

ข้อเขียนและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในการทำงานมีผู้ให้ความสนใจและศึกษาวิจัยกันอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้จะเห็นได้จาก แนวความคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่ปรากฏ ในบทที่ 2 นี้สิ่งที่ผู้วิจัยจะกล่าวถึงคือ ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงาน และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องของทั้งต่างประเทศและในประเทศ

ความหมาย

ไคมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้หลายท่านด้วยกัน ซึ่งแต่ละท่านได้แสดงทัศนะที่แตกต่างกันออกไปดังนี้

Smith ( 1955 : 114 ) กล่าวว่า " ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลทางจิตวิทยา สรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะนำไปสู่ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นกล่าวโดยง่ายจริงใจว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน "

Yoder and Others ( 1958 : 6 ) ให้ความหมายว่า " หมายถึงความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จความวัตถุประสงค์ขององค์กร หมายความว่าความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นได้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางค่าจ้าง วัตถุประสงค์และจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของตน "

Morse ( 1955 : 27 ) ให้ความหมายไว้ว่า

...ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความรู้สึกของพนักงานในแง่ลบ ถ้ามีความเครียดมาก จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความตึงเครียดของมนุษย์ ตามมนุษย์มีความต้องการมาก ก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้ามืดโลกความตึงเครียด

การตอบสนอง ความเครียดนั้นก็ลดลงหรือหมดไป ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้...

Good ( 1973 : 320 ) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า " ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงสภาพหรือระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน "

Holman ( 1973 : 384 ) ให้ความหมายว่า " ความพึงพอใจในการทำงานก็คือความรู้สึกมีความสุข เมื่อใครรับผลสำเร็จจากความมุ่งหมายหรือความต้องการหรือแรงจูงใจ "

Blum and Nayler ( 1968 : 364 ) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า...

...ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกซึ่ง เป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การนี้เทศงาน การยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มีตรรกภาพ ความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้นับกับปัญหา และอื่นๆ แต่ทัศนคติต่องานและความพึงพอใจในการทำงานมีใช้กันที่ละเอียดและแนบกับใจ ทัศนคติมีใช้ความพึงพอใจ แมว่ามันอาจแสดงให้เห็นถึงลักษณะของความพึงพอใจก็ตาม แต่ทัศนคติจะหมายถึง ความพร้อมที่จะทำอะไรอย่างใดอย่างหนึ่ง ...

Vroom ( 1964 : 99 ) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างไปจาก Blum and Nayler ว่า...

...ทัศนคติในงานและความพึงพอใจในงานนี้สามารถให้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ จะหมายถึงผลที่ไต่จากการที่บุคคล เขาไปมีส่วนร่วมในงานที่คนทำ ทัศนคติคนมอง จะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงานนั้น และทัศนคติคนลบ จะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง ...

Applewhite ( 1965 : 6 ) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานคล้ายกับ Vroom ว่าหมายถึง " ความสุขที่ได้รับจากสภาพทางกายภาพที่ทำงาน ความสุขที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจในรายได้ที่ได้รับ "

จากความหมายของนักวิชาการดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับคำว่า ปัจจัยในการทำงาน ความต้องการ และทัศนคติ เป็นสำคัญ ในทัศนะของนักวิจัย ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง การที่ปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น สภาพการทำงาน ค่าจ้าง การนิเทศงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมในปริมาณงาน มิตรภาพ ความร่วมมือ และปัจจัยอื่นๆ ใ้ตอบสนองความต้องการของผู้นปฏิบัติงานทั้งทางกายและจิตใจ จนทำให้ผู้นปฏิบัติงาน เกิดทัศนคติในทางบวกต่อการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในทางตรงกันข้าม หากปัจจัยต่างๆ ไม่ตอบสนองความต้องการดังกล่าว ย่อมทำให้ผู้นปฏิบัติงาน เกิดทัศนคติในทางลบ และเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

#### แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ก. ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ที่ปรากฏในข้อเขียนและเอกสารต่างๆ กล่าวไ้ว่ามี 2 ทัศนะ คือ ทัศนะสมัยเดิม ( Traditional view ) และทัศนะของ เฮอร์สเบอร์ก ( Herzberg's View )

ทัศนะสมัยเดิมเห็นว่า การตอบสนองความพึงพอใจในการทำงานของผู้นปฏิบัติงานนั้น อาจพิจารณาได้จากแนวคิดเรื่องที่มีปลายสุดก้านหนึ่ง เป็นความพึงพอใจในการทำงานและปลายสุดอีกก้านหนึ่ง เป็นความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งอธิบายไ้ได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยตรงกับความไม่พึงพอใจในการทำงาน นั่นคือ ประเด็นของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจในการทำงานควบ เช่น เงินได้กับการพิจารณาว่าจะให้ผลตอบแทนทั้งสองก้าน ถ้าหากความปฏิบัติงานมีความพอใจในเงินที่ได้รับจากการทำงาน ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่หากความปฏิบัติงานไม่พอใจในเงินที่ได้รับก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ( Robbins 1982 : 282 )

การตอบสนองต่อความพึงพอใจในการทำงานตามทัศนะของ สมิธ เคนนี่ จึงตั้งบนสมมุติฐานที่ว่า ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการตอบสนองต่อความพึงพอใจ จะมีแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงาน ปฏิบัติงานได้สูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความพึงพอใจ นั่นคือหากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในเรื่องใด องค์การจะต้องปรับปรุงในเรื่องนั้นให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้เกิดขึ้น

ทัศนะของ เฮอริส เบอริก แตกต่างไปจากทัศนะของ สมิธ เคนนี่ เพราะทัศนะของ เฮอริส เบอริก ได้ชี้ให้เห็นถึงความต้องการเบื้องต้นในการทำงานสองประการคือ ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากความไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ความต้องการดังกล่าวนี้อาจจะตอบสนองได้จาก ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมประเภทต่าง ๆ เช่น การนิเทศงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือน สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สถานภาพทางสังคม ความเป็นอยู่ส่วนตัว ซึ่ง เฮอริส เบอริก เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า ปัจจัยกำจัด (Hygiene Factors) และความต้องการอีกประการหนึ่งคือ ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่จะได้ความสามารถและความก้าวหน้า ความต้องการดังกล่าวนี้อาจจะตอบสนองได้จากปัจจัยตัวกระตุ้นประเภทต่าง ๆ เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ การรับผิดชอบ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ซึ่ง เฮอริส เบอริก เรียกปัจจัยต่างๆเหล่านี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) (Herzberg, Mausner and Snyderman 1959 : 32-36 )

ทัศนะของ เบอริส เบอริก เกี่ยวกับความแตกต่างกันของปัจจัยกำจัดและปัจจัยจูงใจ นำไปสู่ข้อโต้แย้งที่ว่า จะมี "แนวคตเนื่องสองแนว" เกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน แทนที่จะเป็นแนวคตเนื่อง เพียงแนวเดียวอย่างทัศนะของ สมิธ เคนนี่ ดังแผนภาพที่ 1 ที่แสดง เปรียบเทียบดังต่อไปนี้ (Robbins 1982 : 282)

แผนภาพที่ 1 เปรียบเทียบทัศนคติสมัย เกิมกับทัศนคติของ เฮอริส เบออร์ก

ทัศนคติสมัย เกิม

\_\_\_\_\_

: ความพึงพอใจ (Satisfaction)	: ความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction)
---------------------------------	---------------------------------------

ทัศนคติของ เฮอริส เบออร์ก

\_\_\_\_\_ (ปัจจัยจงใจ)

: ความพึงพอใจ (Satisfaction)	: ไม่มีความพึงพอใจ (No Satisfaction)
---------------------------------	---

\_\_\_\_\_ (ปัจจัยค่าจูน)

: ไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction)	: ความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction)
---	---------------------------------------

ความสำคัญของการมองเห็นในทัศนคติของ เฮอริส เบออร์กคือ ประเภทของปัจจัยที่เกี่ยวพันกับความไม่พึงพอใจในงานที่ทำคือปัจจัยค่าจูนนั้นจะไม่เหมือนกับประเภทของปัจจัยที่เกี่ยวพันกับความพึงพอใจในการทำงาน คือ ปัจจัยจงใจ ประเภทของการกระทำที่ฝ่ายบริหารจะนำมาใช้ในการป้องกันหรือลดความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นจะแตกต่างกันไปจากการกระทำที่จะนำมาใช้ในการพัฒนา และการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ในกรณีแรกการกระทำจะมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ส่วนในกรณีที่สองนั้น การกระทำมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่ การปรับปรุงงาน เมื่อมีปัญหาต่างหากกับปัจจัยค่าจูน ในการทำงานภาวะของความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้นกับปฏิบัติการ แต่อย่างไรก็ตาม การตอบสนองของความพึงพอใจจากปัจจัยค่าจูน จะทำให้ความไม่พึงพอใจลดลง เป็นศูนย์ เท่านั้น แต่ไม่ได้หมายความว่า จะก่อให้เกิดภาวะของความพอใจ ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจและจงใจปฏิบัติการคือปัจจัยจงใจ เท่านั้น

การสร้างปัจจัยจงใจให้เกิดขึ้นกับงานกระทำใดโดยวิธีการที่เรียกว่า การเพิ่มหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ( Job enrichment ) ซึ่งก็คือการทำงาน



มีปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นมากขึ้น แต่ก่อนที่จะเพิ่มปัจจัยจิตใจเหล่านี้ ปัจจัยกำหนดจะต้องได้รับการยอมรับก่อน เพื่อป้องกันความไม่พึงพอใจที่จะเกิดขึ้น และในกรณีที่ไม่สามารถจะตอบสนองความต้องการทางงานปัจจัยกำหนดแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะตอบสนองน้อยมากต่อความพยายามของหน่วยงานที่จะเพิ่มหน้าที่และความรับผิดชอบในงานของเขา

ข. แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีผู้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้มากมายหลายท่านด้วยกัน ส่วนใหญ่ของความคิดเห็นจะกล่าวถึงปัจจัยต่างๆที่แตกต่างกัน ดังนี้

Barnard ( 1972 : 142-149 ) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่เป็นเรื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายภาพที่หน่วยงานให้แก่ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการตอบแทน , เป็นการระดมหรือเป็นรางวัล ที่บุคคลได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลไม่ใช่วัตถุ สาคัญกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคคลได้รับแยกต่างไปจากบุคคลอื่นๆ เช่น เกียรติภูมิ การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น
3. สถานภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ อันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในทางความภูมิใจที่ใคร่แสดงฝีมือ , การได้มีโอกาสช่วยเหลือองค์กรวิเศษตนเองและผู้อื่น ทั้งการใคร่แสดงความสามารถก็ต่อหน่วยงาน
5. ความดีใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์กันหมู่มิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปอย่างดี จะทำให้เกิดความผูกพันและพอใจร่วมกับหน่วยงาน
6. การปรับปรุงสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงค่าตอบแทน , วิธีทำงาน ในสอดคล้องกันความสามารถของบุคคล ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การได้เปิดโอกาสให้บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งในหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่



Ghiselli and Brown ( 1965 : 430 - 433 ) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้มนุษย์ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

1. ระดับอาชีพ หมายถึง ความว่าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะหรือความนิยมของคนอย่างไร ถ้าอาชีพอยู่ในระดับสูง เป็นที่นิยมของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจ
2. สภาพการทำงานต่าง ๆ อยู่ในลักษณะสะดวกสบาย เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน
3. ระดับอายุ จากการวิจัยพบว่ามาจุงครั้งก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน บางครั้งก็ไม่มี ความพึงพอใจ แต่จากการศึกษาพบว่ามนุษย์ปฏิบัติงานระหว่างอายุ 25-34 ปี และ อายุ 45-54 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ
4. รายได้ โภคภัณฑ์รายวันประจำและรายได้อื่น ๆ ที่จ่ายตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน เอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ขอมมีผลต่อขวัญและกำลังใจและการผลิต

Hilton ( 1981 : 159 ) ได้กล่าวว่าจากการศึกษาและค้นพบจากการวิจัยมีองค์ประกอบหลายประการที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงาน คือ

1. ลักษณะของงาน หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ งานที่โคโย เทคนิค ความรับผิดชอบ
2. เงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน
3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน หมายถึง โอกาสของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์ หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด เป็นต้น
6. สภาพการทำงาน หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
7. การนิเทศงาน เทคนิควิธีการของการบริหาร ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางการบริหารของผู้นิเทศ
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือและความมีมิตรสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
9. การบริหารงาน หมายถึง ความเอาใจใส่ต่อคนงาน นโยบายการบริหารงาน





แนวความคิดของบุคคลต่างๆที่ได้นำมากล่าวนี้มีข้อดีน่าสังเกตบางประการดังนี้  
ประการแรก ปัจจัยที่นำมากล่าวหากพิจารณาารวมเป็นประเภทเดียวกัน จะพบว่า เป็นปัจจัย  
ที่อยู่ในขอบข่ายของปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้ง 15 ตัว ประการที่สอง ปัจจัยที่กล่าวถึงจะส่งผล  
ความพึงพอใจในการทำงานตามทัศนคติสมัยใหม่ นั่นคือ ปัจจัยดังกล่าว อาจส่งผลถึงความพึง  
พอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานก็ได้

ค. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจหรือไม่  
พึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการจูงใจ และทฤษฎีการจูงใจทั้งในระยะแรกและ  
ในปัจจุบัน จะอยู่บนพื้นฐานของหลักการความพอใจนิยม (Hedonism ) หลักการของ  
ความพอใจนี้คือ บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะประพฤติในลักษณะของการแสวงหาความพอใจและ  
ลดความไม่พอใจให้น้อยลง ( Miles 1965 : 128 ) ทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญและ  
เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้มี

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow 1943 : 370-396)  
ไถ่วางหลักไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความ  
ต้องการบางอย่างที่อยู่ภายใน ทฤษฎีนี้จะตั้งอยู่บนสมมุติฐานสำคัญ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์  
เฉพาะความต้องการที่ยังไม่ใคร่ตอบสนองความพอใจ เท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลต่อพฤติ  
กรรม ความต้องการที่ใคร่รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นตัวจูงใจอีก

2. ความต้องการของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะถูกจัดลำดับความสำคัญจากความต้องการ  
การเบื้องต้นไปจนกระทั่งถึงความต้องการที่มีความซับซ้อน

3. บุคคลที่มีความต้องการในลำดับต่อไป ก็ต่อเมื่อความต้องการในระดับต่ำกว่า  
ได้รับการตอบสนองความพอใจตามสมควรแล้ว

มาสโลว์ ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 5 ประเภท เรียงลำดับตามความสำคัญ  
ความต้องการเหล่านี้ คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ เช่น ความหิว ความกระหาย ที่พิถีพิถัน  
เพศ และความต้องการทางด้านร่างกายอื่น ๆ

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยและความมั่นคง ทั้งทางด้านอารมณ์ จิตใจ และร่างกาย

3. ความต้องการทางด้านสังคม หมายถึง ความรัก การมีส่วนร่วม การเป็นที่ยอมรับ และการมีอิทธิพลกับบุคคลอื่น

4. ความต้องการที่จะมีชื่อเสียง องค์ประกอบจากภายนอก เช่น สถานภาพทางสังคม การได้รับการยอมรับนับถือ การได้รับความเอาใจใส่ และองค์ประกอบจากภายใน เช่น การยอมรับตนเอง ความเป็นอิสระ และการได้รับความสำเร็จ

5. ความต้องการด้านความสมบูรณ์ของชีวิต หมายถึง ความสำเร็จตามความมุ่งหวังในชีวิต รวมถึงความเจริญก้าวหน้า ความสมหวังและความสำเร็จสมปรารถนา

2. ทฤษฎี อี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์ ( Alderfer, Quoted in Milton 1981 : 64 - 65 ) กล่าวว่าคนมีความต้องการหลัก 3 ประการคือ

1. ความต้องการดำรงอยู่ (E - Existence) จะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกายและวัตถุ เช่น ความหิว ความกระหาย ที่พักอาศัย เงินเดือน และผลประโยชน์พิเศษ เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R - Relativeness) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ เช่น สมาชิกในครอบครัว คู่บังคับกับปัญหา คู่โตบังคับกับปัญหา เพื่อนร่วมงาน และเพื่อน

3. ความต้องการด้านความก้าวหน้า (G - Growth) เป็นความต้องการที่จะได้รับการพัฒนาของ เมื่อบุคคลใดเผชิญกับปัญหาที่ก่อให้เกิดความทุกข์ความสามารถอย่างเต็มที่ หรือการที่ใคร่สิ่งใหม่ๆขึ้นมา

ความต้องการตามทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์ตั้งอยู่บนสมมุติฐานที่เชื่อว่า

1. เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นๆจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น

2. เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับต่ำกว่าจะมีมากขึ้น

3. เมื่อความต้องการในระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมาก ความต้องการในระดับสูงกว่าจะมากตามไปด้วย

4. เมื่อความต้องการสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะหันไปแสวงหาความต้องการอื่นๆอีก

3. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแม็กเกรเกอร์ ( McGregor, Quoted in Davis 1981 : 27-28 ) โลกเปรียบเทียบให้เห็นถึงทางเลือกที่ผู้บริหารจะมอง দেখู ท.พ. เลือกที่ไรจะ เป็นตัวกำหนดแบบของความเป็นผู้นำของผู้นับถือผู้นี้

ผู้นับถือทฤษฎี X เป็นหลักจะมีความรู้สึกว่า คนส่วนมากโดยธรรมชาติแล้วไม่ชอบงาน ไม่มีความทะเยอทะยาน มีความต้องการทางด้านการรับนิยมน้อย และชอบสั่งการ มีความสามารถทางด้านการคิดริเริ่มน้อยในการแก้ปัญหาขององค์การ การจูงใจจะเป็นการจูงใจด้วยความต้องการทางด้านการร่างกายและความปลอดภัยเท่านั้น และจะถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด และถูกบังคับเพื่อความสำเร็ในเป้าหมายขององค์การ

ผู้นับถือทฤษฎี Y จะเชื่อว่า งานก็เหมือนกับการเล่น หรือการพักผ่อน เมื่อสภาพแวดล้อมต่างๆ จัดไว้อย่างเหมาะสม การควบคุมควบคุมตนเอง เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการที่จะทำให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จ ความสามารถทางด้านการคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาขององค์การนั้นมีอยู่เกือบทุกคน การจูงใจจะเป็นการจูงใจด้วยความต้องการทางด้านการมีชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิต และคนสามารถสั่งการ ควบคุมตนเอง และมีความคิดริเริ่มในงานถ้าหากว่าได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง

ทั้งทฤษฎี X และทฤษฎี Y นี้จะกล่าวว่าทฤษฎีไหนถูกต้องย่อมไม่อาจตอบได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลแต่ละคนที่เขามองเกี่ยวข้องกับ สภาวะการณ์ ลักษณะขององค์การ และปัจจัยอื่นๆที่มีความซับซ้อนอีกเป็นจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยส่วนมากได้ชี้ให้เห็นว่า การใ้แนวทางทฤษฎี Y นั้น ในระยะยาวแล้วจะก่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานไ้มากกว่า ( สมยศ นาวิการ 2521 : 34 )

4. ทฤษฎีความจูงใจของเฮร์สเบิร์ก ( Herzberg, Mausner and Snyderman 1959 : 1 - 150 ) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยของการจูงใจที่แตกต่างกันอยู่สองประการ คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยประการแรกเรียกว่าปัจจัยค่าจูง ( Hygiene Factors ) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช้สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พึง

พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การให้ความสนใจหรือความระมัดระวังที่สัมพันธ์กับปัจจัยค่าจูนนี้ เป็นสิ่งจำเป็น แต่ยังเป็นเงื่อนไขที่ไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการจูงใจ ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย การนิเทศงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือน สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สถานภาพทางสังคม และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

ปัจจัยประการที่สอง เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ซึ่งส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ คนจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิตก็ด้วยปัจจัยเหล่านี้ ปัจจัยเหล่านี้คือ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่องนับถือ ความรับผิดชอบในการทำงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยค่าจูนไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงานในองค์การ แต่หากว่าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงานคือปัจจัยจูงใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่การขาดซึ่งปัจจัยเหล่านี้ก็ไม่ได้หมายความว่า จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน การที่จะเพิ่มปัจจัยจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยค่าจูนจะต้องได้รับการตอบสนอง เสียก่อน เพื่อป้องกันความไม่พึงพอใจที่จะเกิดขึ้น และในกรณีที่ไม่สามารถจะตอบสนองความต้องการทางความปัจจัยค่าจูนแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะตอบสนองน้อยมากต่อความพยายามขององค์การที่จะเพิ่มปัจจัยจูงใจเขาไป

จากทฤษฎีการจูงใจที่นำมากล่าวพอสรุปไว้ว่า แต่ละทฤษฎีมีกลุ่มปัจจัยที่แบ่งออกได้คล้ายคลึงกัน เป็น 2 กลุ่ม ปัจจัยกลุ่มแรกคือ ปัจจัยค่าจูนของ เดอร์ส เบอร์ก ความต้องการในระดั้มต่ำของมาสโลว์ ทฤษฎี X ของแมกเกรเกอร์ และความต้องการด้านความรู้และความสัมพันธ์ของอัลเคอร์เฟออร์ และปัจจัยกลุ่มที่สองคือ ปัจจัยจูงใจของ เดอร์ส เบอร์ก ความต้องการในระดั้มสูงของมาสโลว์ ทฤษฎี Y ของแมกเกรเกอร์ และความต้องการด้านความก้าวหน้าของอัลเคอร์เฟออร์ แต่เมื่อเปรียบเทียบถึงความชัดเจนและความครอบคลุมของปัจจัยที่กล่าวถึงของแต่ละทฤษฎี จะเห็นได้ว่าทฤษฎีปัจจัยค่าจูน-จูงใจของ เดอร์ส เบอร์กจะกล่าวถึง



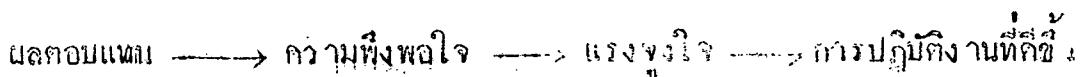
ปัจจัยต่างๆ ไครัค เจนและครอบครัวมากกว่าทฤษฎีอื่นๆ จึง เป็นเหตุหนึ่งที่ผู้วิจัยได้พิจารณาใช้ปัจจัย จำนวน 15 ตัว จากทฤษฎีคำจูน-จูงใจของ เฮอริส เบอร์กมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ แต่อย่างไรก็ตามมีสิ่งหนึ่งมีความแตกต่างกัน คือ ทักษะ เกี่ยวกับการตอบสนองความพึงพอใจในการทำงาน ทฤษฎีคำจูน-จูงใจของ เฮอริส เบอร์กจะกล่าวว่า ปัจจัยคำจูนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่ทฤษฎีอื่นๆที่นำมาศึกษามีทัศนะที่กล่าวว่า ปัจจัยหลายๆตัวต่าง ก็มีผลกระทบต่อทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ดังรายละเอียดที่ได้อธิบายมาแล้วในตอนต้น ซึ่งทัศนะของทฤษฎีต่างๆกเว้นทฤษฎีของ เฮอริส เบอร์กนี้ สอดคล้องกับแนวความคิด เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของนักวิชาการอื่นๆที่ได้นำมากล่าวไว้ เช่นกัน และสอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัยครั้งนี้ด้วย

ความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงาน

Davis ( 1981 : 82 ) ได้กล่าวถึงทัศนคติที่มีต่องานในสมัย เดิมว่า "ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ จะมีแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการผลิตสูง ความที่ไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ " เป็นการแสดงว่า ความพึงพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี มีผลผลิตเพิ่มขึ้น ในแง่ของการบริหารงานก็หมายความว่าปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล สถานภาพทางสังคม นโยบายและกฎการบริหารงาน หรืออื่นๆ จะคงได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อสามารถตอบสนองความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี ทัศนะตามแนวความคิดดังกล่าวนี้ สืบ เกิดได้จากแผนภาพดังต่อไปนี้

( สมยศ นาวิการ 2521 : 155 )

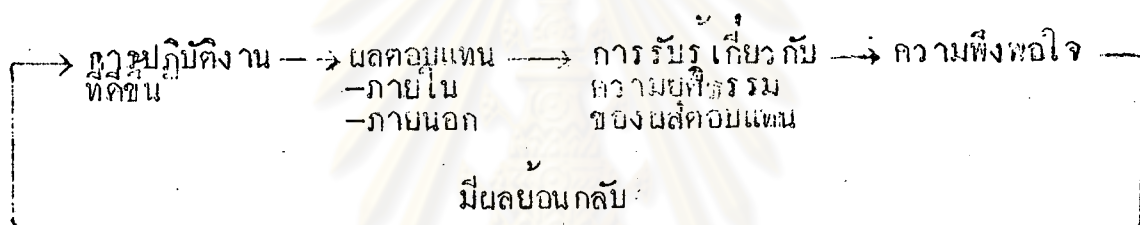
แผนภาพที่ 2 แสดงถึงความพึงพอใจ เป็นผลนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น





แต่เรื่องนี้ Porter and Lawler ( 1968 : 23 - 28 ) ได้มีความเห็นที่แตกต่างไปว่า " ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น คือ ผลตอบแทน " แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่การได้รับผลตอบแทนที่นำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ และความพึงพอใจนี้จะย้อนกลับมาส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นอีก ความเห็นดังกล่าวนี้สามารถสังเกตได้จากแผนภาพดังต่อไปนี้ ( Davis 1981 : 85 )

แผนภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานตามทัศนะของ Porter and Lawler



จากแผนภาพจะเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานไม่ได้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง แต่จะต้องผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งชี้ให้เห็นถึงจำนวนของผลตอบแทนที่บุคคลมีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเขา ความพึงพอใจจะถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริง และการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ถ้าหากว่าผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่ใคร่รู้แล้ว ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น แสดงว่าความมากมายของ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคลนั้นจะขึ้นอยู่กับขนาดของความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่ใคร่รู้จริงกับการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน และผลของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนี้จะย้อนกลับไปมีผลต่อการปฏิบัติงานต่อไปอีก

ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานนี้ ไม่อาจกล่าวได้ว่าทัศนะไหนถูกต้องมากกว่ากัน แต่สิ่งหนึ่งที่ควรได้รับจากทัศนะนี้ก็คือ การนำเอาไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน



ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องของทั้งต่างประเทศและในประเทศ

✓ Wickstorm ( 1971 : 218 ) ได้ทำการวิจัยเพื่อหาระดับและสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับอายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอน และตำแหน่งหน้าที่ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างครู 373 คน ในโรงเรียนมัธยมศึกษาและวิทยาลัยศึกษา โดยวิธีใหม่อกสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุด 4 ประการแรก คือ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ซึ่งวัดความเป็นอยู่ส่วนตัว ตัวแปรอื่นๆ เช่น เพศ และตำแหน่งหน้าที่สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

Sergiovanni ( 1973 : 191 - 207 ) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของครู โดยการสัมภาษณ์ครูกลุ่มตัวอย่างในเขตการศึกษาต่างๆ ของมณฑลโร เคนซีย์ รัฐนิวยอร์ก จำนวน 3,382 คน ผลการศึกษาค้นพบว่า

1. การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ
2. ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครอง บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

Moorehead ( 1979 : 635 - 4 ) ได้วิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชนและวิทยาลัยเทคนิคแห่งรัฐคอนเนคติกัต โดยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 200 คน จากวิทยาลัยชุมชน 12 แห่ง วิทยาลัยเทคนิค 4 แห่ง โดยมีจุดมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีค่าจูงใจของเฮอริส เบอร์ก และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ปัจจัยจูงใจกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โดยส่วนรวม ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ในวิทยาลัยชุมชนมีความพึงพอใจในงานมากกว่าอาจารย์ในวิทยาลัยเทคนิค องค์ประกอบของ การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่อาจารย์ทั้ง 2 แห่ง ขณะที่องค์ประกอบของงานเอง เป็นตัวที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และอาจารย์ในวิทยาลัยเทคนิคมีความปรารถนาในองค์ประกอบ การยอมรับนับถือมากกว่าอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน

2. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจมีความสัมพันธ์กันอย่างมากมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน

3. ในบรรดาสถานภาพส่วนตัว มีเพียงภูมิลำเนาเกี่ยวกับ เชื้อชาติเท่านั้นที่พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

ประศักดิ์ นียากร ( 2513 : จ ) ได้วิจัยเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยที่สังกัดกรมการฝึกหัดครู โดยใช้องค์ประกอบ 7 อย่างคือ สถานภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย และศักดิ์ศรีของอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพความพึงพอใจของอาจารย์โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ความพึงพอใจในเรื่อง เงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับต่ำ ความพึงพอใจในอาชีพและศักดิ์ศรีอยู่ในระดับสูง

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างอาจารย์หญิงชาย อาจารย์ส่วนภูมิภาคกับส่วนกลาง อาจารย์ตรีกับอาจารย์โท อาจารย์ตรีกับอาจารย์เอก อาจารย์โทกับอาจารย์เอก ปรากฏว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

✓ จรุง นาสวรรณ์ ( 1973 : 6251 - A ) ได้รายงานการวิจัยโดยใช้เทคนิคของ เฮอร์ส เบอร์กมาดัดแปลง เพื่อวัดความพึงพอใจในการทำงานของครูอาชีวศึกษา ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูอาชีวศึกษาที่ได้รับการศึกษาต่างประเทศและในประเทศ มีทัศนคติเหมือนกันเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของครูอาชีวศึกษา ในประเทศไทย มีความ

รู้สึกแตกต่างกันทั้งองค์ประกอบจิตใจและคำจูน และมีชื่อแตกต่างกันไปจากทฤษฎีของ เฮอริส เบอร์กคือ มีความรู้ต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับสูง แต่มีความรู้สึกต่อการได้รับการยอมรับนับถือในระดับต่ำ

3. ครูอาชีวศึกษามีความพอใจที่จะไปประกอบอาชีพอื่นภายนอกแตกต่างกันโดยกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานมีความปรารถนาที่จะประกอบอาชีพนอกสถาบันมากกว่ากลุ่มที่ไม่พึงพอใจในการทำงาน

4. ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของครูอาชีวศึกษากับอายุ สถานที่ทำงาน และระดับการศึกษา

5. ทาองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับทฤษฎีของ เฮอริส เบอร์กพบว่า 3 องค์ประกอบเชื่อได้ว่าเป็นองค์ประกอบของ เฮอริส เบอร์กคือ สภาพของอาชีพ ชีวิตส่วนตัว และ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ปราณี อารยะศาสตร์ ( 2519 : จ - ฉ ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา โดยนำเอาทฤษฎีของ เฮอริส เบอร์กมาดัดแปลงใช้ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้งระดับโรงเรียนและวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง และความพอใจต่อปัจจัยต่างๆภายในกลุ่มแตกต่างกันน้อย

2. ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารวิชาชีพต่างๆ อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ยกเว้นกลุ่มพานิชยกรรมที่มีความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ

3. ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารระดับวิทยาลัยสูงกว่าความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารระดับโรงเรียน

4. ความพึงพอใจในการทำงานที่ผู้บริหารทั้งสองระดับในปัจจุบัน เรื่อง เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล อยู่ในระดับต่ำ สูงขึ้นมาได้แก่เรื่อง สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน และความสัมพันธ์กับผู้บริหาร

5. ความพึงพอใจในการทำงานที่ผู้บริหารทั้งสองระดับมีความเห็นตรงกันคือความมั่นคงในการทำงาน เป็นอันดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ

และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

6. ในการบริหารงานตามอุดมคติของผู้บริหารทั้งสองระดับ มีความเห็นตรงกันว่า เงินเดือนและตำแหน่ง เป็นปัจจัยสำคัญน้อยที่สุด ในส่วนที่แตกต่างกันคือ

6.1 ผู้บริหารระดับวิทยาลัยเห็นว่า ความสำเร็จในการทำงาน เป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญที่สุด

6.2 ผู้บริหารระดับโรงเรียนเห็นว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานสำคัญที่สุด สรุปรณ กรีพทล ( 2518 : 30 - 33 ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยนำเอาทฤษฎีของ เดอร์ส เบอร์กมาดัดแปลงใช้ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพอใจของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตรที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆของกลุ่มปัจจัยจูงใจมีมากกว่าปัจจัยค่าจ้าง

2. เมื่อเปรียบเทียบความพอใจของอาจารย์ที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆของปัจจัยทั้งหมด ปรากฏว่าอันดับที่ 1 และ 2 ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และค่างาน และความพึงพอใจน้อยเป็นอันดับที่ 7 และ 8 คือ นโยบายและการบริหารงาน และสภาพการทำงาน

3. เมื่อเปรียบเทียบความพอใจของอาจารย์ที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆของปัจจัยแต่ละกลุ่ม ปรากฏว่าในกลุ่มปัจจัยค่าจ้าง เงินเดือน ค่าแห่งและความมั่นคง เป็นอันดับที่ 1 อันดับสุดท้ายได้แก่ สภาพการทำงาน ส่วนในกลุ่มปัจจัยจูงใจ อันดับ 1 ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และอันดับสุดท้ายได้แก่ ความยอมรับนับถือ

4. เมื่อเปรียบเทียบความสำคัญขององค์ประกอบต่างๆของปัจจัยทั้งหมดที่เป็นตัวกระตุ้นใจมากที่สุด ปรากฏว่าอันดับที่ 1 และ 2 ได้แก่ ความสัมพันธ์ในการทำงาน และค่างานเอง อันดับสุดท้ายได้แก่ เงินเดือน ค่าแห่งและความมั่นคง

5. เมื่อเปรียบเทียบความสำคัญขององค์ประกอบต่างๆของปัจจัยทั้งหมดที่เป็นตัวกระตุ้นใจอาจารย์ทำงานใจมากที่สุด โดยแยกตามรายใ้ของอาจารย์ ปรากฏว่า กลุ่มที่มีรายใ้สูงใจผลคล้ายคลึงกับข้อ 4 แต่กลุ่มรายใ้ต่ำ ปรากฏว่า ตัวกระตุ้นอันดับ 1



ไถ่แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และอันล้นสุดท้ายไถ่แก่ การยกย่องและการยอมรับนับถือ

6. การ เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยค่าเงินและจิตใจ ปรากฏว่า ปัจจัยทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ใจความไถ่แยกจากกันโดยเด็ดขาด

7. ผลจากการ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างองค์ประกอบต่างๆของปัจจัยทั้งหมด โดยแยกตามเพศ ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ของอาจารย์ ปรากฏว่าไม่มีผลแตกต่างกัน

✓ โสภณ สุขสวัสดิ์ ( 1980 : 964 - A ) ไถ่ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบที่วัดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในประเทศไทย คือ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยนำเอาทฤษฎีของ เซอร์ส-เบอร์รกมาไซ่ ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีความพึงพอใจในองค์ประกอบ นโยบายและการบริหารงาน และเงินเดือน ส่วนองค์ประกอบที่ไม่พึงพอใจไถ่แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา ลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ในบรรดาองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ องค์ประกอบเรื่อง เงินเดือนมีผลต่อเพศ ระยะเวลา ระยะเวลาการศึกษาและตำแหน่งทางวิชาการ นั่นคือ ผู้ที่มีอายุ 41 ปี ขึ้น มีความพึงพอใจน้อยเกี่ยวกับเงินเดือน เชนเกี่ยวกับผู้ทำงาน 11 ปีขึ้นไปและผู้ที่ดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์ สำหรับผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาเอก พบว่ามีความพึงพอใจในเงินเดือนมากกว่าผู้สำเร็จการศึกษาในระดับอื่นๆ

3. ในบรรดาองค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจ องค์ประกอบในเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการยอมรับนับถือ มีผลต่อสภาพสมรสและตำแหน่งทางวิชาการ นั่นคือผู้ที่แต่งงานแล้ว มีความไม่พึงพอใจในองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าผู้ที่ไม่ได้แต่งงาน ผู้ที่ดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์มีความไม่พึงพอใจในองค์ประกอบ

สภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าตำแหน่งอื่นๆ

4. เพศและความรับผิดชอบ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญต่อองค์ประกอบที่วัดความพึงพอใจในการทำงาน

5. ในการศึกษาเปรียบเทียบกับทฤษฎีของ เดอร์ส เบอร์กพบว่า มีส่วนสนับสนุนทฤษฎีดังกล่าว แต่มีส่วนเบี่ยงเบนไปบ้าง เนื่องจากมีความแตกต่างกันในทางวัฒนธรรมและอาชีพ

คำนี้ นักแก้ว ( 2523 : จ - ฉ ) ได้รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 โดยอาศัยแนวทฤษฎีของ เดอร์ส เบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา รู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน

2. องค์ประกอบที่ทำให้ครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา รู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานได้แก่ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน งบประมาณ ปัญหา นโยบายและการบริหารงาน

3. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3 แล้ว ได้ผลดังนี้

3.1 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างครูอาจารย์ที่มีอายุราชการ 1-10 ปี และอายุราชการ 11 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีหนึ่งองค์ประกอบคือ การได้รับการยอมรับนับถือ

3.2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างครูอาจารย์เพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีสององค์ประกอบ คือ ความสำเร็จของงาน และ การได้รับการยอมรับนับถือ

3.3 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างครูอาจารย์ที่มีวุฒิทางการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีและตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ในองค์ประกอบทั้งหมดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ



ประพจน์ นันทรามาศ ( 2524 : จ ) โครงการงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใ้แก่นำเอาทฤษฎีของ เฮอริส เบออร์กมาใช้ ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในองค์ประกอบปัจจัยจริงใจและปัจจัยค่าจุน สอดคล้องกัน เป็นอันดับแรก ใ้แก่ ความก้าวหน้า และสามารถรับสुकท้ายใ้แก่ ความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน
2. อาจารย์กลุ่มที่มีความพึงพอใจ และกลุ่มที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในองค์ประกอบปัจจัยจริงใจและปัจจัยค่าจุนแตกต่างกันทุกองค์ประกอบ
3. อาจารย์กลุ่มที่มีวุฒิปริญญาตรีและกลุ่มที่มีวุฒิปริญญาโทและ เอก มีความพึงพอใจในองค์ประกอบปัจจัยจริงใจและปัจจัยค่าจุนแตกต่างกันในองค์ประกอบ นโยบายและการบริหารงาน
4. อาจารย์กลุ่มที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์และกลุ่มที่ดำรงตำแหน่งสูงกว่า มีความพึงพอใจในองค์ประกอบปัจจัยจริงใจและปัจจัยค่าจุนไม่แตกต่างกัน
5. อาจารย์กลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยและกลุ่มที่มีประสบการณ์มาก มีความพึงพอใจในองค์ประกอบปัจจัยจริงใจและปัจจัยค่าจุนแตกต่างกันในองค์ประกอบ การบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
6. อาจารย์กลุ่มที่สังกัดวิทยาเขตภาคใ้ใหญ่ และกลุ่มที่สังกัดวิทยาเขตปัตตานี มีความพึงพอใจขององค์ประกอบปัจจัยจริงใจและปัจจัยค่าจุนแตกต่างกันในองค์ประกอบ ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร
7. การทดสอบความสัมพันธ์ทั้งกันและกันระหว่างองค์ประกอบในปัจจัยจริงใจ และปัจจัยค่าจุน ปรากฏว่าส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันใ้ทางบวก
8. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบกลุ่มปัจจัยจริงใจกับปัจจัยค่าจุน ปรากฏว่าทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กันใ้ทางบวก

ผลงานการวิจัยที่ใ้แก่นำมากล่าวนี้ มีข้อที่นำสัง เกตใ้แก่ ส่วนใหญ่จะอาศัยทฤษฎีค่าจุน - จริงใจ ของ เฮอริส เบออร์กมาใช้ แต่ลักษณะการนำเอาทฤษฎีใ้แก่กล่าวมาใ้ใช้มี สอง

ลักษณะคือ นำเอาองค์ประกอบในปัจจุบันใจและปัจจัยคำจูนมาใช้โดยไม่ยึดถือตามทัศนะของ เฮอริส เบอริก และอีกลักษณะหนึ่ง เป็นการนำเอาองค์ประกอบในปัจจุบันใจและปัจจัยคำจูนมาใช้โดยยังคำนึงถึงทัศนะของ เฮอริส เบอริกอยู่ แต่อย่างไรก็ตามการนำเอาทฤษฎีมาใช้ในลักษณะที่สองนี้ ผู้วิจัยส่วนใหญ่ก็ยังคงมีความสงสัยในทัศนะของ เฮอริส เบอริกอยู่ จึงมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยทั้งสองกับความพึงพอใจ ซึ่งผลการวิจัยส่วนใหญ่ก็พบว่าปัจจัยทั้งสองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นการแสดงว่า ปัจจัยคำจูน ทั้ง เฮอริส เบอริกกล่าวว่าไม่เกี่ยวข้องกับการส่งผลถึงความพึงพอใจนั้นก็ยังคงเกี่ยวข้องอยู่

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีของ เฮอริส เบอริกมาใช้ในลักษณะแรก ทั้งนี้ เพราะผู้วิจัยพิจารณาแล้ว เห็นว่าองค์ประกอบในปัจจุบันใจและปัจจัยคำจูนนั้นกล่าว ได้อย่างครอบคลุมและชัดเจนกว่าทฤษฎีหรือแนวความคิดอื่นๆ และที่ไม่ได้ยึดถือตามทัศนะของ เฮอริส เบอริกมาใช้ค่านั้น เนื่องจากผลการวิจัยดังกล่าว และจากการทดสอบของบุคคลทั้งหลายคือ Robert J. House, Lawrence A. Wigdor, Nathan King and V.M. Backman ( Milton 1981 : 67 ) ซึ่งพบว่า " ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับอิทธิพลของสิ่งต่างๆดังนี้คือ ระดับของการงานอาชีพ อายุ เพศ การศึกษา วัฒนธรรม และฐานะของบุคคลในสังคม "

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย