

ส.ป.092
4356 ๓
จ.3

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

17 พ.ย. 2538

ปริชญานันท์
ทอง
สุทนต์ ทั่วถิ่น

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ความหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกศึกษาศาสตร์

มกราคม 2538

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปฏิญานพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกสหศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

..... ประธาน
(ผศ. ทวีสิทธิ์ สัทธกร)

..... กรรมการ
(รศ. สัจฉิ์ ปรีชาमारถ)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผศ. ทวีสิทธิ์ สัทธกร)

..... กรรมการ
(รศ. สัจฉิ์ ปรีชาमारถ)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผศ. นภาพร มัชฌมางกร)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกสหศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร. ศิริยุภา พูลสุวรรณ)

วันที่ ... เดือน มกราคม พ.ศ. 2538

ประกาศคุณประการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยผู้วิจัยได้รับความกรุณาช่วยเหลือ และ
คำแนะนำอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทวิสิทธิ์ สิทธิกร และรองศาสตราจารย์สัจจันต์
ปรีชาमारถ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ ศิลปสุวรรณ รองศาสตราจารย์สุพล
บุญทรง รองศาสตราจารย์ ดร.อรทัย รวยอาจิน ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรรณวิภา ปิ่นธนาทร
และนายแพทย์สมชัย วิโรจน์แสงอรุณ ที่กรุณาช่วยตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และให้ข้อเสนอแนะ
ต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณ สาธารณสุขอำเภอ และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขแต่ละอำเภอในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ที่ให้ความช่วยเหลือ ในการรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณ นท.ชูชาติ ขวัญขึ้น นางบุญธรรม ขวัญขึ้น นางสาวพรพรรณ
ขวัญขึ้น และนางสาวอรุณช ประถมบุตร ที่ให้การช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิจัย
ครั้งนี้

และขอขอบคุณ ท่านผู้มีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือจนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้
สำเร็จลงได้ด้วยดี

ยุทธพงษ์ ขวัญขึ้น

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
คำนำ	1
ความมุ่งหมายของการค้นคว้า	7
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	8
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	12
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	12
การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า	49
การวิจัยในประเทศ	49
การวิจัยในประเทศไทย.....	51
สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	55
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	57
แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
ประชากร	57
กลุ่มตัวอย่าง	57
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	59
ลักษณะของเครื่องมือ	59
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	60
เกณฑ์การให้คะแนน	60
การหาคุณภาพของเครื่องมือ	61
วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล	62
วิธีจัดกระทำกับข้อมูล	62
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	63

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า	68
ข้อตกลงเกี่ยวกับการวิเคราะห์และแปลผล	68
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	68
การวิเคราะห์ข้อมูล	68
ผลการศึกษาค้นคว้า	69
5 บทย่อ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	91
บทย่อ	91
ความมุ่งหมายในการค้นคว้า	91
วิธีดำเนินการวิจัย	91
การวิเคราะห์ข้อมูล	92
สรุปผลการค้นคว้า	92
อภิปรายผล	94
ข้อเสนอแนะ	104
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป	105
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	113
ประวัติย่อของผู้วิจัย	127

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย จำแนกแต่ละอำเภอ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	58
2	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานีอนามัย ในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ	69
3	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีต่อองค์ประกอบในปัจจัยจุดใจและปัจจัยคำจุน.	72
4	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ	73
5	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	75
6	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ	78
7	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม สถานภาพการสมรส	79
8	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน	82
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	85
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษาก่อนเข้ารับราชการ	86
11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	88

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์	21
2 สมมุติฐานรูปแบบของตัวกำหนดความพึงพอใจงาน	27
3 ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจ	29
4 ความสัมพันธ์ของขนาดหน่วยงานกับความพึงพอใจในงาน	33
5 โครงสร้างการบริหารงานสาธารณสุข ในราชการบริหารส่วนภูมิภาค	41

บทที่ 1

บทนำ

คำนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่กำลังเร่งการพัฒนาประเทศในทุกด้าน ทั้งการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี การอุตสาหกรรม และด้านอื่น ๆ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและคุณค่าชีวิตของประชาชนในประเทศด้วย ในการดำเนินงานพัฒนาด้านต่าง ๆ นั้น ก็จะมีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นรับผิดชอบดำเนินการ การจัดองค์การเพื่อดำเนินกิจการมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ และลักษณะของกิจการ ตัวอย่างเช่น กิจการด้านการศึกษา องค์การที่จัดตั้งขึ้นมักจะอยู่ในรูปของสถานศึกษา ซึ่งได้แก่ โรงเรียน วิทยาลัย สถาบัน และมหาวิทยาลัย ถ้าเป็นกิจการด้านธุรกิจ องค์การที่จัดตั้งขึ้นมักจะจัดอยู่ในรูปบริษัท ห้างร้าน เป็นต้น ตามทฤษฎีองค์การแล้วถือว่า องค์ประกอบสำคัญขององค์การมีสองส่วน คือ งานและคน หมายความว่า องค์การทุกประเภทจะต้องมีองค์ประกอบด้านงาน ได้แก่ การกิจที่จะต้องกระทำตามวัตถุประสงค์ และการจัดระบบงาน เพื่อให้สามารถกระทำตามวัตถุประสงค์และสามารถกระทำภารกิจได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การที่จะประกอบภารกิจได้ตามเป้าหมายขององค์การ จำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่สองที่ก็คือมีคนหรือบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมเพียงพอที่จะปฏิบัติงาน (วิจิตร ศรีสัจจาน และอวยชัย สะบา. 2535:5)

ในการบริหารงานซึ่งมีปัจจัยที่สำคัญคือบุคคล เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ บุคคลนับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร เพราะความสำเร็จของงานนั้นขึ้นอยู่กับคนที่ปฏิบัติงาน ดังที่เมกกินสัน (วิจิตร ศรีสัจจาน และอวยชัย สะบา. 2535:5; อ้างอิงมาจาก Meggenson. 1968) กล่าวไว้ว่า "มนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร ถึงแม้ว่าคุณค่าของมนุษย์จะเป็นที่จับต้องไม่ได้และไม่สามารถใช้หลักเกณฑ์กำหนดคุณค่าเช่นเดียวกับวัตถุหรือสินค้าอื่นได้ แต่ก็ยังถือว่ามนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีทั้งคุณค่าและเกียรติภูมิ" และจากคำกล่าวของ ฯพณฯ จอมพลถนอม กิตติขจร อดีต นายกรัฐมนตรี (ปณฺธุรา วณิชชานนท์. 2533:1; อ้างอิงมาจาก ถนอม กิตติขจร. 2507) กล่าวถึงบุคคลว่า ในบรรดาปัจจัยในการพัฒนาประเทศนั้นกำลังคนนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะเหตุว่าถ้ามีจำนวนพอสมควร มีความรู้ความสามารถเหมาะสมแก่หน้าที่การงานและมีการจัดการที่ดีแล้วโอกาสที่จะทำงานให้ได้ผลดีและประหยัดย่อมง่ายขึ้นเป็นอันมาก คนสำคัญยิ่งกว่าเงินและสิ่งของ

มากมายนัก เพราะถ้าคนมีความสามารถแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว

ดังนั้น ในการบริหารงานของแต่ละหน่วยงาน ผู้บริหารทุกคนต้องการที่จะบริหารให้หน่วยงานของตน ดำเนินกิจการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้บริหารต้องเล็งเห็นและให้ความสำคัญแก่บุคคลที่จะปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นด้วย ในการบริหารนอกจากผู้บริหารต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานนั้นแล้ว ลักษณะสำคัญของบุคลากรที่มีผลต่อความสำเร็จของงานและเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรในหน่วยปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างหนึ่ง นั่นก็คือ ความพึงพอใจในงานของบุคลากร โดยเฉพาะถ้าบุคคลนั้นได้ทำงานที่ตนพอใจและมีความสุขในการทำงานแล้ว ผลงานก็ย่อมดีกว่าผู้ที่ทำงานด้วยความจำใจหรือทำงานตามหน้าที่ (สมพงศ์ เกษมสิน. 2526:390) โดยทั่วไปความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน คือ เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติอยู่ จะยังผลให้การทำงานนั้นเจริญก้าวหน้า มีประสิทธิภาพที่ดี ประหยัดต้นทุน และมีประสิทธิผล หรือได้ผลผลิตที่สูงกว่าผู้ที่ไม่พอใจในงานของตน กิลีมา ปรีดีฉลก (2529:332) อธิบายว่า "หากคนงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว จะมีพฤติกรรมที่เอาใจใส่ต่อการทำงาน ชัยนิตตามผลงานมีความสามัคคีไม่ขาดงาน หรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น ขอมเสียสละเวลา ดังนั้น หากคนงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว หน่วยงานนั้นจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน" และถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานสูง ย่อมนำไปสู่ผลงานที่สูงด้วย นอกจากนั้น ความพึงพอใจในการทำงานจะช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต และช่วยป้องกันความห่างเหิน และการออกจากงาน (จำรูญ พรหมสุวรรณ. 2533:12) ของบุคคลอีกด้วย จากการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานของ นิศยา รัชมิตรณ์ (2519:244) พบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของงานค่อนข้างมากและเด่นชัด งานวิจัยของ วรณวิไล จันทราภา และคณะ (2523:268) ซึ่งได้ศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลในประเทศไทย พบว่า สภาพการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยผู้ที่พอใจในสภาพการปฏิบัติงานจะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง แต่ในทางตรงข้าม ผู้ที่ไม่พอใจในสภาพการทำงาน จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานต่ำ ความไม่พึงพอใจในการทำงาน จะทำให้คุณภาพงานลดลง มีการขาดงาน และลาออกจากงาน ดังที่ พิการ์ส และเมเยอร์ (Pigors and Myers. 1973:15) กล่าวว่าไว้ว่า "ถ้าบุคคลไม่พึงพอใจในงานจะก่อให้เกิดปัญหาหลายประการในหน่วยงาน กำลังใจในการปฏิบัติงานไม่ดี และผลการ

ปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพต่ำ ผลงานจะเป็นไปในทางตรงข้ามกับสิ่งที่พึงปรารถนา อาจมีปัญหา การเปลี่ยนงานตามมา และเสี่ยงประมาณเป็นอย่างมาก

ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องรับรู้เกี่ยวกับบุคลากรที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของตน ว่ามีระดับความพึงพอใจในงานที่เขาเหล่านั้นปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด และต้องตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับคนในองค์การ และต้องทำความเข้าใจในปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งต้องตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับคนในองค์การ และต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ความรู้สึกพึงพอใจนั้นเปลี่ยนแปลงได้ตลอด ตามสถานการณ์หรือตามเวลา ดังนั้น การวางแผนเพียงครั้งเดียวแล้วใช้ตลอดไปย่อมไม่ได้ผล จะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการสร้างความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติให้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เดวิส และ นิวสตรอม (Davis and Newstrom. 1985:110)

การดำเนินงานด้านสาธารณสุข เป็นงานด้านหนึ่งของประเทศ ซึ่งจัดดำเนินการเพื่อช่วยให้ประชาชนได้มีการพัฒนาและคุ้มครองทางด้านสุขภาพ อันประกอบด้วยงาน 4 ด้าน คือ การส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การควบคุมป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย งานสาธารณสุขมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ ด้วยเหตุผลที่ว่า ถ้าประชาชนในชาติมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ก็ย่อมเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตให้แก่ประเทศชาติโดยรวมได้ (สำนักงานคณะกรรมการสาธารณสุขมูลฐาน.2534:13) ประเทศไทยได้มีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านสาธารณสุข ซึ่งเป็นรูปแบบการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยจัดทำเป็นแผนพัฒนาการสาธารณสุขแห่งชาติขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2504 เป็นต้นมา มีลักษณะเป็นแผน 5 ปี รวมอยู่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป้าหมายสูงสุดของการดำเนินงาน ก็คือ ให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า ภายในปี 2543 โดยในปัจจุบันอยู่ในช่วงดำเนินการแผนพัฒนาการสาธารณสุข ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) ซึ่งได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิถีดำเนินการจากแผนพัฒนาสาธารณสุข ฉบับที่ผ่านมา ให้สอดคล้องกับสภาพสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งกลวิธีสำคัญในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในปัจจุบัน คือการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน ที่มุ่งเน้นพัฒนาประชาชนให้มีศักยภาพในการพึ่งตนเอง ดูแลสุขภาพของตนเอง และผู้อื่น ด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งการพัฒนาโดยตรง คือการสร้างและพัฒนากลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขและพัฒนาความรู้แก่ประชาชน กลุ่มเสี่ยงต่าง ๆ และการสนับสนุน คือการศึกษาวิจัย

และการพัฒนารูปแบบ เพื่อให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ สังคม วัฒนธรรม และชน-
 ธรรมนิยมประเพณี (สำนักงานคณะกรรมการสาธารณสุขมูลฐาน. 2534:16) ในการดำเนินงาน
 สาธารณสุขมูลฐานดังกล่าว บุคลากรสาธารณสุขนับว่าเป็นกลไกที่มีความสำคัญยิ่งในการดำเนินงาน
 ให้บรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะการดำเนินงานสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข
 ได้กำหนดให้สถานเฝ้าระวัง ซึ่งเป็นสถานบริการระดับต้น (Primary Care) เป็นรากฐานการ
 ดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน เพราะเป็นสถานบริการที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ประชาชน
 เข้าถึงบริการได้ง่าย เนื่องจากอยู่ภายในชุมชน มีประชากรและขอบเขตรับผิดชอบแน่นอน
 สามารถให้บริการ และให้ความรู้แก่ประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง จนถึงระดับครอบครัว ดังนั้น
 จะเห็นว่าบุคลากรทางสาธารณสุขที่มีบทบาทใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่มากที่สุดก็คือ เจ้าหน้าที่
 สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานเฝ้าระวังประจำตำบล ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการด้านสาธารณสุข
 แก่ประชาชนเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะในเขตชนบทและพื้นที่ห่างไกล จึงถือได้ว่าเป็นบุคลากรทาง
 สาธารณสุข ที่กำลังสำคัญในการให้บริการทางด้านสุขภาพ และเป็นบุคลากรสำคัญที่จะแปร
 นโยบายด้านการสาธารณสุขมูลฐาน ให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นจริงในระดับหมู่บ้านได้

จากการที่ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิถีดำเนินงาน ตามแผนการพัฒนากิจการสาธารณสุข
 เรื่อยมา บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานเฝ้าระวัง ได้พัฒนาก้าวหน้า
 ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของชุมชนตามปัญหาสาธารณสุข
 และนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ทำให้บทบาทหน้าที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยในปัจจุบันเจ้าหน้าที่
 สาธารณสุขระดับตำบลต้องดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน ทั้งหมด 14 องค์ประกอบ ซึ่งได้แก่
 งานสุขศึกษา การควบคุมโรคในท้องถิ่น การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค
 การส่งเสริมโภชนาการ การรักษาพยาบาล การอนามัยแม่และเด็ก การจัดให้มีน้ำที่จำเป็นไว้ใช้
 ในหมู่บ้าน การทันตสาธารณสุข สุขภาพจิต การป้องกันควบคุมโรคเอดส์ การควบคุมอุบัติเหตุ
 อุบัติภัยและโรคไม่ติดต่อ การป้องกันและแก้ไขมลภาวะและสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ และการคุ้มครอง
 ผู้บริโภค รวมทั้งงานบริการ งานบริหาร และงานวิชาการอื่น ๆ (สำนักงานคณะกรรมการ
 สาธารณสุขมูลฐาน. 2535:ค่านำ) แต่จากสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำ
 สถานเฝ้าระวัง ซึ่งพบว่า สถานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในตำบลหรือชุมชนหนึ่ง ๆ ส่วนใหญ่เป็นอาคาร
 หลังเล็ก ๆ ตั้งอยู่ในพื้นที่ค่อนข้างห่างไกลจากตัวเมือง จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ยังไม่เป็นไป
 ตามเป้าหมายที่จะให้สถานเฝ้าระวังมีบุคลากรประจำตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่

ต้องปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งพบปัญหามากมาย และในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน ก็ได้รับคำวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบเสมอมา เช่น เจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบ ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ หรือใช้เวลาราชการไปทำอย่างอื่นบ้าง ทางส่วนตัวของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเองก็มีการกล่าวถึงว่า สิ่งที่ได้เรียนมาไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ไม่สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากขาดอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความรู้ทางทฤษฎีน้อย ไม่มีโอกาสศึกษาต่อหรืออบรมในสิ่งที่ทันสมัย มีงานในหน้าที่มากเกินไปเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่น้อย ไม่มีคนช่วยแบ่งเบาภาระ ทำให้ไม่สามารถทำตามทฤษฎีที่เรียนมาได้ (กรพันธ์ อุทิตบุตร. 2525:49) ประกอบกับประชาชนส่วนใหญ่ต้องการบริการด้านการรักษาพยาบาลมากกว่าการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค โดยเฉพาะการรักษาหากไม่ยอมให้การรักษาแก่ประชาชน หรือไม่มีความสามารถแล้ว คนไข้ก็จะไม่เลื่อมใสศรัทธา ถ้ามองในอดีตที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยเป็นหมอในสายตาของชาวบ้าน ในขณะที่กระทรวงสาธารณสุขออกกฎหมายห้ามการรักษาเอื้อยยา เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย จึงมีฐานะเป็นเพียงหมอเถื่อนในสายตาของบุคลากรสาธารณสุขบางกลุ่ม การปฏิบัติงานตามคำสั่งของกระทรวงสาธารณสุข จึงมักจะสวนทางกับความต้องการของประชาชนในชนบท (อุดม ศรีทิพย์ และวาทิต อุดมมาศย์. 2524:69)

จากการศึกษาสภาพการทำงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลของ อำเภอ เจริญชัย และคณะ พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลประสบปัญหาในการทำงานในหลาย ๆ ด้านโดยเฉพาะในงานบริการ เช่น หญิงมีครรภ์ไม่มาฝากครรภ์อย่างสม่ำเสมอ ไม่สามารถติดตามเด็กให้มารับภูมิคุ้มกันโรคได้ตามเป้าหมาย ผู้รับบริการวางแผนครอบครัวไม่มารับบริการในวันที่กำหนด เวชภัณฑ์อนามัยโรงเรียนไม่เพียงพอ ไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขเด็กที่มีปัญหาภาวะทุพโภชนาการได้ ยาและเวชภัณฑ์ที่ทางสถานีอนามัยได้รับจัดสรรในแต่ละปีไม่เพียงพอ แบบฟอร์มการลงบันทึกรายงานต่าง ๆ มีความซ้ำซ้อนยุ่งยาก เป็นต้น และจากการศึกษาได้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัยควรมี 3-4 คน จึงจะเหมาะสมกับปริมาณงาน เจ้าหน้าที่ต้องการได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ทางด้านการรักษาพยาบาล ต้องการให้กระทรวงแก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับข้อจำกัดในการปรับวุฒิและตำแหน่ง เพื่อให้บุคลากรในสายงานระดับปลายได้มีโอกาสก้าวหน้า (อำเภอ เจริญชัย และคณะ. 2529:บทคัดย่อ)

ทางด้านขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานนั้น จากการศึกษา โครงการที่จังหวัดลำปาง ได้สอบถามเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในระดับตำบล จำนวน 66 คน พบว่าร้อยละ 40.5 มีความคิดที่จะลาออกจากราชการโดยให้เหตุผลว่ารู้สึกเบื่อกับงานต่อระบบการบริหารของกระทรวงสาธารณสุข ไม่ได้รับการสนับสนุนและความเป็นธรรมจากหน่วยงานเบื้องบน และถ้าจะดูประวัติการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลแล้วจะพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขเหล่านี้ไม่ได้รับการสนับสนุน และปรับปรุงมาเป็นเวลานาน (อุดม ศรีทิพย์ และวาทิต อุดมามาศย์. 2524:70)

จากข้อมูลดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่า ในขณะที่กระทรวงสาธารณสุขมีเป้าหมายที่จะขยายและปรับปรุงงาน ทั้งในปริมาณและคุณภาพให้แก่ประชาชน โดยผ่านเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานีอนามัยเป็นกำลังสำคัญ แต่เจ้าหน้าที่ซึ่งกำลังปฏิบัติงานอยู่ในขณะนี้ กลับอยู่ในสภาพที่มีปัญหาในการที่จะปฏิบัติงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งในการดำเนินงานสาธารณสุขให้บรรลุเป้าหมายตามที่กระทรวงได้กำหนดไว้ได้

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นจังหวัดหนึ่งซึ่งกระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายให้เป็นจังหวัดเร่งรัดในการดำเนินงานตามโครงการสุขภาพดีถ้วนหน้า ซึ่งได้กำหนดการดำเนินงาน เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่สมบูรณ์ ให้สำเร็จตามเป้าหมายในปี พ.ศ. 2537 ทางด้านสภาพทั่วไปของจังหวัด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 11 ในจำนวน 24 จังหวัดของภาคกลาง พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มน้ำท่วมถึง ไม่มีภูเขา มีแม่น้ำลำคลองจำนวนมาก ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม ปัญหาด้านสาธารณสุขที่สำคัญ คือ โรคอุจจาระร่วง ซึ่งเป็นโรคประจำถิ่นของจังหวัด เนื่องจากประชาชนใช้น้ำจากแม่น้ำลำคลองจึงมีโอกาที่จะบริโภคน้ำที่ปนเปื้อนเชื้อโรคระบบทางเดินอาหารได้ง่าย ปัญหาความครอบคลุมการมีน้ำดื่มเพียงพอของประชากรมีเพียงร้อยละ 76 ปัญหาโรคไข้เลือดออก อุบัติเหตุ โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง ยิ่งขาดการรักษาอย่างสม่ำเสมอ การมีน้ำเฝ้าเสียมากขึ้น รวมถึงปัญหาการบริหารงานของจังหวัด เช่น เงินงบประมาณมักมีการเร่งใช้ตอนปลายปี ทำให้ไม่มีประสิทธิภาพ และสถานีอนามัยไม่มีตำแหน่งปรัญญาตรี ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องหาตำแหน่งลงที่ระดับอำเภอเสมอ (สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2535:99-100) และจากการสรุปผลการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐานตามโครงการสุขภาพดีถ้วนหน้า ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2536 ในเรื่องการเข้าถึงบริการของประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบปัญหาในการดำเนินงานของสถานีอนามัยหลายอย่าง เช่น การใช้บริการสถานีอนามัยยังมีน้อยและไม่เป็นที่

พึงพอใจสำหรับประชาชน เพราะประชาชนไปใช้บริการแล้วมักไม่พบเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่สถานเอนามัยขาดการประชาสัมพันธ์งานที่สามารถให้บริการได้ เช่น การบริการวัคซีน การตรวจวัดความดันโลหิตสูง เป็นต้น เจ้าหน้าที่สถานเอนามัยขาดการติดตามเยี่ยมบ้าน ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ไม่ดีเท่าที่ควร การพัฒนาสถานบริการยังไม่มีหลักเกณฑ์การพัฒนาที่แน่นอน คณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ (คปสอ.) มีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานบริการน้อย และไม่มีการประเมินผลในส่วนที่ขาด เพื่อพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2537:จ.2) ในด้านจำนวนเจ้าหน้าที่สาธารณสุขซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสถานเอนามัย จากการสำรวจมีจำนวนสถานเอนามัยทั้งสิ้น 206 สถานเอนามัย มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเพียง 460 คน เฉลี่ยแล้วสถานเอนามัยแต่ละที่มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอยู่คิดเป็น 2.26 คนต่อ 1 แห่ง ซึ่งทำให้แต่ละคนมีหน้าที่รับผิดชอบในกิจกรรมและปัญหาการดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อยู่มากมาย จากข้อมูลข้างต้นทั้งหมด อาจเป็นผลมาจากความพึงพอใจในงานหรืออาจจะเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่ อันจะเกิดผลกระทบในการให้บริการทางสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนได้

ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานเอนามัย จึงสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารงานสาธารณสุข ได้นำไปพิจารณาวางแผนที่จะพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของจังหวัด อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของบริการทางสุขภาพอนามัยที่ประชาชนในจังหวัดพึงจะได้รับ

ความมุ่งหมายของการค้นคว้า

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานเอนามัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อทราบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีต่อองค์ประกอบที่เป็นองค์ประกอบในปัจจัยมุ่งใจ และองค์ประกอบในปัจจัยค่าจุน

3. เพื่อทราบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามตัวแปรต่อไปนี้ คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษาก่อนเข้ารับราชการ และระดับการศึกษาสูงสุด

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. นำผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการบริหาร เพื่อพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในระดับตำบล
2. ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้ตระหนักและให้ความสนใจต่อองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ซึ่งจะ เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารงาน ตลอดจน การสร้างเสริมขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เพื่อการดำเนินงานและพัฒนา งานสาธารณสุขให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
3. เพื่อเป็นแนวทางและเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้สนใจจะได้ศึกษาวิจัยในรายละเอียด ด้านอื่นต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ได้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ 2537 ซึ่งมีจำนวน 460 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ 2537 คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรตามเน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 214 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบสัดส่วนตามชั้น

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษาก่อนเข้ารับราชการ และระดับการศึกษาสูงสุด

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยเชิงใจ และองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยด้านงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่ชอบหรือพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่มีต่อสภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสาธารณสุข มีระดับสูง ปานกลาง และต่ำ ซึ่งในการศึกษารั้งนี้ ได้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จากแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีของเฮอรัชเบิร์ก (Frederick Herzberg) ในเรื่องความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งองค์ประกอบ ดังนี้

1.1 องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในอนาคต ตัวชี้ในการวัด ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

1.2 องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยด้านงานในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตัวชี้ในการวัด ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สัมพันธภาพในการทำงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และความมั่นคงและปลอดภัย

2. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย หมายถึงบุคลากรทางสาธารณสุขตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข และเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยประจำตำบล มีหน้าที่ให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย

3. สถานื่อนามัย หมายถึง สถานบริการด้านสาธารณสุข ในระดับตำบลหรือหมู่บ้าน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเป็นผู้ให้บริการ และเป็นหน่วยงานอยู่ใต้บังคับบัญชาของสาธารณสุขอำเภอ (สาธารณสุขภูมิภาค. 2533)

4. อายุ หมายถึง อายุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานื่อนามัย โดยแบ่งเป็น ช่วงอายุ ออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่

4.1 อายุ 18 - 30 ปี

4.2 อายุ 31 - 40 ปี

4.3 อายุ 41 - 60 ปี

5. สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพการสมรสของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานื่อนามัย แบ่งเป็น โสด คู่ หย่า แยก และหม้าย

6. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขได้ปฏิบัติงานในสถานื่อนามัย ตั้งแต่เริ่มเข้าปฏิบัติงานในสถานื่อนามัยจนถึงปัจจุบัน แบ่งช่วงระยะเวลาออกเป็น 5 ช่วง ได้แก่

6.1 ต่ำกว่า 5 ปี

6.2 5 - 10 ปี

6.3 11 - 15 ปี

6.4 16 - 20 ปี

6.5 21 ปีขึ้นไป

7. หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษาก่อนเข้ารับราชการ หมายถึง หลักสูตรการศึกษาที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานื่อนามัยได้สำเร็จมาก่อนเข้ารับราชการเป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีหลักสูตรดังนี้

7.1 หลักสูตรประกาศนียบัตรเจ้าพนักงานสาธารณสุข (พนักงานอนามัย)

7.2 หลักสูตรประกาศนียบัตรผดุงครรภ์

7.3 หลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลและผดุงครรภ์ระดับต้น (พยาบาลเทคนิค)

7.4 หลักสูตรอื่น ๆ

8. ระดับการศึกษาสูงสุด หมายถึง วุฒิต่างการศึกษาสูงสุดที่ได้รับจากการศึกษาตามหลักสูตรที่จบมาและศึกษาเพิ่มเติมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

8.1 ประกาศนียบัตร อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

8.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงาน องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน การวัดความพึงพอใจในงาน มิติของความพึงพอใจงาน ความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจของคณงานกับการปฏิบัติงาน ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจงาน และข้อมูล เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งการวิจัยใน ต่างประเทศ และการวิจัยในประเทศไทย ดังรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เนื่องจากความ พึงพอใจในงานของบุคคลในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์การ ๆ ใดก็ตาม หาก บุคคลในองค์การไม่พึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพ งานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา แต่ในทาง ตรงกันข้าม องค์การมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนั้น ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงให้เห็นถึงการบริหารงานที่ดี และเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่จะใช้ใช้เป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพของหน่วยงานได้

โยธิน ศันสนุทธ (2530:60) กล่าวว่าเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานว่า ความพึงพอใจ ในการทำงานสามารถลดการขาดงาน การเปลี่ยนงาน และอุบัติเหตุระหว่างการทำงานได้ แม้ว่า ความพอใจในงานจะเป็นสัญลักษณ์ของการจัดองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจในงาน ก็ไม่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ด้วยการชักจูง แม้กระทั่งจะซื้อกันก็ไม่สำเร็จ

ความพึงพอใจในการทำงานนั้น ได้รับความสนใจที่จะศึกษาอย่างกว้างขวาง มีผู้ให้นิยาม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้มากมาย ดังนี้

กิติมา ปรีดีฉิลก (2529:321) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา

วันชัย วิเศษสุวรรณ (2527:5) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็น ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ในปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือ กระตุ้นให้มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สเตรสส์ และเซย์เลส (Strauss and Sayles.1980:3) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบพอในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตาม วัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้ง ด้านวัตถุ และจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

บลัม และเนย์เลอร์ (Blum and Naylor.1968:364) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ ในงานไว้ว่าเป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การนิเทศงาน ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และการยอมรับ นับถือในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ และความร่วมมือระหว่าง ผู้ร่วมงาน การปฏิบัติอย่างสุจริตธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อเจ้าหน้าที่อื่น ๆ อีก แต่ทัศนคติต่องาน และ ความพึงพอใจในงานมิใช่ค่าที่จะใช้แทนกันได้ ทั้งสองกล่าวว่า ทัศนคติมิใช่ความพึงพอใจ แม้ว่า มันอาจแสดงให้เห็นลักษณะของความพึงพอใจก็ตาม แต่ทัศนคติจะหมายถึง "ความพร้อม" (Readiness) ที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

จากความหมายและคำกล่าวต่าง ๆ พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดี ที่มีความสุขของบุคคลต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ อันมีผลให้เกิดความผูกพัน กับหน่วยงาน มีความภูมิใจในความสำเร็จที่ตนทำ และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการ ปฏิบัติงาน ส่วนความไม่พึงพอใจในงาน จะมีความหมายในทางตรงกันข้าม

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบ และ สิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

บุคคลจะเกิดความรู้สึกพอใจ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้น ในการ ทำงานใด ๆ ก็ตาม บุคคลจะได้รับการกระตุ้นหรือที่เรียกว่า การจูงใจให้กระทำการอย่างใด อย่างหนึ่ง ที่ได้กำหนดขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของเขา ความต้องการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น ภายในบุคคลจะเป็นสิ่งที่ชักนำหรือกำกับบุคคลผู้นั้นให้ไปสู่เป้าหมายของการตอบสนองความต้องการ ที่เกิดความรู้สึกขึ้น อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลนั้น อาจไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อมี ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดในระยะหนึ่งแล้ว เมื่อกาลเวลาหรือสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปบุคคล

มีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยเป็นอยู่หรือเคยได้รับอยู่แล้วก็ได้ หรืออาจตั้งความหวังในบางอย่างสูงขึ้นไปอีก เรื่องของความพึงพอใจนี้ เป็นเรื่องที่จะเอื้ออำนวยที่ผู้บริหารจะต้องศึกษาสำรวจตรวจสอบถึงองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ และทำการแก้ไขปรับปรุงสภาพต่าง ๆ ให้สนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน อันจะทำให้เกิดประโยชน์และบรรลุเป้าหมายของงานอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานนั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมของบุคคล ที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลไว้ดังนี้

บาร์นาร์ด (Barnard, 1966 : 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ ซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารหน่วยงานจะใช้เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่จะให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานแก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของแต่ละบุคคล ซึ่งมีใช้วัตถุ เช่น เกียรติ ตำแหน่ง การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สภาพแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในหน่วยงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้เท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวของตนและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน
5. ความดึงดูดใจทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิถีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลซึ่งมีความสามารถแตกต่างกัน
7. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน มีความมั่นคงในการทำงาน

8. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จะเห็นว่าความพึงพอใจของบุคคลนั้นมีสาเหตุมาจากสิ่งจูงใจต่างๆ Andrew F. Sikula (ใน นิคมพรรณ ศิลปสุวรรณ และวสันต์ ศิลปสุวรรณ. 2527:9-11) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีที่แยกสาเหตุของการจูงใจพฤติกรรมของคนออกเป็น 3 ประเภท

1. สาเหตุแรงจูงใจที่มาจากตัวบุคคล (Individual)

การที่คนมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งนั้น เพราะว่าบุคคลมีความคาดหวังเกิดขึ้น ความคาดหวังจะได้รับสิ่งนั้นสิ่งนี้ทำให้เกิดความเครียด (Tension) ความเครียดจะไปกระตุ้น Drive ให้เกิดความต้องการ

Expectation ----- Tension ----- Drive ----- Need

ความต้องการ (Need) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ความต้องการจะทำให้คนมีความประพฤติหรือกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ทฤษฎีที่กล่าวถึงความต้องการที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากคือ Maslow's Theory ซึ่งกล่าวว่าความต้องการของคนอาจแบ่งออกได้เป็น 5 ลำดับชั้น จากลำดับต่ำไปสู่ลำดับสูง แต่นักทฤษฎีบางคนได้อธิบายว่า ความต้องการแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านสังคม และความต้องการที่จะแสดงตนเอง

2. สาเหตุแรงจูงใจที่มาจากกลุ่ม

ในองค์การใดก็ตามการรวมกันของบุคคลจะเกิดขึ้นได้เสมอแม้ว่าจะมีกลุ่มทางการเกิดขึ้นแล้วก็ตามการรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการภายในกลุ่มที่เป็นทางการ กลุ่มที่ไม่เป็นทางการเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในรูปของกิจกรรมและความประพฤติที่มีต่อองค์การ พฤติกรรมของกลุ่มเหล่านี้ จะมีอิทธิพลต่อผลงานของหน่วยงานเป็นอย่างมากบุคคลอาจจะต่อต้านหรือสนับสนุนนโยบายของหน่วยงาน อันเกิดจากแรงผลักดันที่กลุ่มสร้างขึ้น กลุ่มยังเป็นแหล่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจสภาพแวดล้อมของการทำงาน เพราะอาจจะมีผู้นำให้เขาคิดเช่นนั้น

3. สาเหตุแรงจูงใจที่มาจากสภาพแวดล้อม ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่
 - สภาพสังคมที่แต่ละบุคคลอาศัยอยู่
 - สภาพทางเศรษฐกิจ การเมือง
 - วิทยาการก้าวหน้า ซึ่งจะมีส่วนกระทบกระเทือนถึงความคิดสภาพจิตใจ

ของแต่ละบุคคล

จากสาเหตุของการจูงใจต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งด้วยความเต็มอกเต็มใจ มีความกระตือรือร้น มีจุดหมายและหวังผลจากพฤติกรรมนั้น

ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์การที่ตนปฏิบัติงาน ได้มีผู้เรียงลำดับไว้ดังนี้ (พิมพ์พรณ ศิลปสุวรรณ และวสันต์ ศิลปสุวรรณ. 2527:11)

1. ค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือน
2. ความมั่นคงในการทำงาน
3. การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนับถือ
4. ความไว้วางใจเชื่อใจในการทำงานได้รับการยกย่อง การให้อิสระในการทำงาน

เห็นคุณค่าและความสำคัญ

5. ลักษณะของงานที่ท้าทายความสามารถ
6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า
7. สภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย สะดวก แสดงถึงสัญลักษณ์ของความสำคัญของ

ตัวเขา

8. ผู้นำที่มีความสามารถและยุติธรรม

กิลเมอร์ (Gilmer 1971: 255) สรุปองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

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

2. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงานได้ การนิเทศเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการขาดงาน หรือลาออกจากงานได้

3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่อายุมากขึ้น จะต้องการความมั่นคง ความปลอดภัยสูงขึ้น

4. เพื่อนร่วมงาน และการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงของสถาบัน การดำเนินงานภายในสถาบัน ซึ่งพบว่าคนอายุมากมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร สุขา ชั่วโมงการทำงาน มี่งานวิจัยหลายอย่างแสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชามากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และผู้หญิงที่แต่งงานแล้วเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญมาก

6. ค่าจ้าง (Wages)

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน

8. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of the Job) ถ้างานใดที่มีผู้ปฏิบัติงานร่วมกันทำงานอย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อมีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษา

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหารที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

ไกเฮลลี และ บราวน์ (Ghiselli and Brown, 1955:51) เสนอองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานแตกต่างจากที่ได้กล่าวมาแล้ว คือ

1. ระดับอาชีพ (Occupational Level) หมายความว่า อาชีพนั้นอยู่ในสถานะหรือความนิยมของคนอย่างไร ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง เป็นที่นับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่นับถือ

ของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงานต่าง ๆ อยู่ในลักษณะสะดวกสบาย เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน
3. ระดับอายุ (Age) จากการวิจัยพบว่า บางครั้งก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน บางครั้งก็ไม่มีความสัมพันธ์ แต่จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานระหว่างอายุ 25-34 ปี และอายุ 45-54 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ

4. รายได้ (Finance Incentives) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา (Quality of Supervision) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงานย่อมมีผลต่อขวัญและการผลิต

นอกจากนั้น เฟรนช์ (French. 1964:28-31) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การที่บุคคลในหน่วยงานหรือองค์การใด จะบังเกิดความพึงพอใจในการทำงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่า งานที่เขาทำนั้นโดยส่วนรวมแล้วได้สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เพียงใด โดยได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่จะสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของผู้ร่วมงานที่จะก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. ความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือน หรือค่าจ้างเป็นธรรม
3. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล
4. การควบคุมบังคับบัญชาดี ผู้บริหารมีใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์
5. สภาพการทำงานดี
6. มีโอกาสก้าวหน้า คือ มีโอกาสได้เลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มคุณวุฒิ
7. เป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความพอใจในงานที่สำคัญอาจแบ่งออกได้ ดังนี้ (โยธิน คีนสนยุทธ. 2530:61)

ทฤษฎีความคาดหวัง พิจารณาความพอใจในงานจากระดับขั้นความคาดหวังของบุคคลที่สอดคล้องกับการบรรลุผลของเขา ถ้าความหวังและการบรรลุผลของบุคคลสอดคล้องกันสูง เขาก็จะมีความพอใจในงานสูง

ทฤษฎีความต้องการ ถือว่าความพอใจในงาน เป็นผลจากการที่ความต้องการทางกายและทางใจของบุคคลได้รับการตอบสนอง ความต้องการของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นเชิงปรนัยสำหรับมนุษย์และเหมือนกันสำหรับทุก ๆ คน ส่วนค่านิยมเป็นความปรารถนาเชิงอัตนัย ซึ่งจะแตกต่างกันระหว่างของบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง

ทฤษฎีค่านิยม มองความพอใจในงานจากการที่งานนั้นสามารถทำให้บุคคลเข้าถึงค่านิยมของเขาหรือไม่

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation)

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) หรือเรียกว่า ทฤษฎีลำดับของความต้องการ (Need-Hierarchy Theory) ทฤษฎีนี้มีสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้ มาสโลว์ (Maslow, 1960:122)

1. คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะอยู่ตลอดเวลา และไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่ยังเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงจะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจว่าต้องเป็นไปตามลำดับขั้นของความต้องการ ซึ่งมีลักษณะจากต่ำไปหาสูง ดังนี้

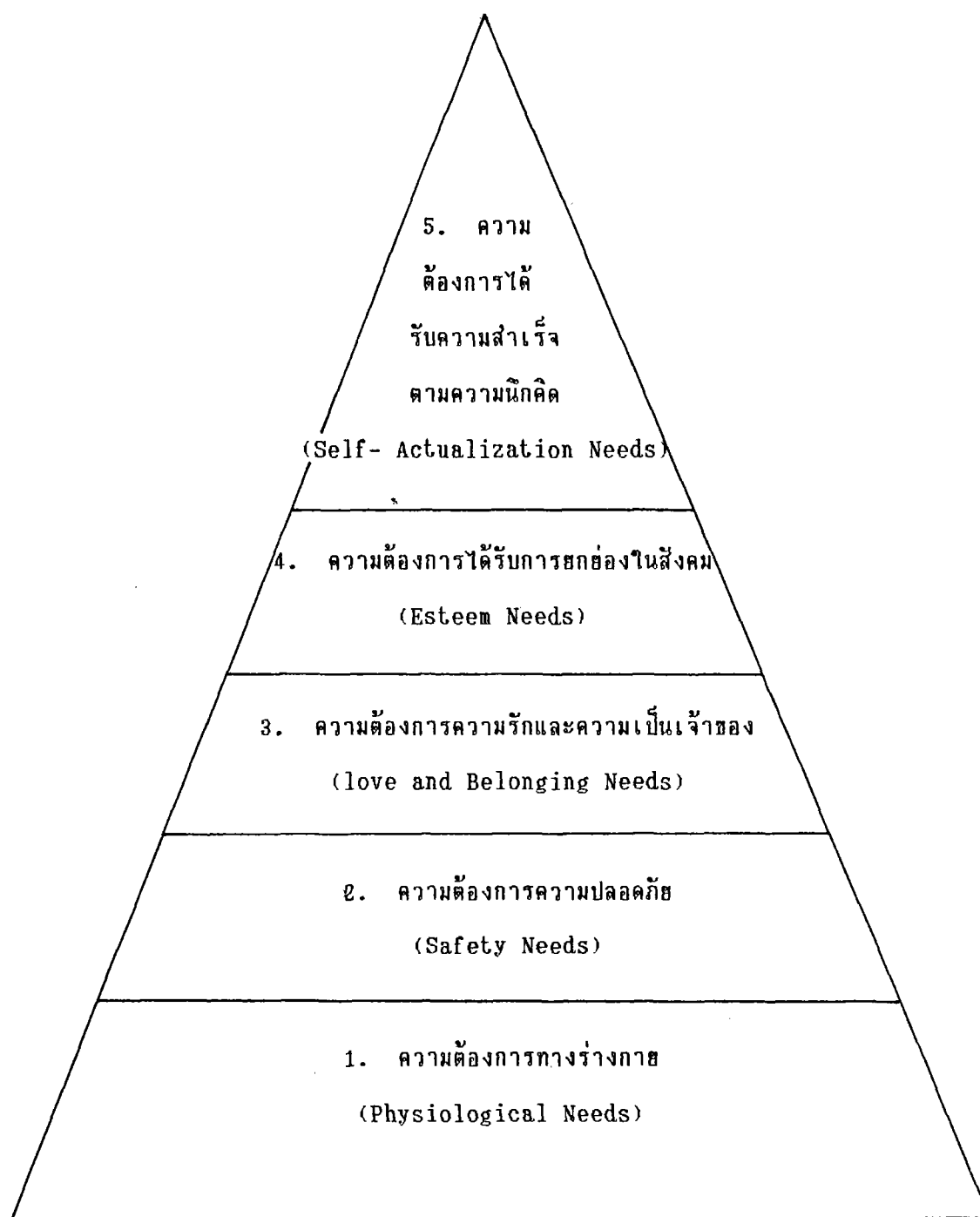
1. **ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)** เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน และความต้องการทางเพศ

2. **ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)** เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3. **ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs)** เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล เป็นความต้องการที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ให้อิสระยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก ได้รับความรักจากคนอื่น และเพื่อน

4. **ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs)** ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูง เกี่ยวกับความอยากเด่นในสังคม ความต้องการอยากให้คนอื่นยกย่องสรรเสริญ รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเองเรื่องของความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

5. **ความต้องการได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization Needs)** เป็นความต้องการระดับสูง ซึ่งเป็นความต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่าง ตามความคิดของตน เป็นความต้องการที่ยากแก่การเสาะแสวงหามาได้



ภาพประกอบ 1 ลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

ที่มา : Maslow, A.H. A Theory of Human Motivation. Cincinnati:South Western Publishing Co., 1960:123.

ทฤษฎีจูงใจ-ค่าจูงหรือทฤษฎีสององค์ประกอบ

ทฤษฎีจูงใจ-ค่าจูงหรือทฤษฎีสององค์ประกอบ หมายถึง ทฤษฎีความพึงพอใจ-ไม่พึงพอใจของเฟรดเดอริค เฮิร์ซเบิร์ก องค์ประกอบทั้งสองนี้ก่อให้เกิดความพอใจและความไม่พึงพอใจ ซึ่งเฮิร์ซเบิร์กและคณะได้ทำการวิจัยเพื่อที่จะตอบคำถามเกี่ยวกับ ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากหน่วยงานของเขา แล้วได้เสนอการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเรียกว่าการที่บุคคลจะเกิดสภาพจูงใจในการทำงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือปัจจัยจูงใจ(Motivator Factor) และปัจจัยค่าจูง (Hygiene Factors) ดังมีรายละเอียด ดังนี้ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959:9)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและความก้าวหน้าในอนาคต เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดทัศนคติไปในทางบวก มีความพึงพอใจในสภาพการทำงาน ซึ่งมีอยู่ 5 ประการ ดังนี้

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงาน ซึ่งถ้าไม่มีความสำเร็จในการทำงานจะทำให้เกิดความล้มเหลว และความไม่บรรลุผลของงาน

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งถ้าขาดการยอมรับนับถือจะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิติเตียนหรือการกล่าวโทษ

1.3 ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นขั้นเป็นอันซึ่งเป็นการกำหนดเวลาหรือเป็นกิจวัตร หรือยึดหยุ่นได้อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าจะเป็นงานง่ายหรืองานยาก รวมทั้งสามารถทำให้เกิดโอกาสที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่สมบูรณ์หรือสามารถทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง โดยปราศจากผู้บังคับบัญชา หรือการทำงานใหม่ โดยไม่ต้องบอกล่วงหน้า

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในสภาพของบุคคล หรือตำแหน่งในสถานที่ทำงาน

2. ปัจจัยด้าน (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ทำให้คนทำงานเกิดความสัมพันธ์ในทางด้านลบ ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งที่มุ่งใจที่จะทำให้บุคคลเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตน หากแต่เป็นสิ่งที่ตั้งอยู่ในระดับที่บกพร่องหรือเลวลงจนผู้ปฏิบัติไม่สามารถจะยอมรับได้แล้ว ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานตามมา ซึ่งมีอยู่ 9 ประการ ดังนี้

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน หรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน

2.2 โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการแต่งตั้ง โยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึง การปะทะสังสรรค์ของบุคคลกับบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่าง ๆ

2.4 สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่น

2.5 การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ความสามารถของพนักงานได้ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือทำงานอิสระ

2.6 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงาน

2.8 สภาพความเป็นอยู่ (Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานของเขา

2.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นนานคงทน

นอกจากนี้ เซอร์ชเบอร์ก และคณะ ยังพบว่าปัจจัยทั้ง 2 ประเภทนี้ แยกออกจากกัน โดยเด็ดขาด กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจไม่ได้เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ถึงแม้ว่าจะขาดปัจจัยนี้ แต่จะเป็นมูลเหตุให้เกิดความพึงพอใจในงานเท่านั้น ในทางตรงข้ามปัจจัยค้ำจุนอาจเป็นมูลเหตุทำให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ ถ้าขาดหรือทำให้ปัจจัยนี้เสื่อมลง แต่ถ้าวางปัจจัยนี้ต่ออยู่ ก็มิได้หมายความว่า คนจะพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพียงแต่อาจหยุดยั้งความไม่พึงพอใจไปชั่วขณะเท่านั้น

ดังนั้น แนวทางที่จะส่งเสริมบุคคลในการทำงาน คือต้องพยายามส่งเสริมให้มีปัจจัยจูงใจในหน่วยงานให้เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันพยายามทำปัจจัยค้ำจุนให้มีความบกพร่องน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ ถ้าทำได้ดังกล่าว บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงาน

การวัดความพึงพอใจงาน (Measuring Job Satisfaction)

จุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจงานมีอยู่หลายประการ คือ(เทพนม เมืองแมน และ สว่าง สุวรรณ. 2529:100-101)

1. เพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่าง ๆ
2. เพื่อให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน
3. เพื่อเรียนรู้ว่าสถานที่ทำงานในบริเวณไหนที่คนงานมีความพึงพอใจ และ ความไม่พึงพอใจ
4. เพื่อเรียนรู้ถึงสัมพันธภาพของความพึงพอใจกับการฝึกอบรม การขาดงาน การออกจากงาน และอื่น ๆ

ยิ่งไปกว่านั้น เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารทางด้านทรัพยากรมนุษย์มักจะให้ความสนใจกับเหตุผลข้อที่ 1 และข้อที่ 3 ทั้งนี้ เพราะว่า ต้องทำหน้าที่และเกี่ยวข้องกับ การแก้ไข อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจอาจจะได้รับการยอมรับว่าเป็นเสมือนเป้าหมายขององค์การอันหนึ่งได้ ทั้งนี้ สัมพันธ์อยู่กับปรัชญาทางการจัดการหรือทางด้านบริหารขององค์การนั้นๆ ด้วย

มิติของความพึงพอใจงาน (Dimensions of Job Satisfaction)

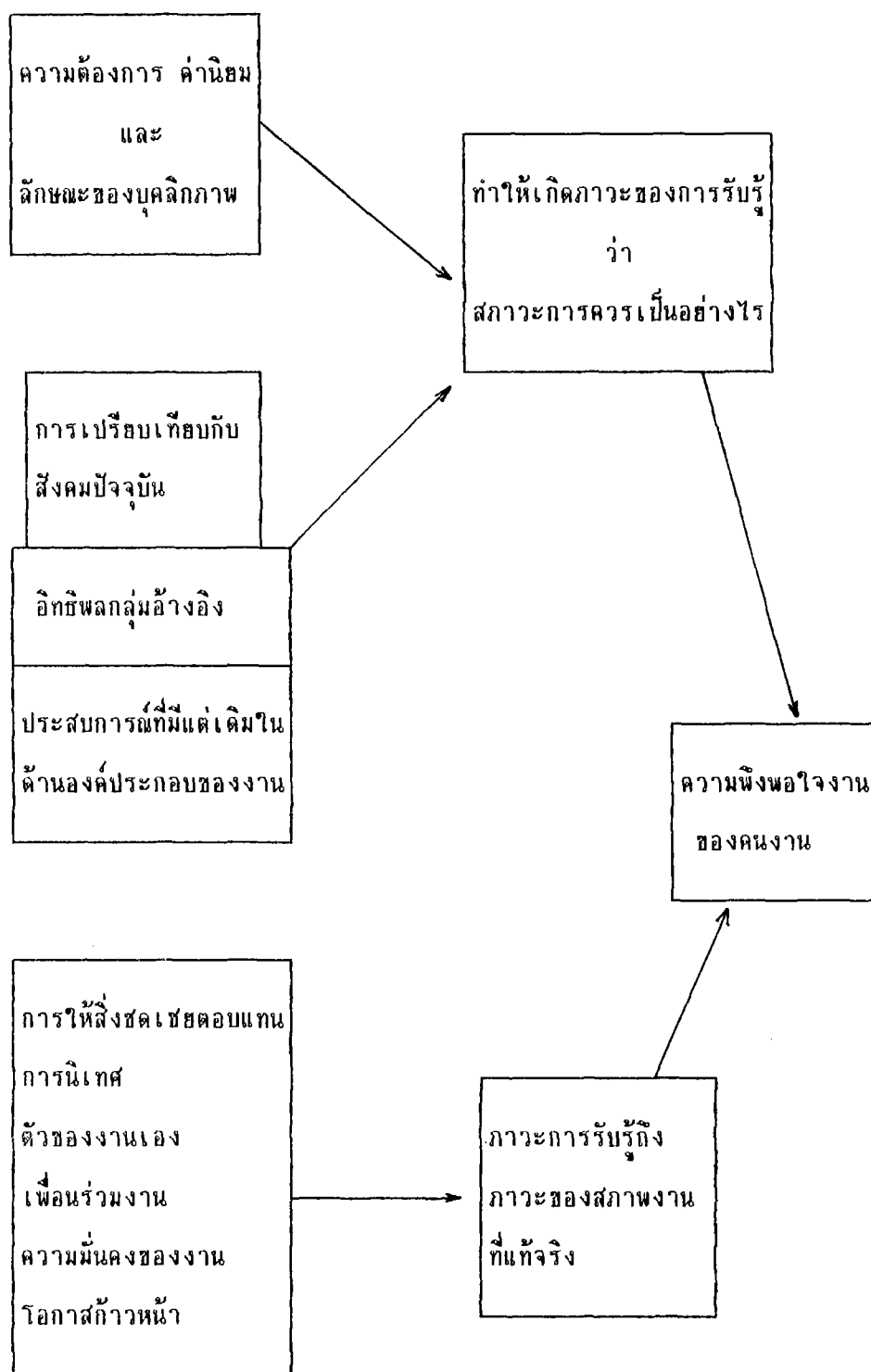
คำว่า งาน ไม่ใช่เป็นสิ่งเดียวโดด ๆ แต่จะมีความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างจะซับซ้อน เพราะประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องกระทำ ความรับผิดชอบ ปฏิสัมพันธ์ มีการให้ผลประโยชน์ การให้รางวัล เป็นต้น ดังนั้น ผลที่ตามมาจากการที่จะต้องเข้าใจถึงทัศนคติที่มีต่องานอย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ถึงส่วนประกอบของงานว่ามีอะไรบ้าง มิติต่าง ๆ ดังที่จะได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจงานที่ใช้หรือเกิดขึ้นในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจงาน ได้แก่

(เทพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. 2529:101-102)

- งาน : จะรวมถึงความพึงพอใจทางด้านจิตใจ ชนิดของงาน โอกาสในการที่จะเรียนรู้งาน ความยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาสของความสำเร็จเมื่อปฏิบัติงานนั้น การควบคุม และการกำหนดเวลาของงาน
- ค่าจ้าง : ปริมาณค่าจ้างที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในการจ้าง วิธีการให้ค่าจ้าง
- การเลื่อนตำแหน่ง : โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง พื้นฐานของการเลื่อนตำแหน่ง
- การยกย่องนับถือ : การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานสำเร็จ การให้เกียรติและการเชื่อถือในงานที่ทำสำเร็จ การวิพากษ์วิจารณ์
- ผลประโยชน์ : บำนาญ การรักษาพยาบาล การให้พักผ่อนประจำปี การให้ค่าใช้จ่าใช้ในการพักผ่อน
- สภาพของการทำงาน : จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ การระบายอากาศ ความชื้น สถานที่ตั้ง และลักษณะโครงสร้างของการวางผังที่ทำงาน
- การนิเทศงาน : แบบหรือวิธีการนิเทศงาน และอิทธิพลจากนิเทศงาน เทคนิคของการนิเทศงาน มนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการบริหาร
- เพื่อนร่วมงาน : ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็นเพื่อน
- บริษัทและการจัดการ : การเอาใจใส่ดูแลคนงาน ค่าจ้าง และนโยบาย

องค์ประกอบต่าง ๆ มากมายที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจงาน การรับรู้ที่ว่า อะไรที่ควรจะมีอยู่ กับการรับรู้ว่า อะไรที่กำลังเป็นอยู่จริง ๆ ในขณะนี้ จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการที่จะกำหนดหรือวัดความพึงพอใจงานได้ การรับรู้ถึงสภาพการณ์ที่ควรจะมีอยู่เป็นผลที่เกิดขึ้นจากความต้องการ ค่านิยม ประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่เคยทำมาแต่ก่อน การเปรียบเทียบกับสังคมปัจจุบัน และอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดมาตรฐานหรือเกณฑ์ว่าอะไรควรจะเป็นอย่างไร การรับรู้ถึงสภาพของการทำงานที่แท้จริง อาทิ การให้สิ่งชดเชยตอบแทน การนิเทศงานลักษณะของงาน จะถูกนำมาเป็นพื้นฐานของการที่จะเปรียบเทียบกับสิ่งที่คิดว่าควรจะเป็น

ดังรายละเอียด การคำนวณทางด้านจิตใจที่เกี่ยวกับการกำหนดระดับ หรือขนาดของความพึงพอใจในงาน ปรากฏตามภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 สมมุติฐานรูปแบบของตัวกำหนดความพึงพอใจงาน

ที่มา : Kenneth Wexly and Gray Yuke. 1977:109 อ้างใน เทพนม เมืองนน

และส้าง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร:ไทยวัฒนาพานิช, 2529:102

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานกับการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ได้รับความสนใจจากนักวิจัยมานานกว่า 50 ปีแล้ว ในช่วงเวลาดังกล่าวได้มีแนวความคิดรวบยอดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่ว่านี้มากมาย อาทิ (เทพนม เมืองแมน และสวึง สุวรรณ. 2529:103-104)

นำมาซึ่ง

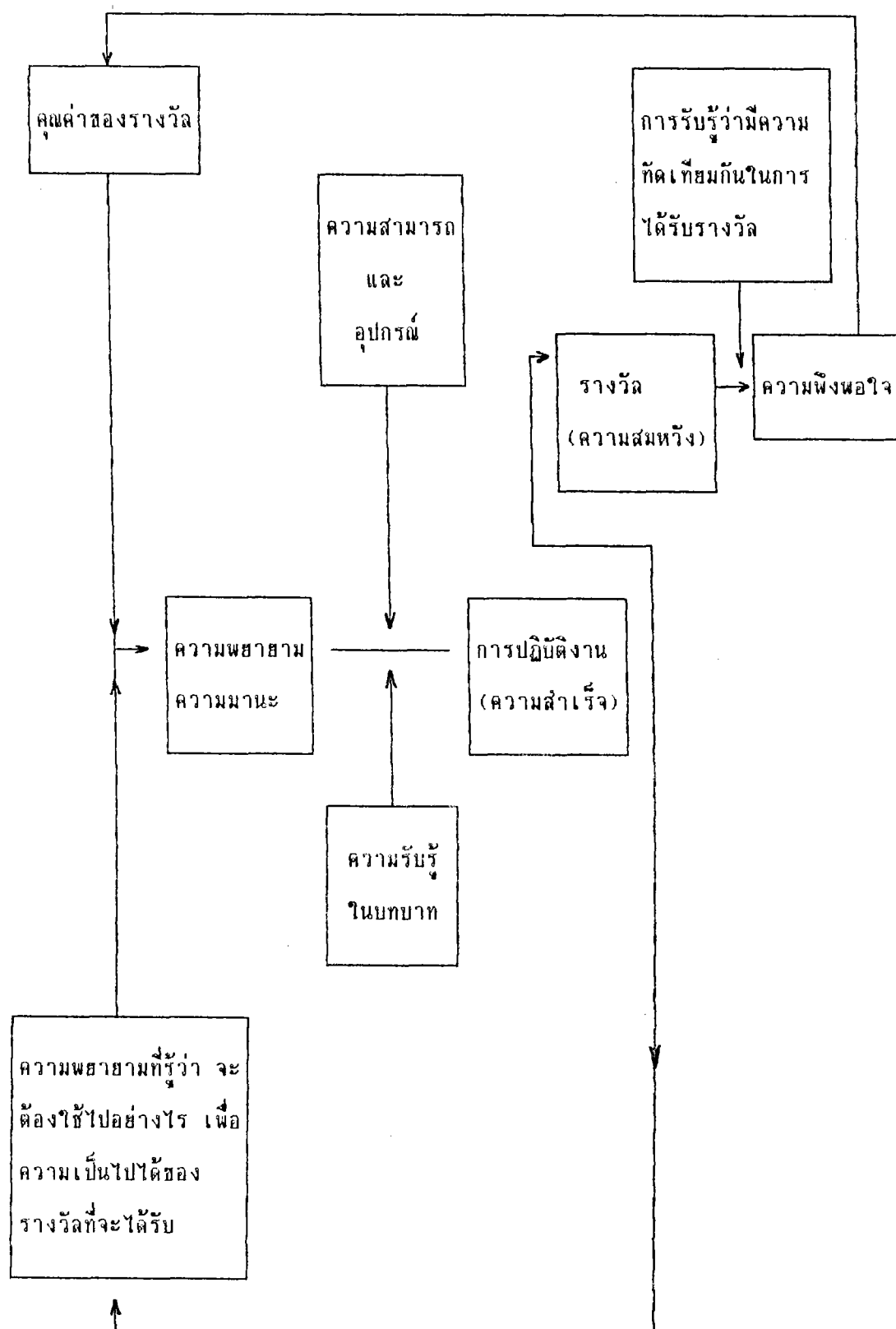
1. ความพึงพอใจ ----- การปฏิบัติงาน

การศึกษาที่เราทราบกันดี คือ Hawthorne Studies และความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับแนวคิดทางด้านมนุษยสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นตามในตอนหลัง เชื่อว่าความพึงพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อคนงานพึงพอใจในงานที่เขากระทำ ผลผลิตที่ได้จะสูงขึ้นและถ้าไรก็จะสูงขึ้นด้วย ดังเช่นการสร้างขวัญในการทำงาน การทำให้คนงานมีความสุข สร้างขวัญให้สูงขึ้น การแปลความหมายของงานซึ่ง เฮิร์ชเบอร์ก ได้แบ่งออกไว้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfiers=Hygiene) และกลุ่มที่สร้างความพึงพอใจ (Satisfiers=Motivators) ซึ่งในกลุ่มแรกจะรวมถึงการนิเทศงาน สภาพะทางด้านกายภาพของการทำงาน ค่าจ้าง และนโยบายขององค์การ และองค์ประกอบของกลุ่มที่สอง จะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงานนั้น ๆ ความสำเร็จ การได้รับการยกย่อง ความก้าวหน้า การเจริญเติบโต ความรับผิดชอบ จากที่กล่าวมาแล้วก็จะสรุปได้ว่า องค์ประกอบของกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น เป็นสาเหตุอันหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน การสร้างสิ่งที่เราเรียกว่าสิ่งสร้างความพึงพอใจไว้ในงาน การเพิ่มผลผลิตก็จะตามมา แต่อย่างไรก็ตาม ดังเช่นที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การปรับปรุงผลผลิตไม่อาจจะเกิดขึ้นได้เสมอไป

2. การปฏิบัติงานนำมาซึ่งความพึงพอใจ (Performance --- Satisfaction)

ความเคลื่อนไหวทางด้านมนุษยสัมพันธ์ ต่อมาได้ยืนยันว่า การมีความพึงพอใจในระดับสูงนั้น มีผลมาจากการได้ปฏิบัติงานในระดับที่สูง แต่แนวความคิดในตอนหลังได้ขัดแย้งกับความคิดแรกนี้ การปฏิบัติงาน-ความพึงพอใจในแนวคิดของพอร์เตอร์ (Porter) และ ลอว์เลอร์ (Lawler) ย้ำถึงความสำคัญของการเปลี่ยนในด้านความพยายามและการกระทำว่า เป็นสาเหตุของการแปรเปลี่ยนความพึงพอใจในงาน

ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจมีรายละเอียดปรากฏตามภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงาน - กับความพึงพอใจ

ที่มา: Donald P. Schwab and Larry L. Cummings. 1970:418 อ้างใน เทพนม เมืองแมน

และสวียง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร:ไทยวัฒนาพานิช, 2529:104

ภาพประกอบ 3 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ดังกล่าว ได้รับอิทธิพลจากรางวัลภายใน ซึ่งมาจากตัวของงานและการรับรู้ว่ามีความเป็นธรรมเกี่ยวกับรางวัลที่ได้รับ ซึ่งในเวลาเดียวกันก็จะมีปฏิสัมพันธ์กับการรับรู้ว่าจะต้องมีการใช้ความพยายามและการได้มาซึ่งรางวัล จึงจะเกิดระดับของความพยายามที่จะทำงานที่แท้จริงขึ้น ประการสุดท้าย ความมานะพยายามจะได้รับอิทธิพลจากความสามารถและอุปนิสัยของคนที่นั้น และจากความรับรู้ในบทบาทของตนเองว่ามีความกระฉับหรือคล่องแคล่วอย่างไรด้วย

แบบจำลองของ พอร์เตอร์ และ ลอว์เลอร์ ได้แสดงให้เห็นถึงแนวทางของการนำเอารูปแบบนี้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหาร เพราะได้ผูกเอาระดับของการปฏิบัติงาน เข้าไว้กับความสามารถ และอุปนิสัย (Traits) ที่ได้จากขบวนการการเลือกสรรบุคคล และขบวนการของการฝึกอบรม นอกจากนี้ ยังได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการประเมินการปฏิบัติงาน การบริหารงานค่าจ้าง ซึ่งเป็นการเพิ่มความเป็นไปได้ในการจัดการเกี่ยวกับความพยายาม รางวัล และการปฏิบัติงาน กับรางวัลได้ง่ายขึ้น และโดยนัยเดียวกัน การกำหนดโครงสร้าง การวางรูปแบบโครงสร้างของการจ้างที่ดี จะเป็นการเพิ่มอิทธิพลต่อการรับรู้ ในแง่ความเท่าเทียม ความเสมอภาคในการที่จะได้รับรางวัลตอบแทนด้วย

ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจงาน (Job Satisfaction Variables)

ตัวแปรและผลสืบเนื่องของความพอใจงาน แบ่งออกเป็นกลุ่มได้ดังนี้ ซีฮอร์ และ โทมัส (Seashore and Thomas. 1975:333-368)

1. ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Variables)
2. ตัวแปรด้านบุคคล (Person Variables)
3. ผลสืบเนื่องที่สัมพันธ์กับความพอใจงาน

องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมกับความพอใจ (Environmental Factor and Job Satisfaction) (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529:105-111)

1. สิ่งแวดล้อมทางการเมืองและเศรษฐกิจ (Political and Economic Environment)

การศึกษาอย่างเป็นระบบถึงบทบาทขององค์ประกอบทางด้านวัฒนธรรม การเมือง และการเศรษฐกิจ ที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพอใจงานนั้นมียุทธศาสตร์มาก แต่อย่างไรก็ตาม ตัวแปรทางด้านนี้ ก็ได้แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของอิทธิพลที่มีต่อความพอใจในงานอยู่ไม่น้อย ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ ฮูลินส์ (Hulins) และ มิลตัน (Milton) ที่ได้ศึกษาลักษณะของชุมชนที่คนงานอาศัยอยู่นั้นว่าจะมีผลต่อความพอใจงานอย่างไร ซึ่งนักวิจัยทั้งสองพบว่าคนงานที่อยู่ในท้องถิ่นชนบทจะไม่มี ความแตกต่างทางด้านค่านิยมไปจากคนงานที่อยู่ในระดับฐานะปานกลาง แต่คนงานที่มาจากท้องถิ่นเขตเมืองจะมีความแตกต่างในด้านค่านิยมอยู่

2. ลักษณะของอาชีพ (Occupational Characteristics)

ความพอใจงานมีความสัมพันธ์กับระดับของอาชีพและลักษณะของอาชีพ ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ ควินน์ (Quinn) และเพื่อน ซึ่งพบว่าในกลุ่มของอาชีพแบบต่าง ๆ คือ กลุ่มวิชาชีพทางเทคนิคและผู้จัดการ ข้าราชการ และเจ้าของกิจการ (proprietors) จะมีระดับความพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุดและมีความพอใจในรางวัลที่เป็นตัวเงิน และความท้าทายของงานมากกว่ากลุ่มอื่นเสมือน ช่างฝีมือ พนักงานบริการ และชาวนา จะมีความพอใจในงานอยู่ในระดับกลาง และผู้ที่ต้องดำเนินงานทั่วไป และกรรมกรมีความพอใจงานในระดับที่ต่ำที่สุด

3. สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน (Organizational Environment)

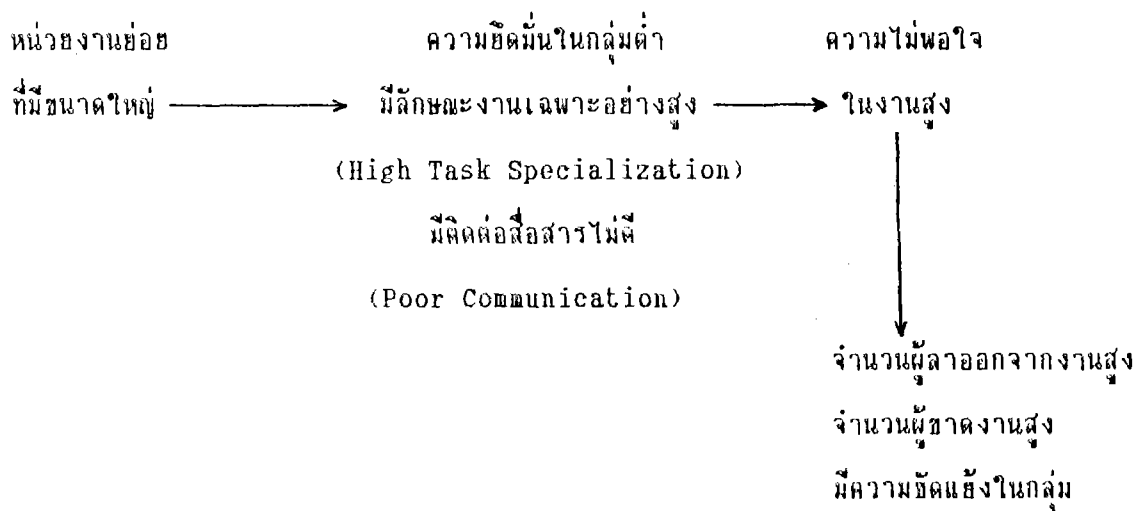
ตัวแปรเกี่ยวกับด้านโครงสร้างของหน่วยงานเป็นต้นว่า ขนาด รูปร่าง ความสลับซับซ้อน ลักษณะของการร่วมอำนาจไว้ในส่วนกลางหรือการเป็นศูนย์กลางและลักษณะของความเป็นทางการมีส่วนสัมพันธ์กับความพอใจงานของเจ้าหน้าที่ ดังจะเห็นได้จากผลของการศึกษาหลายเรื่องที่ได้ยืนยันความสัมพันธ์นี้ นอกจากนี้องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น แบบของการตัดสินใจ (Decision-Making Styles) แบบของการแก้ปัญหาขัดแย้ง (Conflict Management Styles)

ความร่วมมือของกลุ่มและความขัดแย้งของบทบาท ล้วนมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความพอใจงาน ด้านนี้เช่นกัน

พอร์เตอร์ (Porter) และลอว์เลอร์ (Lawler) ได้ศึกษาสำรวจงานวิจัยหลายเรื่อง ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของการบริหารองค์การ โครงสร้างของ องค์การ ทัศนคติ และพฤติกรรมเกี่ยวกับงาน ผลของการศึกษาบางประการได้สรุปไว้ ดังต่อไปนี้

1. ความพอใจงานหรือขวัญของผู้ปฏิบัติงาน จะเพิ่มมากขึ้นเป็นปฏิกิริยากับระดับของการบริหาร พบว่า ผู้บริหารระดับกลางจะมีความพึงพอใจงานมากกว่ากลุ่มที่อยู่ระดับต่ำกว่า และ จะมีความพอใจงานต่ำกว่ากลุ่มที่อยู่ในระดับสูงกว่า นอกจากนี้พบว่า ผู้วิจัยหลายท่านได้ศึกษา ความแตกต่างของความพึงพอใจงานตามระดับของความแตกต่างกัน ของความต้องการตามแนวคิด ของมาสโลว์ (Maslow Hierarchical Classification of Needs) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ความพอใจงานจะเพิ่มมากขึ้นในแต่ละระดับของการบริหาร เพื่อให้เกิดความต้องการเกี่ยวกับความต้องการทางด้านความมีชื่อเสียง เกียรติยศ (Esteem) ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) และความต้องการที่จะได้อะไรตามความต้องการที่มี (Self-Actualization Needs) แต่ในด้านความต้องการ ความปลอดภัย และความต้องการ ทางสังคม พบว่า ความพอใจงานจะมีระดับเท่ากันในทุกระดับการบริหาร

2. การศึกษาวรรณคดีและงานวิจัยในหน่วยงานขนาดเล็ก พบว่าในกลุ่มกรรมกรของ หน่วยงานขนาดเล็ก ลักษณะพิเศษของกลุ่มนี้ คือ มีความพอใจงานสูง อัตราการขาดงานของ คนงานต่ำ อัตราการลาออกต่ำ และมีจำนวนกรรมกรที่ประท้วงงานจำนวนน้อย พบว่าไม่มีตัวแปร ที่แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบดังกล่าวแล้ว กับอัตราการเกิดอุบัติเหตุหรือผลผลิต ถึงแม้ว่า ในหน่วยงานขนาดเล็กนั้นไม่สามารถจะปรับปรุงการปฏิบัติได้โดยตรง แต่ผลที่เกิดร่วมจากการที่มี อัตราการลาออกและอัตราการขาดงานของกรรมกรต่ำ แสดงให้เห็นถึงคุณค่าจากส่วนประกอบ ทั้งสองดังกล่าวแล้ว ผลที่เกิดขึ้นเขียนเป็นสมมุติฐานได้ ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ความสัมพันธ์ของขนาดหน่วยงานกับความพึงพอใจในงาน

ที่มา : เทพนม เมืองแมน และสวียง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร :

ไทยวัฒนาพานิช, 2529:106

เมื่อขนาดของหน่วยงานย่อยยิ่งขยายใหญ่ขึ้น ก็ยิ่งจะยากต่อการที่จะทำให้ความยึดมั่นสูงในกลุ่ม และการติดต่อสื่อสารที่ดีคงอยู่ อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบเหล่านี้ ถ้าจัดการดีก็จะมีผลก่อให้เกิดความพอใจในงานสูงได้เช่นเดียวกัน

3. โครงสร้างขององค์การซึ่งมีลักษณะทั้งสูงและราบ (Tall and Flat) นั้นแตกต่างกันตรงที่จำนวนระดับของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ องค์การที่มีลักษณะโครงสร้างราบจะมีจำนวนระดับน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับขนาดขององค์การ ขณะเดียวกันองค์การที่มีลักษณะโครงสร้างที่สูง (Tall) จะมีจำนวนระดับมากกว่าหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ องค์การที่มีโครงสร้างในลักษณะแบน จำนวนเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่ซึ่งควบคุมดูแลพื้นที่โดยหัวหน้าจะมีจำนวนมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับองค์การที่มีลักษณะโครงสร้างสูง เราไม่สามารถสรุปได้ว่า หน่วยงานที่มีโครงสร้างลักษณะแบนจะทำให้เกิดความพอใจในงานสูง และผลผลิตดีขึ้นหรือสูงขึ้น แต่ในองค์การขนาดเล็กโครงสร้างขององค์การในลักษณะที่แบนจะมีข้อดีในการก่อให้เกิดความพอใจงาน แต่ในองค์การขนาดใหญ่ จากการศึกษาเรื่องหนึ่งพบว่าโครงสร้างขององค์การลักษณะสูงจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูง และก่อให้เกิดผลผลิตสูง ในการศึกษาอีกเรื่องหนึ่งด้วยเช่นกัน พบว่า ข้อดีของโครงสร้างลักษณะแบน เมื่อขนาดขององค์การเพิ่มขึ้น แต่ในองค์การขนาดใหญ่ โครงสร้างลักษณะแบนอาจเป็นโครงสร้างที่เหมาะสม เหตุผลที่จะอธิบายถึงข้อดีของโครงสร้างแบบแบน คือ

ความมีอิสระ และความเป็นตัวของตัวเองในการตัดสินใจ ซึ่งลักษณะนี้จะสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจในงาน รูปแบบของโครงสร้างลักษณะสูง (Tall Structure) จะเป็นการเพิ่มการควบคุมของผู้บริหาร และเพิ่มการสร้างให้เกิดการประสานงานในแต่ละรูปแบบของโครงสร้างขององค์การ ต่างก็จำเป็นจะต้องใช้วิธีการดำเนินการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุดไม่ว่าองค์การนั้นจะมีขนาดเล็กหรือใหญ่

4. ไม่มีข้อมูลที่จะสนับสนุนอย่างแจ่มชัดถึงสมมุติฐานที่ว่า การกระจายอำนาจการตัดสินใจ (Decentralization of Decision-Making) สัมพันธ์กับการเพิ่มทัศนคติต่องาน เนื่องจากการวิจัยส่วนมากขาดการใช้กลุ่มควบคุมเพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย (มีเพียงส่วนน้อยที่มีกลุ่มควบคุม) ประโยชน์ที่ได้จากการตัดสินใจที่มีลักษณะให้อำนาจการตัดสินใจจากส่วนอื่น ๆ จึงเป็นแต่เพียงความเชื่อเท่านั้นแต่ยังไม่สามารถพิสูจน์ได้แน่ชัด

4. เทคโนโลยี (Technology)

จากการวิจัย ผู้ปฏิบัติในแต่ละชนิดของเทคโนโลยีที่ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม บอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีและความพึงพอใจในงาน พอสรุปได้ว่าในโรงงานที่ใช้เทคโนโลยีสูงและมีอัตราภาพของคนงานมากกว่า คนงานจะมีความพอใจในงานมาก

5. งานและสิ่งแวดล้อมของงาน (Job and Job Environment)

ในการวิจัยเรื่องหนึ่งซึ่งได้สำรวจความพึงพอใจในงาน ผู้ทำวิจัยคือ Locke ได้สรุปว่าลักษณะสิ่งแวดล้อมของงานมีความสัมพันธ์กับความสนใจและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานนั้น ๆ นอกจากนี้ ยังสืบเนื่องมาจากองค์ประกอบด้านโอกาสของผู้ปฏิบัติงานที่จะได้ใช้ทักษะและความสามารถของเขา โอกาสในการศึกษาสิ่งใหม่ ๆ ความคิดสร้างสรรค์ การได้ทำงานหลาย ๆ ชนิด ความยากของงาน ความยากน้อยของงาน ความรับผิดชอบ การไม่มีความกดดันในขณะทำงาน การควบคุม วิธีการทำงานและควบคุมเกี่ยวกับสถานที่ทำงานและความสลับซับซ้อนของงาน จะเห็นว่าองค์ประกอบดังกล่าวแล้ว แต่ละอย่างต่างก็มีส่วนที่จะมีผลต่อการทำทาสทางด้านจิตใจ ถ้าความรู้สึกทำทาสต่อการทำงานในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีมาก และเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน ก็จะก่อให้เกิดความสนใจและการมีส่วนร่วม การได้มีส่วนร่วมในการคิดพิจารณา และได้

เลือกจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความรู้สึกทำทาสีมีมากเกินไปก็จะก่อให้เกิดความไม่พอใจได้เช่นเดียวกัน ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสามารถที่จะปฏิบัติหรือกระทำกิจกรรมต่อความรู้สึกทำทาสีที่เกิดขึ้น ก็อาจจะทำให้ผู้นั้นเกิดความรู้สึกผิดหวัง และเกิดความคับข้องใจ ความรู้สึกทำทาสีย่อมมีโอกาสเกิดขึ้นได้เสมอในสภาวะแวดล้อมของการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานควรจะได้มีโอกาสทำกิจกรรมเพื่อสนองตอบความรู้สึกทำทาสีนั้น เพื่อให้มีความรู้สึกพึงพอใจจากประสบการณ์ที่ได้ทำไป ประสบการณ์ที่จะนำความพึงพอใจมาให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นไม่จำเป็นจะต้องเป็นผลสำเร็จขั้นสุดท้ายเสมอไป แต่อาจจะเป็นการได้ทราบถึงการพัฒนาของงานของตน หรือรู้สึกว่างานของตนได้ถูกปรับปรุงให้ดีขึ้น อย่างไรก็ตามไม่ใช่ว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องการทำงานในลักษณะที่มีความรู้สึกทำทาสี หรือเห็นว่าความรู้สึกทำทาสีนี้เป็นสิ่งที่มีคุณค่าเสมอไป ทั้งนี้เป็นเพราะความแตกต่างระหว่างบุคคลนั่นเอง

ลอว์ค (Locke) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากการศึกษาของเขา ดังนี้ "ความพึงพอใจในงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีค่านิยมหลายอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ค่านิยมที่สำคัญเหล่านั้นที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งได้แก่

- 1) ความรู้สึกทำทาสีในงานที่ปฏิบัติอยู่ และบุคคลนั้นสามารถได้รับผลสำเร็จ ในการกระทำเพื่อสนองตอบความรู้สึกทำทาสีนั้น
- 2) ความสนใจของบุคคลที่มีต่องานนั้นโดยตรง
- 3) งานซึ่งไม่ก่อให้เกิดความเหนื่อยทางด้านร่างกายมากนัก
- 4) รางวัลจากการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล
- 5) สภาพแวดล้อมของการทำงานซึ่งสอดคล้องกับความต้องการทางด้านร่างกายของบุคคล และที่จะทำให้เป้าหมายของการทำงานของการประสบผลสำเร็จ
- 6) ความรู้สึกในตัวผู้ปฏิบัติงานว่าตนเองมีคุณค่า
- 7) หน่วยงานที่มีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เกิดความรู้สึกว่างานมีคุณค่า เช่น การทำให้งานที่ทำน่าสนใจ ค่าจ้าง การให้ความดีความชอบ ตลอดจนการปฏิบัติซึ่งจะลดความขัดแย้งระหว่างบทบาทและความคลุมเครือของบทบาทลง"

องค์ประกอบส่วนบุคคล และความพึงพอใจในงาน (Personal Factors in Job

Satisfaction) (เทพนม เมืองนน และสวึง สุวรรณ. 2529 : 111 - 112)

1. องค์ประกอบด้านประชากร (Demographic factors) สรุปได้ดังนี้

1.1 อายุ ผลของวิจัยแสดงว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างอายุ และความพึงพอใจในงานเมื่อคนงานมีอายุมากขึ้นมีแนวโน้มที่เขาจะรู้สึกมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น จากประสบการณ์ของเขา ส่วนคนงานที่อายุน้อยมักจะมีความคาดหวังสูงต่อการเลื่อนตำแหน่ง และเงื่อนไขอื่น ๆ ของเขา ดังนั้น เมื่อได้ประสบการณ์ของการทำงานครั้งแรก ๆ มักจะรู้สึกไม่พึงพอใจ (โชนัน สันสนุท. 2530 : 65)

1.2 เพศ ผลของการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และเพศไม่ตรงกันเสมอไป บ้างรายงานว่าผู้ชายพอใจในงานมากกว่าผู้หญิง บ้างรายงานว่าผู้หญิงมีความพอใจมากกว่าผู้ชาย บ้างรายงานว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างผู้ชายและผู้หญิง (โชนัน สันสนุท. 2530 : 65)

1.3 ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัย พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มผู้ปฏิบัติที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจในงานสูง ระดับความพึงพอใจในงานจะต่ำในกลุ่มที่จบการศึกษาระดับวิทยาลัย แต่ไม่ได้ปริญญาตรี

2. ความสามารถ (Abilities)

มีการศึกษาวิจัย 2-3 เรื่อง ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคลกับความพึงพอใจในงาน พบว่าความสามารถของบุคคลจะเป็นตัวกำหนดการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น และสามารถใช้ในการทำนายพฤติกรรมซึ่งจะเป็นสิ่งที่แสดงถึงความไม่พอใจในงานได้เช่นกัน เช่น การระงับการเป็นอาสาสมัครก่อนครบวาระเป็นต้น และพบว่าความแตกต่างระหว่างความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล และความสามารถที่ถูกคาดหวังว่าบุคคลนั้น จะมีความสัมพันธ์อย่างมากกับระดับความพึงพอใจงาน

3. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ (Personality Characteristics)

มีงานวิจัยน้อยมากที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความพึงพอใจงาน อย่างไรก็ตาม เราทราบดีว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานและความพอใจงาน มีอิทธิพล มาจากความมากน้อยของความต้องการระดับที่สูงขึ้นไป ความต้องการเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ และ

ความแตกต่างของบุคคล ในระหว่างความต้องการรางวัลจากภายในเปรียบเทียบกับรางวัลจากภายนอก

ผลสืบเนื่องจากความพึงพอใจในงาน (Consequences of Job Satisfaction)

(เทพพนม เมืองแมน และสวีส สุวรรณ . 2529 :112 -115)

ผลสืบเนื่องของความพึงพอใจในงานสามารถจะวัดได้ทั้งในระดับบุคคล องค์การ และในระดับสังคม ถึงแม้ว่าทั้ง 3 ระดับนี้จะมีความคาบเกี่ยวซ้ำซ้อนกันบ้าง แต่ก็ช่วยชี้ทางให้เราสามารถวิเคราะห์ผลสืบเนื่องได้ การที่บุคคลได้รับประสบการณ์หลาย ๆ อย่างของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่องาน จะทำให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติ ซึ่งเกิดจากการปรับปรุงตนเองและสิ่งแวดล้อม และจะเป็น ที่มาของปัญหาได้ ถ้าประสบการณ์ของการทำงานเป็นสิ่งที่ไม่พึงพอใจ บุคคลอาจจะมีปฏิกิริยาได้หลายลักษณะเช่น การหลีกเลี่ยง หรือลดการมีสัมพันธภาพกับสิ่งที่เป็นที่มาของความไม่พึงพอใจนั้น ฯลฯ ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจจากงาน บุคคลนั้นจะกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ ซ้ำอีก การปรับปรุงพฤติกรรมของบุคคลนี้ จะมีความสำคัญมาก ถ้ากระบวนการนี้เป็นส่วนหนึ่งที่มีผลให้เกิดบูรณาการระหว่างองค์การและสังคม

1. ปฏิกิริยาโต้ตอบของบุคคล (Individual Responses)

การเพิ่มความสนใจต่อการเจ็บป่วยทางกาย ที่เป็นผลมาจากการเจ็บป่วยทางจิต (Psychosomatic Illness) ได้เน้นจุดสนใจไปที่องค์ประกอบทางด้านจิตใจ (Psychological Factors) ซึ่งจะมีผลต่อโรคหัวใจ การปวดศีรษะข้างเดียว แผลในกระเพาะอาหาร ฯลฯ การศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก ได้รายงานถึงความสัมพันธ์ระหว่างโรคหัวใจ และปัญหาที่เกิดจากงาน อันได้แก่ ความน่าเบื่อ ความรู้สึกไม่ค่อยสบาย ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความเมื่อยล้า การหายใจหอบและเร็ว และปวดศีรษะ เป็นต้น เช่นเดียวกันก็พบอย่างเด่นชัดว่า ผู้ที่มีอาการเป็นโรคหัวใจมักจะมีลักษณะที่เด่นในด้านต่อไปนี้ ชอบแข่งขันอย่างมาก ขาดความอดทน ทำอะไรจะต้องสมบูรณ์แบบที่สุด และไม่สามารถที่จะควบคุมตนเองให้สงบได้ การศึกษาและการวิจัยเหล่านี้ได้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างสภาวะทางจิตและหน้าที่ของร่างกาย และเห็นว่าความกดดันจากสังคมจะเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนสัมพันธ์กับสุขภาพของบุคคลเป็นอย่างมาก ความกดดันจากสังคมดังกล่าว ได้แก่

1. การที่ไม่ทราบว่าจะอะไรเป็นสิ่งที่คาดหวังจากงาน
2. การมีประสบการณ์เกี่ยวกับมีความขัดแย้งในความต้องการของกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ที่คนทำงานด้วย
3. มีงานทำมากเกินไปเมื่อเทียบกับเวลาที่ให้
4. ต้องทำงานที่ต้อการทักษะมากกว่าที่มี
5. มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้นำเทศงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ทำงานระดับเดียวกัน
6. ไม่สามารถที่จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่องานที่ตนทำ
7. ถูกกะเกณฑ์ให้ต้องทำงานกับบุคคลในภาคหรือแผนกอื่นบ่อย ๆ หรือบุคคลที่ทำงานให้องค์การอื่น
8. ต้องรับผิดชอบในงานของบุคคลอื่น

มีข้อมูลที่ยืนยันได้ว่า งานไม่เพียงแต่จะมีผลต่อสุขภาพทางร่างกายเท่านั้น แต่จะมีผลต่อสุขภาพจิตเช่นเดียวกัน ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจและสุขภาพจิตนั้นเห็นได้อย่างชัดเจนจากการวิจัยที่ทำในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ ตัวแปรที่ใช้วัดสุขภาพจิตประกอบด้วยส่วนประกอบ 6 ประการ ได้แก่ ความกังวลและความตึงเครียด ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าความเป็นมิตร ความสามารถในการเข้าสังคม (Sociability) ความพึงพอใจในชีวิต และขวัญภายในแต่ละระดับของทักษะแต่ละอย่าง และในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอาชุน้อยและอาชุนาก พบว่ากลุ่มบุคคลที่ตอบว่าตนเองมีความพึงพอใจในงานระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยจะมีสุขภาพจิตที่ไม่ดี พบว่าร้อยละ 86 ของกลุ่มคนงานกึ่งทักษะ (Semi-Skilled Workers) และอาชุน้อย และมีความพึงพอใจงานต่ำกว่าเฉลี่ย จะมีสุขภาพจิตที่ไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับร้อยละ 48 ของกลุ่มเดียวกันที่มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าค่าเฉลี่ย

ผลจากการวิจัยข้างต้น ไม่ได้หมายความว่า ความพึงพอใจงานเป็นสาเหตุของการมีสุขภาพจิตดีหรือไม่ดี อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจงานเป็นองค์ประกอบร่วมกับสาเหตุอื่น เช่น ภาวะแวดล้อมของงาน ตัวงานเอง ช่วงเวลาของการทำงาน ผู้นำเทศ เงินเดือน และการให้ความดีความชอบ จะเห็นว่าปัญหานี้เป็นปัญหาที่สลับซับซ้อนมาก อาจจะสืบเนื่องมาจากเหตุผลที่ว่าคุณลักษณะเฉพาะบางอย่างของบุคคลทำให้บุคคลนั้นต้องเลือกงาน ซึ่งมีลักษณะที่ป้องกันไม่ให้บุคคลนั้นพัฒนาความสามารถเฉพาะอย่างก็ได้

2. ผลสืบเนื่องที่มีต่อองค์การ (Organizational Consequences)

ถึงแม้ว่าการวิจัยเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจจะมีไม่มากนัก แต่ก็มีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาเกี่ยวกับการลาออกจากงาน การขาดงาน และผลผลิต ผลสรุปข้างล่างนี้ได้มาจากการศึกษา และวิจัยหลายเรื่องซึ่งทำโดยพอร์เตอร์ (Porter) และ สเตียร์ส (Steers) ผลสรุปนี้ชี้ให้เห็นความสำคัญของความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการลาออกจากงานและการขาดงาน

1. ความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนายการลาออกจากงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากลาออกจากงานเนื่องมาจากมีความไม่พึงพอใจในงาน และเขาไม่สามารถได้รับในสิ่งที่คาดหวังจากงานวิจัยหลายเรื่องได้ชี้ให้เห็นว่า เมื่อผู้สมัครงานใหม่ได้รับทราบสิ่งแวดล้อมของงานตามสภาพที่เป็นจริง รวมทั้งความยากในการทำงานก่อนที่จะจะถูกบรรจุเข้าทำงาน บุคคลเหล่านั้นจะสามารถปรับสิ่งที่คาดหวังไว้จากงาน ให้อยู่ในระดับที่สามารถทำได้ ซึ่งจะเป็นการลดการลาออกจากงานได้

2. ค่าจ้างและการให้ความดีความชอบ จะเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการลาออกจากงาน

3. แบบการนิเทศงาน (Supervisory Style) เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการลาออกจากงาน ผู้นำนิเทศงานที่มีลักษณะ นิกถึงผู้อื่น ซึ่งจะมีลักษณะเป็นมิตร ชมเชยการปฏิบัติงานที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จะเป็นผู้ที่ผู้ปฏิบัติงานชอบ

4. ขนาดของหน่วยงาน จะมีผลต่อการลาออกจากงาน และการขาดงานในกลุ่มกรรมกร หน่วยงานขนาดเล็กจะไม่พบปัญหาการหยุดงานและการลาออกจากงานมาก

5. การขาดความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน จะมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับการลาออกจากงาน แต่ไม่พบในทุกหน่วยงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานบางคนมีความต้องการไม่ค่อสูงนักในด้านการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น และพบว่าองค์การส่วนมากจะจัดให้มีกิจกรรม ระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอยู่แล้ว ซึ่งจะมีผลต่อการตอบสนองระดับของความคาดหวังได้

6. การขาดงานจะมีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในงาน ทั้งในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกรรมกรและระดับสูงกว่านั้น ลักษณะของสิ่งที่ต้องทำในงานนั้น จะเป็นทั้งแนวทางที่จะสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจ รวมทั้งความคับข้องใจและความขัดแย้งภายในบุคคลด้วย

7. ความซ้ำซากของงาน ความรู้สึกของการขาดความเป็นตัวของตัวเอง และการขาดความรับผิดชอบ จะสัมพันธ์กับการลาออกจากงานและการหยุดงาน

8. อายุจะมีความสัมพันธ์ในด้านลบกับการลาออกจากงาน และมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับการขาดงาน

3. ผลที่เกิดกับสังคม (Societal Implications)

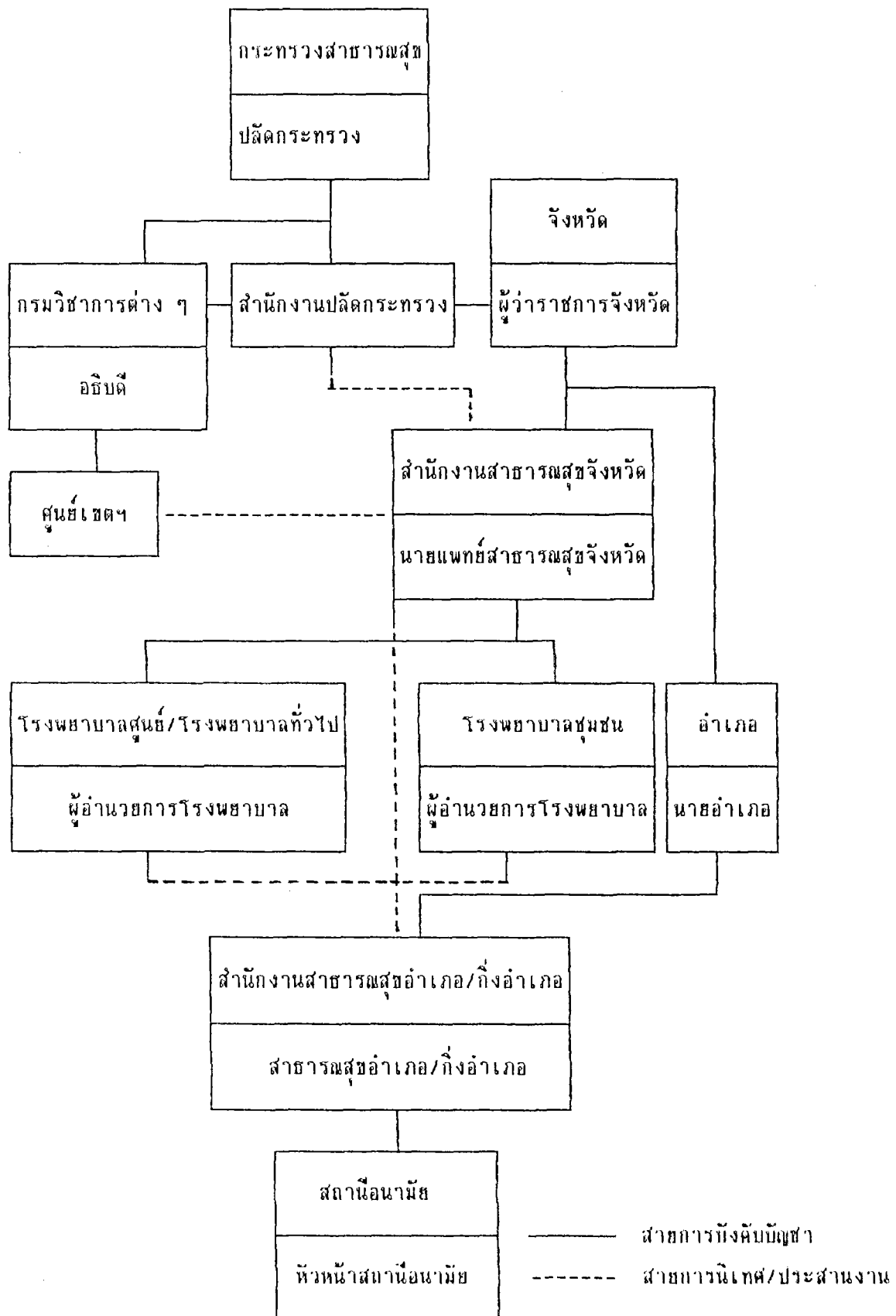
จะเห็นว่าทั้งปัจเจกบุคคลและองค์การต่างก็มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งความพึงพอใจในงานนี้จะมีผลต่อสังคมส่วนรวมด้วยเช่นกัน ผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีปัญหาสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจอันเนื่องมาจากงานนั้น ย่อมทำให้ต้องเพิ่มภาระแก่สังคมในด้านการบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข การลาออกจากงานจะทำให้เกิดภาวะการไม่มีงานทำ และเป็นการไม่ได้ใช้แหล่งทรัพยากรในสังคมให้เป็นประโยชน์เช่นเดียวกัน ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความไม่พึงพอใจในงานก็จะมีผลให้เกิดการลดลงของผลผลิต หรือมีการหยุดงานสูงขึ้น ซึ่งผลที่ตามมา คือ การเพิ่มราคาสินค้า และมีผลก่อให้เกิดภาวะเงินเฟ้อตามมา นอกจากนี้ยังพบว่า การขาดความพึงพอใจในงานยังมีผลต่อบทบาทในชีวิตของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ผู้ที่ไม่พึงพอใจในงานก็จะกลายเป็นประชาชนที่ขาดความพึงพอใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการแสดงออกที่ไม่เหมาะสม และขัดกับการปกครองของบ้านเมืองได้ นอกจากนี้อาจมีผลต่อบทบาทในครอบครัวอีกด้วย

ข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย

โครงสร้างของสถานีอนามัยตามสายการบังคับบัญชาของการบริหารงานสาธารณสุข

สถานีอนามัยเป็นหน่วยบริการสาธารณสุขในระดับตำบล มีหน้าที่ให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ สถานีอนามัยแห่งหนึ่งครอบคลุมประชากรประมาณ 5,000 คน มีหัวหน้าสถานีอนามัยเป็นหัวหน้างาน ขึ้นตรงต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

สรุปโครงสร้างของสถานีอนามัยตามสายการบังคับบัญชา ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 โครงสร้างการบริหารงานสาธารณสุข ในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
 ที่มา: ปฏิทินสาธารณสุข. 2537:40

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย

กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดบทบาทภารกิจของสถานอนามัยไว้ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของแผนพัฒนาสาธารณสุข โดยจัดแบ่งสาขางานต่างๆ ที่จะต้องปฏิบัติเป็น 5 กลุ่มงานหลัก 35 งานย่อย ดังนี้ (ประพนธ์ ปิยรัตน์. 2532:23-28)

ก. งานบริหาร ประกอบด้วย

1. งานสารบรรณและธุรการ
2. งานการเงินการบัญชี
3. งานพัสดุ ครุภัณฑ์ และยานพาหนะ
4. งานวางแผน
5. งานควบคุมและประเมินผลงาน
6. งานปรับปรุงสถานบริการ
7. งานจัดทำและรวบรวมรายงาน
8. งานศูนย์ข้อมูลข่าวสารสาธารณสุข
9. งานประสานงานและประชาสัมพันธ์
10. งานในรูป คปด. คปสอ. และ พบส.

ข. งานบริการ

1. งานรักษาพยาบาล
2. งานหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่
3. งานสุขศึกษา
4. งานอนามัยโรงเรียน
5. งานเวชภัณฑ์และการจัดหายาที่จำเป็นสนับสนุนกองทุนยา
6. งานทันตสาธารณสุข
7. งานสุขภาพจิต
8. งานวางแผนครอบครัว
9. งานอนามัยแม่และเด็ก
10. งานโภชนาการ
11. งานสุขภาพิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

12. งานควบคุมโรคติดต่อ
13. งานควบคุมโรคไม่ติดต่อ
14. งานเฝ้าระวังโรคและระบาดวิทยา
15. งานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค
16. งานบัตรสุขภาพ

ค. งานวิชาการฝึกอบรมและนิเทศงาน

1. งานวิเคราะห์และจัดทำสถิติข้อมูลทางวิชาการ
2. งานฝึกอบรมนักศึกษาสาธารณสุข อาสาสมัคร และประชาชน
3. งานเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ

ง. งานสนับสนุนการสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชนบท

1. งานสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน
2. งานสนับสนุนโครงการหมู่บ้านพึ่งตนเอง
3. งานสนับสนุนการรณรงค์คุณภาพชีวิตโดยใช้ จปฐ.
4. งานสนับสนุนองค์การชุมชน
5. งานประสานงานเพื่อการพัฒนาชนบท

จ. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล แบ่งผู้รับผิดชอบออกเป็น
ตำแหน่งหัวหน้าสถานีนอนามัยกับเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ดังนี้

1. หัวหน้าสถานีนอนามัย มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1 บริหารงานสถานีนอนามัย ในด้านการเงินและการบัญชี การบริหารงานพัสดุ ครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์ จัดรูปงาน อำนาจการควบคุมกำกับ และประเมินผล การจัดบริการพัฒนางานสาธารณสุขในเขตรับผิดชอบให้เป็นไปตามแผนงานโครงการและเป้าหมายของจังหวัด และอำเภอ รายงานผลการปฏิบัติงานให้อำเภอและจังหวัดทราบโดยสม่ำเสมอ

1.2 ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานและบังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ ในสถานีนอนามัย โดย
การมอบหมายงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ได้มีส่วนกับปัญหาและขนาดของประชากร
ที่รับผิดชอบและความคุมการปฏิบัติงานของสถานบริการสาธารณสุขชุมชนในเขตที่รับผิดชอบ

1.3 จัดให้มีการบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานในรูปผสมผสานแก่ประชาชน ในเขต
รับผิดชอบทั้งในและนอกสถานอนามัย ตลอดจนการรับส่งผู้ป่วยเพื่อการตรวจรักษาต่ออย่างมี
ประสิทธิภาพ

1.4 ฝึกอบรมนักศึกษาและอาสาสมัครสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ ดูแล แนะนำ
สนับสนุนและช่วยเหลือการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขต่าง ๆ และผดุงครรภ์โบราณ
 ตลอดจนศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สถิติ และประเมินผลงานเพื่อพัฒนาเผยแพร่ความรู้ด้านสาธารณสุข
 และประชาสัมพันธ์ผลงานตามความเหมาะสม

1.5 ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะสาธารณสุขตำบล ซึ่งจัดเป็นองค์กรทางการประสานงาน
เฉพาะสถานอนามัยได้รับมอบหมาย ดังนี้

1.5.1 เป็นกรรมการในคณะกรรมการสนับสนุนการปฏิบัติงาน พัฒนาในชั้นบท
ระดับตำบล

1.5.2 เป็นที่ปรึกษาของกำนันและสภาตำบล ในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล

1.5.3 จัดทำโครงการพัฒนาสาธารณสุขเสนอสภาตำบล เพื่อนำเข้าแผน
พัฒนาตำบล

1.5.4 จัดทำแผนบริการสาธารณสุขระดับอำเภอในส่วนของสถาน บริการ
สาธารณสุขระดับตำบล

1.5.5 ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการพัฒนาตำบล

2. เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน จำนวน 2-4 คน ช่วยหัวหน้าสถานอนามัยปฏิบัติ
ตามข้อ ๒-๖ โดยมีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1 ส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพอนามัยของประชาชน ให้มีทัศนคติ และพฤติกรรม
อนามัยส่วนบุคคลที่ถูกต้อง มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ

2.2 ให้บริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานในรูปแบบผสมผสานแก่ประชาชน ในเขต
รับผิดชอบทั้งในและนอกสถานอนามัย สามารถรับส่งผู้ป่วยเพื่อการรักษาต่ออย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ฝึกอบรมนักศึกษาและอาสาสมัครสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ ดูแล แนะนำ
และช่วยเหลือการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขต่าง ๆ และผดุงครรภ์โบราณ

2.4 ประสานงานเพื่อการวางแผนสาธารณสุขในระดับตำบล

สรุปแล้ว บทบาทหน้าที่ในหลายเรื่องของหัวหน้าสถานอนามัยได้ถือว่า เป็นบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานอยู่ร่วมงานในสถานอนามัยด้วยเช่นกัน

การสาธารณสุขมูลฐาน

การสาธารณสุขมูลฐาน เป็นกลวิธีสำคัญในการพัฒนาการสาธารณสุขแห่งชาติ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า ในปี 2543 โดยการพัฒนาประชาชนให้มีศักยภาพในการพึ่งตนเอง แนวคิดของการสาธารณสุขมูลฐาน คือ การให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเปลี่ยนบทบาทใหม่ จากเดิมเป็นผู้บริการประชาชน (ผู้ให้) เปลี่ยนเป็นผู้กระตุ้นให้คำแนะนำ (Supervise) และผู้สนับสนุน (Supporter) ให้กับประชาชน แล้วให้ประชาชนเป็นผู้เริ่มบริการประชาชนด้วยตนเอง

การสาธารณสุขมูลฐาน เป็นระบบที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนในการช่วยเหลือดูแลสุขภาพของตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นที่ระดับครอบครัวหรือระดับหมู่บ้าน บุคลากรที่ให้บริการหรือช่วยเหลือประชาชนนี้เป็นการสร้างอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ขึ้นมาหรือใช้ผู้นำที่มีอยู่แล้วในชุมชนในหมู่บ้าน มาอบรมพัฒนาให้มีความสามารถช่วยเหลือชาวบ้านได้ รวมทั้งอบรมชาวบ้านให้พึ่งตนเองได้

องค์ประกอบของงานสาธารณสุขมูลฐานเดิมกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดไว้ 10 เรื่อง ในปี 2534 ได้เพิ่มอีก 4 เรื่อง รวมองค์ประกอบของงานสาธารณสุขมูลฐาน 14 องค์ประกอบ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน. 2535:5-7)

1. โภชนาการ (Nutrition)
2. สุขศึกษา (Education)
3. น้ำสะอาดและสุขาภิบาล (Water Supply and Sannitation)
4. การเฝ้าระวังโรคประจำถิ่น (Servellance for Local Disease Control)
5. การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค (Immunization)
6. การรักษาพยาบาลโรคง่าย ๆ (Simple Treatment)
7. การจัดให้มียาที่จำเป็นไว้ใช้ในหมู่บ้าน (Essential Drugs)
8. งานอนามัยแม่และเด็ก (Mather-Child Health)
9. สุขภาพจิต (Mental Health)

10. สุขภาพฟัน (Dental Health)
11. อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม (Occupation and Environmental Health)
12. การคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection)
13. การป้องกันความคุมอุบัติเหตุและฟื้นฟูสภาพพิการ (Accident and Rehabilitation)
14. การป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ (Aids)

ในการที่จะให้การสาธารณสุขมูลฐานเป็นจริงนั้น ต้องยึดหลักสำคัญ 4 ประการคือ

1. การมีส่วนร่วมของชุมชน (People Participation) ซึ่งสำคัญตั้งแต่การเตรียมเจ้าหน้าที่เตรียมชุมชน การฝึกอบรม การติดตามดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประชาชนในหมู่บ้านได้รู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมงานด้านสาธารณสุข ทั้งด้านกำลังคน กำลังเงิน และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
2. การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม (Appropriate Technology) เรื่องที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมนั้นต้องไม่ซับซ้อนยุ่งยาก เหมาะสมในแต่ละสภาพท้องถิ่น เป็นเทคนิคที่ประชาชนสามารถปฏิบัติได้
3. การปรับระบบบริการพื้นฐานของรัฐ เพื่อรองรับการสาธารณสุข ระบบบริการของรัฐและระบบบริหารจัดการที่มีอยู่แล้วของรัฐ จะต้องปรับให้เชื่อมต่อและรองรับงานสาธารณสุขมูลฐานด้วย ทั้งนี้เพื่อจะไปถึง Health For All ได้
4. การผสมผสานกับงานของกระทรวงอื่น ๆ (Intersectoral Collaboration) งานสาธารณสุขมูลฐาน จะสำเร็จผลได้ต้องผสมผสานทำงานไปด้วยกันได้ทั้งภายในกระทรวงสาธารณสุขเอง และงานพัฒนาชนบทต่างกระทรวง คือ เกษตรและสหกรณ์ ศึกษาธิการ มหาดไทย และอื่น ๆ

การวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้า

งานวิจัยที่เกี่ยวเนื่องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้ศึกษาในการค้นคว้าวิจัยมีดังนี้

การวิจัยในต่างประเทศ

จอห์นสตัน และ เบวิน (Johnston And Bavin. 1973 : 136-141)

ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานทดสอบกับทฤษฎีความพึงพอใจเฮิร์ทเบอร์ก โดยมีจุดมุ่งหมาย ที่จะแยกปัจจัยบางอย่างออกจากกลุ่มที่เป็นความพึงพอใจ กับกลุ่มที่ไม่พึงพอใจ (Satisfiers) หรือ สิ่งจูงใจ (Motivator) อันได้แก่ความสำเร็จ การยอมรับสภาพงานที่ทำ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfiers) หรือเรียกว่าปัจจัยเกี่ยวกับสุขภาพ (Hygiene Factor) ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงาน เทคนิคการนิเทศงาน สภาพของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สถานะความมั่นคงในงาน เงินเดือน ความก้าวหน้าด้านการงาน และชีวิตส่วนตัว

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ศึกษากับประชากรจำนวน 130 คน ในโรงเรียนราชภัฏแห่งหนึ่งในประเทศออสเตรเลีย ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงปัจจัยของความพอใจในงานเฮิร์ทเบอร์ก โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบว่าปัจจัยใดทำให้ชอบและไม่ชอบงาน

ผลสรุป

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสำเร็จ การยอมรับ งานที่กระทำ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ซึ่ง เฮิร์ทเบอร์ก (Herzberg) ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้พอใจนี้ไม่ได้รวมอยู่ในกลุ่มที่ทำให้เกิดความพอใจในงานสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้
2. ปัจจัยที่เฮิร์ทเบอร์ก (Herzberg) บอกว่าเป็นสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจในงาน ก็คือ สภาพการทำงาน การนิเทศงาน ก็ยังปรากฏว่าอยู่ในกลุ่มที่ทำให้ไม่พึงพอใจเหมือนเดิม
3. ปัจจัยอื่น ๆ ที่กลับตรงข้าม ก็คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลับพบว่าเป็นตัวทำให้เกิดความพอใจ ส่วนการยอมรับกลับกลายเป็นสิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจ
4. นอกจากนั้นพบว่าความมั่นคง เป็นสิ่งที่ทำให้พอใจ ส่วนเงินเดือนยังเป็นสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจ
5. ส่วนปัจจัยอื่น ๆ นั้น จัดรวมให้อยู่ได้ทั้งที่ทำให้พอใจและไม่พอใจ ได้แก่ ความรับผิดชอบกับความสำเร็จ

สโลคัม และคนอื่น ๆ (Slocum and Others. 1972 : 338 -341) ได้วิเคราะห์ถึงความพึงพอใจและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ช่วยหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาล จำนวน 39 คน และบุคคลที่ต่ำกว่าระดับวิชาชีพ คือ ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานผู้ช่วย และเสมียนประจำตึก จำนวน 41 คน กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลระดับกลาง รัฐเพนซิลวาเนีย แบบสอบถามสร้างขึ้นตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของพอร์เตอร์ (Porter) 5 ประการคือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในหน้าที่ ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง และความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต ผลปรากฏว่า กลุ่มระดับวิชาชีพมีความพึงพอใจสูงในด้านความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม และด้านความต้องการเป็นตัวของตัวเอง และระดับความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่ากลุ่มระดับต่ำกว่าวิชาชีพ และพยาบาลที่มีความพึงพอใจสูงจะมีผลการปฏิบัติงานสูงด้วย

นิคอลลส์ (Nichols . 1974 : 239 -241) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานต่อไป หรือออกจากงานของพยาบาลในโรงพยาบาลของทหาร โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์พบว่า ร้อยละ 17 ของพยาบาลทั้งหมดคิดจะทำงานในโรงพยาบาลต่อไป ร้อยละ 7 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 76 มีแผนที่จะลาออก และพบว่าพยาบาลชายมีความเห็นที่จะทำงานที่มากกว่าพยาบาลหญิง และในจำนวนของพยาบาลชายนั้นพบว่าไม่มีความแตกต่างกันระหว่างคนที่แต่งงานแล้วกับคนที่ไม่ได้แต่งงาน ซึ่งต่างกับพยาบาลหญิงที่สถานภาพการสมรสมีผลต่อการทำงาน

มาเรียน (Marion . 1977 : 4775 - A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความขัดแย้งในการทำงานของอาจารย์ พบว่าถ้าเกิดสภาพความพึงพอใจในการทำงานแล้ว จะทำให้เกิดผล ดังนี้

1. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะไม่เกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา

2. ถ้ามีความขัดแย้งสูง ความรับผิดชอบในหน้าที่บกพร่องเล็กน้อย จะทำให้สภาพความพึงพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชาต่ำกว่าความรับผิดชอบอื่น ๆ ถ้าเป็นความขัดแย้งในระบบราชการจะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจน้อยลง

ถ้าเกิดสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานแล้ว ผลที่เกิดขึ้นก็คือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะยิ่งทำให้ ขาดสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา แต่ไม่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับหน่วยงานอื่น ๆ

การวิจัยในประเทศไทย

พิมพ์พรหม และวสันต์ ศิลปสุวรรณ (2527 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในส่วนภูมิภาคที่มีคุณวุฒิเป็นพนักงานอนามัย ผดุงครรภ์ และผู้ช่วยพยาบาล โดยใช้ตัวอย่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งกำลังปฏิบัติงานสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค 12 จังหวัด จำนวน 1,570 คน ผลของการวิจัยพบว่า

1. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
2. อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

- 2.1 เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

- 2.2 เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานสูงจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในระยะเวลาต่ำกว่า

3. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือนสวัสดิการ อยู่ในระดับต่ำ

4. มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้รับในขณะปฏิบัติงานเช่น การเลื่อนเงินเดือนกรณีพิเศษ(2 ชั้น) การได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การได้ศึกษาดูงานและอบรม

สมณฑา สิทธิพงศ์สกุล (2527 : 85 -88) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลเยี่ยมบ้าน ผลปรากฏว่า

1. พยาบาลเยี่ยมบ้านมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับกลาง ในด้านผู้บังคับบัญชาและการนิเทศ ความก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ
2. พยาบาลเยี่ยมบ้านมีความพึงพอใจในงานสูง ในด้านลักษณะงาน
3. ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลเยี่ยมบ้านอยู่ในระดับสูง ตามความคิดของผู้บังคับบัญชา
4. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานระดับต่ำ
5. วุฒิต่างการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน
6. วุฒิต่างการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน
7. อายุ สถานภาพสมรส และเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลเยี่ยมบ้าน
8. ความพึงพอใจในงานระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอายุไม่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของพยาบาลเยี่ยมบ้านได้

มานัส ลักเจริญพงษ์ (2528:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ผลปรากฏว่า

1. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยพยาบาลระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนพยาบาลระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับต่ำ
2. ระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยที่พยาบาลที่มีระยะเวลาการทำงาน 1-6 ปี มีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนพยาบาลที่มีระยะเวลาการทำงาน 14-15 ปี มีความพึงพอใจในระดับต่ำ
3. สถานะภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยพยาบาลที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนพยาบาลที่เป็นโสดมีความพึงพอใจในระดับต่ำ
4. เกียรติภูมิวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้ที่มียศคนตรีในเกียรติภูมิวิชาชีพปานกลางมีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนผู้ที่มียศคนตรีในเกียรติภูมิวิชาชีพน้อยมีความพึงพอใจในระดับต่ำ

5. การปรับปรุงตนเองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาล โดยกลุ่มที่มีแนวคิดในการปรับปรุงตนเองในระดับสูงมีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนกลุ่มที่มีแนวคิดในการปรับปรุงตนเองในระดับต่ำ มีความพึงพอใจในระดับต่ำ

ัญญา แก้วศรี (2529:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของผดุงครรภ์ก่อนามัช ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ ผดุงครรภ์ก่อนามัช จำนวน 300 คน ปฏิบัติงานอยู่ที่โรงพยาบาลอำเภอและสถานื่อนามัชใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจในงานของผดุงครรภ์ก่อนามัชในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง

2. อายุของผดุงครรภ์ก่อนามัชในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ผดุงครรภ์ก่อนามัชในกลุ่มอายุมากมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านลักษณะงานสูงกว่าผดุงครรภ์ในกลุ่มอายุน้อย

3. การนับถือศาสนา และสถานภาพการสมรส ของผดุงครรภ์ก่อนามัชในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน

4. สถานที่ปฏิบัติงานของผดุงครรภ์ก่อนามัชในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน ผดุงครรภ์ก่อนามัชที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลอำเภอ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผดุงครรภ์ก่อนามัชที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานื่อนามัชในทุกด้าน

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผดุงครรภ์ก่อนามัช ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน ผดุงครรภ์ก่อนามัชที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก จะมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน และสถานภาพการทำงานสูงกว่าผดุงครรภ์ก่อนามัชที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย

6. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (ปัจจัยจูงใจ) มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจงาน (ปัจจัยค้ำจุน)

ปณัฏฐา วณิชชานนท์ (2533:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานื่อนามัช พร้อมทั้งเปรียบเทียบระหว่าง

สมรรถภาพในการปฏิบัติงานในความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา (สาธารณสุขอำเภอ หรือสาธารณสุขกิ่งอำเภอ) ผู้ใต้บังคับบัญชา (เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล) และคะแนนจากโครงการสงขลาพัฒนาบุคลากร ตลอดจนศึกษาลักษณะประชากร ระดับความพึงพอใจในงาน และสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มประชากรได้แก่ หัวหน้าสถานีนอมน้ำในจังหวัดสงขลา จำนวน 150 คน สาธารณสุขอำเภอหรือสาธารณสุขกิ่งอำเภอ จำนวน 15 คน และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล 258 คน ผลการศึกษา พบว่า

1. หัวหน้าสถานีนอมน้ำ มีระดับความพึงพอใจในงานโดยส่วนรวม อยู่ในระดับสูง องค์ประกอบปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และองค์ประกอบปัจจัยโดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง แต่ในด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบค่าจูน ด้านนโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สัมพันธภาพในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับสูง แต่ด้านสภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และองค์ประกอบค่าจูนโดยส่วนรวม อยู่ในระดับปานกลาง
2. สมรรถภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีนอมน้ำ ตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
3. ความพึงพอใจในงานโดยส่วนรวมไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถภาพ ในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีนอมน้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P = 0.08$

บทบทนา เฒันศวีกุลชัษ (2529:111,116-121,170) ได้ศึษาถึงสภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในระดับตำบลว่าเป็นอย่างไร มีปัจจัยอะไรส่งผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ และส่งผลต่อการทำงานในลักษณะใด โดยเฉพาะในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน (Job Factors) และปัจจัยส่วนบุคคล (Individual Factors) ซึ่งประกอบ ด้วยความเป็นคนท้องถิ่น และทัศนคติต่อการทำงาน (Job Attitude) การศึษาใช้วิธีการทางมนุษยวิทยา เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) และการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม (Participation Observation) กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจำนวน 7 คน ในสถานีนอมน้ำ 3 แห่ง ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ปานกลางและต่ำ ซึ่งเป็นสถานีนอมน้ำที่ตั้งอยู่ในตำบลที่มีอาณาเขตติดต่อกัน อยู่ในอำเภอเดียวกันของจังหวัดแห่งหนึ่ง ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการศึกษา พบว่า สถานือนามียที่มีผลการปฏิบัติงานดี เป็นสถานือนามีย ที่บรรลุปเป้าหมายการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ กล่าวคือ ในงานรักษาพยาบาล มีผู้ป่วยมารับบริการรักษาพยาบาลมาก ในงานป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ และงานสาธารณสุขมูลฐาน พบว่า งานส่วนใหญ่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแบบรายงาน แต่ถ้าหากพิจารณาในเชิงคุณภาพ พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการทำงานดังกล่าวค่อนข้างน้อย ขาดความตระหนักในสำคัญของงาน จึงมิได้มีการคิดค้นสร้างสรรค์งานอย่างจริงจัง

แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการรักษาพยาบาล ที่เกินขอบเขต ที่กระทรวงกำหนด กลับทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับความยอมรับจากประชาชนว่าเป็นหมอที่มีความสามารถ ทำให้มีผู้มาใช้บริการที่สถานือนามียเป็นจำนวนมาก ซึ่งน่าจะเป็นเงื่อนไขที่ดีในการทำงานป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งงานสาธารณสุขมูลฐาน แต่ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ยังคงผูกพันกับงานรักษาพยาบาลเป็นอันมาก ทั้งนี้ เนื่องจากเป็นงานที่เจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ในหมู่บ้าน จะต้องสนองตอบความต้องการ และสอดคล้องกับผลประโยชน์ส่วนตัวของตน รวมทั้งได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาว่าเป็นผู้มีผลการปฏิบัติงานดีอีกด้วย

สำหรับสถานือนามีย ที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง เป็นสถานือนามียที่เจ้าหน้าที่ได้รับการยอมรับจากประชาชน เช่นเดียวกับสถานือนามียที่มีผลการปฏิบัติงานดี แต่เนื่องจากมีความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความสามัคคี และละเลยในการปฏิบัติงานบางอย่างโดยเฉพาะในการทำรายงานสถิติต่าง ๆ ทำให้ภาพพจน์ของการทำงานของสถานือนามียแห่งนี้ไม่ดีนัก และไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาเท่ากับ สถานือนามียที่มีผลการปฏิบัติงานดี

ส่วนสถานือนามียที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำ เป็นสถานือนามียที่มีเจ้าหน้าที่รับราชการใหม่ เจ้าหน้าที่จะให้ความสำคัญและใช้เวลาในการปฏิบัติงานระหว่างงานรักษาพยาบาล และงานป้องกันและส่งเสริมสุขภาพและงานสาธารณสุขมูลฐานใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ในงานรักษาพยาบาลในขอบเขตที่กระทรวงกำหนด ไม่ใช้ยาอันตราย ซึ่งต้องอยู่ในความควบคุมของแพทย์โดยพลการ การปฏิบัติเช่นนี้เป็นผลให้ชาวบ้านไม่เชื่อถือในความสามารถ จึงมาใช้บริการรักษาพยาบาลจากเจ้าหน้าที่ค่อนข้างน้อย ในงานป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งงานสาธารณสุขมูลฐาน แม้เจ้าหน้าที่จะตระหนักว่ามีความสำคัญ แต่ด้วยความไม่ยอมรับของประชาชน และความจำกัดในด้าน

ประสบการณ์ ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่ดีนัก ทั้งประชาชนในตำบล เจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัย และสาธารณสุขอำเภอต่างมีความคิดเห็นว่าสถานีอนามัยแห่งนี้ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดตัวแปรอิสระในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย โดยนำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นส่วนประกอบ ในการศึกษาและสนับสนุนในการตั้งสมมติฐาน ดังนี้ เกี่ยวกับตัวแปรด้านเพศ นิคอลส์ (Nichols. 1974:239-241) ศึกษาความพึงพอใจในงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานต่อไป หรือผลออกจากงานของพยาบาลในโรงพยาบาลทหาร พบว่า พยาบาลชายมีความพึงพอใจและมีความเห็นที่จะทำงานในโรงพยาบาลทหารมากกว่าพยาบาลหญิง ฮาร์เรลล์ (Harrell. 1964:260-268) ศึกษาการปฏิบัติงานในวงการอุตสาหกรรมพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย และสุวรรณ สุวรรณผล (2520:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในงานของผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวชในประเทศไทย พบว่า ผู้ช่วยพยาบาลชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยผู้ช่วยพยาบาลชายมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ช่วยพยาบาลหญิงทุกด้าน ตัวแปรด้านอายุ ชัยญา แก้วศรี (2529:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในงานของผดุงครรภ์ก่อนามัยในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ผดุงครรภ์ก่อนามัยในกลุ่มอายุมากมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านลักษณะงานสูงกว่าผดุงครรภ์ก่อนามัยในกลุ่มอายุน้อย และสุวรรณ สุวรรณผล (2520:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในงานของผู้ช่วยพยาบาล ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวชในประเทศไทย พบว่า ผู้ช่วยพยาบาลที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยที่ผู้ช่วยพยาบาลกลุ่มที่มีอายุสูงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุต่ำกว่าตามลำดับทุกด้าน ตัวแปรด้านสถานภาพการสมรส นิคอลส์ (Nichols. 1974:239-241) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานต่อไป หรือผลออกจากงานของพยาบาลในโรงพยาบาลทหาร พบว่า สถานภาพการสมรส มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลหญิง โดยพยาบาลหญิงที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และ นานี อัสเจรูพงษ์ (2528:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ตัวแปรด้านประสบการณ์การทำงาน พิมพ์พรณ และวสันต์

ศิลปสุวรรณ (2527:บทคัดย่อ) สรุปว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานสูงจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในระยะเวลาต่ำกว่า ธัญญา แก้วศรี (2529:บทคัดย่อ) สรุปว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน โดยองค์กรก่อนามัยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากจะมีความพึงพอใจสูงกว่าองค์กรก่อนามัยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย และสุวรรณ สุวรรณผล (2520:บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานนานมีระดับความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า ตัวแปรด้านหลักสูตรที่สำเร็จการศึกษาก่อนเข้ารับราชการ พิรพต หุ่นเจริญ (2525:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามวุฒิการศึกษามีความแตกต่างกัน ตัวแปรด้านระดับการศึกษาสูงสุด ประพจน์ นันทรามาศ (2523:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ อาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า อาจารย์กลุ่มที่มีวุฒิปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีความพึงพอใจในองค์ประกอบปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกันทุกองค์ประกอบ และ สุมณฑา สุกขิงศ์สกุล (2527:85-88) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลเย็บบ้าน สรุปว่าวุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

จากการวิจัยดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานื่อนามัยชาย และหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานื่อนามัยที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานื่อนามัยที่มีอายุน้อย
3. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานื่อนามัยที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัยที่มีประสิทธิภาพการทำงานมาก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย ที่มีประสิทธิภาพการทำงานน้อย

5. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัยที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

6. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัยที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยประจำตำบล 206 แห่ง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัย จำนวน 460 คน เป็นชาย 189 คน หญิง 271 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัย ประจำตำบล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane.1967:919)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน จำนวนประชากร
 e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม (.05)

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัย ประจำตำบล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 214 คน

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบสัดส่วนตามชั้น (Stratified Random Sampling) จากจำนวนเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยประจำตำบล ของแต่ละอำเภอ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวม 16 อำเภอ ซึ่งดำเนินการให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างตามลำดับ ดังนี้

- ขั้นที่ 1 แยกรายละเอียดจำนวนประชากรของแต่ละอำเภอ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- ขั้นที่ 2 หาตัวแทนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละอำเภอ ตามสัดส่วนของจำนวนกลุ่มตัวอย่างกับจำนวนประชากร โดย

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{ของแต่ละอำเภอ} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}} \times \text{จำนวนประชากรของแต่ละอำเภอ}$$

จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละอำเภอ ดังปรากฏตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย
จำแนกแต่ละอำเภอ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

อำเภอ	จำนวนประชากร (คน)			กลุ่มตัวอย่าง (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พระนครศรีอยุธยา	14	27	41	6	13	19
ท่าเรือ	15	14	29	7	6	13
นครหลวง	10	17	27	5	8	13
บางปะอิน	19	24	43	9	11	20
บางไทร	21	29	50	10	13	23
ผักไห่	17	19	36	8	9	17
วังน้อย	7	15	22	3	7	10
ภาชี	6	10	16	3	4	7
บางบาล	15	19	34	7	9	16
อุทัย	10	16	26	5	7	12
เสนา	14	23	37	6	11	17

ตาราง 1 (ต่อ)

อำเภอ	จำนวนประชากร (คน)			กลุ่มตัวอย่าง (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
บางปะหัน	17	23	40	8	11	19
บ้านแพรก	4	5	9	2	2	4
มหาரச	8	16	24	4	7	11
ลาดบัวหลวง	7	7	14	4	3	7
บางซ้าย	5	7	12	3	3	6
รวม	189	271	460	90	124	214

ที่มา : ฝ่ายแผนงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2536

ขั้นที่ 3 ทำการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (Simple Random Sampling) ของแต่ละกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แต่ละอำเภอที่คำนวณได้ ดังปรากฏตามตาราง 1

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอาศัยแนวความคิดทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ในเรื่องความพึงพอใจในงานและดัดแปลงจากแบบสอบถามที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษาก่อนเข้ารับราชการ และระดับการศึกษาสูงสุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกหรือความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เป็นองค์ประกอบในปัจจุบัน และองค์ประกอบในปัจจุบัน ตามแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ชเชอร์เบิร์ก มีลักษณะเป็นข้อความแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales) ของ ลิเคิร์ต (Likert) มีทั้งหมด 60 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิดถามความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความรู้สึกส่วนตัวต่อการทำงาน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างเครื่องมือ จากตำรา เอกสารอื่น ๆ
3. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับเรื่องที่ทำการศึกษา เพื่อนำมาเลือกและปรับปรุงใช้ตามความเหมาะสม
4. สร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์มากที่สุด แล้วนำแบบสอบถามไปหาคุณภาพก่อนนำไปใช้

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานีอนามัย ซึ่งข้อความที่สร้างขึ้นมีทั้งข้อความที่มีลักษณะเชิงนิมิต และข้อความที่มีลักษณะเชิงนิเสธ โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

1. ข้อความที่มีลักษณะเชิงนิมิต ให้คะแนนดังนี้

ข้อเลือก	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

2. ข้อความที่มีลักษณะเชิงนิเสธ ให้คะแนนดังนี้

ข้อเลือก	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
เห็นด้วย	2
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. การหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 68 ข้อ ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและปรับปรุง แก้ไขข้อความ ให้ชัดเจนเหมาะสม ผู้วิจัยบันทึกความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละข้อ แล้วนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ โดยผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ .5 หรือ มากกว่า ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้น มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ได้จำนวน 65 ข้อ

2. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยนำแบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาไปทดลองใช้ (Try-out) กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ตำบลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยแบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ โดยใช้เทคนิคร้อยละ 25 ของเอดเวิร์ด (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2533:139) และ

ทดสอบนัยสำคัญของค่าที่ (t-test) ของคำตอบแต่ละข้อ ข้อใดมีค่าที่เท่ากับหรือมากกว่า 1.75 ขึ้นไป ถือว่ามีอำนาจจำแนกสูงพอดี จะนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าได้ เมื่อหาค่าอำนาจจำแนกเรียบร้อยแล้ว ได้ข้อคำถาม จำนวน 60 ข้อ

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถาม จำนวน 60 ข้อ จากข้อ 2 มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach, 1970:161) ได้สัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.781 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้ได้

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ส่งถึงสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสาธารณสุขอำเภอแต่ละอำเภอในจังหวัด เพื่อขออนุญาต และขอความร่วมมือในการออกเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำหนังสือแนะนำตัวและแบบสอบถาม ไปติดต่อขอความร่วมมือจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เพื่อขอเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำตำบล และชี้แจงการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ในวันที่มีการประชุมเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของแต่ละอำเภอและรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน ถ้าไม่สามารถรวบรวมแบบสอบถามได้ครบถ้วน จึงทำการเก็บอีกครั้งหนึ่ง โดยประสานงานกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน ใช้ระยะเวลาประมาณ 5 สัปดาห์ ตั้งแต่ 25 พฤษภาคม-30 มิถุนายน 2537

วิธีจัดกระทำข้อมูล

เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลครบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. แจกแจงข้อมูลแบ่งเป็นกลุ่มตามตัวแปรอิสระ
3. ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถามทุกข้อ โดยใช้เกณฑ์ตามที่ตั้งไว้
4. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำตำบล

แต่ละองค์ประกอบและรวมทุกองค์ประกอบ โดยคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละของข้อมูล ตามตัวแปรอิสระ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์ประเมินระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงมาก
 ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง
 ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ
 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำมาก

5. ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่าที (t-test)

6. ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

7. เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ จากการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมนคูลล์ (Newman-Kuels Method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ โดยใช้สูตร

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน.2534:40)

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน.2534:74)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$(\Sigma X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

ΣX^2 แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน จำนวนข้อมูล

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.2536:124)

$$IC = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ IC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม

R แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าอัตราส่วนวิกฤติ t เป็นรายข้อ โดยวิธีการของ t -test (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.2536:139)

$$t = \frac{X_H - X_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ f แทน ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

x_H แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง

x_L แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ

S_H^2 แทน ค่าคะแนนความแปรปรวนของกลุ่มสูง

S_L^2 แทน ค่าคะแนนความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ

n_H แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มสูง

n_L แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มต่ำ

2.3 การวิเคราะห์ค่าเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

(Alpha-Coefficient) ของครอนบัต (Cronbach.1970:161)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{1 - \sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนในแต่ละข้อของแบบสอบถาม

S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถาม

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่าที (t-test) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2534:180) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 และ 6

$$t = \frac{x_1 - x_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t -distribution

$\bar{x}_1, \bar{x}_2$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1, S_2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

n_1, n_2 แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2534:250) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 3, 4 และ 5

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าที่พิจารณาใน F -distribution

MS_B แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม

ถ้าจากการทดสอบ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะต้องมีการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของนิวแมน-คูลล์ (Newman-Keuls Method) (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2534:267)

$$q \cdot \sqrt{\frac{MS_W}{\tilde{n}}}$$

เมื่อ q แทน q -Statistic ที่ได้จากตาราง

MS_W แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean Square) ภายในกลุ่ม

$\tilde{n}$ แทน จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เท่ากัน

โดยที่

$$n = \frac{k}{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} + \dots + \frac{1}{n_k}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$n_1, n_2, \dots, n_k$ แทน จำนวนคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1 ถึงกลุ่มตัวอย่าง k ตามลำดับ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า

ข้อตกลงเกี่ยวกับการวิเคราะห์และแปลผล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ แทนความหมายดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษาก่อนเข้ารับราชการ และระดับการศึกษาสูงสุด แสดงเป็นค่าร้อยละ ดังปรากฏตามตาราง 2

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีต่อองค์ประกอบในปัจจัยรูจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน เสนอเป็นค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังปรากฏตามตาราง 3

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามตัวแปร

3.1 เพศ และระดับการศึกษาสูงสุด ทำการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 และ 6 ดังปรากฏตามตาราง 4 และ 11

3.2 ตัวแปร อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน และหลักสูตรที่สำเร็จการศึกษาก่อนเข้ารับราชการ ทำการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2, 3, 4 และ 5 หากผลการทดสอบ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมนคูลล์ (Newman Keuls Method) ดังปรากฏตามตาราง 5-10

ผลการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ (เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษาก่อนเข้ารับราชการ และระดับการศึกษาสูงสุด)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	90	42.06
หญิง	124	57.94
รวม	214	100

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
2. อาชีพ		
ระหว่าง 18 ถึง 30 ปี	88	41.12
ระหว่าง 31 ถึง 40 ปี	88	41.12
ระหว่าง 41 ถึง 60 ปี	38	17.76
รวม	214	100
3. สถานภาพ		
โสด	67	31.31
คู่	138	64.49
หม้าย, หย่า, แยก	9	4.20
รวม	214	100
4. ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	46	21.50
ระหว่าง 5 ถึง 10 ปี	54	25.23
ระหว่าง 11 ถึง 15 ปี	45	21.03
ระหว่าง 16 ถึง 20 ปี	45	21.03
21 ปี ขึ้นไป	24	11.21
รวม	214	100

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
5. หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา ก่อนเข้ารับราชการ		
หลักสูตรประกาศนียบัตรเจ้าพนักงานสาธารณสุข (พนักงานอนามัย)	84	39.25
หลักสูตรประกาศนียบัตรผดุงครรภ์	73	34.11
หลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลและผดุงครรภ์ระดับต้น (พยาบาลเทคนิค)	43	20.10
หลักสูตรอื่น ๆ	14	6.54
รวม	214	100
6. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประกาศนียบัตร อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	153	71.50
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	61	28.50
รวม	214	100

จากตาราง 2 แสดงว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 57.94 เป็นผู้อยู่ในกลุ่มช่วงอายุระหว่าง 18 ถึง 30 ปี และระหว่าง 31 ถึง 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.12 มีสถานภาพสมรสคู่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.49 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน ระหว่าง 5 ถึง 10 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.23 เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรเจ้าพนักงานสาธารณสุข (พนักงานอนามัย) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.25 และส่วนใหญ่เป็นผู้มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับประกาศนียบัตรอนุปริญญา หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 71.50

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำ
สถานอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีต่อองค์ประกอบในปัจจัยสูงใจและปัจจัยต่ำใจ
ปรากฏผลดังตาราง 3

ตาราง 3 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานอนามัย
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีต่อองค์ประกอบในปัจจัยสูงใจ และปัจจัยต่ำใจ

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
องค์ประกอบในปัจจัยสูงใจ			
ความสำเร็จของงาน	3.40	0.56	ปานกลาง
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.65	0.46	สูง
ลักษณะงาน	2.97	0.55	ปานกลาง
ความรับผิดชอบ	3.29	0.51	ปานกลาง
ความก้าวหน้า	2.89	0.69	ปานกลาง
องค์ประกอบในปัจจัยต่ำใจ			
นโยบายและการบริหาร	2.98	0.62	ปานกลาง
การปกครองบังคับบัญชา	3.31	0.74	ปานกลาง
สัมพันธภาพในการทำงาน	3.59	0.56	สูง
สภาพการทำงาน	2.57	0.67	ปานกลาง
เงินเดือนและสวัสดิการ	2.95	0.66	ปานกลาง
ความมั่นคงและปลอดภัย	3.41	0.64	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.19	0.39	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) และเมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในแต่ละองค์ประกอบทั้งองค์ประกอบในปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจในระดับสูง ต่อการได้รับการยอมรับนับถือ และสัมพันธภาพในการทำงาน องค์ประกอบอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสภาพการทำงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางแต่ค่อนข้างต่ำ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานเอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามตัวแปรต่าง ๆ ปรากฏผลดังตาราง 4-11

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย จำแนกตามเพศ ปรากฏผลในตาราง 4

ตาราง 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ปัจจัยจูงใจ					
ความสำเร็จของงาน	3.46	0.59	3.35	0.62	1.42
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.70	0.33	3.62	0.53	1.80
ลักษณะงาน	2.96	0.48	2.97	0.60	-0.28
ความรับผิดชอบ	3.28	0.40	3.30	0.58	-0.33
ความก้าวหน้า	2.81	0.63	2.94	0.72	-1.37

ตาราง 4 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ปัจจัยด้าน					
นโยบายและการบริหาร	2.97	0.55	2.99	0.65	-0.24
การปกครองบังคับบัญชา	3.37	0.67	3.26	0.79	1.05
สัมพันธภาพในการทำงาน	3.62	0.43	3.57	0.63	0.63
สภาพการทำงาน	2.57	0.64	2.60	0.69	-0.76
เงินเดือนและสวัสดิการ	2.98	0.59	2.93	0.71	-0.57
ความมั่นคงและปลอดภัย	3.49	0.48	3.35	0.74	1.65
รวม	3.21	0.47	3.18	0.39	0.48

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 1.96$)

จากตาราง 4 แสดงว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อแยกพิจารณาแต่ละองค์ประกอบไม่พบความแตกต่าง ไม่สอดคล้องตามสมมุติฐาน ข้อ 1 ว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานี-
อนามัย จำแนกตามอายุ ปรากฏในตาราง 5

ตาราง 5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

องค์ประกอบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ปัจจัยจริงใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.26	1.15	4.35*
	ภายในกลุ่ม	211	54.99	0.26	
	รวม	213	57.25		
การได้รับการยอมรับ นับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.50	0.75	3.95*
	ภายในกลุ่ม	211	40.20	0.19	
	รวม	213	41.70		
ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.62	1.31	5.46**
	ภายในกลุ่ม	211	50.75	0.24	
	รวม	213	53.37		
ความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.32	1.16	5.04**
	ภายในกลุ่ม	211	49.08	0.23	
	รวม	213	51.40		
ความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	3.64	1.82	5.87**
	ภายในกลุ่ม	211	65.51	0.32	
	รวม	213	69.15		

ตาราง 5 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ปัจจัยคำขวัญ นโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.64	1.32	4.71**
	ภายในกลุ่ม	211	59.93	0.28	
	รวม	213	62.57		
การปกครองบังคับ บัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	4.02	2.01	6.09**
	ภายในกลุ่ม	211	70.53	0.33	
	รวม	213	74.55		
สัมพันธภาพในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.70	1.35	5.04**
	ภายในกลุ่ม	211	56.49	0.27	
	รวม	213	59.19		
สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.24	1.62	5.08**
	ภายในกลุ่ม	211	67.40	0.32	
	รวม	213	70.64		
เงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.02	1.51	5.39**
	ภายในกลุ่ม	211	59.10	0.28	
	รวม	213	62.12		

ตาราง 5 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ความมั่นคงและ ปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	2.52	1.62	4.47*
	ภายในกลุ่ม	211	60.10	0.28	
	รวม	213	62.62		
	ผลรวม				
	ระหว่างกลุ่ม	2	1.81	0.90	5.21**
	ภายในกลุ่ม	211	36.54	0.17	
	รวม	213	38.35		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F_{2,211} = 3.00$)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F_{2,211} = 4.61$)

จากตาราง 5 แสดงว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สอดคล้องตามสมมุติฐานข้อ 2

เมื่อแยกพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่า แต่ละองค์ประกอบ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ยกเว้น องค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความมั่นคงและปลอดภัย มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ จึงเปรียบเทียบตามวิธีของ นิวแมนคูลล์ (Newman Keuls Method) ผลการเปรียบเทียบรายคู่แสดงในตาราง 6

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)			
	18-30	31-40	41-60
	คะแนนเฉลี่ย 3.09	3.22	3.34
18-30	3.09	0.13 [*]	0.25 ^{**}
31-40	3.22		0.12 [*]
41-60	3.34		

^{*} มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

^{**} มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการเปรียบเทียบจากตาราง 6 แสดงความเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีนอนามัยที่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีนอนามัย ที่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และอายุระหว่าง 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีนอนามัยที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีนอนามัย ที่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถาน-
อนามัย จำแนกตามสถานภาพการสมรส ปรากฏผลในตาราง 7

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

องค์ประกอบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ปัจจัยจริงใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.52	0.26	0.96
	ภายในกลุ่ม	211	56.74	0.27	
	รวม	213	57.26		
การได้รับการยอมรับ นับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.62	0.31	1.63
	ภายในกลุ่ม	211	40.07	0.19	
	รวม	213	41.69		
ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.08	0.54	2.25
	ภายในกลุ่ม	211	52.30	0.24	
	รวม	213	53.38		
ความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.66	0.33	1.43
	ภายในกลุ่ม	211	50.74	0.23	
	รวม	213	51.40		
ความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.02	0.51	1.59
	ภายในกลุ่ม	211	68.13	0.32	
	รวม	213	69.15		

ตาราง 7 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ปัจจัยด้าน นโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.18	0.59	2.03
	ภายในกลุ่ม	211	61.39	0.29	
	รวม	213	62.57		
การปกครองบังคับ บัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.58	0.29	0.85
	ภายในกลุ่ม	211	73.97	0.34	
	รวม	213	74.55		
สัมพันธภาพในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.82	0.41	1.46
	ภายในกลุ่ม	211	58.37	0.28	
	รวม	213	59.19		
สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.04	0.52	1.58
	ภายในกลุ่ม	211	69.60	0.33	
	รวม	213	70.64		
เงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.44	0.22	0.76
	ภายในกลุ่ม	211	61.68	0.29	
	รวม	213	62.12		

ตาราง 7 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ความมั่นคงและ ปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	0.88	0.44	1.42
	ภายในกลุ่ม	211	65.74	0.31	
	รวม	213	66.62		
	ผลรวม				
	ระหว่างกลุ่ม	2	0.53	0.26	1.49
	ภายในกลุ่ม	211	37.81	0.17	
	รวม	213	38.34		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F_{2,211} = 3.00$)

จากตาราง 7 แสดงว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกพิจารณาแต่ละองค์ประกอบไม่พบความแตกต่างซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมุติฐาน ข้อ 3 ว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัยที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานี -
อนามัย จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ปรากฏผลในตาราง 8

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

องค์ประกอบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ปัจจัยสูงใจ ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.95	0.74	2.85 [*]
	ภายในกลุ่ม	209	54.30	0.26	
	รวม	213	57.25		
การได้รับการยอมรับ นับถือ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.05	0.51	2.70 [*]
	ภายในกลุ่ม	209	39.64	0.19	
	รวม	213	41.69		
ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.33	1.08	4.70 ^{**}
	ภายในกลุ่ม	209	49.04	0.23	
	รวม	213	53.37		
ความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.32	0.81	3.52 ^{**}
	ภายในกลุ่ม	209	48.16	0.23	
	รวม	213	51.38		
ความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4	6.72	1.68	5.56 ^{**}
	ภายในกลุ่ม	209	62.33	0.30	
	รวม	213	69.05		

ตาราง 8 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ปัจจัยด้าน นโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	4	4.56	1.14	4.07**
	ภายในกลุ่ม	209	57.99	0.28	
	รวม	213	62.55		
การปกครองบังคับ บัญชา	ระหว่างกลุ่ม	4	7.48	1.87	5.84**
	ภายในกลุ่ม	209	67.04	0.32	
	รวม	213	74.52		
สัมพันธภาพในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.03	1.01	3.88**
	ภายในกลุ่ม	209	55.16	0.26	
	รวม	213	59.19		
สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.40	1.35	4.35**
	ภายในกลุ่ม	209	65.24	0.31	
	รวม	213	70.64		
เงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.80	1.20	4.44**
	ภายในกลุ่ม	209	57.32	0.27	
	รวม	213	62.12		

ตาราง 8 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ความมั่นคงและ ปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	3.88	0.97	3.23*
	ภายในกลุ่ม	209	62.74	0.30	
	รวม	213	66.62		
ผลรวม					
	ระหว่างกลุ่ม	4	2.77	0.69	4.07**
	ภายในกลุ่ม	209	35.58	0.17	
	รวม	213	38.35		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F_{4, 209} = 2.37$)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F_{4, 209} = 3.32$)

จากตาราง 8 แสดงว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องตามสมมุติฐาน ข้อ 4

เมื่อแยกพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า แต่ละองค์ประกอบ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้น องค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความมั่นคงและปลอดภัย มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่จึงเปรียบเทียบตามวิธีของ นิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls Method) ผลการเปรียบเทียบรายคู่ แสดงในตาราง 9

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ จำแนกตาม
ประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	5-10 ปี 11-15 ปี ต่ำกว่า 5 ปี 16-20 ปี 21 ปีขึ้นไป				
	ค่าเฉลี่ย	3.06	3.14	3.18	3.26 3.45
5-10 ปี	3.06		0.08	0.12	0.20 ** 0.39 **
11-15 ปี	3.14			0.04	0.12 0.31 **
ต่ำกว่า 5 ปี	3.18				0.08 0.27 **
16-20 ปี	3.26				0.19 **
21 ปีขึ้นไป	3.45				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการเปรียบเทียบจากตาราง 9 แสดงว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่มีประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในกลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ที่มีประสบการณ์การทำงาน 16-20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่มีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี, 5-10 ปี และต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถาน-
อนามัย จำแนกตามหลักสูตรที่สำเร็จการศึกษาก่อนเข้ารับราชการ ปรากฏผลในตาราง 10

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามหลักสูตรที่สำเร็จการ-
ศึกษาก่อนเข้ารับราชการ

องค์ประกอบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ปัจจัยสูงใจ ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.75	0.25	0.92
	ภายในกลุ่ม	210	56.51	0.27	
	รวม	213	57.26		
การได้รับการยอมรับ นับถือ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.51	0.17	0.85
	ภายในกลุ่ม	210	41.18	0.19	
	รวม	213	41.69		
ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.75	0.25	1.00
	ภายในกลุ่ม	210	52.63	0.25	
	รวม	213	53.38		
ความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.33	0.11	0.46
	ภายในกลุ่ม	210	50.07	0.24	
	รวม	213	51.40		

ตาราง 10 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	0.75	0.25	0.78
	ภายในกลุ่ม	210	68.40	0.33	
	รวม	213	69.15		
ปัจจัยด้าน นโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.45	0.15	0.52
	ภายในกลุ่ม	210	62.12	0.29	
	รวม	213	62.57		
การปกครองบังคับ บัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.51	0.17	0.49
	ภายในกลุ่ม	210	74.04	0.35	
	รวม	213	74.55		
สัมพันธภาพในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.87	0.29	1.04
	ภายในกลุ่ม	210	58.32	0.28	
	รวม	213	59.19		
สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.48	0.16	0.48
	ภายในกลุ่ม	210	70.16	0.33	
	รวม	213	70.64		

ตาราง 10 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
เงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.66	0.22	0.76
	ภายในกลุ่ม	210	61.46	0.29	
	รวม	213	62.12		
ความมั่นคงและปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	0.57	0.19	0.61
	ภายในกลุ่ม	210	66.05	0.31	
	รวม	213	66.62		
	ผลรวม				
	ระหว่างกลุ่ม	3	0.38	0.13	0.72
	ภายในกลุ่ม	210	37.97	0.18	
	รวม	213	38.35		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F_{3,210} = 2.60$)

จากตาราง 10 แสดงว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่สำเร็จการศึกษา ก่อนเข้ารับราชการในหลักสูตรที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกพิจารณาแต่ละองค์ประกอบไม่พบความแตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมุติฐานข้อ 5 ว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถาน -
อนามัย จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ปรากฏในตาราง 11

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

องค์ประกอบ	อนุปรกติยา		ปรกติยาตรี		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ปัจจัยจริงใจ					
ความสำเร็จของงาน	3.40	0.42	3.38	0.65	0.25
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.65	0.35	3.64	0.52	0.14
ลักษณะงาน	2.95	0.55	2.96	0.43	-0.22
ความรับผิดชอบ	3.27	0.41	3.31	0.61	-0.53
ความก้าวหน้า	2.80	0.65	2.95	0.73	-1.36
ปัจจัยล้ำจุน					
นโยบายและการบริหาร	3.01	0.40	2.95	0.54	0.78
การปกครองบังคับบัญชา	3.33	0.72	3.29	0.76	0.36
สัมพันธภาพในการทำงาน	3.65	0.43	3.51	0.69	1.49
สภาพการทำงาน	2.55	0.68	2.59	0.66	-0.70
เงินเดือนและสวัสดิการ	2.88	0.54	3.02	0.78	-1.27
ความมั่นคงและปลอดภัย	3.45	0.76	3.42	0.52	0.47
รวม	3.19	0.50	3.18	0.62	0.23

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (t=1.96)

จากตาราง 11 แสดงว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ ไม่พบความแตกต่าง ไม่สอดคล้องตามสมมุติฐาน ข้อ 6 ว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อทราบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีต่อองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจ และองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยค้ำจุน
3. เพื่อทราบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามตัวแปรต่อไปนี้ คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษาก่อนเข้ารับราชการ และระดับการศึกษาสูงสุด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 214 คน เป็นชาย 90 คน และหญิง 124 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบสัดส่วนตามชั้น (Stratified Random Sampling)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึก หรือความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 60 ข้อ
ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ถามความคิดเห็นเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามตัวแปรที่ศึกษา มีการแจกแจงความถี่ คิดเป็นร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานอนามัย ที่มีต่อองค์ประกอบในปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูน โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานอนามัย ตามตัวแปร เพศ และระดับการศึกษา ทำการทดสอบค่าที (t-test) และตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน และหลักสูตรที่สำเร็จการศึกษาก่อนเข้ารับราชการ ทำการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หากผลการทดสอบ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมนคูลล์ (Newman Keuls Method) นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการค้นคว้า

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีต่อองค์ประกอบในปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูน มีดังนี้
ปัจจัยจิตใจ

ความสำเร็จของงาน	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
การได้รับการยอมรับนับถือ	มีความพึงพอใจในระดับสูง
ลักษณะงาน	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ความรับผิดชอบ	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ความก้าวหน้า	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยค่าจูน

นโยบายและการบริหาร	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
การปกครองบังคับบัญชา	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
สัมพันธภาพในการทำงาน	มีความพึงพอใจในระดับสูง
สภาพการทำงาน	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
เงินเดือนและสวัสดิการ	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ความมั่นคงและปลอดภัย	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่มีอายุน้อย

5. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่มีประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่มีประสบการณ์การทำงาน ระหว่าง 16-20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่สำเร็จการศึกษาก่อนเข้ารับราชการ ในหลักสูตรที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์พรรณ และวสันต์ ศิลปสุวรรณ (2527:บทคัดย่อ) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของ ธัญญา แก้วศรี (2529:บทคัดย่อ) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ผดุงครรภ์ก่อนามัยในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ในแต่ละองค์ประกอบทั้งในปัจจุบันใจ และปัจจัยคำจุน พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในแต่ละองค์ประกอบมีความสูง-ต่ำ แตกต่างกัน มีทั้งความพึงพอใจในระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ซึ่งพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจในองค์ประกอบ เรื่องการได้รับการยอมรับนับถือ และสัมพันธภาพในการทำงาน ในระดับสูง องค์ประกอบ เรื่องความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร การปกครอง บังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ และความมั่นคงปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และองค์ประกอบเรื่องสภาพการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ซึ่งได้แยกพิจารณาในองค์ประกอบต่าง ๆ โดยเรียงลำดับ สูง-ต่ำ จากระดับความพึงพอใจในองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ดังนี้

องค์ประกอบ เรื่องการได้รับการยอมรับนับถือ มีความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งเป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจสูงกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญา แก้วศรี (2529:บทคัดย่อ) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ผดุงครรภ์ก่อนามัย ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านการยอมรับนับถือมากที่สุด แสดงว่าประชาชนในท้องถิ่นส่วนใหญ่ให้การยอมรับนับถือ และให้ความเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานอนามัย และยังเห็นความสำคัญของงานด้านสาธารณสุข และการบริการของ

สถานีนามัย ซึ่งทำให้เห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีนามัย สามารถสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นที่ตนเองรับผิดชอบ ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และ ปฏิบัติในการให้บริการสาธารณสุขด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนในพื้นที่นั้นเป็นอย่างดี จึงทำให้ประชาชนและบุคคลทั่วไปมองเห็นคุณค่าของงานด้านสาธารณสุข ซึ่งอาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัด ซึ่งใกล้เคียงกับสถานที่ปฏิบัติงาน ทำให้รู้จักและคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อม สภาพท้องถิ่นที่อยู่อาศัยและลักษณะของประชาชนเป็นอย่างดี รวมทั้งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจะออกเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับงานสาธารณสุขและงานอื่น ๆ ภายในหมู่บ้าน หรือชุมชนนั้น ๆ ทำให้มีความสนิทสนม และรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีกับประชาชนภายในหมู่บ้าน ซึ่งถ้าเจ้าหน้าที่สาธารณสุข สามารถปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านสุขภาพอนามัย และการบริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนในพื้นที่นั้นจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดกับประชาชน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความยอมรับนับถือ และเชื่อถือในตัวเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัยได้มากยิ่งขึ้น จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจในข้อคิดเห็นว่า ประชาชนทั่วไปและเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น ให้ความเชื่อถือ และยกย่องนับถือเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ในทุกระดับ และติดต่อสังสรรค์กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นได้อย่างภาคภูมิใจ ได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา และรู้สึกภูมิใจต่อตำแหน่งหน้าที่ เนื่องจากมีคุณค่า และมีความจำเป็นต่อสังคมรวมทั้งการได้รับความรักและศรัทธาจากประชาชน ซึ่งในแต่ละหัวข้อนั้น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีนามัย มีความพึงพอใจในระดับสูง

องค์ประกอบ เรื่องสัมพันธภาพในการทำงานมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานว่า มีความรู้สึกสบายใจที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน ในสถานีนามัย และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเป็นอย่างดี ไม่มีปัญหาขัดแย้งเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งในการปฏิบัติงานสามารถเข้ากับประชาชนได้ด้วยดี แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีนามัย และเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่สามารถเข้ากับชุมชนได้ดี ซึ่งอาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ประจำสถานีนามัยในแต่ละแห่งนั้น ส่วนใหญ่มีจำนวน 2-3 คน ต่อ 1 แห่งซึ่งต้องปฏิบัติงานในงานด้านต่าง ๆ ร่วมกันทำให้เกิดความสนิทสนมและความร่วมมือกันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่มักมีบ้านพักอยู่ในบริเวณสถานีนามัย ทำให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลให้เกิดการ

ร่วมงานกันดีเป็นอย่างดี และการรู้จักคุ้นเคยกับประชาชนในท้องถิ่นนั้นมากขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง เกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงาน มีส่วนน้อยมากที่มีความคิดเห็นไม่พึงพอใจ ซึ่งให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมากขึ้น ขึ้นกับผู้ร่วมงานที่ปฏิบัติงานอยู่ด้วยกัน

องค์ประกอบ เรื่องความมั่นคงและปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยในบางอำเภอมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีข้อคิดเห็นที่มีความพึงพอใจสูงในข้อที่ว่า งานที่ทำอยู่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตในครอบครัว ไม่มีกลุ่มอิทธิพลที่จะก่อปัญหาให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและความปลอดภัยของตัวเจ้าหน้าที่ และไม่มีปัญหาที่จะต้องย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงว่าลักษณะงานโดยส่วนรวมมีความมั่นคงและมีสวัสดิภาพ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจ ไม่มีความกังวลในปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ประกอบกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยทุกคนอยู่ในสายงานข้าราชการ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน จึงมีสูง และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่รู้จักคุ้นเคยและสนิทสนมกับประชาชน ในชุมชนนั้น เป็นอย่างดี จึงไม่ค่อยมีปัญหาเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันหรือความปลอดภัยอื่น ๆ มีเพียงบางแห่ง ที่ได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่าในการอยู่เวรและพักบ้านพักของสถานอนามัย ซึ่งบางแห่งอยู่ห่างไกลจากชุมชนนั้น เจ้าหน้าที่หญิงจะมีโอกาสเกิดความไม่ปลอดภัยขึ้นได้มากกว่าเจ้าหน้าที่ชาย และโดยเฉพาะในสถานอนามัยที่มีแต่เฉพาะเจ้าหน้าที่หญิง

องค์ประกอบ เรื่องความสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความพึงพอใจรายละเอียด อยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันมาก โดยมีความเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ด้วยดี การดำเนินงานในสถานอนามัยเป็นไปอย่างน่าพอใจ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ประชาชนทั่วไปมีความพอใจในการให้บริการของสถานอนามัย และมีความพอใจในความสำเร็จที่ได้รับจากการทำงาน แสดงว่าความเห็นของเจ้าหน้าที่ต่องานที่ปฏิบัติในสถานอนามัยเป็นไปในทางที่ดี เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานและสามารถทำงานให้สำเร็จลงได้ และพอใจกับการปฏิบัติงานของตนค่อนข้างมาก ซึ่งจะเป็นผลให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานมากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบ เรื่องการปกครองบังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันมากที่สุดมีทั้ง มีความพึงพอใจในระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยขึ้นอยู่กับ การปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาโดยตรง คือ สาธารณสุขอำเภอ แต่ละอำเภอ เช่น ความสามารถในการเป็นผู้นำ การบริหารงาน ความเป็นกันเอง การเข้าใจในปัญหา และร่วมแก้ไขปัญหาในการทำงาน ความสามารถในการให้คำแนะนำในการทำงาน ความยุติธรรม รวมทั้งนิสัยส่วนตัวของสาธารณสุขอำเภออีกด้วย ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการปกครองบังคับบัญชา จะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในตัวสาธารณสุขอำเภอ ซึ่งโดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และระดับสูง และส่วนหนึ่งมีความพึงพอใจในระดับต่ำ โดยความเห็นที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ คือ ไม่ได้รับขวัญและกำลังใจในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถให้คำปรึกษา และร่วมแก้ไขปัญหาในการทำงาน และไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน องค์ประกอบเรื่องการปกครองบังคับบัญชานี้ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นจาก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จะแปรผันโดยตรงกับความพึงพอใจในเรื่องการปกครองบังคับบัญชา

องค์ประกอบ เรื่องความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ต้องทำงานตามหน้าที่ให้เรียบร้อย และสมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน และไม่ท้อแท้ในการทำงานถึงแม้จะมีปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและมีความรับผิดชอบในการทำงาน อยู่ในเกณฑ์ดี

องค์ประกอบ เรื่องนโยบายและการบริหาร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความพึงพอใจในรายละเอียดต่างกัน โดยส่วนที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในระดับสูง และระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขพึงพอใจที่ได้ทำงานอย่างเป็นอิสระ และมีเวลาเป็นส่วนตัวมาก เนื่องจากสถานอนามัยเป็นสถานบริการ ซึ่งแยกตัวออกมาอยู่ประจำตำบลในแต่ละตำบล เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจึงมีอิสระและมีโอกาสในการตัดสินใจในการทำงานในพื้นที่ของตนเองมาก และสามารถวางแผนการใช้เวลาในการทำงานของตนเองได้ เพราะไม่ได้อยู่ใกล้ชิดหรืออยู่ใต้การควบคุมของผู้บังคับบัญชา และในส่วนที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความพึงพอใจในระดับ

ปานกลาง และระดับต่ำ คือ นโยบายการบริหาร และรูปแบบในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในนโยบายหรือคำสั่งของผู้บริหารระดับจังหวัดขึ้นไป ซึ่งเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่า บางนโยบายเป็นนโยบายที่ไม่เหมาะสมกับการดำเนินงานในพื้นที่ ซึ่งจะไม่สามารถช่วยให้เกิดประโยชน์ในงานสาธารณสุข ทำให้เกิดการเสียเวลา สิ้นเปลืองวัสดุ และงบประมาณ ในการปฏิบัติงานโดยเปล่าประโยชน์ และยังเป็นการเพิ่มงานให้แก่เจ้าหน้าที่มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บางนโยบายยังไม่ได้รับการชี้แจงถึงการปฏิบัติที่ถูกต้อง มาตามลำดับ จนถึงระดับตำบล ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเกิดความสับสน และความไม่เข้าใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเหตุให้ข้อมูลต่าง ๆ มีการผิดพลาดมากขึ้น และในอีกหัวข้อที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับต่ำ คือ การนิเทศงาน โดยในส่วนที่ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่พึงพอใจ คือ เป็นการนิเทศงานโดยการตรวจสอบ และการประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ มากกว่า การที่จะมาให้คำแนะนำ และการให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และคำแนะนำของผู้นิเทศงาน แต่ละคนไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความสับสน

องค์ประกอบ เรื่องลักษณะงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในรายละเอียดต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความพึงพอใจในระดับสูง เกี่ยวกับความภูมิใจในอาชีพที่ได้ให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนที่เจ็บป่วย โดยเฉพาะประชาชนในตำบลที่อยู่ห่างไกล ที่ไม่สามารถจะเข้ามารับการรักษาที่โรงพยาบาลได้สะดวก เจ้าหน้าที่สามารถให้การดูแลรักษาพยาบาลขึ้นต้น รวมถึงการดูแลสุขภาพในด้านอื่น ๆ ของประชาชนในพื้นที่ทำให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นอาชีพที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างมาก และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับความถนัด ความสนใจในงาน ความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษามาตรงกับการใช้ปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่ทำให้เกิดการจูงใจในการทำงาน แต่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ เกี่ยวกับงานที่ทำ โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความเห็นว่า งานที่ได้รับมอบหมายมีมากจนเกินกำลังความสามารถ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อย ไม่สามารถจะทำงานทุกอย่างที่รับผิดชอบให้ประสบผลสำเร็จได้ โดยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานอนามัย ซึ่งถือว่าเป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับล่าง ต้องรับผิดชอบงานทุกด้านในกิจกรรมสาธารณสุข โดยเฉพาะงานสาธารณสุขมูลฐาน ซึ่งก็จะมีงานที่ปฏิบัติอยู่โดยปกติในแต่ละวัน และกิจกรรมพิเศษของฝ่ายแต่ละฝ่ายที่ต้องดำเนินงานเป็นครั้งคราว เมื่อมีหลายฝ่ายก็ทำให้มีงานพิเศษเข้ามามากขึ้น มีทั้งงานในและนอกสถานอนามัย รวมทั้งงานที่ต้องประสานงานกับกระทรวงอื่นอีกด้วย นอกจากนี้

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขยังมีความเห็นว่า ลักษณะงานยังไม่เป็นแบบแผน งานมีความซ้ำซ้อน การทำรายงานยังไม่มีระบบที่แน่นอน มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเกิดความสับสน และมีความผิดพลาดในการปฏิบัติมากขึ้น

องค์ประกอบเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือน ในระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำนั้น มีความเห็นว่า งานที่ทำมีมาก แต่เงินเดือนที่ได้รับน้อย เงินเดือนปัจจุบันไม่เพียงพอแก่การดำรงชีพอย่างสบายรวมทั้งไม่ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ส่วนในเรื่องสวัสดิการเกี่ยวกับความสะดวกในเรื่องยานพาหนะ ที่พักอาศัย และการช่วยเหลือด้านสวัสดิการ และผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และระดับสูง มีเพียงบางแห่งที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ ซึ่งคงเป็นแห่งที่ยังไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องนั้น ๆ

องค์ประกอบเรื่องความก้าวหน้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความก้าวหน้า ในอาชีพในระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ มีความเห็นว่าโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ หรือการที่จะมีตำแหน่งในการทำงานสูงขึ้นเรื่อย ๆ นั้นมีน้อย หลักสูตรที่จบมาต่ำกว่าวิชาชีพอื่น ความก้าวหน้าจึงมีน้อยกว่าอาชีพอื่น ถึงแม้ว่าในหน่วยงานจะมีการสนับสนุน หรือเปิดโอกาสให้ศึกษาต่อในวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น แต่เมื่อสำเร็จการศึกษาก็ไม่ได้รับการพิจารณาปรับตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ หรือตำแหน่งรองรับมีน้อย เมื่อสอบบรรจุได้ในตำแหน่งนั้น ก็ยังไม่มีตำแหน่งบรรจุรวมทั้งการจะก้าวหน้าในอาชีพหรือการได้รับตำแหน่งต่าง ๆ จำเป็นต้องมีเส้นสาย

องค์ประกอบ เรื่องสภาพการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นองค์ประกอบที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีความพึงพอใจในระดับต่ำกว่าองค์ประกอบด้านอื่น ๆ โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความคิดเห็นว่า จำนวนบุคลากรประจำสถานื่อนามัยในปัจจุบันไม่เพียงพอ ต่องานที่รับผิดชอบ ซึ่งต้องดำเนินงานทั้งใน และนอกสถานื่อนามัย และต้องบริการประชาชน ตลอด 24 ชั่วโมง เครื่องมือ เครื่องใช้ และเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานของบางแห่ง ยังไม่เพียงพอ และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ไม่ดีเท่าที่ควร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขบางส่วนมีความรู้สึกอัดอั้นใจที่ต้องทำงาน หรือรับผิดชอบงานในหลาย ๆ ด้าน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานเฝ้าระวังโรค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามตัวแปรต่าง ๆ

1. เพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามสมมติฐานข้อ 1 ว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานเฝ้าระวังโรคชาย และหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเฝ้าระวังโรคชาย และหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน ซึ่งขัดแย้งกับ ผลการวิจัยของ สุวรรณ สุวรรณผล (2520:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานของผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวชในประเทศไทย พบว่า ผู้ช่วยพยาบาลชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของพิรพต หุ่นเจริญ (2525:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง และ โยธิน ศันสนสุทธ (2530:65) ได้สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับเพศว่า ผลการวิจัยไม่ตรงกันเสมอไป มีทั้งรายงานว่ามีความแตกต่างกันและไม่มีความแตกต่างกันระหว่างชายและหญิง สำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานเฝ้าระวังโรค งานที่รับผิดชอบดำเนินการนั้น มีทั้งงานตามนัดของผู้หญิง เช่น งานอนามัยแม่และเด็ก งานวางแผนครอบครัว และงานตามความนัดของผู้ชาย เช่น งานสุขาภิบาล งานอนามัยสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีงานที่ต้องดำเนินการร่วมกัน การทำงานร่วมกัน มีความสามารถในการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบของสถานเฝ้าระวังโรค บรรณาสภาหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีลักษณะเหมือนกัน จึงทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเจ้าหน้าที่ชายและหญิง

2. อายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามสมมติฐานข้อ 2 ว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานเฝ้าระวังโรคที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานเฝ้าระวังโรคที่มีอายุน้อย

จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเฝ้าระวังโรค กลุ่มอายุ 18-30 ปี 31-40 ปี และ 41-60 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิมพ์พรรณ และวสันต์ ศิลปสุวรรณ (2527:บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความสัมพันธ์

กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุมาก จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย และผลการวิจัย ของ ธัญญา แก้วศรี (2529:68) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานของผดุงครรภ์ก่อนามัยในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ผดุงครรภ์ก่อนามัยที่มีอายุมากขึ้นระดับความพึงพอใจในงานก็ยิ่งสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเมื่ออายุมากขึ้น เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการปรับตัว มีประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ทางสังคมมากยิ่งขึ้น ความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ทํามีมากขึ้น ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง การทำงานนานขึ้น ทำให้มีความผูกพันกับงานมากขึ้น เป็นผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีอายุมากขึ้น มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

3. สถานภาพการสมรสกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามสมมุติฐานข้อ 3 ว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานอนามัยที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องตามสมมุติฐาน เมื่อแยกพิจารณาแต่ละองค์ประกอบไม่พบความแตกต่างเช่นกัน ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของ มาณีย์ อุษะเจริญพงษ์ (2528:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่าพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุมลatha สุทธิพงศ์สกุล (2528:85-88) ที่พบว่าสถานภาพการสมรสของพยาบาลเย็บบ้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และผลการวิจัยของธัญญา แก้วศรี (2529:บทคัดย่อ) ที่พบว่าสถานภาพการสมรสของผดุงครรภ์ก่อนามัยในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานเช่นกัน แสดงว่าสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน แต่อย่างใด

4. ประสบการณ์การทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามสมมุติฐานข้อ 4 ว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่มีประสบการณ์การทำงานมาก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย

จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ที่มีประสบการณ์การทำงานมาก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของพิมพ์พรรณ และวสันต์ ศิลปสุวรรณ (2527:บทคัดย่อ) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานสูง จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระยะเวลา ในการปฏิบัติงานต่ำ และผลการวิจัย ของ ธัญญา แก้วศรี (2529:บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของ ผดุงครรภ์อนามัยในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน โดย ผดุงครรภ์อนามัยในกลุ่มอายุมากมีความพึงพอใจต่อลักษณะงานสูงกว่าผดุงครรภ์ ในกลุ่มอายุน้อย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเมื่อเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีประสบการณ์การทำงานมากขึ้น การปรับตัวเข้ากับงาน ความรู้และความมั่นใจในการทำงานในหน้าที่ของตนมีมากขึ้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเพิ่มขึ้น

5. หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา ก่อนเข้ารับราชการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามสมมติฐานข้อ 5 ว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่สำเร็จการศึกษา ก่อนเข้ารับราชการในหลักสูตรที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน เมื่อแยกพิจารณาแต่ละองค์ประกอบไม่พบความแตกต่างเช่นกัน แสดงว่า ไม่ว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัย จะสำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรประกาศนียบัตรเจ้าพนักงานสาธารณสุข (พนักงานอนามัย) หลักสูตรประกาศนียบัตรผดุงครรภ์, หลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลและผดุงครรภ์ระดับต้น (พยาบาลเทคนิค) หรือหลักสูตรอื่น ๆ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากหลักสูตรที่สำเร็จการศึกษาแต่ละหลักสูตรมีวิชาพื้นฐานคล้ายกัน เจ้าหน้าที่สาธารณสุขสามารถนำความรู้ แต่ละด้านมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ใกล้เคียงกัน และงานของสถานอนามัยส่วนใหญ่ เป็นงานที่เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องร่วมกันดำเนินงาน เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจึงสามารถเรียนรู้งานในด้านต่าง ๆ ที่เป็นหน้าที่รับผิดชอบของสถานอนามัยได้ ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ใกล้เคียงกัน และการอยู่ในสังคมและสิ่งแวดล้อมของงานเดียวกัน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงไม่แตกต่างกัน

6. ระดับการศึกษาสูงสุดกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามสมมุติฐาน ข้อ 6 ว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมุติฐาน เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบไม่พบความแตกต่างเช่นกัน ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของ สุมณฑา สุทธิพงศ์สกุล (2527:85-88) ที่พบว่า ระดับการศึกษาของพยาบาลเย็บบ้าน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน และผลการวิจัยของ มาลัย อุษะเจริญพงษ์ (2528:บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษาของพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยพยาบาลวุฒิปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนพยาบาลวุฒิปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับต่ำ แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ โสภณ ทาสิตะพันธ์ (2528:บทคัดย่อ) ที่พบว่า ข้าราชการสายบริการทางวิชาการและสายธุรการ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจองค์ประกอบทางแรงจูงใจ และองค์ประกอบทางอนามัยไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา แสดงว่า ถึงแม้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับการศึกษาที่สูงขึ้นแต่ก็มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับเดียวกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขรู้ว่าตำแหน่งในการสอบบรรจุตามวุฒิฯ ที่ศึกษาเพิ่มเติมนั้นมีน้อยเมื่อสำเร็จการศึกษาก็ต้องรอการเปิดสอบบรรจุ จนกว่าจะมีโอกาสหรือตำแหน่งให้บรรจุในตำแหน่งนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีนอนามัย มีความพึงพอใจในระดับต่ำ ในเรื่องจำนวนบุคลากรประจำสถานีนอนามัยมีน้อย ไม่เพียงพอต่องานที่รับผิดชอบ เนื่องจากงานในหน้าที่รับผิดชอบของสถานีนอนามัยมีจำนวนมาก ดังนั้น การเพิ่มอัตรากำลังบุคลากรของสถานีนอนามัย รวมทั้งสิ่งสนับสนุนในการทำงาน ให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้อย่างสะดวก จึงเป็นสิ่งสำคัญ

2. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีนอนามัย มีความเห็นว่า ระบบรายงานของสถานีนอนามัย มีความซ้ำซ้อนเป็นจำนวนมาก บางครั้งต้องเสียเวลาส่วนใหญ่ของการทำงาน ทำรายงานต่าง ๆ จำนวนมาก จึงควรมีการปรับปรุงรูปแบบการทำรายงาน และมีการประสานงาน ในการจัดทำรายงานของแต่ละฝ่าย เพื่อลดความซ้ำซ้อนของแบบรายงานลง

3. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บังคับบัญชา มีส่วนสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรมีการส่งเสริมทางด้านขวัญและกำลังใจมีการให้คำปรึกษา และร่วมกันแก้ไขปัญหา และให้ความยุติธรรม รวมทั้งทำตนให้เป็นที่รักและเคารพ แก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีนอนามัย ซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะเป็นการลดส่วนของความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานลงได้

4. จากผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขบางส่วนมีความพึงพอใจในการนิเทศงานค่อนข้างต่ำ โดยมีความเห็นว่าเป็นลักษณะของการตรวจสอบและการประเมินผลมากกว่าเป็นการนิเทศงาน ดังนั้น ผู้นิเทศงาน จึงควรเพิ่มทักษะของการนิเทศงานมากยิ่งขึ้น เช่น การให้คำปรึกษา และแนะนำ รับฟังปัญหาและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

5. จากผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีความเห็นว่าความก้าวหน้าในอาชีพมีน้อย เนื่องจากเมื่อศึกษาในหลักสูตรปริญญาตรีต่อเนื่องสำเร็จมา ตำแหน่งที่จะรองรับก็มีน้อย ไม่เพียงพอต่อผู้ที่สำเร็จ และการบรรจุในแต่ละตำแหน่งนั้นบางครั้งต้องอาศัยเส้นสาย ดังนั้น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขบางคนที่ไม่ได้จบการศึกษา ก็ไม่ได้รับการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง จึงควรพิจารณาเพิ่มตำแหน่ง เพื่อรองรับแก่ผู้ที่สำเร็จการศึกษาวุฒิปริญญาตรีให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. การศึกษาปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในด้านต่าง ๆ เช่น เกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว ปัญหาในด้านหน้าที่การงาน สาเหตุของปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหา
2. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการจัดสภาพการทำงานให้ใกล้เคียงกัน
3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรพันธ์ ฤทธิบุตร. การนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของผดุงครรภ์ก่อนามัธยมศึกษา
จากโรงเรียนผดุงครรภ์ก่อนามัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2525. อัดสำเนา.
- กานดา พูลลาภทวี. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร:ฟิลิปปส์เซ็นเตอร์การพิมพ์, 2530
- กิตติมา ปรีดีติติก. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร:ชนการพิมพ์, 2529.
- คณะกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน, สำนักงาน. "ทิศทางการพัฒนางานสาธารณสุขมูลฐาน",
วารสารสาธารณสุขมูลฐาน ภาคกลาง. 7(9) : 4-7; สิงหาคม-กันยายน 2535.
_____. "แนวทางในการพัฒนาสถานอนามัยในทศวรรษแห่งการพัฒนาสถานอนามัย",
วารสารสาธารณสุขมูลฐาน ภาคกลาง. 7(2):13; พฤศจิกายน 2534.
_____. แนวทางการดำเนินการ 4 องค์ประกอบใหม่ในงานสาธารณสุขมูลฐาน.
กรุงเทพมหานคร:องค์การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2535.
_____. "พัฒนาการ สสม. พัฒนาการสาธารณสุข", วารสารสาธารณสุขมูลฐาน
ภาคกลาง. 7(2):16; พฤศจิกายน 2534.
- จันทร์จิรา เหล่าพจันนันทน์. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความพึงพอใจในอาชีพ
ของพยาบาล สังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร. ปรินทิฟอนท์ กศ.ม.
กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.
- จรรุญ พรหมสุวรรณ. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์การอำเภอในภาคใต้
ของประเทศไทย. ปรินทิฟอนท์ กศ.ม. กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.
- ฉาชา บุญเฉลิม. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
ปรินทิฟอนท์ กศ.ม. กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
2533. อัดสำเนา.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร:ศูนย์หนังสือ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

ัญญา แก้วศรี. ความพึงพอใจในงานของบุคลากรก่อนย้ายในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2529
อัดสำเนา.

ันทนา วรณคำ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้ศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของตนเอง. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. อัดสำเนา.

นิตยา รัชมิตรณ์. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีพนักงานวางแผนครอบครัว ณ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ส.ม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519. อัดสำเนา.

ปณัฐา วณิชชานนท์. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับสมรรถภาพการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานื่อนามัยในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533. อัดสำเนา.

ประพจน์ นันทรามาศ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533. อัดสำเนา.

ประพนธ์ ปิยรัตน์. บทบาทและภาระหน้าที่ของบุคลากรสาธารณสุขระดับอำเภอ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมศาสตร์ พฤติกรรมสุขภาพ และสุขภาพ. กรุงเทพมหานคร: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5, กรุงเทพมหานคร: ฟิงเกอร์ปรีน แอนด์ มีเดีย, 2536.

พิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ และวสันต์ ศิลปสุวรรณ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในส่วนภูมิภาคของประเทศไทย. รายงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2527.

พิรพต หุ่นเจริญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525. อัดสำเนา

- มาลัย อัยเจริญพงษ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาล: ศึกษาเฉพาะกรณี
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2528. อัดสำเนา.
- ยุคล ทองตัน. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2529. อัดสำเนา.
- โยธิน สันสนยุท. มนุษย์สัมพันธ์: จิตวิทยาการทำงานในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2530.
- ลักขณา เต็มศิริกุลชัย. ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล.
วิทยานิพนธ์ ศ.ม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2529. อัดสำเนา.
- วรรณวิไล จันทราภา และ คณะ. การศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานพยาบาลใน
ประเทศไทย. รายงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สภาคณพยาบาลแห่งประเทศไทย,
2523.
- วันชัย วิเศษสุวรรณ. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการฝ่ายงานบริหารและธุรการของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.
- วิจิตร ศรีส้าน และอวยชัย ชะบา. "ลักษณะและความสำคัญของการบริหารงานบุคคล", ใน
เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลหน่วยที่ 1. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
2535.
- สมพงศ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- สาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สำนักงาน. รายงานประจำปี 2535. ม.ป.ท., ม.ป.ป.
. เอกสารแนวทางการดำเนินงานโครงการสุขภาพดีถ้วนหน้า ปี 2537
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ม.ป.ท., 2537.
- สาธารณสุขภูมิภาค, กอง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. บทบาทและมาตรฐานบริการของ
สถานอนามัย โครงการทศวรรษแห่งการพัฒนาสถานอนามัย (ท.ส.อ.) พ.ศ. 2535-
2544. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงสาธารณสุข, 2535.
- สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2527.

- สุวรรณ สุวรรณผล. ความพึงพอใจในงานของผู้ช่วยพยาบาลในโรงพยาบาลจิตเวชในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520. อัดสำเนา.
- สมณฑา สุทธิพงษ์สกุล. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงาน
ของพยาบาลเยี่ยมบ้าน. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยมหิดล,
2527. อัดสำเนา.
- โสภณ หาสิทธิ์พันธ์. สภาพภาพและความพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริหารวิชาการและ
สายธุรการ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2528. อัดสำเนา.
- อัมพร เจริญชัย และ คณะ. ปัญหาในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลจังหวัดขอนแก่น.
รายงานวิจัย. ขอนแก่น: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2529.
- อุดม ศรีทิพย์ และอาทิตย์ อุดอามาตย์. "จุดอ่อนของแนวทางสาธารณสุขมูลฐานไทย",
วารสารสังคมการแพทย์. 3(3):69.70;2524.

Barnard, Chester I. The Function of Executive. Cambridge:Harvard
University Press, 1966.

Blum, Milton L and Jame C. Naylor Industrial Psychology. New York:
Harper Row Publisher, 1968.

Cronbach, Jospheph L. Essential of Psychological Testion. 3 rd ed.
New York: Harper and Row, 1970.

Davis, Keith and John W. Newstrom, Human Behavior at Work Organizational
Behavior. 7th ed. New York:McGraw-Hill Book Co., 1985.

French, Wendill. The Personnel Management Process:Human Resource
Administration. Boston: Houghton Mifflin Co., 1964.

Ghiselli, Edwin E. and Clearance W Brown. Personnel and Industrial
Psychology. New York: McGraw.Hill Book co., 1955.

✓ Glimer, Van Haller B. Applied Psychology: Problem in Living and Work.
New York: McGraw-Hill Book co., 1966.

_____. and Others. Industrial and Organizational Psychology.
New York: McGraw-Hill Book co., 1971.

Harrell, Thomas W. Industrial Psychology. Oxford: IBM Publishing Co., 1964.

Herzberg, Frederick and Others. The Motivation to Work. New York: John
Wiley and Sons Inc, 1959.

Johnston, Ruth and Ronald A. Bavin "Herzberg And Job Satisfaction,"
Personnel Practice Bulletin. 29(2): 136-141; June 1973.

Likert, Rensis. New Patterns of Management. New York: McGraw-Hill Co.,
1961.

Marion, Russell Aubrey. "Job Satisfaction and Conflict among High School
Teachers," Dissertation Abstracts. 37(8): 4775-A; February 1977.

Maslow, A.H. A Theory of Human Motivation. Cincinnati: South Western
Publishing Co., 1960.

Nichols, Gleunadee A. "Job Satisfaction And Nurse's Intentions to
Remain with or to Leave An Organization," Nursing Research.
May-June 1974.

Pigors, Paul and Charles A. Myers. Personnel Administration. 7th ed.
New York : McGraw-Hill Book Co., 1973.

Seashore, Stanley E. and Taber D. Thomas. "Job Satisfaction Indicators
and Their Correlates," The American Behavioral Scientists. 18.
January-February 1975.

Slocum, John W. Jr, Gerald I. Susman and Sheridan, John E. "An Analysis of Need Satisfaction And Job Performance Among Professional And Para Professional Hospital," Nersing Research. July-August 1972.

Strauss, George and Leonard R. Sayles. Personnel:The Human Problems of Management. 4th ed. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1980.

Yamane, Taro. Statistics:An Introductory Analysis. 2nd ed. New York: Harper and Row, 1967.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

ที่ ทบ 1007/ 1995

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

10 พฤษภาคม 2537

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุข จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นายพุทธพงษ์ ขวัญชั้น เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอกสุขภาพศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้นี้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาเห็นว่า เพื่อทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานีอนามัย ในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

ทั้งนี้ขอในความควบคุมดูแลของ

ศส.ทวีสิทธิ์ สิงห์กร

ประธาน

รศ.สุจินต์ ปริขามารถ

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตขอความอนุเคราะห์ คือ ขอให้เจ้าพนักงานสาธารณสุขประจำสถานีอนามัย ตอบแบบสอบถาม
ในระหว่างเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน 2537 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความ
ช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดทำแก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.กิริยา พูลสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 258-4119

ที่ ทม 1007/ 1896

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

10 พฤษภาคม 2537

เรื่อง ขอกวามอนุเคราะห์

เรียน สาธารณสุขอำเภอ

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นายพุทธพงษ์ จิ๋วชั้น เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอกสุขภาพ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้นี้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานีอนามัย ในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

ทั้งนี้ขอความควบคุมดูแลของ

ผศ.ทวีสิทธิ์ สัทธกร

ประธาน

รศ.สุจินต์ ปริชามารถ

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตขอความอนุเคราะห์ คือ ขอให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย ตอบแบบสอบถาม
ในระหว่างเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน 2537 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความ
ช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดคำให้แก่ นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.กิริยา พูลสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 258-4119

ภาคผนวก ข.
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน

ตอนที่ 3 เป็นความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
และความรู้สึกส่วนตัวต่อการทำงานของท่าน

2. โปรดอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียด แล้วพิจารณาด้วยความรอบคอบ เลือก
คำตอบที่ตรงกับความรู้สึกหรือสถานที่ท่านกำลังประสบอยู่ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
ตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่ง

3. แบบสอบถามนี้ไม่ได้มีคำตอบข้อใดถูกหรือผิด ท่านมีอิสระในการตอบให้ตรงกับความรู้สึกและข้อเท็จจริงของท่าน ข้อมูลของท่านจะไม่มีมีการเปิดเผยเป็นรายบุคคล คำตอบที่จริงใจและครบถ้วนทุกข้อ จะช่วยให้ข้อมูลมีค่าและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

ขอบคุณ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

1. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ 18-30 ปี
☐ 31-40 ปี
☐ 41-60 ปี

3. สถานภาพการสมรส

- ☐ โสด
☐ คู่
☐ หม้าย, หย่า, แยก

4. ประสบการณ์การทำงาน

- ☐ ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 16-20 ปี
☐ 5-10 ปี ☐ 21 ปีขึ้นไป
☐ 11-15 ปี

5. หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษาก่อนเข้ารับราชการ

- ☐ หลักสูตรประกาศนียบัตรเจ้าพนักงานสาธารณสุข (พนักงานอนามัย)
☐ หลักสูตรประกาศนียบัตรผดุงครรภ์
☐ หลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลและผดุงครรภ์ระดับต้น (พยาบาลเทคนิค)
☐ หลักสูตรอื่น ๆ ระบุ

6. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ ประกาศนียบัตร อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

ตอนที่ 2 ความรู้สึกหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. สถานีอนามัยของท่านปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้เป็นอย่างดี					
2. การดำเนินงานในสถานีอนามัยของท่านเป็นไปอย่างน่าพอใจ					
3. ประชาชนทั่วไปมีความพอใจในการให้บริการของท่าน					
4. ท่านคิดว่าท่านประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน					
5. ท่านพอใจในความสำเร็จที่ได้รับจากการทำงานของท่าน					
6. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
7. ประชาชนทั่วไปให้ความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี					
8. ท่านได้รับการยกย่องนับถือจากประชาชนทั่วไป และจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น					
9. ท่านรู้สึกภูมิใจต่อตำแหน่งหน้าที่ของท่าน เพราะมีคุณค่าทางสังคม					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
10. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ ทุกระดับได้เป็นอย่างดี					
11. ท่านสามารถติดต่อและสังสรรค์กับ เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นได้อย่างภาคภูมิใจ					
12. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับ บัญชาเป็นอย่างดี					
13. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ให้การช่วยเหลือแก่ ประชาชนที่เจ็บป่วย					
14. งานที่ท่านทำตรงกับความถนัดและความ สนใจของท่าน					
15. การปฏิบัติงานของท่านตรงกับความรู้ ความสามารถที่ศึกษามา					
16. งานในหน้าที่ของท่าน มีลักษณะท้าทาย จิตใจให้อยากทำ					
17. ท่านคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายมีมากจน เกินกำลังความสามารถ					
18. งานที่ท่านทำ ทำให้เกิดความสับสนอยู่ เสมอ เช่น การเปลี่ยนรูปแบบบ่อย					
19. ท่านรู้สึกกระตือรือร้นที่จะทำงาน ที่ได้ รับมอบหมาย					
20. ท่านมีโอกาสดำเนินใช้ความรู้และความ สามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
21. ท่านทำงานตามหน้าที่ของท่านอย่าง เรียบร้อย สมบูรณ์และเป็นปัจจุบันเสมอ					
22. ท่านคิดว่างานบางอย่างไม่จำเป็นต้อง ทำหรือทำเมื่อไรก็ได้					
23. ท่านไม่รู้สึกรำคาญเมื่อมีปัญหากับผู้รับ บริการ					
24. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพมาก เท่าที่ท่านต้องการ (ในสถานการณ์งาน ปัจจุบัน)					
25. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีโอกาสก้าวหน้า เช่นเดียวกับวิชาชีพอื่น ๆ					
26. ท่านเชื่อว่าตำแหน่งงานของท่าน จะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต					
27. ท่านคิดว่า หากท่านจะก้าวหน้าใน ตำแหน่งสูงขึ้น จำเป็นต้องมีเส้นสาย					
28. ทางหน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนหรือ เปิดโอกาสให้ศึกษาต่อ					
29. ท่านพอใจในนโยบายและการบริหารงาน ในหน่วยงานของท่าน					
30. ท่านมีความเห็นว่ารูปแบบในการดำเนิน งาน มีความเหมาะสมดีแล้ว					
31. ท่านได้รับสิ่งสนับสนุนในการทำงาน เหมาะสมและเพียงพอ					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
32. ท่านพอใจที่ได้ทำงานอย่างเป็นอิสระ และมีเวลาเป็นส่วนตัวมาก					
33. การนิเทศงานแต่ละครั้ง สร้างความ ลำบากใจให้แก่ท่าน					
34. ผู้นิเทศงานรับฟังปัญหา และเป็นที่ปรึกษา ของท่านได้เป็นอย่างดี					
35. ท่านมีความรู้สึกกล้าและสบายใจที่จะพบ หรือแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ต่อผู้บังคับบัญชา					
36. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง และ สามารถให้คำแนะนำในการทำงานได้ อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการและหลัก การปฏิบัติ					
37. ท่านได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชา อย่างยุติธรรม					
38. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถ ในการเป็นผู้นำและการบริหารงานเป็น อย่างดี					
39. ผู้บังคับบัญชาเข้าใจปัญหาในการทำงาน ของท่าน และยินดีร่วมแก้ไขปัญหากับท่าน					
40. ท่านรู้สึกไม่ชอบนิสัยส่วนตัวของผู้บังคับ บัญชา ซึ่งมีผลกระทบต่องาน					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
41. ท่านรู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อน ร่วมงานของท่านในปัจจุบันนี้ ✓					
42. ในการปฏิบัติงาน ท่านกับประชาชนเข้า กันด้วยดี					
43. เจ้าหน้าที่ทุกคนต่างให้ความร่วมมือใน การทำงาน และมีการประสานงานกัน อย่างดี ✓					
44. ท่านมีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานของ ท่านหรือกับผู้น้อย ๆ ในการปฏิบัติงาน					
45. ท่านได้รับความสะดวกและความร่วมมือ เป็นอย่างดีในการประสานงานกับระดับ อำเภอและจังหวัด					
46. ท่านรู้สึกพอใจต่อลักษณะงานในหน้าที่ ปัจจุบันของท่าน					
47. ท่านมีความเห็นว่าบุคลากรใน สถานื่อนามัยของท่านเพียงพอแล้ว					
48. ในสถานื่อนามัยของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือเครื่องใช้ พร้อมในการทำงาน					
49. ท่านรู้สึกอึดอัดใจที่ต้องทำงานหลาย ๆ ด้าน ในสถานื่อนามัย					
50. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องให้บริการแก่ ประชาชนในระดับต่าง ๆ					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
51. ท่านได้รับความสะดวกในเรื่อง ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน					
52. ท่านได้รับความสะดวกในเรื่องที่พักอาศัย					
53. ท่านคิดว่าเงินเดือนปัจจุบันของท่าน เพียงพอแก่การดำรงชีพอย่างสบาย					
54. ท่านพอใจต่อความช่วยเหลือด้านสวัสดิการ และผลประโยชน์ที่แตกต่าง ๆ					
55. ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณา เลื่อนขั้นเงินเดือน					
56. งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคงดีแล้ว ท่าน ไม่ต้องการจะย้ายหรือเปลี่ยนงานใหม่					
57. การออกให้บริการกับคนไข้นอกสถานที่ ท่านไม่ต้องหวาดระแวงกับโจรผู้ร้าย					
58. กลุ่มอิทธิพลต่าง ๆ ไม่เป็นปัญหากับการ ปฏิบัติงาน หรือความปลอดภัยของท่าน					
59. ท่านไม่มีปัญหาที่ต้องทำให้ย้ายสถานที่ ปฏิบัติงาน					
60. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ไม่เป็นอุปสรรคต่อ การดำเนินชีวิตในครอบครัวของท่าน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความรู้สึกส่วนตัวต่อการทำงาน

5

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ตอบแบบสอบถามนี้

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นายยุทธพงษ์ ชวัญชื่น
เกิดวันที่	21 มีนาคม 2511
สถานที่เกิด	อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่อยู่ปัจจุบัน	27/1 ถ.ปามะพร้าว ต.ประตูลี้ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สถานีอนามัยภูเขาทอง ตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2531	ประกาศนียบัตรเจ้าพนักงานสาธารณสุข (พนักงานอนามัย) จากวิทยาลัยการสาธารณสุขภาคกลาง จังหวัดชลบุรี (วิทยาลัยการสาธารณสุข สวินคร จังหวัดชลบุรี)
พ.ศ. 2533	วท.บ. (สุขศึกษา) จากวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2534	ส.บ. (สาธารณสุขศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2537	กศ.ม. (สุขศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

บทคัดย่อ
ของ
ยุทธพงษ์ ขวัญชื่น

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกผู้ศึกษา

มกราคม 2538

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเปรียบเทียบความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ
การสมรส ประสบการณ์การทำงาน หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา ก่อนเข้ารับราชการ และระดับ
การศึกษา ก่อนเข้ารับราชการ และระดับการศึกษาสูงสุด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย
จำนวน 214 คน เป็นชาย 90 คน และหญิง 124 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
ได้แก่ แบบสอบถามประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ผลการศึกษาพบว่า

1. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง
2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย ที่มีต่อองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบาย และการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และความมั่นคง และปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการได้รับการยอมรับนับถือ และสัมพันธภาพในการทำงาน อยู่ในระดับสูง
3. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
4. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
5. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัยที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
6. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01
7. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย ที่สำเร็จการศึกษา ก่อนเข้ารับราชการ ในหลักสูตรที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

8. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

JOB SATISFACTION OF PUBLIC HEALTH OFFICERS
WORKING AT HEALTH CENTERS IN AYUTTHAYA PROVINCE

AN ABSTRACT

BY

YUTTHAPONG KWANCHUEN

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Health Education
at Srinakharinwirot University

January 1995

The purposes of this research were to study the level of job satisfaction of public health officers working at health centers in Ayutthaya province and to compare how the following variances; sex, age, marital status, experience of work, curriculum background and education level affect the job satisfaction of public health officers working at health centers.

The samples were used 214 public health officers working at health centers. (male 90 and female 124) Rating scale questioniar were used for collecting data. Statistical method used for data analysis were percentage, mean, t-test and F-test.

The results were as follow:

1. As a whole, the public health officers working at health centers's job satisfaction was at the medium level
2. The public health officers working at health centers's job satisfaction in factor: achievement, work itself, responsibility, advancement, policy and administration, supervision, working conditions, salary and job security was at the medium level and for the part of recognition and interpersonnal relationship was at the high level
3. The public health officers working at health centers's job satisfaction in each factor based on sex was found not significant different.
4. The public health officers working at health centers's job satisfaction in each factor based on age was found significant different at .01 level.
5. The public health officers working at health centers's job satisfaction in each factor based on marital status was found not significant different.

6. The public health officers working at health centers's job satisfaction in each factor based on experience of work was found significant different at .01 level.

7. The public health officers working at health centers's job satisfaction in each factor based on curriculum background was found not significant different.

8. The public health officers working at health centers's job satisfaction in each factor based on education level was found not significant different.