

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพที่เข้มแข็งของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน ผู้วิจัยเสนอผล การศึกษาตามหัวข้อเรื่องดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล
2. การสนับสนุนทางสังคม
3. บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง
4. ความพึงพอใจในงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลและเป็นสิ่งสำคัญทำให้บุคคลแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ศึกษามีดังนี้

1. ประสบการณ์การทำงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญช่วยให้บุคคลมีวิสัยทัศน์มีเหตุผลในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างรอบคอบและถูกต้องรวดเร็วส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน เฮิร์ชเบอร์ก, มุลเลอร์ และซินเดอร์แมน (herzberg, mausner, & Synderman, 1959, pp. 113-115) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบที่ช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน 2 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบกระตุ้น (motivative factors) และองค์ประกอบค้ำจุน (hygiene factors) ความสำเร็จของงานเป็นปัจจัยหนึ่งขององค์ประกอบกระตุ้น ซึ่งหมายถึงบุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างใด มีความสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นและการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นผลงานของบุคคลนั้นต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานมาช่วยในการแก้ปัญหา และจากการศึกษาของไดเออร์ (Dyer, 1981, p. 11) พบว่าประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับที่ นพรัตน์ อารยพัฒนกุล (2540, บทคัดย่อ) ศึกษาความ

สัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลแรงจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลชุมชนพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน เงินเดือน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ

ความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยประสบการณ์การทำงาน รวมทั้งการป้องกันการเกิดปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ความมั่นใจและเกิดความพึงพอใจในงาน

2. ตำแหน่ง การสร้างงานให้มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพึงพอใจมากพอจนเกิดความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ดีที่สุด ต้องมีสิ่งจูงใจ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง ลักษณะของงานน่าสนใจท้าทายตามที่ ล็อค (Lock, 1979, pp. 89-91) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจได้แก่ ตัวงาน ค่าตอบแทน องค์กรและการจัดการ ผลประโยชน์เกื้อกูล สภาพการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน สอดคล้องกับที่ กิลเมอร์ (Gilmer, 1967, pp. 380-384) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่อความพึงพอใจในงานว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) คือ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งให้สูงขึ้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานตามที่ บาร์อน และ เพาลัส (Baron & Paulus, 1991, pp. 341-345) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะส่วนบุคคลพบว่า คนที่มีตำแหน่งสูงหรืออาวุโสกว่ามักจะมี ความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่มีตำแหน่งหรืออาวุโสต่ำกว่า

การได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ จากการศึกษาของไวส์แมน (Weisman, 1982, pp. 24 - 31) พบว่าพยาบาลวิชาชีพไม่มีโอกาสก้าวหน้าในงานหรือไม่ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นจะเป็นเหตุหนึ่งของการออกจากการปฏิบัติงานเนื่องจากไม่มีตำแหน่งที่จะจูงใจต่อไป

ในอดีตการจัดตำแหน่งทางการพยาบาลยังมีปัญหาในการเลื่อนขั้น พยาบาลวิชาชีพสามารถเลื่อนตำแหน่งไปได้คือ ตำแหน่งหัวหน้าตึก หัวหน้าแผนกและหัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้าพยาบาลเท่านั้น ซึ่งตำแหน่งต่าง ๆ นี้อยู่น้อยทำให้พยาบาลวิชาชีพจำนวนมากขาดความพึงพอใจในความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความเจริญในวิชาชีพ และการยกย่องในการปฏิบัติกรพยาบาลส่งผลให้พยาบาลไม่ให้ความสำคัญของปฏิบัติการพยาบาลมากพอที่จะรักษาความเป็นวิชาชีพไว้อย่างสมบูรณ์ ต่อมาได้มีการพัฒนาการพยาบาลในคลินิกได้ก้าวหน้ามากขึ้น พยาบาลวิชาชีพสามารถเพิ่มพูนความรู้ทางการพยาบาลคลินิกทั้งแนวลึกและแนวกว้างในที่สุดก็จะมีสมรรถภาพสูงพอที่จะเรียกได้ว่า "ผู้ชำนาญเฉพาะทาง" ซึ่งจะบรรจุตำแหน่ง ผู้ชำนาญเฉพาะทางใน

โรงพยาบาลศูนย์ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2536, หน้า 70) สำหรับตำแหน่งของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนนั้น นักเรียนทุนรัฐบาลและของกระทรวงสาธารณสุขที่จบในปี 2543 มีปัญหาในการบรรจุเข้ารับราชการเนื่องจากอัตราตำแหน่งไม่เพียงพอจึงบรรจุในตำแหน่งพนักงานของรัฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุขโดยมีเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทนต่าง ๆ ได้รับเหมือนข้าราชการ แต่มีผลกระทบต่อการโยกย้ายของพยาบาลวิชาชีพที่บรรจุในตำแหน่งข้าราชการเก่าเพราะข้าราชการเก่าจะโยกย้ายได้ต้องหาข้าราชการมาทดแทนตำแหน่งเดิมเท่านั้นไม่สามารถนำพนักงานของรัฐมาทดแทนได้จึงทำให้การย้ายล่าช้า ใช้ระยะเวลานาน (ณัฐวุฒิ ศุภชวโรจน์, 2543, หน้า 11) ซึ่งมีผลให้ความพึงพอใจในงานลดลง ในการเลื่อนตำแหน่งของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนปัจจุบันพยาบาลวิชาชีพทุกคนมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งได้ถึงพยาบาลวิชาชีพ ระดับ 7 โดยผ่านการทำเอกสารวิชาการ (อ.วช.) ประกอบผลการปฏิบัติงาน การได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นสิ่งจูงใจให้ทุกคนพยายามทำงานด้วยความมานะตั้งใจที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริงและทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

การสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมเป็นเรื่องที่ได้รับการศึกษากันมากในปัจจุบัน โดยมีมุมมองสองด้าน คือ ด้านผู้เตรียมการ (provider) คือ ผู้ที่จะพยายามให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และด้านผู้รับ (recipient) คือ ผู้รับการช่วยเหลือหรือผู้รับผลประโยชน์ของความพยายามนั้น และได้มีผู้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ดังนี้

สาราสัน (Sarason, 1983, p.127) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นปรากฏการณ์ของบุคคลใด ๆ ที่เราสามารถฟังฟังบุคคลที่เราสามารถรับรู้ว่าเขาเอาใจใส่ดูแลให้คุณค่าและให้ความรักแก่เรา ธอยส์ (Thoists, 1982, p. 147) ได้ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นระดับความต้องการพื้นฐานทางสังคมของบุคคลซึ่งเกิดจากการติดต่อกับบุคคลอื่น และพิลซุก (Pillsuk, 1985, p. 100) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมโดยเพิ่มรายละเอียดของการให้ความช่วยเหลือว่าเป็นความช่วยเหลือระหว่างบุคคลในด้านวัตถุประสงค์ของการให้ความเชื่อมั่นที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับของสังคม มีความรู้สึกมั่นคงและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เช่นเดียวกันกับที่ แบรินท์และไวเนอร์ท (Brandt & Weinert, 1985, p.2) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมคือ การช่วยเหลือที่บุคคลได้รับจากเครือข่ายทางสังคมทำให้เกิดความรู้สึกใกล้ชิดสนิทสนม เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนา เห็นคุณค่าในตนเอง และได้รับการช่วยเหลือและแนะนำจากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมเน้นถึงความจำเป็นพื้นฐานที่บุคคลได้รับการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ ในสังคม ซึ่งแบ่งออกเป็น

สามด้าน คือ ความจำเป็นพื้นฐานทางด้านร่างกาย ทางด้านจิตใจ อารมณ์และทางด้านสังคม ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมที่แต่ละคนได้รับนั้นมีวิธีการติดต่อกับสังคมแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติส่วนตัวของแต่ละบุคคล และลักษณะของกลุ่มสังคม

แนวคิดเชิงทฤษฎีของการสนับสนุนทางสังคม มีดังนี้ (บุญเยี่ยม ตระกูลวงศ์, 2530, หน้า 565-567)

1. ทฤษฎีพฤติกรรมและกระบวนการกลุ่ม หมายถึง การศึกษาถึงกระบวนการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลภายในกลุ่มทั้งทางกายและทางใจรวมถึงรูปแบบที่เกิดตามมาจากการกระทำร่วมกันของสมาชิกในกลุ่ม และผลของการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของสมาชิก ซึ่งนักจิตวิทยาได้นำมาใช้ในการปรับพฤติกรรมในการสนับสนุนให้บุคคลนั้นบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้กลุ่มได้ 3 ประการคือ

กลุ่มเป็นตัวกลางในการเปลี่ยนแปลง คือใช้กลุ่มเป็นอุปกรณ์ในการปรับพฤติกรรม เช่น ถ้ามีพยาบาลมาใหม่พยาบาลคนนั้นต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของกลุ่มเพื่อพัฒนาให้การบริการพยาบาลได้มาตรฐาน

กลุ่มเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งกลุ่มให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

กลุ่มเป็นตัวนำในการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมหลาย ๆ อย่างของมนุษย์จะเปลี่ยนแปลงเมื่อได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงนั้น เช่น เมื่อพยาบาลคนใหม่มาเป็นสมาชิกใหม่ในกลุ่ม และได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกลุ่มทำให้พยาบาลนั้นมีความรู้ มีเจตคติที่ดีและมีทักษะในการปฏิบัติที่ดี

2. ทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคมระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคม การสังคมนาคระหว่างบุคคลมีอิทธิพลต่อการทำให้บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทิศทางที่ต้องการได้โดยผ่านการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วิทยู โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือการพบปะสนทนากัน การสังคมนาคเป็นกระบวนการสองทางที่ทำให้ผู้รับและผู้ส่งข่าวสารแลกเปลี่ยนข่าวสารและมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนพฤติกรรมและยังช่วยให้แต่ละบุคคลได้รับรู้ความรู้สึกและมีความผูกพันทางด้านจิตใจต่อกันด้วย

3. ทฤษฎีกระบวนการอิทธิพลทางสังคม บุคคลในกลุ่มสังคมจะต้องผ่านกระบวนการทางสังคมซึ่งทำให้บุคคลได้รับความรู้ ทักษะ และสามารถปรับตัวเข้าเป็นสมาชิกในสังคมนั้น ๆ ได้ กระบวนการอิทธิพลทางสังคม ได้แก่ กลุ่มสังคมที่บุคคลมารวมกันในสังคมที่ตนเกี่ยวข้องด้วย เช่น เพื่อนบ้าน ครอบครัว หรือกลุ่มอาชีพ ซึ่งกลุ่มจะมีอิทธิพลควบคุมพฤติกรรมของบุคคลในสังคม หากไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่วางไว้จะถูกสังคมนั้นลงโทษ ถ้าปฏิบัติตามจะได้รับการยกย่อง

กลุ่มสังคม แบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ 2 ประเภท

1. กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ กลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อนบ้าน ในกลุ่มปฐมภูมินี้จะมีความสนิทสนมมีความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างสมาชิกในระดับใดระดับหนึ่งด้วย ซึ่งกลุ่มนี้มีความสำคัญมากเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

2. กลุ่มทุติยภูมิ คือ กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีแบบแผนและดำเนินไปตามกฎเกณฑ์ที่วางไว้ลักษณะของความสัมพันธ์ไม่แน่นแฟ้นเหมือนกลุ่มปฐมภูมิ ขนาดของกลุ่มจะเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กลุ่มกำหนดและบุคคลในกลุ่มสังคมจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของกลุ่ม กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มวิชาชีพ กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มมิตรสหาย

จากแนวคิดพื้นฐานเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม สรุปได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมที่บุคคลได้รับนั้นได้จากการเข้ากลุ่มและมีปฏิสัมพันธ์กัน กลุ่มต่าง ๆ อาจจะเป็นกลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน มีการติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร สิ่งของต่าง ๆ และการให้การช่วยเหลือต่าง ๆ ทั้งทางด้านทางกายและทางจิตใจ ส่งผลให้มีการปรับตัวพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

ชนิดของการสนับสนุนทางสังคม การสนับสนุนทางสังคมสามารถแบ่งออกหลายด้านตามที่มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

คาห์น (Kahn, 1979, pp. 77-91) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็นสามด้าน คือ

1. ด้านอารมณ์ คือ การสนับสนุนความต้องการทางด้านอารมณ์ทำให้บุคคลรู้สึกว่าเป็นที่รักและได้รับการดูแลเอาใจใส่

2. ด้านการยอมรับ เป็นการยอมรับสนับสนุนพฤติกรรมของกันและกัน

3. ด้านการช่วยเหลือ เป็นการให้การช่วยเหลือด้านการเงิน สิ่งของและแรงงาน

ธอยส์ (Thoists, 1986, p. 417) แบ่งชนิดของการสนับสนุนทางสังคม 2 ด้าน คือ

1. ด้านความจำเป็นด้านอารมณ์และสังคม ทำให้บุคคลได้รับความอบอุ่นด้านจิตใจและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

2. ด้านความจำเป็นด้านข่าวสาร ทำให้ได้รับข้อมูลที่จำเป็นในการดำรงชีวิต

เฮาส์ (House, 1981, p. 9) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 ชนิด คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ ได้แก่ การสนับสนุนที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าเป็นที่รักค่าเป็นที่รักเป็นที่ไว้วางใจเป็นที่ห่วงใยของผู้อื่น

2. การสนับสนุนด้านวัตถุแรงงาน ได้แก่ การช่วยเหลือด้านการเงิน สิ่งของ แรงงาน การเสียสละเวลาเพื่อช่วยเหลือกิจกรรมต่าง ๆ

3. การสนับสนุนด้านข้อมูล ได้แก่ การช่วยเหลือด้านข้อมูล ข่าวสาร คำแนะนำ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้

4. การสนับสนุนด้านการประเมินค่า ได้แก่ การช่วยเหลือด้านการประเมินตนเองเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับนำไปใช้ในการประเมินตนเอง ซึ่งทำให้เกิดความมั่นใจและเปรียบเทียบกับผู้ที่อยู่ร่วมกันในสังคม

องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม มีดังนี้ (บุญเยี่ยม ตระกูลวงศ์, 2530, หน้า 565-567)

มีการติดต่อระหว่างผู้ให้และผู้รับ

ลักษณะของการสื่อสารประกอบด้วย ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ผู้รับเชื่อว่า มีคนสนใจเอาใจใส่รักและหวังดีกับตนอย่างจริงใจ และรู้สึกว่าคุณค่า เป็นที่ยอมรับของสังคมตลอดจนเชื่อว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและสามารถทำประโยชน์แก่สังคมได้

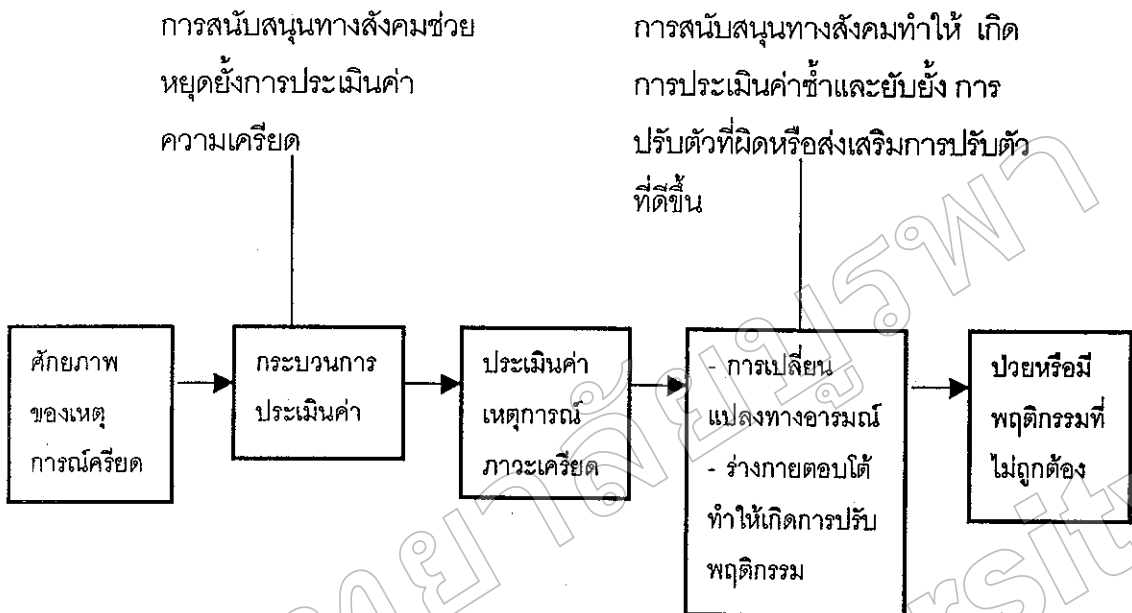
มีปัจจัยซึ่งอยู่ในรูปของข่าวสาร วัสดุ ความรู้สึกด้านจิตใจ

ต้องช่วยให้ผู้รับได้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่เขาต้องการ

ระดับของการสนับสนุนทางสังคม ระดับการสนับสนุนทางสังคม สามารถแบ่งได้สามระดับ (Gottlieb, 1985 อ้างถึงใน จริยาวัฒน์ คมพยัคฆ์, 2531, หน้า 101)

1. ระดับกว้าง (macrolevel) พิจารณาจากการเข้าร่วมหรือการมีส่วนร่วมในสังคมอาจวัดได้จากความสัมพันธ์กับสถาบันในสังคม การเข้าร่วมกลุ่มต่าง ๆ และวิถีการดำเนินชีวิตในสังคม
2. ระดับกลุ่มเครือข่าย (mezzolevel) เป็นการมองที่โครงสร้างและหน้าที่ของเครือข่ายทางสังคม โดยการวัดกลุ่มบุคคลที่มีสัมพันธ์ภาพกันอย่างสม่ำเสมอ ชนิดของการสนับสนุนในระดับนี้คือการให้คำแนะนำ การช่วยเหลือด้านวัตถุ ความเป็นมิตร และการสนับสนุนด้านอารมณ์
3. ระดับแคบหรือระดับเล็ก (microlevel) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากที่สุด มีคุณภาพของความสัมพันธ์กันมาก แหล่งการสนับสนุนในระดับนี้ ได้แก่ คู่สมรส บุตร สมาชิกครอบครัว

หน้าที่ของการสนับสนุนทางสังคม จากทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคมสรุปได้ว่า หน้าที่ของการสนับสนุนทางสังคมจะเหมือนกันคือเป็นตัวกันชน (buffering) ของสิ่งเร้าหรือ ภาวะเครียดที่มากกระทบบุคคลและมีผลทำให้ผลกระทบที่เกิดจากภาวะเครียดน้อยลงหรือหมดไป โคเฮน และวิลส์ (Cohen & Wills, 1985, pp. 312-313) ได้อธิบายถึงกลไกนี้ว่ามีอยู่ 2 จุดที่การสนับสนุนทางสังคมสามารถหยุดยั้ง (block) ภาวะเครียด (stress) ตามแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 แสดงจุดยับยั้งความเครียดเสนอโดยโคเฮน และวิลส์ (Cohen & Wills, 1985)

จุดแรก การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยหยุดยั้งความเครียด ถ้าบุคคลกำลังเผชิญต่อสิ่งเร้า และกำลังประเมินว่าสิ่งเร้านั้นจะเป็นความเครียดสำหรับตนหรือไม่นั้นหากจุดนี้มีการสนับสนุนทางสังคมดี มีการอธิบายหรือให้ข้อมูลดีบุคคลก็ไม่เห็นว่สิ่งเร้านั้นเป็นความเครียดสำหรับตนเอง

จุดสอง เมื่อบุคคลไม่สามารถหลีกเลี่ยงภาวะเครียดได้และประเมินแล้วว่าสิ่งนั้นคือภาวะเครียดของตนเอง บุคคลก็จะมีการปรับตัวถ้าไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะทำให้เกิดความเครียดและมีผลเสียต่อการทำงานต่อสุขภาพได้ในทางกลับกัน ถ้าหากบุคคลได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนทางสังคม ณ จุดนี้แล้วจะช่วยให้บุคคลหันกลับมาประเมินหรือพิจารณาสิ่งเร้าใหม่อีกครั้ง (reappraisal) และเป็นตัวขัดขวางต่อปฏิกิริยาการตัดสินใจผิด ๆ ช่วยให้มีการตัดสินใจให้ถูกต้อง

จากแนวคิดต่าง ๆ พอสรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวกันชนคอยคุ้มกันสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบ ถ้าหากมีการสนับสนุนทางสังคมอย่างเพียงพอก็จะช่วยให้บุคคลสามารถปรับพฤติกรรมเพื่อต่อสู้กับสิ่งเร้าได้อย่างเหมาะสม ถ้าได้รับการสนับสนุนทางสังคมก็จะช่วยลดความรุนแรงให้ลดน้อยลงซึ่งสอดคล้องกับที่ โคเฮน และวิลส์ (Cohen & Wills, 1985, pp. 310-357) กล่าวว่าเมื่อบุคคลมีภาวะเครียดการสนับสนุนทางสังคมจะทำหน้าที่เป็นเกราะป้องกันบุคคลนั้นไว้ นั่นคือถ้าบุคคลนั้นมีการสนับสนุนทางสังคมเพียงพอก็ประเมินว่าสิ่งนั้นไม่เป็นภาวะเครียดสำหรับตน

ผลของการสนับสนุนทางสังคมกับความพึงพอใจในงาน การสนับสนุนทางสังคมมีผลโดยตรง (direct effect) ต่อความพึงพอใจในงานได้มีการศึกษาการสนับสนุนทางสังคมและ

ความพึงพอใจในงานไว้มากมาย ๗ เรื่องดังนี้ (Cohen, & Syme, 1985, pp. 179-183) การศึกษาความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมใน 23 อาชีพ (Caplan, Cobb, French, Harrison & Pinneau, 1975, French, Caplan & Harrison, 1982, LaRocco, House & French, 1980, pp. 202-218) การศึกษาในช่วงเวลาการทำงานโรงงานผลิตใหญ่ ๆ (House, McMichael, Wells, Kaplan & Landerman, 1979, pp. 139-160, Wells, 1982, pp. 79-97) ศึกษาในองค์กร 13 องค์กรในเนเธอร์แลนด์ (Winnbust, Marcelissen & Kleber, 1982, pp. 475-488) สำรวจอาชีพที่มีคุณภาพของสหรัฐอเมริกา (Karasek, Triantis & Chaudhry, 1982, pp. 191-200) และศึกษาในทหารเกณฑ์ของสหรัฐอเมริกา (LaRocco & Jones, 1978, pp. 629-634) ดังมีผลการศึกษาพอสรุปได้ดังนี้ การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงาน ($r < .30$) และสัมพันธ์กับการศึกษาและอาชีพ ($r = .10$ และ $.20$) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานทำให้มีความพึงพอใจในงานมากกว่าการสนับสนุนจากครอบครัวและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่าการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เพราะว่าผู้บังคับบัญชานั้นเป็นทั้งแหล่งความเครียดในงานอาจจะสร้างความกดดันแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานและให้การสนับสนุนก็จะเป็นแหล่งประโยชน์ในการรักษาหรือขจัดความเครียดให้หายไป จึงสร้างให้เกิดความพึงพอใจในงาน การศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างงานกับสุขภาพจิตคือความพึงพอใจในงาน การสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายพบว่ามีสัมพันธ์กับการสนับสนุนกับครอบครัวต่ำ มีความสัมพันธ์ปานกลางกับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ($r = .20-.30$) และมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ($r = .25-.40$) การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะช่วยลดภาวะเครียดจากการปฏิบัติงานปัญหาในชีวิต ทำให้บุคคลมีกำลังใจ มีอารมณ์มั่นคง ส่งเสริมและสร้างกำลังใจในการต่อสู้กับปัญหาของแต่ละบุคคลให้ดีขึ้น มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ตามที่ สต๊ับบ์ และ รุก (Stubbs & Rook, 1985, pp. 31-39) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก หอผู้ป่วยจิตเวช ห้องผ่าตัด และหอผู้ป่วยอายุรกรรม จำนวน 276 คน วัดความเหนื่อยหน่ายด้วย Staff Burnout for Health Professional (SBF-HP) วัดความเครียดในงานด้วย Nursing Stress Scale (N.S.S) และวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมด้วย Norbeck Social Support Questionnaire (N.S.S.Q) ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลทั้ง 4 แผนกมีความเหนื่อยหน่ายไม่แตกต่างกันพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วยหนักและห้องผ่าตัด ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพยาบาลในหอผู้ป่วยจิตเวช พยาบาลที่มีความเครียดในงานน้อยและได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อน

ร่วมงาน ครอบครัว และผู้บังคับบัญชาจะช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ปัญหาในชีวิต ลดความเครียดจากภาวะต่าง ๆ ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงาน

การประเมินการสนับสนุนทางสังคม มีผู้สร้างเครื่องมือวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมไว้ดังนี้

นอร์เบค ลินเซย์ และคาไรรี่ (Norbeck, Lindsey & Carrieri, 1982, pp. 4-9) ประเมินการสนับสนุนทางสังคมตามแนวคิดของคาห์น (Kahn) ซึ่งแบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ ด้านการได้รับการยอมรับและการให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน คำถามจะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

สาราสัน (Sarason, 1983, pp. 127-139) ประเมินการสนับสนุนทางสังคมโดยใช้ชื่อแบบประเมินว่า Social Support Questionnaire (S.S.Q) ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ จำนวนบุคคลที่ผู้ตอบรับรู้ว่าช่วยเหลือได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เมื่อเขาต้องการ (S.S.Q.N) และระดับความพึงพอใจที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคม (S.S.Q.S) แบบวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ จาก “พอใจมาก” ถึง “ไม่พอใจมาก” เขาได้นำแบบประเมินนี้ไปใช้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยวอชิงตัน จำนวน 602 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยของจำนวนบุคคลที่ผู้ตอบรับรู้ว่าให้การสนับสนุนเขาได้เมื่อเขาต้องการเท่ากับ 4.25 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ด้วยการหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 51-.79 ค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .97 และในส่วนของ การวัดความพึงพอใจมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .48-.72 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 และพบว่า S.S.Q.N สามารถอธิบายการสนับสนุนทางสังคมได้ร้อยละ 82 และ S.S.Q.N สามารถอธิบายการสนับสนุนทางสังคมได้ร้อยละ 72 ทั้งสองส่วนมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการทดสอบก่อนหลังเท่ากับ .90 และ .83 ตามลำดับ

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532, บทคัดย่อ) ได้นำแนวคิดนี้มาสร้างแบบวัดความรู้สึกเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมโดยวัดแหล่งของการสนับสนุนทางสังคม 4 แหล่งคือ ผู้บังคับบัญชาในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เพื่อนทั่วไป (ที่ไม่ใช่ภรรยาหรือสามี) และบุคคลอื่น ๆ เช่น พ่อ, แม่, ญาติ จำนวน 26 ข้อความ วัดโดยมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดคือไม่จริงเลย มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 2.19-8.76 และค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของอัลฟาเท่ากับ .87 และอภิญา โพธิ์ศรีทอง (2536) ได้นำแบบวัดของศักดิ์ชัย นิรัญทวี มาปรับปรุงแบบวัดและนำมาวัดพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุโดยแบ่งแหล่งการสนับสนุนทางสังคม 3 แหล่งคือ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลแวดล้อมมี 21 ข้อความ

แต่ละประโยคเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับจาก "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงที่สุด" มีค่า
อำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 4.97-10.90 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86

แบรนท์ และไวเนอร์ท (Brandt & Weinert, 1985, pp. 8-9) ประเมินการสนับสนุนทาง
สังคม โดยใช้แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม 5 ด้าน คือความใกล้ชิดสนิทสนม ด้านการ
เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ด้านได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนา ด้านความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
ด้านมีผู้คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำ คำถามจะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ซึ่งมี
ข้อความทั้งด้านบวกและด้านลบโดยมีเกณฑ์ประเมินอย่างชัดเจน ซึ่งเรียกเครื่องมือนี้ว่า Personal
Resouse questionnaire 1985 หรือ PRQ 85 ซึ่งวัดทั้งเครือข่ายทางสังคมและการสนับสนุนทาง
สังคม แบบวัดนี้ ชมนาด วรรณพรศิริ (2535, หน้า 40) ได้นำมาวัดพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน
ในโรงพยาบาลพระพุทธชินราช พิษณุโลก โดยวัดกลุ่มได้การสนับสนุนทางสังคม 11. กลุ่ม และ
วัดระดับความพึงพอใจที่ได้รับการช่วยเหลือ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ จาก "พอใจมาก"
ถึง "ไม่พอใจมาก" มีค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบวัดเครือข่ายทางสังคม .84
และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม .87

ในการวิจัยครั้งนี้วัดการสนับสนุนทางสังคมโดยใช้แบบสอบถามของ แบรนท์ และไวเนอร์ท
ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในสภาพทั่วไปของสังคมในที่ทำงานถ้าหากมีสภาพที่ดีหรือสถานที่
ทำงานนั้นเป็นเชิงการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานจะไม่มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงานมากนัก
การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าหน่วยงานเป็นเสมือนตัวคั่นกันบริสุทธิ์ (pure buffering) มี
อิทธิพลในการชดเชยความไม่พอใจสภาพทั่วไปในสังคมที่ทำงาน แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การ
สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ทำให้บุคคลสามารถทนอยู่ในสภาพงานที่ไม่เป็นไปตามที่คาด
หวังไว้ได้ (Sarason, 1983, pp. 127-139)

รัสเซล และคณะ (Ruessel et al, 1987 อ้างถึงใน อภิญา โพธิ์ศรีทอง, 2536) ได้
ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน พบว่า การได้รับการยอมรับในคุณค่าการมี
เพื่อนที่เชื่อถือได้เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอันพึงปรารถนาในการทำงานของครู สอดคล้องกับ
การศึกษาของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการ
ทำงานของครู จำนวน 405 คน พบว่า ความรู้สึกเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวทำนายที่
สำคัญเป็นอันดับแรกร่วมกับทัศนคติต่อสภาพการทำงาน ความเชื่ออำนาจในตนและความภาคภูมิใจ
ในตนเองสามารถทำนายพฤติกรรมการสอนในกลุ่มครูที่สอนชั้นหน้าที่เดิมนานกว่า 20 ปีได้ร้อยละ
30 และความรู้สึกเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสอนตาม
หน้าที่และพฤติกรรมการอบรมจริยธรรมของครู ($r = .16$ และ $r = .22$ ตามลำดับ) และบุญศรี
ชัยจิตามร (2534, บทคัดย่อ) ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่าย ของพยาบาล

190409

6/073069

๒๔/๒๑

ประจำการในหอผู้ป่วยหนักพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้สภาพแวดล้อมที่มีความกดดัน และขนาด วรณพรศิริ (2535, บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายทางสังคม การสนับสนุนทางสังคมและสุขภาพจิตใจกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งศึกษาการสนับสนุนทางสังคม 5 ด้าน ได้แก่ ความใกล้ชิดสนิทสนม ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ด้านได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนา ด้านความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และด้านมีผู้คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำ พบว่า บุคคลที่ให้การช่วยเหลือสนับสนุนช่วยเหลือเป็นอันดับแรกคือ คู่ครอง เพื่อนสนิท และบุคคลสำคัญอื่น ๆ ในปีเดียวกัน กังสดาล สุทธิวิธรรค์ (2535, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การสนับสนุนทางสังคม ความเข้มแข็งในการมองโลกและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป ภาคเหนือ 146 คน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง การสนับสนุนทางสังคม ความเข้มแข็งในการมองโลก มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในปีต่อมา วอลเตอร์ และคณะ (Walters et al., 1996, pp. 1627-1636) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและปัญหาทางสุขภาพของพยาบาลทั้งเพศชายและหญิง จำนวน 2,285 คน ที่เมืองออนตาริโอ แคนาดา พบว่า พยาบาลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาสูง จะมีปัญหาทางสุขภาพต่ำและส่งผลถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งพบว่าพยาบาลที่มีความพึงพอใจในงานสูงมีปัญหาทางสุขภาพต่ำและเพศชายที่ไม่พอใจในงานบ้านจะมีปัญหาทางสุขภาพสูง และในปีเดียวกัน บังอร โสฬส และอัจฉรา วงศ์วัฒนางคกุล (2539) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงานของผู้บริหารในวงราชการไทยโดยศึกษาแหล่งการสนับสนุนทางสังคม 4 แหล่ง คือ จากครอบครัว เพื่อนทั่วไป เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา พบว่าได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมากที่สุด รองลงมาคือจากเพื่อนทั่วไป เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ในด้านความเครียดจากการทำงาน พบว่า กลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวน้อยจะมีความเครียดในงานสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมาก และในเรื่องการพยากรณ์ความเครียดในงาน พบว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาสามารถพยากรณ์ความเครียดในงานได้ชัดเจนกว่าการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

จากงานวิจัยต่าง ๆ สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมจากเครือข่ายทางสังคมมีส่วนช่วยในการลดหรือบรรเทาความเครียดในการทำงานได้และบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากจะมีความพึงพอใจในงานและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ในงานวิจัยนี้จึงคาดว่าพยาบาลวิชาชีพที่รับรู้

ว่าตนได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือจากเครือข่ายทางสังคมต่าง ๆ จะมีความพึงพอใจในงานมาก

บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง

ความหมาย ความทนทานหรือบุคลิกภาพที่เข้มแข็ง คือ กลุ่มของลักษณะส่วนบุคคลซึ่งทำหน้าที่เหมือนตัวต่อต้านทานเมื่อประสบภาวะเครียดจากเหตุการณ์ในชีวิต (Kobasa, 1979, pp. 1-11) ซึ่งแต่ละบุคคลปฏิบัติตอบสนองต่อความเครียดแตกต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องมาจากภาวะสุขภาพเดิม ประสบการณ์ในวัยเด็ก แรงสนับสนุนทางสังคม และบุคลิกภาพส่วนบุคคล (Selye, 1956 cited in Kobasa, 1979, p. 3) ซึ่งลักษณะบุคลิกภาพส่วนบุคคลเป็นลักษณะเฉพาะตัวในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายในและส่วนภายนอก ซึ่งส่วนภายนอกสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น รูปร่าง กริยา มารยาท ส่วนภายในคือส่วนที่มองเห็นได้ยากแต่สามารถอนุมานได้ เช่น สติปัญญา ความถนัด ซึ่งบุคลิกภาพไม่สามารถแยกส่วนจากกันโดยเด็ดขาดทุกลักษณะของบุคลิกภาพจะสัมพันธ์กัน บุคลิกภาพถูกหล่อหลอมมาจาก วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีการปรับตัวของบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรม วัฒนธรรมและลักษณะเฉพาะตัว สรุปความทนทานหรือบุคลิกภาพเข้มแข็ง คือ ลักษณะส่วนบุคคลที่ตอบสนองต่อความเครียดซึ่งแต่ละบุคคลจะตอบสนองแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในวัยเด็ก แรงสนับสนุนทางสังคม ซึ่งลักษณะบุคลิกภาพแบบเข้มแข็งนี้สามารถมองเห็นได้จาก รูปร่าง กริยา มารยาทและอนุมานได้จาก สติปัญญา ความถนัด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่เข้มแข็ง โคบาซา และเมดดิ (Kobara & Meddi, 1991, อ้างถึงใน วัลลภา ครุฑแก้ว, 2540, หน้า 30) ได้สรุปจากการทำวิจัยและจากประสบการณ์ในการรักษาผู้ป่วยจิตเวช พบว่า ประสบการณ์ในระยะแรกของชีวิตโดยเฉพาะปฏิสัมพันธ์ระหว่างบิดา-มารดาและบุตรจะพัฒนาให้เกิดความมุ่งมั่น การควบคุมและความท้าทาย จึงได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่เข้มแข็งดังนี้

การมีปฏิสัมพันธ์แบบรักในระยะแรกจะช่วยสร้างความยึดมั่น (supportive early interaction build commitment) บางคนมีประสบการณ์เกี่ยวกับตัวเองและสิ่งแวดล้อมที่มีค่าและน่าสนใจ ในขณะที่บางคนรู้สึกว่ามันน่าสับสน ไร้ความหมายและคับข้องใจ สิ่งเหล่านี้เป็นความแตกต่างในความรู้สึกเกี่ยวกับความยึดมั่นต่อตนเองและสิ่งแวดล้อมอันเป็นผลจากการเลี้ยงดูหรือประสบการณ์ในวัยเด็ก เด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูโดยการให้ความรัก ความเอาใจใส่ ให้การสนับสนุนช่วยเหลือและยอมรับ เด็กจะกล้าคิด กล้าแสดงออก ทำให้เด็กพัฒนาการมองเห็นตนเองและมองโลกว่าน่าสนใจและมีค่า ก่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายของชีวิต ในทางตรงข้าม ถ้าหาก

บิดมารตามักจะตำหนิไม่ได้ให้การสนับสนุนและยอมรับจะทำให้เด็กพัฒนาการมองโลกว่าเป็นความว่างเปล่าไร้ความหมายก่อให้เกิดความรู้สึกท้อแท้ต่อตนเองและสิ่งแวดล้อม

สภาพแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้เด็กได้แสดงออก ในระยะแรกจะสร้างความสามารถในการควบคุม (early environment permitting mastery build control) เนื่องจากวัยเด็กเป็นวัยแห่งการเรียนรู้เมื่อเขาสามารถทำสิ่งที่ต้องการได้สำเร็จเขาจะรู้สึกว่าเขามีอำนาจจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ได้ ในทางตรงข้ามเด็กจะรู้สึกล้มเหลวหากทำไม่สำเร็จ ดังนั้นในการจัดหางานที่เปิดโอกาสให้เด็กได้แสดงความสามารถจะต้องเหมาะสมกับความสามารถของเด็กแต่ละคนเพราะงานที่ง่ายเกินไปถึงแม้จะทำสำเร็จก็ไม่ทำให้เกิดอำนาจ ส่วนที่ยากเกินไปเมื่อเด็กทำไม่สำเร็จจะทำให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวและไม่มีอำนาจในการควบคุม

การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดความท้าทาย (environment change constried as build challenge) ในวัยเด็กหากมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมรอบตัวเด็ก เช่น การเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัย การพบปะคนแปลกหน้าการเดินทางไปท่องเที่ยว งานอดิเรกหรือของเล่นที่แปลกใหม่ ถ้าได้รับการอธิบายจากบิดา-มารดาให้เด็กเข้าใจมองการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องธรรมดาเป็นสิ่งที่มีความมากกว่าสิ่งที่ยุ่งยากลำบากพร้อมทั้งพูดส่งเสริมให้กำลังใจเด็ก เพื่อให้เขาใช้ความสามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงนั้นอย่างท้าทาย ในทางตรงข้ามหากบิดา-มารดาเองก็มองว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็น สิ่งคุกคามและบ่นให้เด็กฟังอยู่เสมอก็จะทำให้เด็กเข้าใจตามนั้นไปด้วย

องค์ประกอบของบุคลิกภาพที่เข้มแข็ง โคบาซา (Kobasa, 1979, pp. 1-11) ได้อธิบายถึง บุคลิกภาพที่เข้มแข็งถึงองค์ประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

1. ความยึดมั่น (commitment) หมายถึง ความสามารถในการเชื่อสิ่งที่เป็นความจริง ความสำคัญและความน่าสนใจในคุณค่าของสิ่งที่บุคคลนั้นกระทำและสนใจที่จะฝึกฝน ในการควบคุมสถานการณ์ของตนเองและสถานการณ์ทางสังคมของบุคคลนั้นซึ่งเกี่ยวข้องกับทุกสถานการณ์ของชีวิตอันเป็นสิ่งที่ช่วยคาดการณ์ว่าบุคคลนั้นจะทำอะไรให้พ้นภาวะเครียด ในบุคคลที่มีลักษณะยึดมั่นจะทราบว่าควรเกี่ยวข้องกับสถานการณ์นั้นอย่างไรและทราบว่าทำไมต้องทำเช่นนั้น เมื่อมีความยึดมั่นจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความคิดใหม่ ๆ (recognition) ในการกำหนดเป้าหมายและสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ในชีวิต และเห็นคุณค่าของตนเองว่ามีความสามารถในการตัดสินใจซึ่งผู้ที่มีลักษณะเช่นนี้จะได้รับประโยชน์จากการที่เขาสามารถปรึกษาผู้อื่น มีทักษะและสามารถวางแผนการเผชิญปัญหาได้สำเร็จ

2. ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ (control) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงความเชื่อว่า ตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้โดยมองปัญหานั้นอย่างมีเหตุผล พยายามอธิบายว่าทำไมจึงเกิดเหตุการณ์ขึ้นโดยไม่โทษผู้อื่นหรือโทษชะตากรรมแต่จะมอง

ที่ความรับผิดชอบของตนเองและหาแนวทางที่จะจัดการกับปัญหานั้น ๆ ในทางตรงข้าม ถ้าบุคคลมองปัญหาว่าเกิดจากโชคชะตาหรืออำนาจของผู้อื่นบุคคลนั้นก็พลอยปัญหาไม่ช่วยตนเองในการแก้ปัญหา โทษบุคคลอื่น ๆ เพราะรู้สึกว่าคุณไม่มีความสามารถที่จะควบคุมสถานการณ์ได้เมื่อต้องเผชิญกับความเครียด

3. ความท้าทาย หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงความเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องปกติธรรมดาตามองเหตุการณ์ที่รบกวนชีวิตว่าเป็นโอกาสและแรงกระตุ้น ทำให้บุคคลเติบโตมากกว่าเป็นการคุกคาม ลักษณะท้าทายนี้จะเป็นสิ่งกระตุ้นและจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้มองเห็นคุณค่าของการเปลี่ยนแปลงไปในทางบวกและท้าทายต่อชีวิต ซึ่งจะแสวงหาสิ่งที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงมีความรู้สึกกล้าเสี่ยงและทำให้เกิดความเติบโตโดยผ่านเหตุการณ์ในชีวิตที่สร้างความกดดันนี้

ดังนั้นบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่เข้มแข็งเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในชีวิต เขาจะพยายามปรับเปลี่ยนเหตุการณ์นั้น ๆ (control) ให้กลายเป็นความท้าทาย (challenge) อันสอดคล้องกับเป้าหมายชีวิต (commitment) ทำให้สามารถเอาชนะความเครียดหรือปัญหาโดยปราศจากความรู้สึกว่าเป็นภาวะคุกคามซึ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และเจริญเติบโตในชีวิต

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพที่เข้มแข็งและความพึงพอใจในงาน การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งสำคัญและบุคลิกลักษณะของผู้ปฏิบัติงานก็มีส่วนเกี่ยวข้องมากเพราะถ้าผู้ปฏิบัติงานตั้งใจมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานผลงานย่อมมีคุณภาพ. ซึ่งบุคลิกลักษณะที่เข้มแข็งมีส่วนประกอบคือ ความมุ่งมั่น การทำงานที่ท้าทาย และความสามารถในการควบคุม ปัจจัยที่ช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในงานนั้นมีหลายปัจจัย แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญ ตามที่สมยศ นาวิก (2536, หน้า 72) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานว่าอยู่ที่ผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายใน (Intrinsic reward) และผลตอบแทนภายนอก (extrinsic reward) ซึ่งผลตอบแทนภายในคือความสำเร็จของการปฏิบัติงานซึ่งงานดังกล่าวต้องมีความท้าทายที่บุคคลจะให้รางวัลโดยตัวเองทางความรู้สึกได้และผลตอบแทนภายนอกจะเกี่ยวข้องน้อยมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ อาร์เธอร์ (Arthur, 1976, pp. 55-57) ได้ศึกษาการย้ายงานของพยาบาลในโรงพยาบาล โดยสำรวจถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการย้ายงาน 3 องค์ประกอบ คือ ค่าจ้าง ความรับผิดชอบต่อครอบครัวและความไม่พอใจในงานที่ทำ พบว่าพยาบาลไม่ได้ทำงานตามประสบการณ์การศึกษาซึ่งคาดหวังไว้ว่างานที่ตนรับผิดชอบต้องเป็นงานที่มีความหมายและเป็นงานที่ท้าทาย

ในปีต่อมา มาริเนอร์ และเคจี้ (Marriner & Craigie, 1977, pp. 349-360) ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานและการย้ายงานของอาจารย์พยาบาลซึ่งสอนในระดับปริญญาตรีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของอเมริกาพบว่า อาจารย์พยาบาลมีความพึงพอใจในสิ่งสูงใจภายใน ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ ความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการ มากกว่าสิ่งสูงใจภายนอก ซึ่งได้แก่ ชมรมอาจารย์ ซึ่งสิ่งสูงใจภายในนี้เป็นงานที่ใช้ความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะต้องมุ่งมั่นในการทำงาน มีความรับผิดชอบควบคุมตนเองให้งานบรรลุถึงเป้าหมาย ถ้าผู้บังคับบัญชาเข้าใจและให้ความอิสระในการทำงาน การตัดสินใจและให้ความช่วยเหลือแนะนำ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจงานมากขึ้นและจากแนวคิดทฤษฎีความต้องการของมนุษย์คือ ทฤษฎี อี.อาร์.จี. (E.R.G. Theory) ของ เอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ คือ existence need คือ ความต้องการในการดำรงชีวิต ได้แก่ ค่าจ้าง ปัจจัยสี่ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน relatedness need คือ ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น และ growth need คือความต้องการที่จะพัฒนาและส่งเสริมตัวเองโดยเฉพาะความสามารถที่มนุษย์เห็นว่าสำคัญกับตนเองซึ่งมีการวิจัยเพื่อตรวจสอบทฤษฎีนี้พบว่า ในคนที่ทำงานท้าทายความสามารถจะมี growth need สูงขึ้นอย่างชัดเจนซึ่งแสดงให้เห็นว่าการให้โอกาสพนักงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถของเขาอย่างเต็มที่ จะช่วยพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น (พรเทพ รุ่งคุณากร, 2536, หน้า 43-46)

จากการทบทวนดังกล่าว พบว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่เข้มแข็งจะมีความกระตือรือร้น มีความคิดที่จะพัฒนาส่งเสริมตนเองให้มีความก้าวหน้าเพิ่มขึ้น ชอบงานที่ท้าทายความสามารถซึ่งเป็นสิ่งสูงใจอย่างหนึ่งที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและจะช่วยสร้างงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

แบบวัดบุคลิกภาพที่เข้มแข็ง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพที่เข้มแข็งของ อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2534) มาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวคิดของ โคบายา (Kobasa, 1979, pp. 1-11) เพื่อนำมาวัดบุคลิกภาพที่เข้มแข็งหรือความทนทานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยและมีค่าความเที่ยง 0.71

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2534) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความรู้สึกว่าเหว ความทนทานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานและความทนทานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูงแต่ความรู้สึกว่าเหวอยู่ในระดับปานกลาง บรรยากาศองค์การ

พยาบาลมีแนวโน้มเป็นแบบผสมความสามารถควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ และพบว่าบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลปรากฏนี้เป็นตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

รัตน ลือวานิช (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพ 485 คน เลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ผลการศึกษาพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

มอริสัน, โจนส์ และฟูลเลอร์ (Morrison, Jones & Fuller, 1997, pp. 27-34) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำและการได้รับการเสริมพลังอำนาจในงานกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลจากศูนย์การแพทย์ประจำเขต กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลทั้งหมดของแผนกการพยาบาลจำนวน 422 คน ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำทั้งแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงรวมถึงการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

รักชนก คชไกร (2541) ศึกษาเรื่อง ความเครียด บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง แรงสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมเผชิญปัญหาของวัยรุ่น : นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 275 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมเผชิญปัญหาของวัยรุ่นได้ร้อยละ 18.80

ความพึงพอใจในงาน

ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานใด ๆ ที่จะประสบผลสำเร็จได้ต้องมีปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมปฏิบัติให้สำเร็จและได้ผลดี ดังนั้นในการบริหารงานจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารจะต้องใช้ความสามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกต้องการทำงานและสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพมีประโยชน์ในการสร้างคุณภาพการปฏิบัติงาน

วอลฟ์ และโอเรม (Wolf & Orem, 1994, pp. 198-209) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับการค้นหาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานจะมีทัศนคติทางบวกกับงาน และบุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานและมีทัศนคติทางลบกับงาน แมคคอร์มิค และเอิลเจน (Mc Cormick & Ligen, 1985, pp. 305-306) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่า โดยทั่วไปแล้วความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับการที่คนเรามีความสุขกับงานที่ทำอย่างไรเป็นระดับของความต้องการที่สำคัญที่มีต่อสุขภาพ ความปลอดภัย ความเจริญก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ซึ่งเป็นผลมาจากการงาน เช่นเดียวกับคอลลีย์ (Crolley, 1989, อ้างถึงใน สุภาณี ทยารธรรม, 2536, หน้า 11) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่า เป็นสิ่งที่ประกอบด้วย ทัศนคติ ความรู้สึก ความชอบไม่ชอบซึ่งคนมีต่อการทำงานของตน ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถที่จะใช้ความรู้และความชำนาญพิเศษของเขาได้มากเท่าไรก็จะยังมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นเท่านั้น มอร์ส (Morse, 1955, p. 27) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานในเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง ถ้าความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดพฤติกรรมเรียกร้องและเมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

จากความหมายของความพึงพอใจในงานข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง เจตคติทางบวก ความพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การซึ่งงานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลนั้นได้

ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานของผู้ได้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้บริหารต้องค้นหาความต้องการให้พบและตอบสนองความต้องการของบุคคล เพื่อให้งานบรรลุผลและมีคุณภาพ ซึ่งโรบบิ้น (Robbin, 1989, p. 50) ได้ระบุเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จขององค์การหลายประการ เช่น ประสิทธิภาพโดยรวม ประสิทธิภาพ คุณภาพ กำไร การเติบโต การขาดงาน อุบัติเหตุ การลาออก ความพึงพอใจในงานขวัญและกำลังใจ การควบคุมความยืดหยุ่นและการปรับตัว ซึ่งความพึงพอใจในงานเป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้วัดความสำเร็จขององค์การที่มีได้มุ่งแสวงผลกำไรในลักษณะธุรกิจ เช่น งานบริการสุขภาพ งานบริการต่าง ๆ ในภาครัฐ เป็นต้น และความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะช่วยให้คนทำงานรู้สึกว่าคุณภาพของชีวิตดีขึ้นไม่ว่าจะเป็นคนระดับใดการทำงานเป็นสิ่งหล่อหลอมให้มีคุณค่าอยู่เสมอ และความพึงพอใจในงานยังช่วยลดการเป็นปฏิปักษ์ต่องานซึ่งเป็นการส่งผลเสียต่อองค์การโดยคนทำงานจะแสดงออกถึงการเป็นปฏิปักษ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ก้าวร้าว ขาดงานและลาออกจากงาน

เซย์เลย์ และสเตร้าส์ (Sayley & Strauss, 1966, pp. 22-27) ได้ให้เหตุผลของความสำคัญของความพึงพอใจในงานดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (self-actualization) คือ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสมปรารถนาที่ได้แสดงบทบาทเต็มขีดความสามารถของเขาที่มีอยู่
2. บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะประสบกับปัญหาทางจิตวิทยา (psychological maturity) คือ คนทั่วไปจะใช้เวลาแต่ละวันอยู่กับงานเป็นส่วนใหญ่ ถ้างานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อ ไม่ท้าทายและไม่ให้อิสระ เขาก็จะเกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิด รำคาญใจซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อตัวเขา เพื่อนร่วมงานและจะก่อให้เกิดปัญหาต่อสังคมในที่สุด
3. บุคคลซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในงานจะเกิดความคับข้องใจ เพราะการทำงานนั้นเป็นสิ่งสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์
4. การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือมีข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานจะทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานลดต่ำลงและประสิทธิภาพของงานจะต่ำตามไปด้วย

จากข้อความข้างต้นได้เน้นถึงความพึงพอใจในงาน ซึ่งผู้บริหารควรค้นหาความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาให้ครบเพราะเป็นเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จขององค์กรโดยเฉพาะองค์กรที่มีได้มุ่งแสวงหาผลกำไรทางธุรกิจ เช่น งานบริการสุขภาพ งานบริการต่าง ๆ บุคคลจะพึงพอใจในงานเมื่องานนั้นได้สนองความต้องการพื้นฐานของตนและได้แสดงบทบาทอย่างเต็มขีดความสามารถ มีความท้าทาย มีอิสระในการตัดสินใจ ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการตอบสนองดังกล่าวจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิดรำคาญใจ ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ขาดขวัญและกำลังใจและประสิทธิภาพของงานต่ำลงด้วย

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติของบุคคลต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ไว้ดังนี้

กิลเมอร์ (Gilmer, 1982, pp. 280-283) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือด้านความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งในบุคคลที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจองค์ประกอบนี้สูง ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งบุคคลที่มีอายุน้อย จะมีความพึงพอใจองค์ประกอบนี้สูง ด้านหน่วยงานและการดำเนินงาน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน ด้านค่าตอบแทน ได้แก่ รายได้ประจำและค่าตอบแทนพิเศษที่องค์กรให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งในบุคลากรชายจะเห็นว่าค่าตอบแทนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขา

มากกว่าหญิง ด้านสภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ อุณหภูมิ แสง เสียง อากาศ ห้องพักผ่อน ห้องอาหาร ห้องน้ำและชั่วโมงการทำงานเป็นต้น จากการศึกษาพบว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชายและผู้ชายจะให้ความสำคัญกับชั่วโมงการทำงานมากกว่าสิ่งอื่นและในผู้หญิงที่แต่งงานแล้วจะให้ความสำคัญกับชั่วโมงการทำงานมากขึ้น ด้านลักษณะความน่าสนใจของงานที่ทำหากบุคลากรได้ทำงานที่ตรงความรู้ความสามารถและความถนัด ก็จะทำให้เกิดความพอใจงานนั้น ๆ ด้านการนิเทศงานผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่องานที่ทำได้ บุคคลจะรู้สึกไม่พึงพอใจเมื่อได้รับการนิเทศที่ไม่ดีซึ่งในผู้หญิงจะมีความรู้สึกไวต่อเรื่องนี้มากกว่าผู้ชาย ด้านลักษณะความสำคัญทางสังคมของงาน (social aspect of the job) ได้แก่ การมีสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานซึ่งองค์ประกอบนี้มีผลมากในผู้หญิง ด้านการติดต่อสื่อสาร (communication) เป็นการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร คำสั่งสำหรับผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการยอมรับฟัง การได้รับการยอมรับการทราบเหตุผล การติดต่อสื่อสารนับเป็นปัจจัยที่สำคัญมากเพราะถ้าขาดการสื่อสารที่ดีทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้โดยเฉพาะบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูง ด้านผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ หรือสิ่งตอบแทนทำได้จากการทำงาน (benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและรักษาพยาบาลสวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดเป็นต้น ถ้าหน่วยงานพิจารณาให้อย่างเป็นธรรมย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาของ วรูม (Vroom, 1972, p. 99) พบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลถึงความพึงพอใจมี 6 ด้าน ได้แก่

1. การนิเทศงาน (supervision) จากการศึกษาขององค์ประกอบของความพึงพอใจในงานส่วนใหญ่พบว่า การบังคับบัญชาหรือการนิเทศงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อทัศนคติต่องานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น จากการศึกษาของ พุตนาม (Putnam, 1964 cited in Vroom, 1972, p. 99) ได้อภิปรายผลการศึกษาของฮาว์ทอร์น ซึ่งศึกษากับคนงานบริษัทเวสเทิร์นอิเล็กทริก พบว่าการบังคับบัญชาหรือนิเทศงานเป็นตัวกำหนดทัศนคติต่องานและประสิทธิภาพของงานสำคัญที่สุดมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ เฮอร์ซเบิร์ก, มุลเนอร์, ปีเตอร์สัน และแคปเวล (Herzberg, Mausner, Peterson & Capwell cited in Vroom, 1964, p. 99) ได้รวบรวมข้อมูลจากการศึกษา 15 ครั้ง ซึ่งสอบถามถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานและผลการศึกษาพบว่าการนิเทศงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่าความมั่นคงในงานลักษณะงาน การจัดการสภาพแวดล้อมของงาน โอกาสก้าวหน้าและค่าจ้าง และสำหรับการนิเทศงานนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นอันดับที่ 4 กลุ่มผู้ร่วมงาน (work group) การมีผู้ร่วมงานที่เป็นมิตรและให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ถือว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุด

สุด ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของจิตรลดา ชัยรัตน์ (2538, หน้า, 55-76) ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะลาออกจากสถาบันและวิชาชีพของพยาบาล โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ พบว่าปัจจัยด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานเป็นอันดับที่ 3 ซึ่งใกล้เคียงกับที่ เซอร์เวอร์รี (Servery, 1989, pp.11-16) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาล และพบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั้นได้รับการจัดเป็นอันดับ 4 จาก 12 อันดับที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในงานของพยาบาล และสุกัญญา แสงมุกข์ (2529, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศของผู้ร่วมงานกับความพึงพอใจในงาน พบว่าเป็นไปในทิศทางบวกและการรับรู้บรรยากาศของผู้ร่วมงาน การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และตำแหน่งสามารถร่วมกับทำนายความพึงพอใจในงานได้ถึงร้อยละ 46.25

2. กลุ่มผู้ร่วมงาน เปรียบได้กับการสนับสนุนทางสังคมของบุคคลและการมีปฏิสัมพันธ์ในระหว่างการทำงานก็คือ การแลกเปลี่ยนทางสังคม กลุ่มนี้จะเป็นที่ดึงดูดก็ต่อเมื่อการเป็นสมาชิกกลุ่มนั้นนำไปสู่การได้รับผลตอบแทนที่มีความดึงดูดทางบวกเช่นกัน การมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มจะทำให้กลุ่มมีความดึงดูดมากและถ้าบุคคลมีโอกาสนี้ที่จะสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในที่ทำงานมากเขาก็จะมีความพึงพอใจในงานมากตามไปด้วย

นอกจากนี้ถ้าสมาชิกของกลุ่มมีทัศนคติที่คล้ายคลึงกัน ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์การทำงานร่วมกันก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในกลุ่มเพื่อร่วมงานและส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย แต่ถ้าหากสมาชิกของกลุ่มมีความขัดแย้งกันในวัตถุประสงค์หรือมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีหรือไม่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันก็จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเนื่องจากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานได้

3. ลักษณะงาน (job content) การที่บุคคลจะเลือกงานหรืออาชีพของตนขึ้นอยู่กับงานที่เขามีความสนใจส่วนตัวบุคคลต้องการงานของเขาอยู่ในระดับใด และเขาจะต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานหรือรายละเอียดในหน้าที่ของงานรวมทั้งผลที่จะได้รับจากงานซึ่งตรงกับความต้องการของเขามากที่สุด ส่วนที่เป็นลักษณะสำคัญของงานก็คืองานนั้นต้องทำให้เกิดความก้าวหน้า ทำให้ประสบความสำเร็จ ได้รับการยกย่องมีโอกาสรับผิดชอบงานและตัวของงานเอง งานที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจควรจะเป็นงานที่ทำท้าทายความสามารถมีความหลากหลาย ให้ความรับผิดชอบสูง มีอิสระที่จะตัดสินใจ มีการประเมินผลงานให้ผู้ปฏิบัติรับทราบซึ่งผล การศึกษาของ เซอร์เวอร์รี (Servery, 1989, pp.11-16) พบว่า ปัจจัยความน่าสนใจและความท้าทายของงานกับความรู้สึกประสบความสำเร็จเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด จากการจัดอันดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน 12 อันดับ นอกจากนั้นถ้าผู้ปฏิบัติมีโอกาสใช้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ที่เขามีอยู่ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และได้รับความสำเร็จจากการทำงานเขาจะ

ยังทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในงาน (Vroom, 1972, p. 99)

ลักษณะงานที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ งานที่มีความซ้ำซากมีขั้นตอนในการทำงานเพียงขั้นตอนเดียวหรืองานที่ผู้ปฏิบัติไม่มีอิสระในการทำงาน ต้องถูกควบคุมจากผู้บริหารที่วางแผนไว้ตายตัวเคร่งครัดและคอยดูแลอย่างใกล้ชิด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความเป็นตัวของตัวเองและไม่สามารถดำเนินงานตามความต้องการของตนเองซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความเบื่อหน่ายและไม่พึงพอใจในงานได้

4. เงินเดือนหรือค่าจ้าง (salary or wages) นักเศรษฐศาสตร์และผู้บริหารชั้นสูงส่วนใหญ่มักจะให้ความสำคัญของค่าจ้างงานในการกำหนดความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานและความเป็นไปได้ที่เขาจะคงทำงานอยู่ต่อไป จากการหาข้อสนับสนุนค่าจ้างนี้จึงทำให้มีผู้สนใจทำการศึกษากันมาก เมื่อให้คนงานจัดอันดับองค์ประกอบของงานซึ่งมีความสำคัญต่อพวกเขามากพบว่า เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นปัจจัยที่มีแนวโน้มว่ามีความสำคัญน้อยกว่าความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้า และเป้าหมายการบริหารงาน แต่มีความสำคัญมากกว่าลักษณะงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมของงานและผลประโยชน์อื่น ๆ (Herzberg, Mausner, Peterson & Capwell, 1957, Cited in Vroom, 1972, p. 99)

เนื่องจากรายได้ คือ เงินซึ่งได้รับเป็นผลตอบแทนจากการทำงานเป็นสิ่งที่มนุษย์สามารถนำไปแลกกับสิ่งอื่นที่มีความจำเป็นหลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า รวมทั้งช่วยให้มีความสุขและสันทนาการและเพลิดเพลินกับกิจกรรมที่ชื่นชอบ ยิ่งไปกว่านั้นเงินรายได้สูงยังทำให้เห็นว่าเป็นที่ยกย่องและประสบความสำเร็จในงาน ความสำคัญของเงินจึงมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล สาเหตุแห่งความไม่พึงพอใจในรายได้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินที่ได้รับเท่านั้นแต่ยังมีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของแต่ละคนที่แตกต่างกัน เช่น ระดับของการปรับเงินเดือน ค่าจ้าง เป็นต้น โดยเขาจะคำนึงถึงสิ่งที่เขาลงทุนให้กับงานและสิ่งตอบแทนที่ได้รับและนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นและประเมินความแตกต่างหรือความคล้อยคลึงในรูปของการสัมพันธ์กับมิติที่เชื่อว่าเป็นพื้นฐานของรายได้ เช่น ความชำนาญในงาน ความอาวุโส และการศึกษา เป็นต้น

5. โอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (promotional opportunities) องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ผู้ศึกษาส่วนใหญ่พบว่ามีความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ จากการศึกษาของไวส์แมน (Weisman, 1982, pp. 24-31) พบว่าหากพยาบาลวิชาชีพไม่มีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจะเป็นสาเหตุหนึ่งของการลาออกจากงานเนื่องจากไม่มีตำแหน่งจูงใจอีกต่อไป

วรูม (Vroom, 1972, pp. 86-92) เสนอว่า ถ้าบุคคลมองเห็นผลของการเลื่อนตำแหน่งมีค่าหรือความดึงดูดในทิศทางบวก ประกอบกับมีความเชื่อว่างานทำให้เขามีโอกาสที่จะได้รับการ

เลื่อนตำแหน่งเขาก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน นอกจากนั้นการได้รับการเลื่อนตำแหน่งจะมีความดึงดูดมากถ้าหากบุคคลไม่คาดหวังว่าจะได้รับมาก่อนและสำหรับผู้ที่ไม่คาดหวังว่าจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งเขาจะเกิดความคับข้องใจน้อยกว่าผู้ที่คาดหวังว่าจะได้รับแล้วไม่ได้รับ ด้วยเหตุนี้ผลที่ติดตามมาสามารถทำนายได้ว่าการที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามต้องการจะทำให้มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น สำหรับผู้ที่ไม่ได้คาดหวังมากกว่าผู้ที่คาดหวังว่าจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Vroom, 1972, p. 99)

6. ชั่วโมงการทำงาน (hours of work) ชั่วโมงการทำงานเป็นสิ่งแวดล้อมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานแต่ก็มีความสำคัญกับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีการแบ่งเป็นกะหรือช่วงเวลาการทำงานของบุคคลไม่เพียงแต่จะเกี่ยวข้องกับการใช้เวลาการทำงานอย่างไร แต่ยังครอบคลุมไปถึงความสามารถที่จะใช้เวลาว่างที่เหลือจากเวลางานกับกิจกรรมที่เขาพึงพอใจของบุคคลมีผลต่อสิ่งแวดล้อมของเขา เพราะนอกเวลางานอาจต้องมีการพบปะกับเพื่อนฝูงหรือใช้เวลาอยู่กับครอบครัว ดังนั้น ช่วงเวลาของการทำงาน การใช้เวลาว่างและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

ล็อก (Locke, 1976 cited in Robbin, 1989, pp. 50-55) กล่าวถึง องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานที่สำคัญ คือ ความท้าทายทางจิตใจของงาน รางวัลที่เสมอภาค สภาพงานที่ให้การสนับสนุนและการสนับสนุนระดับรองจากผู้ร่วมงาน ดังรายละเอียดดังนี้

1. งานที่ท้าทายทางจิตใจ (mentally challenging work) ผู้ปฏิบัติงานมักจะชอบงานที่ให้โอกาสได้ใช้ทักษะและความสามารถ มีลักษณะที่หลากหลาย อิสระ และมีผลย้อนกลับให้ทราบว่าทำงานได้ดีเพียงไรมากกว่างานที่ไม่มีอะไรสร้างสรรค์ ซึ่งจะทำให้เบื่อหน่ายแต่อย่างไรก็ตามงานที่ท้าทายและสร้างสรรค์มากเกินไป ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคับข้องใจและเกิดความล้มเหลวได้เช่นกัน ดังนั้นจึงควรเป็นงานที่มีความท้าทายปานกลางจึงจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความยินดีและพอใจ

2. รางวัลที่เสมอภาค (equitable rewards) ผู้ปฏิบัติงานต้องการระบบค่าตอบแทนและนโยบายการส่งเสริมที่มีความเที่ยงตรงเป็นไปตามความคาดหวังของตนเอง เมื่อค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานและระดับทักษะ ความสามารถของแต่ละบุคคลได้ตามมาตรฐาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ลักษณะงานที่ให้การสนับสนุน (supportive working condition) เป็นบรรยากาศแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ว่ามีความเหมาะสม สะดวก ปลอดภัย ไม่มีอันตรายไม่ร้อนเกินไป มีแสงสว่างพอเหมาะ สะอาด และมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่พร้อมในการทำงานเป็นต้น ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

3. การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน (supportive colleagues) การมีสัมพันธภาพที่ดีและมีผู้ร่วมงานที่ให้การสนับสนุนจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานยิ่งกว่าค่าจ้างหรือความสำเร็จบางอย่าง พฤติกรรมของหัวหน้าก็เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจเช่นกัน การศึกษาทั่วๆ ไปพบว่า ความ

พึงพอใจในงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อได้รับความเป็นมิตร ความเข้าใจ ยกย่องในผลงาน รับฟังความคิดเห็นและการแสดงความสนใจจากผู้บังคับบัญชา

สถาบันวิจัยทางจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Vocational Psychology Research University of Minnesota) ซึ่งพงษ์เรืองพันธุ์ (Pongruengphant, 1992, pp.119-121) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานโดยใช้เครื่องมือของ บอลตัน (Balton, 1988 cited in Pongruengphant, 1992, pp. 119-121) แบ่งความพึงพอใจในงานดังนี้

1. ความพึงพอใจภายใน (Intrinsic satisfaction) ได้แก่ สามารถทำงานได้ตลอดเวลา การมีโอกาสได้ทำงานตามลำพัง มีโอกาสได้ทำสิ่งต่าง ๆ บางครั้งบางครั้ง โอกาสที่จะเป็นบุคคลสำคัญในชุมชน สามารถที่จะทำบางสิ่งบางอย่างได้โดยไม่ขัดกับความรู้สึก ความมั่นคงในการทำงาน มีโอกาสที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ผู้อื่น โอกาสที่จะได้ทำงานบางอย่างที่ใช้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน มีอิสระในการตัดสินใจด้วยตนเอง โอกาสที่จะใช้วิธีต่าง ๆ ของตนเองในการทำงาน และความรู้สึก เกี่ยวกับความสำเร็จที่ได้รับจากงาน

2. ความพึงพอใจภายนอก (extrinsic satisfaction) ได้แก่ วิธีที่ผู้บังคับบัญชาขั้นต้นช่วยเหลือผู้ร่วมงาน ความสามารถของผู้บังคับบัญชาขั้นต้นในการตัดสินใจ วิธีที่นโยบายของหน่วยงานถูกผลักดันให้ใช้ปฏิบัติ เงินเดือนและปริมาณงานของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสต่าง ๆ เกี่ยวกับความก้าวหน้าของงานและการได้รับการยกย่องจากการทำดี

3. ความพึงพอใจทั่วไป (general satisfaction) ได้แก่ สภาพต่าง ๆ ของการทำงาน และวิธีที่ผู้ช่วยงานสามารถทำร่วมกันได้รวมทั้งความพึงพอใจภายในและความพึงพอใจภายนอก

ทฤษฎีความพึงพอใจในงาน ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานนั้นได้มี

นักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอทฤษฎีการจูงใจซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานของบุคลากรไว้มากมายหลายทฤษฎี ซึ่งสามารถจำแนกกลุ่มทฤษฎีที่ใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานเป็น 2 กลุ่ม คือ ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเนื้อหาหรือปัจจัยและทฤษฎีการจูงใจที่เน้นกระบวนการ (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ , 2540, หน้า 50-58)

1. ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเนื้อหาหรือปัจจัย (the content theories of motivation or the substantive theories) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่ภายในตัวบุคคลที่เป็นสาเหตุทำให้นุคคลปฏิบัติในแนวทางบางอย่าง วิธีการที่ให้อธิบายแนะแก่ผู้บริหารให้สามารถพิจารณาถึงความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บริหารสามารถคาดคะเนถึงผลกระทบของเขาได้โดยรู้ถึงความต้องการของเขา ทฤษฎีเน้นเนื้อหาหรือปัจจัยที่สำคัญ คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow) ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ทเบอร์ก (Herzberg) ทฤษฎี ERG ของ เอลดอร์เฟอร์ (Alderfer) ทฤษฎีในกลุ่มนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอโดยสังเขปดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow (the hierarchy of human needs) มาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 69-80) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นจากความปรารถนาที่อยู่ภายในเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยตั้งอยู่บนสมมติฐานสำคัญ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเสมอและความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป กล่าวคือ ความต้องการใด ๆ หากได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับมนุษย์และความต้องการลำดับต่อไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่จะเป็นสิ่งจูงใจและมีอิทธิพลต่อมนุษย์
2. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

มาสโลว์ (Maslow) เรียกลำดับขั้นความต้องการนี้ว่า "Hierarchy of needs" ซึ่งประกอบด้วยลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไปสู่ระดับสูง 5 ระดับ คือ

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2.2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (safety needs or security needs) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความปลอดภัยจากภาวะคุกคาม ความปลอดภัยจากความเจ็บป่วย และความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ รวมถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน

2.3 ความต้องการทางด้านสังคมหรือการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (belonging needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับจากสังคมโดยมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

2.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (esteem needs) เป็นความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถ ต้องการให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ ความต้องการอยากเด่นในสังคม ความต้องการการมีชื่อเสียงเกียรติยศในสังคม

2.5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งตามความนึกคิดของตน ซึ่งต้องพิจารณาถึงสถานะที่เป็นไปได้ของตนและเป้าหมายที่ตนต้องการเมื่อบุคคลมีการพิจารณาถึงบทบาทในชีวิตของตนว่าเป็นอย่างไร บุคคลนั้นจะพยายามผลักดันชีวิตให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามที่ได้คาดหมายไว้

จากลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) จะเห็นได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นมีลำดับขั้นตอนที่แน่นอนจากขั้นต่ำสู่ขั้นสูง ซึ่งความปรารถนาสูงสุดของมนุษย์ทุกคน คือ ความสำเร็จในชีวิตตามความปรารถนาหรือมุ่งหวัง แต่การที่มนุษย์จะเกิดความต้องการในแต่ละระดับได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อน นั่นคือมนุษย์ต้องเกิดความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อนจึงจะเกิดความต้องการในระดับต่อไปได้ ดังนั้นผู้บริหารควรนำทฤษฎีมาประยุกต์ในการบริหารเพื่อให้ทราบลำดับความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยผู้บริหารจะต้องพิจารณาความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองให้พอใจตามลำดับความสำคัญที่ตั้งไว้ ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วก็จะพึงพอใจมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอริชเบอร์ก, มุลส์เนอร์ และซิดเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Synderman, 1959, pp. 53-62) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานจนเป็นที่รู้จักกันแพร่หลาย เรียกทฤษฎีนี้ว่าทฤษฎีสองปัจจัย (two-factor theory) หรือทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ เฮอริชเบอร์ก (Herzberg's dual factor theory) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยการบำรุงรักษา (motivation hygiene theory) โดยศึกษาถึงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรและพนักงานบัญชีในโรงงานเขตเมืองพิทส์เบิร์ก โดยวิธีสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานผลของการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตลอดจนความเป็นอยู่ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อการทำงานของคน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้นหรือปัจจัยภายใน (motivative factors intrinsic factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยจูงใจให้คนชอบและรักงานเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 ความสำเร็จในงาน (achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ อันเนื่องจากการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จตามเป้าหมาย ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดในชีวิตการทำงานของมนุษย์

- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือในความสามารถของตนไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้ร่วมงานหรือบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ การยอมรับนับถืออาจแฝงอยู่ในความ

สำเร็จของงาน ล็อค(Lock, 1979, pp. 89-91) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ ในงานว่าการได้รับการยอมรับนับถือ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็น องค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ทำให้นักบุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งผู้บริหารควรให้ การสนับสนุนให้นักบุคคลมีโอกาสดแสดงความสามารถและทำให้สำเร็จด้วยดี

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (the work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้อง อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่มีลักษณะท้าทายตั้งแต่ต้นจนจบ ได้โดยลำพังผู้เดียว บารอน และเพาลัส (Baron & Paulus, 1991, pp. 341-345) กล่าวสนับสนุน ว่าภาระงานที่ท้าทายเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานแต่งานต้องไม่มากเกินไป

1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้ รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ มีอิสระในการทำงาน โดย ปราศจากการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาริเนอร์ และคณะ (Mariner, et al., 1977 อ้างถึงใน พัทธี เอมะนาวิน, 2536, หน้า 76) พบว่า อาจารย์พยาบาลมี ความพึงพอใจ ในความรับผิดชอบและความเป็นอิสระ ซึ่ง เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 56) กล่าวสนับสนุนว่า การให้รับผิดชอบมากขึ้นจะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ชาญชัย อาจิณตมาจาร (2533, หน้า 52) ยังกล่าวอีกว่าการให้ความรับผิดชอบเพิ่มมา กขึ้นถือเป็นการพัฒนาและการให้รางวัลที่มีประสิทธิผล

1.5 ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นรวมถึงการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมอย่าง ต่อเนื่อง กิลเมอร์ (Gilmer, 1982, pp. 280-283) ได้กล่าวถึงความก้าวหน้าในงานว่าเป็นการมีโอกาส ได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงาน ตามสมควรของแต่ละบุคคลให้โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ให้ โอกาสก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดจนให้โอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้อย่างเต็มที่ ปัจจัยการบำรุงรักษาหรือปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (maintenance factors /-hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานซึ่งประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงาน (policy and administration) หมายถึง นโยบายหรือการจัดการและการบริหารงานขององค์กร การจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร รวมถึงกฎระเบียบขององค์กรการ ที่ต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจน ดังมีรายละเอียดดังนี้

1.5.1 วิธีการบังคับบัญชา (supervision-technical) หมายถึง ความสามารถ หรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานและการบริหารงาน ความเป็นผู้บังคับบัญชา

ของผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเพราะถ้าผู้บริหารมีภาวะผู้นำในการบริหารงานย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

1.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations) หมายถึง ความสัมพันธ์ส่วนตัวที่กระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน ให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกันรวมถึงความสามารถในการทำงานร่วมกัน

1.5.3 สภาพการทำงาน (working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น รวมถึงลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ เป็นต้น ต้องเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัว ส่วนปริมาณงานและจำนวนบุคลากรปฏิบัติงานต้องมีความเหมาะสมกัน

1.5.4 ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รู้สึกว่าคุณค่าต่อหน่วยงาน มีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพ รวมถึงความมั่นคงขององค์การ เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 56) กล่าวว่าคุณค่าที่มั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมจะเป็นสิ่งจูงใจอย่างดีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ทำงานด้วยความรู้สึกไม่มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน งานที่ทำไปย่อมไม่เกิดผลดีต่อองค์การ

1.5.5 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานรวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ ตราบใดที่บุคคลยังมีความหวังว่าตนเองจะก้าวหน้า ย่อมมีกำลังใจที่จะฟันฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้น ๆ แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าก็ย่อมขาดกำลังใจในการทำงาน ไม่รักงาน (สุนิย์ มหาพรหม, 2536, หน้า 56-58) และเกิดอึดอัดในภาพในทางลบได้

1.5.6 เงินเดือน (salary) และค่าตอบแทนอื่น ๆ ได้แก่ รายได้ประจำ เงินบำเหน็จ เงินสงวนเวลา สวัสดิการต่าง ๆ เงินเป็นปัจจัยเบื้องต้นสำหรับสร้างแรงจูงใจเพราะสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้โดยการใช้เงินแลกเปลี่ยน นอกจากนี้เงินยังเป็นเครื่องแสดงถึงสถานภาพและทำให้เกิดความสมหวังในชีวิตแก่ผู้ครอบครอง (วันทนา นิธิญาณ, 2531, หน้า 72)

1.5.7 สถานะทางอาชีพ (status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นอาชีพที่ยอมรับ

นับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (factors inpersonal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานแห่งใหม่นั้น

จากทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอริเบอร์ก (Herzberg) ที่ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนปัจจัยค้ำจุนมิใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ (สมยศ นาวิการ, 2536, หน้า 42) ส่วนปัจจัยจูงใจในงานที่ทำเป็นสิ่งที่จูงใจในการปฏิบัติงานทำให้คนมีความพึงพอใจในงานที่ทำ อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำเป็นสิ่งที่จูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเฮอริเบอร์ก (Herzberg) ได้แนะนำลำดับขั้นของการนำทฤษฎีไปใช้ (อรเพ็ญ พงศ์กล้า, 2537, หน้า 32) ดังนี้

1. ลดระบบการควบคุมจากผู้บังคับบัญชาให้ผู้ได้บังคับบัญชาควบคุมตนเอง
2. เพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสทำหน้าที่ใหม่ ๆ
3. พยายามให้ผู้ปฏิบัติงานได้ร่วมกันในการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนผลงานนั้นสำเร็จ
4. ให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการทำงานและมีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำมากขึ้น
5. มีการส่งรายงานข่าวสารไปยังผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรงมากขึ้นแทนที่จะส่งให้ผู้บังคับบัญชาฝ่ายเดียว

6. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานที่ยากและมีความซับซ้อนขึ้นเรื่อย ๆ
7. ให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ฝึกฝนงานจนเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานสาขาใดสาขาหนึ่ง

ทฤษฎี ERG ของเอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, pp. 104-112) ได้พัฒนาทฤษฎี ERG (Existence, Relatedness and Growth Theory) โดยยึดพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ (Maslow) โดยตรง และแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการดำรงอยู่ (existence needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกาย และความปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินเดือน ผลประโยชน์ เกียรติยศ และสภาพการทำงานที่ดี

2. ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม (relatedness needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและดำรงรักษาความสัมพันธ์นั้นไว้กับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร เช่น เพื่อนร่วมงาน เพื่อน ผู้บังคับบัญชา และสมาชิกในครอบครัว ความพอใจนี้จะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่แบ่งปันซึ่งกันและกัน ความเข้าใจร่วมกันและอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้าและเติบโต (growth needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพและการเติบโตก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน ความ

พอใจในความก้าวหน้าและเติบโตนี้ได้มาจากการที่บุคคลนั้น เผชิญปัญหาในสภาพแวดล้อมที่ทำให้เขาได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือได้พัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น

ทฤษฎีนี้มีข้อสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (need satisfaction) ความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อยความต้องการประเภทนั้นยังคงสูงอยู่
2. ขนาดความต้องการ (desire strength) ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้วจะยิ่งทำให้ความต้องการที่อยู่สูงกว่ามีมากขึ้น
3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (needs frustration) ความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อยหรือไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่อยู่ต่ำกว่าลงไปจะมีความสำคัญมากขึ้น

ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานพยาบาลเป็นงานที่ประสบปัญหาต่างๆ มากมายจากลักษณะงานที่ต้องอาศัยความอดทนอยู่เสมอ ซึ่งเมื่อความพึงพอใจในงานลดลง ประสิทธิภาพการทำงานต่ำลงก็จะทำให้พยาบาลไม่มีความภาคภูมิใจในงานจึงมีการโอนย้ายเปลี่ยนงานจนถึงลาออกจากการงานได้

จากการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการกับการเข้าออกจากการงานของพยาบาลพบว่า ส่วนใหญ่ที่ลาออกจากการงานเนื่องมาจากความไม่พึงพอใจในงานเป็นอันดับแรก (Wandelt, 1980, White, 1980; Neuman, 1973, cited in Wolf, 1981, pp. 233-236) และสาเหตุที่มีการเข้าออกงานสูงมีความเกี่ยวข้องกับ

1. ผู้ปฏิบัติงานเองมีความคาดหวังในผลงานสูง
2. สภาพการทำงานและความรับผิดชอบที่มากเกินไป
3. ผู้บังคับงานและการประสานงาน
4. ระบบบริหารงาน

เมื่อพยาบาลไม่พึงพอใจในสิ่งเหล่านี้ก็จะลาออกจากการงานเพื่อแสวงหางานใหม่และมักพบว่าผู้ที่เริ่มทำงาน 6 เดือนแรก จะเป็นกลุ่มที่ลาออกจากการงานสูง (McClosky, 1974 อ้างถึงใน สมสุข ดิลกสกุลชัย, 2534, หน้า 32)

ในการศึกษารูปแบบการเข้า-ออกจากการงานของพยาบาล ตามรูปแบบความคาดหวังของวรูม (Vroom) ซึ่งทำนายการเข้า-ออกจากการงาน (Seybolt, 1986, pp. 26-32) ซึ่งกล่าวว่า ถ้าบุคคลรับรู้ว่าตนมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อว่าผลงานจะนำไปสู่การได้รับรางวัลที่เหมาะสมกับผลงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงานและส่งผลต่อการเข้า-ออกงาน โดยมีปัจจัยต่อการเข้าออกงานคือ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุการทำงาน และส่งผลรวมต่อการ

เข้า-ออกงาน โดยที่บุคคลที่มีการศึกษาสูงกว่าและอายุการทำงานน้อยกว่ามีแนวโน้มที่จะย้ายงานมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า อายุมากกว่า และอายุการทำงานมากกว่า

งานพยาบาลเป็นอีกอาชีพหนึ่งที่อยู่ปฏิบัติงานมีความไม่พึงพอใจในงานมาก จึงมีผู้สนใจศึกษาถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพยาบาล เนื่องจากงานพยาบาลมีลักษณะแตกต่างจากงานอาชีพอื่น เป็นงานที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคและเป็นงานที่ต้องทำงานติดต่อกันตลอด 24 ชั่วโมงและทำในวันหยุดราชการต่าง ๆ จากการศึกษาของ สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒน์พิสุทธิ์ (2539, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนเขต 8 พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ ความสำเร็จงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทน การนิเทศงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความมั่นคงปลอดภัย สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวรรณ ลีละเศรษฐกุล (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานคือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการปฏิบัติงานและชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

การศึกษาในต่างประเทศที่เกี่ยวข้ององค์ประกอบของความพึงพอใจในงานพยาบาลได้แก่ การศึกษาของ ฟัลซิวัล (Falcione, 1976, pp. 246-248) ซึ่งศึกษามิติของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการวิชาชีพ จำนวน 144 คน โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต จำนวน 18 ข้อ แล้วให้กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความสำคัญของข้อที่มีต่อความพึงพอใจในงานเพื่อนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบใหญ่ ๆ มีความแปรปรวนทั้งหมด 58.8 % ได้แก่

1. สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ผู้นิเทศงานระดับกลางและระดับสูงรวมทั้งเจ้าหน้าที่ทั่วไป มีความแปรปรวนขององค์ประกอบ 23.7%
2. รางวัลภายในที่เกิดจากงาน ได้แก่ การได้ใช้ทักษะและพัฒนาความสามารถในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานดี มีความแปรปรวนขององค์ประกอบ 15.7%
3. รางวัลภายนอก ได้แก่ รางวัลที่ได้รับจากองค์กร โอกาสก้าวหน้า เงินเดือน และผลประโยชน์อื่น มีความแปรปรวนขององค์ประกอบ 11.9%
4. นโยบายการบริหารงาน เช่น การได้รับยกย่อง หรือการยอมรับจากองค์กรมีความแปรปรวนขององค์ประกอบ 7.5%

จากการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าสัมพันธภาพในที่ทำงานมีความสำคัญมากที่สุดต่อความพึงพอใจงาน ส่วนรางวัลภายในเป็นองค์ประกอบที่ผู้ศึกษาส่วนใหญ่พบว่ามีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานพยาบาลมากที่สุดเนื่องจากงานพยาบาลเป็นงานระดับวิชาชีพ

สตาบับ (Stubbs, 1977, pp. 44-49) ทำการศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการที่สำเร็จการศึกษาใหม่จำนวน 30 คน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ของ แลมเบอร์ตัน (Lamberton) ซึ่งพัฒนาจากของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) โดยให้อธิบายถึงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานและวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาค่าความถี่ของแต่ละองค์ประกอบของงาน แล้วทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติไคสแควร์ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานมากที่สุดได้แก่ องค์ประกอบความสำเร็จ พยาบาลจะมีความพึงพอใจในงาน หากผู้ป่วยมีอาการดีขึ้นจากการให้การพยาบาลของพวกเขาและจะไม่พึงพอใจในงานมากหากไม่สามารถให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยตามแผนที่วางไว้

องค์ประกอบของการยกย่องเป็นองค์ประกอบที่มีผู้ตอบให้เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานมากที่สุดและการได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้ป่วยหรือจากแพทย์ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดของพยาบาล

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่

1. ความรับผิดชอบเนื่องจากพยาบาลมีงานที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไปจนทำงานไม่ทันและเกิดการผิดพลาดได้ง่าย
2. ผู้ร่วมงาน ได้แก่ แพทย์ ผู้นิเทศงาน ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานไม่มีประสิทธิภาพเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นอันดับรองลงมา
3. ความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้ช่วยพยาบาลซึ่งมักพบว่าเกิดความขัดแย้งกันเสมอในด้านของความรู้ ประสบการณ์และการแบ่งขอบเขตของงาน
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สภาพอาการของผู้ป่วยหนักเกินไป จำนวนผู้ป่วยมากเกินไปกว่าความรับผิดชอบ

องค์ประกอบที่เป็นสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ในงาน ก็มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ บัตเลอร์ และพาร์สัน (Butler & Parsons, 1985, pp.45-48) ซึ่งให้ความสนใจในสิ่งแวดล้อมของงานเพื่อนำมาปรับปรุงความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ เพราะถือว่าเป็นกลุ่มที่มีอัตราการเข้าออกงานสูง และต้องเป็นผู้ให้การดูแลผู้ป่วยมากกว่าพยาบาลระดับอื่น ๆ บัตเลอร์ และพาร์สัน (Butler & Parsons, 1985, pp. 45-48) ทำการศึกษากับบุคลากรของโรงพยาบาลโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย

แพทย์	100	คน
คณะกรรมการจัดการโรงพยาบาล	13	คน
ผู้บริหารทางการแพทย์	32	คน
ผู้บริหารโรงพยาบาล	7	คน
รวม	152	คน

กลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย

พยาบาลประจำการระดับวิชาชีพ	212	คน
----------------------------	-----	----

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จะต้องให้คำตอบโดยการจัดอันดับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและการทำงานอยู่ต่อไปของพยาบาล อันดับ 1 คือ องค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดอันดับ 7 คือ องค์ประกอบที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงพยาบาลและพยาบาลมีความเห็นตรงกันหลายข้อเกี่ยวกับองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและทำงานอยู่ต่อไป อันดับหนึ่งคือเงินค่าตอบแทน รองลงมาตามลำดับคือ ความสามารถควบคุมสภาพการทำงาน และการได้ตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาการบริหาร

การวัดความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของทัศนคติซึ่งไม่สามารถสังเกตได้และจะต้องมีความเชื่อถือได้ แบบวัดที่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้การยอมรับคือแบบวัดที่เป็นแบบอัตราส่วนประมาณค่าแบบสอบถามวิกฤติสถานการณ์ การสัมภาษณ์การตัดสินใจและการวัดแนวโน้มพฤติกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดความพึงพอใจในงาน (ฉบับย่อ) ซึ่งสร้างโดย บอลตัน (Bolton, 1988 cited in Pongruengphant, 1992, p. 56) สถาบันวิจัยทางจิตวิทยา มหาวิทยาลัย มินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire Short Form) MSQSF ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยโดย เรณา พงษ์เรืองพันธุ์ เครื่องมือนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ความพึงพอใจภายในได้แก่ข้อ 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20 ความพึงพอใจภายนอกได้แก่ข้อ 5, 6, 12, 13, 14, 19 และความพึงพอใจทั่วไปได้แก่ข้อ 1 ถึง 20 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่มคือ วิศวกร เซลล์แมน เสมียน ช่างเทคนิคในชุมชนและการโรง ค่าพิสัยของความพึงพอใจภายใน .83-.91 ความพึงพอใจภายนอก .78-.82 และความพึงพอใจทั่วไป .87-.93 ตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง .86, .80 และ .90 ตามลำดับ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจภายในและความพึงพอใจภายนอกมีค่า .52-.68 การหาค่าความเที่ยงของความพึงพอใจทั่วไปโดยการวัดซ้ำห่างกัน 1 สัปดาห์ และ 1 ปี มีค่า .89 และ .70 ซึ่งแบบฉบับย่อนี้ข้อความได้ครอบคลุมเหมือนกับฉบับสมบูรณ์

ค่าความเที่ยงที่ใช้ในประเทศไทยโดยวัดจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาพยาบาลสาขา
บริหารการพยาบาลได้ค่าความเที่ยงความพึงพอใจภายใน .92 ความพึงพอใจภายนอก .78 และ
ความพึงพอใจทั่วไป .94 ตามลำดับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมีดังนี้
อำพัน ไชยทองศรี (2530) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความ
พึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือ ประเทศไทยพบว่า พยาบาลใน
โรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางและพบว่าบรรยากาศ
องค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาล

จอห์นสัน (Johnston, 1991, pp. 508-513) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจ
และความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเซาท์เวลเทอร์น ประเทศ
สหรัฐอเมริกา โดยทำการศึกษาในพยาบาลวิชาชีพ 385 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่พยาบาล
วิชาชีพมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำโดยมีความพึงพอใจในสภาพของวิชาชีพมาก
ที่สุดรองลงมาคือ ความเป็นอิสระ การมีปฏิสัมพันธ์ นโยบายขององค์การและค่าตอบแทน
ตามลำดับ

ซอง และคนอื่นๆ (Song, Rhayun, Daly, Barbara, Rudy, Ellen, Douglas, Sara, &
Dyer, 1997, pp. 443-452) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพยาบาล การขาดงานและการเปลี่ยนงาน
ของพยาบาล 2 กลุ่มเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน ประกอบด้วยความหลากหลายของทักษะ
เอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระ ข้อมูลป้อนกลับจากงาน ข้อมูล
ป้อนกลับจากผู้มารับบริการและการร่วมงานกับคนอื่นพบว่า กลุ่มที่ใช้รูปแบบการบริหารงาน
การพยาบาลโดยมีส่วนร่วมในการบริหารงานและใช้เทคโนโลยีในการทำงานน้อยมีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) และมีความพึงพอใจในงานโดยรวมมากกว่า
กลุ่มที่ใช้รูปแบบการบริหารงานแบบเป็นทางการและใช้เทคโนโลยีสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
($P < .05$)

บุญศรี สุวรรณพิบูลย์ (2541, หน้า 183-189) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพยาบาลวิชาชีพพยาบาล จำนวน 634 คน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
และเมื่อแยกรายด้านพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ นโยบาย
การบริหารการปกครองและการบังคับบัญชา สภาพการทำงาน และสัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน

ส่วนสวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การปฏิบัติงานพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

อัครี จิตต์ภักดี (2536) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ 558 คน พบว่าพยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในสถานภาพของวิชาชีพสูง มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระ เงื่อนไขของงาน นโยบายขององค์กรและการมีปฏิสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่ำ

สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒน์พิสุทธ์ (2539) ศึกษาความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนเขต 8 กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ 174 คน ผู้บังคับบัญชาของพยาบาลวิชาชีพ 79 คน เครื่องมือการวัดความพึงพอใจสร้างขึ้นตามแนวคิดของ เฮิร์ชเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง และความพอใจในองค์ประกอบคำจุนด้านค่าตอบแทน การนิเทศงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล นโยบายองค์กร สภาพการทำงานและความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง

สุวรรณา ลีละเศรษฐกุล (2542) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค จำนวน 240 คนพบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง อายุและอายุงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม วุฒิการศึกษาและตำแหน่งต่างกันมีผลต่อความ พึงพอใจในงานต่างกัน แรงจูงใจในเรื่องการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมลักษณ์ สุวรรณมาลี (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์พระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการจำนวน 176 คนพบว่า พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในปัจจัยการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและมีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพงานและการได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมทางการพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกายิง (Cao Ying, 1998) ศึกษาความพึงพอใจในงานและความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประเทศจีนที่มีระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแพทย์ เมืองเสิ่นหยาง จังหวัดเสี่ยวหนิง จำนวน 225 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจสูงสุดในด้าน การได้รับการยกย่องชมเชย ความสำเร็จและหน้าที่ความรับผิดชอบ และพบว่าพยาบาลที่มีการศึกษาต่างกันและระยะการทำงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่ต่างกัน กลุ่มที่มีการศึกษาสูงและระยะการทำงานนานมีความพึงพอใจลดลง

นพพรพงศ์ ว่องวิทย์การ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย อำนาจการประกอบอาชีพกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน 700 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การใช้อำนาจการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้าน อำนาจการให้รางวัล อำนาจโดยชอบธรรม อำนาจความเชี่ยวชาญ อำนาจอ้างอิง อำนาจบังคับและอำนาจการประกอบอาชีพด้าน อำนาจบูรณาการ อำนาจการเปลี่ยนแปลง อำนาจการสร้างภาวะที่ดีขึ้น การแก้ไขปัญหา อายุ สามารถรวมทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนได้ร้อยละ 69.49

วิไล พัวรักษา (2541) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ 400 คน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับต่ำทั้งโดยรวมและเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย และแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อระบบบริหาร การรับรู้ต่อความสามารถทางวิชาชีพของตนเอง มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ

พงษ์เรืองพันธุ์ และพอลล์ (Pongruengphant, & Paul, 1997) ศึกษาเรื่องแหล่งความเครียด วิธีการปรับตัวต่อความเครียดและความพึงพอใจในงานของพยาบาลไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลในกรุงเทพ 14 แห่งและ 3 จังหวัดในพื้นที่พัฒนา ชายฝั่งภาคตะวันออก พบว่า แหล่งความเครียดคือ ด้านเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ความขัดแย้งในการทำงานและครอบครัว ภาระงานที่หนักเกินไปและการสนับสนุนขององค์กร และวิธีที่พยาบาลไทยใช้ปรับตัวต่อความเครียดคือ การแก้ปัญหา การสนับสนุนทางสังคม การหลีกเลี่ยง การผ่อนคลาย/ใช้วิธีพุทธศาสนา และพบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลไทยมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดและวิธีปรับตัวต่อความเครียดโดยวิธีหลีกเลี่ยง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ประสิทธิภาพในงานและตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน