

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีและแนวคิด

คนเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารงาน ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร เป็นผลเนื่องมาจากคนซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง งานบริหารงานบุคคลจึงเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญมากของงานด้านการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างสภาพจิตใจที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ครอบคลุมที่องค์กรต้องการ

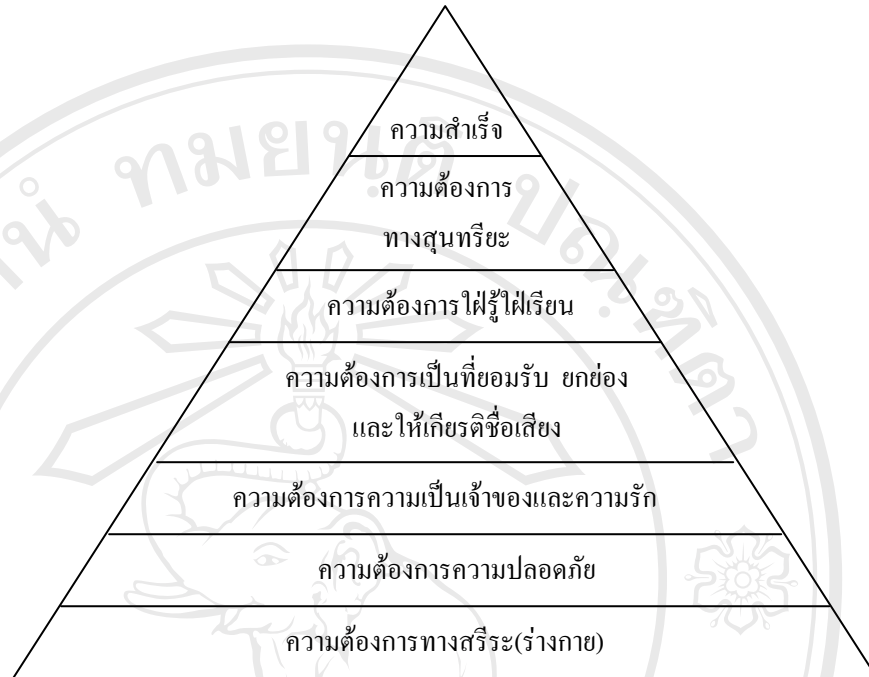
ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการทำงาน

1. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory)
2. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ทุกคนมีความต้องการ และแรงขับที่แตกต่างกัน Maslow อธิบายว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งต้องการได้รับตามความพึงพอใจ จากความต้องการขั้นพื้นฐาน หรือความต้องการขั้นต่ำสุดก่อนจึงจะผ่านไปยังความต้องการขั้นสูงตามลำดับ การตอบสนองความต้องการของ Maslow แบ่งความต้องการออกเป็น 5 ด้าน คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย มั่นคง ความต้องการทางสังคม การยอมรับ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (ลักษณะ สรีวิวัฒน์, 2545: 60)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักดิ้นรนตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ในยุคแรกๆ ที่มาสโลว์ทำการศึกษาเขาแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น ลำดับที่ 5 เป็นความต้องการระดับสูง ในยุคต่อมามาสโลว์ ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและแบ่งความต้องการลำดับที่ 5 ให้ละเอียดออกไปอีกเป็น 3 ลำดับ รวมใหม่ทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้นของความต้องการ ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 1 ภาพปิรามิดแสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ 7 ชั้น



ที่มา : ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542

ภาพ ปิรามิดแสดงลำดับชั้นความต้องการ ตามแนวคิดของมาสโลว์ 7 ลำดับชั้น ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น หรือระดับขาดแคลน ลำดับที่ 5-7 เป็นความต้องการระดับสูงหรือระดับสร้างความสมบูรณ์แบบให้ชีวิต จากภาพอธิบายลำดับชั้นความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ ได้ดังนี้

ลำดับชั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ(ร่างกาย) (Physical Needs) คือความต้องการตอบสนองความหิวกระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการจับถ้ำ ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกาย และความต้องการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

ลำดับชั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) คือความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

ลำดับชั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของ และความรัก (Belongingness and Love Needs) คือความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก ชั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) คือความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง และต้องการความรู้สึกที่ดีของคนอื่นต่อตน

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (Need to Know and Understand) คือความอยากรู้ อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ อยากมีประสบการณ์

ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรีย์ (Aesthetic Needs) ได้แก่ความต้องการด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

ลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต (Self Actualization Needs) ขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับขั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูง หรือสร้างความรู้สึกรู้สึก “พอ” ในความเป็นเขาเสียก่อน ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับ ประสบการณ์สูงสุด คือ ได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเองจนตระหนักในสภาพความเป็นจริงแห่งชีวิต ซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิต หรือสัจธรรมแห่งชีวิต

ความต้องการทั้ง 7 ลำดับขั้นตอนตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น บุคคลจะกระทำการเพื่อสนองความต้องการลำดับแรกก่อน แล้วจึงดิ้นรนเพื่อสนองความต้องการถัดมาเป็นลำดับตัวอย่างพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เช่น ตราบใดที่ค่าแรงยังไม่พอกิน (ความต้องการขั้นที่ 1) หรือคนต้องเผชิญสถานการณ์เสี่ยงภัยในหน้าที่ (ความต้องการขั้นที่ 2) ในภาวะดังกล่าวพนักงานอาจยังไม่คำนึงถึงความรัก การยอมรับ การยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง (ความต้องการขั้นที่ 4) หรือจะยังไม่ดิ้นรนเพื่อใฝ่หาความรู้ ความดี ความงาม หรือความสมบูรณ์แบบส่วนตัว (ความต้องการขั้นที่ 5, 6 และ 7) จึงเห็นได้ว่าคนบางคนกระทำในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ เพื่อให้ความต้องการทางกายได้รับตอบสนอง เช่น เพื่อให้ท้องหายหิว เพื่อสนองความต้องการทางเพศ หรือเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้ให้อุ่นใจว่าต่อไปภายหน้าจะได้มีกินมีใช้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542: 65)

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) (อ้างถึงในปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542: 73) เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ได้กล่าวถึงเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ทำอย่างไรจะจูงใจคนในการทำงานได้เป็นอย่างดี จากการให้ค่าแรงต่ำทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็มิได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดจะทำให้คนงานทำงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตาม ขณะเดียวกันความมั่นคงและบรรยากาศที่ดีในองค์กรก็มีใช้สิ่งจูงใจสูงสุดอีกเช่นเดียวกัน

เฮอรัชเบอรัค ค้นพบปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ “ตัวกระตุ้น (Motivators) และ “การบำรุงรักษา” (Hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผู้บริหารองค์กร ควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและบริหารงาน

1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivators)

ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการกระตุ้น ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ แต่แม้ว่าการไม่มีปัจจัยนี้ ก็ไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจเสมอไป ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

ความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกความสำเร็จของเขานั้นมีคนอื่นรับรู้ มีคนยอมรับ ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือพนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำมีความน่าสนใจ น่าทำ ความรับผิดชอบ คือพนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาจะมีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของเขา โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานควรต้องรู้สึกว่าเขา มีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในงานของเขา การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่าเขา มีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene)

ปัจจัยด้านนี้ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่น เมื่อไม่ได้จัดให้ พนักงานจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานของเขาการบำรุงรักษาประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

(1) นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกได้ว่าฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับพนักงาน พนักงานก็มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและนโยบายการบริหารงานบุคคล

(2) การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกได้ว่า ผู้บริหารงานตั้งใจสอนและแจกจ่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ

(3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างานของเขา

(4) ภาวะการทำงาน คือพนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของที่ทำงาน

(5) ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกพอใจค่าตอบแทนการทำงาน มีความเหมาะสม

(6) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

(7) ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขาทั้งด้านชั่วโมงการทำงาน การย้ายงาน ฯลฯ ไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัว

- (8) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
- (9) สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี
- (10) ความมั่นคง คือ พนักงานมีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติและงานมีความมั่นคง

จะเห็นได้ว่า ความพอใจและแรงกระตุ้นของพนักงานส่วนใหญ่เกิดจากลักษณะของงาน ดังนั้นองค์การจึงควรจัดให้มีองค์ประกอบด้านการกระตุ้นเกี่ยวกับงาน ซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะด้วยกัน วิธีที่ยอมรับกันมากวิธีหนึ่ง คือการกระจายงาน แนวทางการกระจายนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างการเจริญเติบโตของพนักงาน ให้เกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จ ความรับผิดชอบ การยอมรับ และการให้ข้อมูลย้อนกลับ หรือให้ได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงานของเขา และการกระจายงานยังช่วยสนองความต้องการของพนักงาน ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานและช่วยให้พนักงานได้รับการยอมรับในผลงานของเขาได้ด้วย จะเห็นได้ว่า ในการบริหารงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บุคลากร ผู้บริหารควรเน้นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การมอบงานให้รับผิดชอบมากขึ้น การส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน เป็นต้น ส่วนปัจจัยด้านการบำรุงรักษาก็ควรต้องให้ความสนใจด้วยแต่มีใช้น้อยเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน หากแต่เป็นไปเพื่อป้องกันมิให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ถ้าทำได้เพียงเท่านี้ก็นับว่าพอใจแล้ว (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542:73)

ทฤษฎีของ Herzberg ได้ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารควรจะต้องศึกษาทัศนะเกี่ยวกับงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาสองประการ คือ สิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุข และสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสุขในงานที่ทำ เช่น วิธีการแสวงหาปัจจัยที่ทำให้บำรุงขวัญกำลังใจในการทำงานเพื่อจูงใจให้เกิดความพึงพอใจแล้วการปฏิบัติงานก็จะดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้บริหารควรพิจารณาทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานและเล็งเห็นได้ว่า แรงจูงใจหรือการใช้ปัจจัยในลักษณะที่เป็นรูปธรรมอันได้แก่ การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ต่างๆ ส่วนเป็นลักษณะนาม เช่น การตอบสนองความต้องการยกย่องนับถือ การยอมรับ ความสำเร็จในงานที่ทำ การให้ความเป็นมิตร ความผูกพันแก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งสำหรับผู้บริหารแล้ว สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง (ประยูร ปิศาจะยัง, 2545)

บททวนวรรณกรรม

ศศิประไพ หาญนอก (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลปากช่องนานา อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลปากช่องนานา พบว่า ความต้องการด้านร่างกาย ต้องการได้เงินเดือนมากที่สุด และต้องการได้อู่เวรเข้าน้อยที่สุด ความต้องการด้านความปลอดภัย มั่นคง ต้องการมีวัสดุ อุปกรณ์ที่มีจำนวนเพียงพอและใช้งานได้มากที่สุด และต้องการมีระบบสัญญาณเตือนภัยในสถานที่ทำงานน้อยที่สุด ความต้องการทางด้านสังคม การยอมรับต้องการผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง สามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้มากที่สุด และต้องการรายงานแพทย์โดยตรงโดยไม่ต้องผ่าน Supervisor น้อยที่สุด ความต้องการด้านที่จะได้รับการยกย่องนับถือ ต้องการมีความซื่อสัตย์ในการทำงานมากที่สุด และความต้องการด้านที่จะได้รับการยกย่องนับถือ ต้องการมีความซื่อสัตย์ในการทำงานมากที่สุด และต้องการได้รับเชิญเป็นวิทยากรน้อยที่สุด ความต้องการด้านที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน ต้องการทำให้ผู้ป่วยได้รับความสุขสบายกาย ใจ มากที่สุด และพอใจกับตำแหน่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันน้อยที่สุด

อินทิรา ปัญโญวัฒน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ได้แก่ การให้ความสำคัญและสนับสนุนในเรื่องของกระบวนการบริหาร โดยเฉพาะในศูนย์สุขภาพชุมชน เพราะกระบวนการบริหารในด้านการวางแผน การควบคุม การบริหารงานบุคคล และการจัดองค์กร ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชนให้มีประสิทธิภาพตลอดจนการให้ความสำคัญในเรื่องการสนับสนุนให้มีการส่งเสริมเรื่องการวางแผนในการปฏิบัติงาน การจัดสรรงบประมาณ และการเบิกจ่ายงบประมาณ การพัฒนาตนเองให้มีความรู้ และเกิดทักษะ เช่น การอบรมสัมมนา การศึกษาต่อเนื่องและการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ กระบวนการบริหารในด้านการวางแผน มีความสามารถในการพยากรณ์การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ได้ร้อยละ 48.9 กระบวนการบริหารด้านการควบคุมมีความสามารถในการพยากรณ์การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ได้ร้อยละ 9 กระบวนการบริหารด้านการบริหารงานบุคคลมีความสามารถในการพยากรณ์การปฏิบัติพยาบาลงานพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 3.2 และกระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กรมีความสามารถในการพยากรณ์การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ได้ร้อยละ 1.7

ชื่องาน จักรวิเชียร (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาล ในแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลพิจิตร จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากพยาบาลส่วนใหญ่ต้องขึ้นปฏิบัติงานหมุนเวียนกันเป็นผลัด โดยมีพยาบาลที่ประจำเวรเช้าอยู่น้อย และพยาบาลที่ปฏิบัติงานในเวรบ่ายและดึก มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมที่ไม่เป็นทางการ และเป็นทางการของหน่วยงานน้อย ซึ่งอาจทำให้สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานไม่ค่อยดี ด้านความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ อยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากลักษณะของประชากรส่วนมากจะมีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 75.0 เป็นช่วงที่ต้องอยู่เวรบ่ายและเวรดึกมาก และเป็นช่วงที่ต้องเรียนรู้หาประสบการณ์ และความชำนาญในการทำงานให้มาก อีกทั้งข้อจำกัดทางด้านงบประมาณในการลดรายจ่ายของโรงพยาบาล จึงทำให้โอกาสที่จะไปอบรม ศึกษานจึงมีน้อย และการศึกษาต่อระดับปริญญาโทภาคปกติถูกงดไป ด้านความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากแผนกอายุรกรรมมีผู้ป่วยจำนวนมาก ต้องเสริมเตียงแทรกภายในหอผู้ป่วย ระเบียบด้านนอกของหอผู้ป่วยทำให้เกิดการแออัด การระบายอากาศไม่ดี และเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรค โดยเฉพาะเชื้อเอ ไอ วี เชื้อวัณโรคที่มีความชุกมากยิ่งขึ้น เสี่ยงอันตรายจากผู้ป่วยจิตเวชที่จะทำร้าย ซึ่งพยาบาลต้องให้การพยาบาลอย่างระมัดระวังตลอดเวลา และจากสภาพของโครงสร้างที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดูแลผู้ป่วย ด้านความพึงพอใจในงานด้านประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากพยาบาลร้อยละ 65.6 มีอัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลา และค่าตอบแทนเวรบ่าย เวรดึกตามที่ปฏิบัติ และพยาบาลวิชาชีพจะได้รับค่าตอบแทนวิชาชีพตั้งแต่ระดับ 7 ขึ้นไป ในขณะที่วิชาชีพพยาบาลเป็นงานที่เหนื่อยและหนัก ต้องรับผิดชอบสูง และเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคต่างๆ ได้ง่าย พยาบาลจึงมีความคาดหวังที่จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงให้เหมาะสมกับภาระงาน ด้านความพึงพอใจในงานด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากพยาบาลต้องให้การดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง และให้การดูแลที่ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย และญาติ ต้องการดูแลรักษาพยาบาลมาก และเป็นผู้ป่วยที่ต้องให้ความช่วยเหลือในการทำกิจกรรมซึ่งพยาบาลได้มีการวางแผน ติดตาม และประเมินผลการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องได้ใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ของตนเองในการตัดสินใจช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างเต็มที่ก่อนที่จะแพทย์จะมาถึง และมีผลต่อความเป็นความตายของชีวิตผู้ป่วย ด้านความพึงพอใจในงานด้านการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง จากภาระงานในแต่ละวันที่มีมากในการดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ไม่สามารถที่จะให้ผู้ปฏิบัติทุกคน

เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือวางแผนในการปฏิบัติได้ทุกคน สำหรับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลในแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved