยวกับตำแหน่งตามที่สังคมกำหนด จะเห็นได้ว่าในความหมายนี้ บทบาทหมายถึง หน้าที่ที่บุคคลพึงกระทำ
2. บทบาท หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งพึงคิด และกระทำเพื่อตำแหน่งนั้น ๆ ในความหมายนี้ บทบาทเป็นความคิดหวังของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ต่อบทบาทที่ตนเองต้องประพฤติปฏิบัติ

3. บทบาท หมายถึง แนวทางที่บุคคลพึงกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ในความหมายนี้ บทบาทคือ การที่บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งประพฤติปฏิบัติบทบาทตามความคาดหวังของสังคมที่กำหนดไว้สำหรับตำแหน่งนั้น ๆ

นอกจากนี้ สุนทร สุกภาพ (2519) อธิบายว่า บทบาท คือ การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่สถานภาพ (ตำแหน่ง) เช่น มีตำแหน่งเป็นพ่อแม่ บทบาท คือ ต้องเลี้ยงดูลูก เป็นครูบทบาทคือสั่งสอนอบรมนักเรียนให้ดี เป็นคนใช้บทบาทคือ ปฏิบัติตามคำสั่งหมอบ

อุทัย หิรัญโต (2519) อธิบายบทบาท หมายถึง การแสดงออกของคน ซึ่งคนอื่นคาดคิดหวังว่าเขากระทำเมื่ออยู่ภายใต้สถานการณ์ทางสังคมอย่างหนึ่ง การที่ประชาชนคาดหมายหรือหวังให้เขากระทำอย่างนั้น ถือเอาฐานะและหน้าที่ทางสังคมของเขาเป็นมูลฐาน

ยนต์ ชุ่มจิต (2531) มีความเห็นว่า บทบาท หมายถึง ภาระที่ต้องรับผิดชอบตามสถานภาพของแต่ละบุคคล เช่น เป็นพ่อแม่ นอกจากจะเลี้ยงดูให้ลูกเติบโตแล้ว จะต้องมีบทบาทในการอบรมสั่งสอนให้ความรู้ ป้องกันมิให้ลูกทำความชั่ว หรือดูแลความทุกข์สุขอื่น ๆ ส่วนครูจะต้องมีบทบาทอื่น ๆ นอกเหนือจากการอบรมสั่งสอนวิชาความรู้ เช่น ช่วยเหลือนักเรียนที่ขาดแคลน เสื้อผ้าอาหาร ส่งเสริมและพัฒนาจริยธรรมของนักเรียน และดูแลรักษาสุขภาพอนามัยของเด็ก ๆ เป็นต้น

จากทัศนะของบุคคลต่าง ๆ พอสรุป บทบาท หมายถึง หน้าที่ที่บุคคลพึงกระทำแสดงออก ตามสิทธิและหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ตามสถานภาพของแต่ละบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของอาจารย์พยาบาลและอาจารย์ในระดับอุดมศึกษาทั่วไป
วิชาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่มีความเจริญก้าวหน้า มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาด้วยดีทั้งในด้านการศึกษาและด้านบริการพยาบาล การศึกษาพยาบาลก็มีลักษณะเดียวกับการศึกษาในสาขาวิชาชีพอื่น ซึ่งได้รับอิทธิพลจากสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ความต้องการของประชาชนในด้านสังคมและสุขภาพ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและวิทยาการด้านการแพทย์ ทำให้ระบบการศึกษาจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไป

การศึกษายาบาลจึงมุ่งเน้นถึงความสำคัญของการศึกษาในระบบอุดมศึกษามากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาวิชาชีพให้ก้าวหน้าทันต่อเหตุการณ์และสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การศึกษายาบาลก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ คือ จะต้องพยายามยกระดับมาตรฐานของคณาจารย์ยาบาลให้มีคุณภาพสูงขึ้น

ในเมื่อสถานการณ์ของการศึกษายาบาลมีศักดิ์และสิทธิเท่ากับคณะวิชาอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย อาจารย์ยาบาลจึงสมควรที่จะกระทำบทบาทของตนเองให้สอดคล้องกับหลักการและเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษาด้วย ฟาริดา อับราฮิม (2523) ได้กล่าวถึงงานของคณาพยาบาลศาสตร์ที่อาจารย์จะต้องให้ความร่วมมือ และรับผิดชอบปฏิบัติ เพื่อให้ออกมาเป็นผลผลิตของคณะคืองานสอน งานวิจัยเพื่อพัฒนาการศึกษายาบาลและการบริการพยาบาลงานส่งเสริมวิชาชีพ งานบริการต่าง ๆ แก่สังคม รวมถึงงานบริการที่ให้กับนักศึกษา

ดังนั้น ภารกิจหลักของอาจารย์มหาวิทยาลัย ซึ่งมีอยู่ 4 ด้านคือ

1. ด้านการสอน ได้แก่ การให้ความรู้ที่ถูกต้องแก่นิสิตในวิชาที่ได้รับมอบหมาย และการให้คำแนะนำวิธีการสอนแก่นิสิตที่ฝึกสอนและฝึกงาน
2. ด้านการวิจัย การเขียนบทความ และตำรา ได้แก่ การศึกษาค้นคว้าข้อมูลสรุป และแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อันเกี่ยวกับการเรียนการสอน และยังรวมถึงการเขียนบทความเชิงวิทยาการต่าง ๆ อีกด้วย
3. ด้านบริการสังคม ได้แก่ การให้ความร่วมมือไปเป็นวิทยากรอบรมตามสถาบันต่าง ๆ ที่เชิญมา การจัดนิทรรศการเผยแพร่ความรู้ให้กับแหล่งชุมชน รวมทั้งการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาแหล่งชุมชนนั้น ๆ ให้เจริญขึ้น มีความเป็นอยู่ดีขึ้น
4. ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ การส่งเสริมให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรม เนื่องในวันสำคัญทางศาสนา รวมทั้งวันสำคัญตามประเพณีไทย

นอกจากนี้อาจารย์ยาบาลต้องเป็นผู้สอนนักศึกษาในคลินิกอีกด้วย ดังนั้นจึงอาจมีคุณสมบัติเพิ่มเติมขึ้น ดังที่ พวงเพ็ญ ชุณหปราณ (2534) กล่าวถึง คุณสมบัติของอาจารย์ในคลินิก มีดังนี้

1. เป็นผู้มีความชำนาญในทักษะการพยาบาล มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนามาตรฐานในการพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น
2. สามารถช่วยเหลือนักศึกษาในการเรียน เพื่อพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาให้สูงสุด
3. มีความพึงพอใจในการให้การพยาบาล
4. มีความพึงพอใจในการสอน โดยเฉพาะการสอนรายบุคคล และการสอนกลุ่มย่อย
5. สามารถสร้างบรรยากาศที่พึงปรารถนาในการเรียนรู้ของนักศึกษา
6. ไวต่อการฉวยโอกาสในการสอน เมื่อมีสถานการณ์ที่เหมาะสมในการเรียนรู้เกิดขึ้นในคลินิก

อาจารย์พยาบาลนั้นสามารถจะกระทำบทบาทได้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ ได้ดังที่กล่าวมาแล้ว ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน

การวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการจูงใจซึ่งงานวิจัยเหล่านี้ได้อาศัยหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจทั้งสิ้น ผลงานวิจัยที่สำคัญ ได้แก่

Feldman and Keidd (1987) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของเจ้าหน้าที่ทำงานนอกเวลาที่คณะพยาบาลศาสตร์ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่พึงพอใจในงานของเขา และรู้สึกถึงความสำเร็จในอาชีพจากงานของเขา และเจ้าหน้าที่ไม่พึงพอใจในสวัสดิการและเงินเดือนที่ได้รับ ไม่เท่าเทียมกับระหว่างเจ้าหน้าที่นอกเวลาและเต็มเวลา

Boettcher (1989) ได้ศึกษาความพึงพอใจงานของพยาบาล พบว่า ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเมื่อให้งบประมาณเพิ่มขึ้น ระดับความพึงพอใจของงานอยู่ที่ค่าจ้างสูง และเป็นอิสระ

Blegen, Goode, Johnson, Maas, McCloskey and Boorhead (1992) ได้ศึกษาความสำเร็จในงานและการได้รับการยอมรับในพยาบาลประจำการ พบว่า สิ่งที่มีความหมายมากที่สุดคือ การได้รับค่าตอบแทนที่สมควรกับตัวงาน และได้รับการยอมรับ ทั้งจากวาจาเป็นส่วนตัวหรือเป็นทางการ สิ่งที่รองลงมาคือ การได้รับการยอมรับโดยทั่วไป การเติบโตก้าวหน้าและมีการปรับปรุงระบบงาน

Bjowell and Brodin (1992) ได้ศึกษาถึงความพอใจในงานของบุคลากรในโรงพยาบาลในสวีเดน พบว่า เกือบครึ่งหนึ่งต้องการลาออก เพราะไม่พอใจในความซับซ้อนของงาน และไม่พอใจในความช่วยเหลือจากผู้ใหญ่

Fuanglada Sethawat (1993) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของวิทยาลัยพยาบาลกองทัพอากาศ พบว่า ส่วนใหญ่ (>50%) พอใจกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก คือ การขาดอุปกรณ์ช่วยสอน งบประมาณและเงินเดือนทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในพยาบาลมากกว่า 50 % ปัจจัยภายในที่พึงพอใจมากที่สุดคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ปัจจัยภายนอกที่พึงพอใจสูงสุด คือ ความปลอดภัยในการทำงาน น้อยที่สุด คือ อุปกรณ์ช่วยสอน

Loeffler, Arlene Sullivan (1993) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานและการลาออกของพยาบาลตมยา พบว่า เมื่อเปรียบเทียบพยาบาลทั่วไปและผู้ตรวจการ พยาบาลตมยาจะมีความพึงพอใจน้อยกว่าในแง่การดูแลนโยบายและการปฏิบัติ และผู้ร่วมงาน จะมีความพึงพอใจมากในคุณค่าทางจิตใจ การรับใช้สังคม ความสามารถ และการยอมรับ ซึ่งก็เหมือนกับพยาบาลทั่วไป สิ่งที่สำคัญต่อความพึงพอใจแต่กลับมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในการทำงาน คือ การได้รับความเคารพและการยอมรับ ความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่าพยาบาลทั่วไป และไม่มีความแตกต่างในแง่ความพึงพอใจระหว่างพยาบาลตมยาที่เปลี่ยนงาน กับพยาบาลตมยาที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี พวกที่อยู่จะมีความพึงพอใจมากกว่าในแง่อำนาจหน้าที่ การดูแล อิศระ นโยบายโดยรวม ดังนั้นปัจจัยภายในในพวกที่เปลี่ยนงานจะพึงพอใจในปัจจัยภายนอก คือ การยอมรับและเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้สถานที่อยู่และงานของคู่สมรส ไม่มีผลต่อการเปลี่ยนงาน สรุปว่าการปรับปรุงดูแลปัจจัยภายใน จะช่วยลดอัตราการเปลี่ยนงาน

Gorrell, Betty Joanne (1993) ทำการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ระดับการลาออกของพยาบาลผู้หญิงที่ขึ้นทะเบียน พบว่า การเปลี่ยนงานของพยาบาลก่อให้เกิดผลเสียมากทั้งก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพ เหตุผลหลักของการเปลี่ยนงาน คือ ความรับผิดชอบ

ต่อครอบครัว คนไม่พอ รู้สึกไม่ปลอดภัย ชัดแย้งกับผู้บริหาร โอกาสก้าวหน้า พบว่ามีส่วน
เหมือนกับตามทฤษฎี ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจได้ดีขึ้น ไม่ใช่คิดว่า การลาออกเพราะขาด
ความก้าวหน้า แต่เพราะรู้สึกผิดที่ไม่ได้ทำงานอย่างเต็มที่ สาเหตุจากปัจจัยภายนอกที่ทำให้
ตัดสินใจลาออก

เยาวลักษณ์ เลหาจินดา (2519) ได้ศึกษา เรื่อง สภาพความพึงพอใจงานและ
ความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไป หรือลาออกของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
ในกรุงเทพมหานคร ได้ผลการวิจัยคือ

1. ความพึงพอใจงานโดยส่วนรวมของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาล
มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจเรื่องเงินเดือน
และสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และนโยบายการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการระหว่าง
พยาบาลประจำการที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี กับ 26 ปี หรือสูงกว่า พยาบาลประจำการที่มี
สถานภาพสมรสโสดกับคู่ พยาบาลประจำการที่มีวุฒิการศึกษาพยาบาลชั้นสูงสุดระดับต่ำกว่า
ปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือสูงกว่า พยาบาลประจำการที่มีจำนวนปีการทำงานต่ำกว่า 4 ปี
กับ 4 ปี หรือสูงกว่า พยาบาลประจำการที่มีความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปและที่จะลาออก
พยาบาลประจำการที่มีความพอใจในการเป็นพยาบาลกับที่ไม่พอใจการเป็นพยาบาล พบว่า
ในแต่ละคู่มือคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรายข้อแตกต่างกันอยู่หลายข้อ ที่ระดับความมีนัยสำคัญ

.05

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของสถานภาพทั่วไปของพยาบาล
ประจำการ เกี่ยวกับ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาพยาบาล จำนวนปีการทำงานความ
ตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปและลาออก ความพอใจและไม่พอใจในการเป็นพยาบาล พบว่า มี
ความสัมพันธ์กันระหว่างอายุกับสถานภาพสมรส อายุกับจำนวนปีการทำงาน จำนวนปีการ
ทำงานกับสถานภาพสมรสที่ระดับความมีนัยสำคัญ .01 และอายุกับวุฒิการศึกษาพยาบาลที่
ระดับความมีนัยสำคัญ .05

มาณีย์ อัญเจริญพงษ์ (2528) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ
พยาบาล พบว่า พยาบาลจำนวนมากกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้มีความพึงพอใจต่ำ

สุกัญญา แสงมุกข์ (2529) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า

1. พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิกาศังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
2. การรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และตำแหน่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการศึกษาและอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ตัวพยากรณ์ความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพพบว่า การรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและตำแหน่ง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน .4164, .3481 และ .0851 ตามลำดับ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ร้อยละ 46.25

ณัฐพร ลัทธยาพร (2529) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ลักษณะบุคลิกภาพความต้องการด้านการมีระเบียบ และความต้องการด้านการมีอำนาจเหนือผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลักษณะบุคลิกภาพความต้องการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ลักษณะบุคลิกภาพความต้องการด้านการมีระเบียบ และความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่นสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุชาติ รัชชกุล (2530) ศึกษาเรื่องการศึกษาสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในวิทยาลัยหัวเฉียว พบว่า

1. ความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยหัวเฉียวทั้งสถาบันโดยส่วนรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบที่อาจารย์พึงพอใจในงานระดับสูงมี 3 ด้านตามลำดับ คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะและปริมาณงาน และด้านสวัสดิการ นอกนั้นมีความพึงพอใจระดับปานกลาง องค์ประกอบที่อาจารย์พึงพอใจระดับต่ำที่สุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของอาจารย์ระหว่างภาควิชาทั้ง 5 ภาค พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ระหว่างทั้ง 5 ภาควิชา พบว่า ภาควิชาการพยาบาลจิตเวชมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนภาควิชาพื้นฐานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์การจัดอันดับองค์ประกอบที่ทำให้อาจารย์พึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานมีดังนี้

3.1 ด้านความพึงพอใจ พบว่า อาจารย์ทั้งสถาบันมีความพึงพอใจในองค์ประกอบ 3 อันดับแรกตามลำดับดังนี้ มีสวัสดิการที่ดี มีอิสระในการทำงาน และปริมาณงานเหมาะสม

3.2 ด้านความไม่พึงพอใจ พบว่า อาจารย์ทั้งสถาบันมีความไม่พึงพอใจในองค์ประกอบ 3 อันดับแรกตามลำดับ ดังนี้ มีระเบียบกฎเกณฑ์ที่ล้าสมัย ระบบระเบียบ การบริหารหมยหมย และมีการแตกแยกเล่นพรรคเล่นพวก

ศุภฤกษ์ ทองประยูร (2530) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ สหวิทยาลัยทักษิณ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สหวิทยาลัยทักษิณ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.13 ความพึงพอใจในปัจจุบันใจ และความพึงพอใจในปัจจุบันค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.26 และ 3.01 ตามลำดับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สหวิทยาลัยทักษิณมากเป็น ลำดับที่ 1 ถึง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน และความก้าวหน้า ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สหวิทยาลัยทักษิณมีน้อย จากลำดับที่ 7 ถึง 10 ได้แก่ ปัจจัยด้านผลประโยชน์แก่กุล สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบังคับบัญชา และนโยบายและการบริหาร ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างอาจารย์ชายและอาจารย์หญิงระหว่าง

อาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและอาจารย์ที่มีวุฒิสองกว่าปริญญาตรี ระหว่างอาจารย์ที่มีประสบการณ์มากและอาจารย์ที่มีประสบการณ์น้อย ระหว่างอาจารย์ที่สังกัด คณะวิชา ครุศาสตร์ คณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ คณะวิชาวิทยาการจัดการ และระหว่างอาจารย์ที่สังกัดวิทยาลัยครูยะลา วิทยาลัยครูสงขลา วิทยาลัยครูนครศรีธรรมราช วิทยาลัยครูสุราษฎร์ธานี และวิทยาลัยครูภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รุ่งโรจน์ ศรีนวลละออง (2530) ศึกษาเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนประถมศึกษา สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกระบี่ พบว่า ขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกระบี่ โดยส่วนรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีขวัญในองค์ประกอบด้านความรู้สึกรับผิดชอบงาน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน และ ความรู้สึกพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความรู้สึกมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับขวัญตามตัวแปร พบว่า ครูโรงเรียนประถมศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีระดับขวัญสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ครูโรงเรียนประถมศึกษาที่มีอายุ วุฒิการศึกษา เงินเดือน ขนาดของโรงเรียน และเขตที่ตั้ง โรงเรียนต่างกัน มีระดับขวัญไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อำพันธ์ ไชยทองศรี (2530) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือ ประเทศไทย ผลปรากฏว่า

1. พยาบาลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับกลาง
2. พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน
3. พยาบาลที่สมรสแล้วและโสด มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน
4. พยาบาลที่มีอายุ และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน
5. ขนาดของโรงพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การ
6. ขนาดของโรงพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน

7. แบบบรรยาการองค์การโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ
ในงาน

ปรัชญา สิมอาจารย์ (2531) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของครู
มัธยมศึกษาในท้องที่กันดาร ได้ผลการวิจัยพบว่า

1. โรงเรียนมัธยมศึกษาในท้องที่กันดารเป็นโรงเรียนขนาดเล็ก มีครูชายมากกว่า
ครูหญิง ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ครูส่วนใหญ่มีประสบการณ์การสอนต่ำกว่า
3 ปี โรงเรียนส่วนใหญ่ มีอัตราส่วนครูต่อนักเรียน ครูต่อห้องเรียน และนักเรียนต่อห้องเรียน
เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

2. ปัจจัยจูงใจที่สำคัญของครูมัธยมศึกษาที่ปฏิบัติงานในท้องที่กันดาร ได้แก่ ความ
มั่นคงปลอดภัย การได้รับการยอมรับในโรงเรียนและสังคม ความมั่งหวังหรืออุดมคติในการ
ทำงานและในชีวิต การถือกรรมสิทธิ์ที่อยู่อาศัย การพักผ่อนและนันทนาการ ความก้าวหน้าใน
ตำแหน่งหน้าที่การงาน และการได้รับการยกย่องนับถือ

ชื่นชม เจริญยุทธ (2532) ศึกษาเรื่องศึกษาอัตราการสูญเสียและปัญหาในการ
ปฏิบัติงานบุคลากรพยาบาล รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสูญเสียพยาบาล พบว่า ปัจจัยที่มี
ผลต่อการสูญเสียพยาบาลกรณีการลาออก และโอนย้าย ได้แก่ (1) ระดับเงินเดือน กล่าวคือ
ผู้ที่มีขึ้นเงินเดือนสูงกว่ามักจะเป็นผู้ที่มีอายุมากวุฒิภาวะดี ปรับตัวเข้ากับงานได้ดี และมีปัญหา
ด้านต่าง ๆ น้อยกว่าผู้ที่มีระดับขึ้นเงินเดือนต่ำกว่า ดังนั้นจึงลาออกน้อยกว่าผู้ที่มีขึ้นเงินเดือนต่ำ
(2) ปัญหาการอยู่เวรเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัวหากต้องอยู่เวรบ่อย-ดึก
บ่อยเกินไป (3) ด้านจำนวนเตียงในหอผู้ป่วยที่ต้องดูแล ถ้ามีจำนวนมากย่อมทำให้งานหนักขึ้น
(4) กรณีปัญหาด้านสภาพการทำงานเช่นต้องอยู่เวรบ่อย-ดึก (5) สถานภาพสมรสผู้ที่สมรส
แล้วการอยู่เวรบ่อย-ดึกเป็นอุปสรรคต่อชีวิตครอบครัว (6) ปัจจัยด้านเพศลักษณะการทำงาน
ของพยาบาลไม่สอดคล้องกับลักษณะนิสัยของเพศชาย รวมทั้งค่านิยมของสังคม โดยเฉพาะ
ผู้ป่วยไม่คาดหวังการบริการจากพยาบาลเพศชายและ (7) การมีรายได้ต่อเดือนสูงเป็น
ปัจจัยสาเหตุของการลาออก

สมสุข ดิลกสกุลชัย (2533) ทำการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบเจตคติต่อวิชาชีพ การพยาบาล และความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีอายุตำแหน่ง และระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า

1. พยาบาลในกลุ่มอายุสูงมีเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลทางบวก ความพึงพอใจในงานพยาบาลโดยรวม ลักษณะงาน รายได้ และผู้ร่วมงาน สูงกว่าพยาบาลในกลุ่มอายุต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 และด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ที่ระดับ .05
2. พยาบาลตำแหน่งแตกต่างกันมีเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลทางบวก ความพึงพอใจในงานพยาบาลโดยรวม ลักษณะงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การบังคับบัญชา และผู้ร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 และด้านรายได้ระดับ .05
3. พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดทางการพยาบาลระดับต่างกันมีเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลทางบวก ความพึงพอใจในงานพยาบาลโดยรวม ลักษณะงาน และรายได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและผู้ร่วมงานที่ระดับ .001
4. ความตั้งใจที่จะย้ายตักปฏิบัติงานมีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบกับความพึงพอใจในลักษณะงาน รายได้ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง งานพยาบาลโดยรวม และการบังคับบัญชา ที่ระดับนัยสำคัญ .001 และกับผู้ร่วมงานที่ระดับ .001
5. ความตั้งใจจะลาออกจากงานมีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบกับความพึงพอใจในลักษณะงานพยาบาลโดยรวม รายได้ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและการบังคับบัญชา ที่ระดับนัยสำคัญ .001 และกับผู้ร่วมงานที่ระดับ .05
6. ความตั้งใจจะศึกษาต่อสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบกับความพึงพอใจในรายได้ และลักษณะงานที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ .05 ตามลำดับ

เสริมศรี เวชชะ คุณภูววรรณ เรื่องรุจิระ และเตือนใจ แวงงาม (2536) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข พบว่า

1. อาจารย์พยาบาลส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับกลางถึงร้อยละ 52.7 รองลงมาคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง

2. อาจารย์พยาบาลที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าแผนกวิชามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง ส่วนอาจารย์พยาบาลประจำแผนกมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่แตกต่างกันคือ

- 2.1 โอกาสได้รับการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล
- 2.2 โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
- 2.3 ความรู้สึกมีส่วนร่วมและการเป็นเจ้าของหน่วยงาน
- 2.4 การได้รับสิทธิในฐานะคนทำงาน
- 2.5 การทำงานและบทบาทการดำเนินชีวิตโดยส่วนรวม

3. อาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์สอนตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง อาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์ส่วนต่ำกว่า 11 ปีลงมา มีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- 3.2 โอกาสได้รับการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล
- 3.3 ความรู้สึกมีส่วนร่วมและการเป็นเจ้าของหน่วยงาน
- 3.4 การได้รับสิทธิในฐานะคนทำงาน

4. อาจารย์พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสคู่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง เช่นเดียวกับกับอาจารย์พยาบาลที่มีสถานภาพโสด ต่างก็มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

5. อาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในกลุ่มวิทยาลัยขนาดกลางมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในกลุ่มวิทยาลัย ที่มีจำนวนนักศึกษาขนาดใหญ่กับอาจารย์ในกลุ่มวิทยาลัยพยาบาลขนาดเล็ก มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาถึงความแตกต่างเป็นรายด้านแล้ว จะพบความแตกต่างคือ

- 5.1 สถานที่ทำงานปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 5.2 ความรู้สึกมีส่วนร่วมและการเป็นเจ้าของหน่วยงาน
- 5.3 การได้รับสิทธิในฐานะคนทำงาน

6. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ การรับรู้ต่อระบบบริการ ค่านิยมทางวิชาชีพและค่านิยมทางราชการมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์พยาบาล

7. การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางราชการ สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์พยาบาลได้ ส่วนตัวแปรที่ไม่สามารถนำมาพยากรณ์ได้ คือ การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ และค่านิยมทางวิชาชีพ

ณัฐพร ลัทธยาพร (2535) ทำวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ลักษณะบุคลิกภาพความต้องการด้านการมีระเบียบ และความต้องการด้านการมีอำนาจเหนือผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ลักษณะบุคลิกภาพความต้องการด้านการมีระเบียบและความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่นสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษาของบุคคลต่างๆจะเห็นได้ว่า สิ่งที่เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจได้นั้นโดยรวม มีดังนี้

1. ความสำเร็จในงาน
2. เงินเดือนและสวัสดิการ
3. ระบบงานและการบริหาร
4. ความรับผิดชอบและความอิสระ
5. ความก้าวหน้า
6. การยอมรับ
7. ความปลอดภัยในงาน
8. ความสัมพันธ์ระหว่าง เดือน

ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจจะแตกต่างกันไปตามตำแหน่ง ประสบการณ์ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดและที่ตั้งของแต่ละบุคคลอีกด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

