

กรอบแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะเสนอเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการเชื่อมโยงสังกัปต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อใหญ่ ๆ คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน
3. ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. สมมติฐานและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ และการพัฒนาความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะข้าราชการ ทั้งนี้เพราะข้าราชการเป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่รับใช้ประชาชนโดยตรง การพัฒนาความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของข้าราชการ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่รับใช้ประชาชนโดยตรงจึงเป็นรากฐานของการพัฒนาระบบราชการทั้งปวง เพราะถ้าข้าราชการมีจิตใจที่ดีย่อมจะมีจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ และยังมีประโยชน์ต่อสุขภาพจิตของข้าราชการด้วย คือ ทำให้มองเห็นคุณประโยชน์ของการทำงานอย่างเต็มกำลัง จึงมีความพึงพอใจและพร้อมที่จะทำงานราชการและถ้าทำงานราชการการท่วงงานก็มีความสุข ความยินดีและความพอใจในงานอาชีพ (ดวงเดือน พันธมนาวิน 2529 : 17)

การที่จะสร้างให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เป็นเรื่องที่ยากมากเรื่องหนึ่ง เพราะในระบบการทำงานข้าราชการ และสภาพสังคมปัจจุบันมีสิ่งมากระทบกระเทือนและทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ที่การงานแตกต่างกันไปอย่างมากมาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การตอบสนองที่ได้รับ ถ้าตอบสนองตามที่บุคคลต้องการก็เกิดความพึงพอใจในงานนั้น และตรงกันข้ามถ้าไม่ตอบสนองตามที่ต้องการ ก็ไม่เกิดความพึงพอใจในงานนั้น ความพึงพอใจจึงมีผลโดยตรงต่อการทำงานในทุกอาชีพ และความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลในลักษณะชอบ

หรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งนั้น ถ้าบุคคลรู้สึกว่ามีประโยชน์ก็จะเกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น ตรงกันข้ามถ้ารู้สึกว่ามีโทษ บุคคลนั้นก็จะเกิดความไม่ชอบหรือเกลียดชังสิ่งนั้น (กระจ่าง พันธุมนาวิน 2526 : 25)

ความหมายของความพึงพอใจ นักจิตวิทยาและนักการศึกษา ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ดังต่อไปนี้

Applewhite (1965 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน ความสุขที่ได้รับมาจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และการมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้

Mores (1953 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียดของผู้ทำงานให้ต่ำลงได้ เมื่อความเครียดในงานลดลงก็ย่อมจะเกิดความพึงพอใจในงาน

Strauss and Sayles (1960 : 119-120) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเพื่องานนั้นให้ผลตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

Henry (1965 : 114-135) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากน้อยของผู้ทำงานที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งเป็นความรู้สึกที่มีต่องานทั้งในด้านร่างกาย จิตใจและสภาพแวดล้อม

Good (1973 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่

Davis (1977 : 73-74) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่ เขาเหล่านั้นมีต่องานที่เขาทำอยู่ซึ่งเป็นผลมาจากความเหมาะสมระหว่างลักษณะของงานกับความต้องการของเขาที่ได้คาดหวังว่าจะได้รับจากการทำงานนั้น

Smith (1965 : 114-135) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ระดับความพึงพอใจเล็กน้อยของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้นว่าตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด และกล่าวอีกว่าเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

Parler and Oglesby (1972 : 173) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกในเรื่องต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน

Blum and Naylor (1968 : 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งได้ผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

ปราณี อารยะศาสตร์ (2519 : 21) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่าเป็น ความรู้สึกในทางที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมาก ก็จะมีการเสียสละอุทิศร่างกาย แรงใจ แรงปัญญาให้แก่งานมาก ผู้ใดมีความพึงพอใจในงานน้อย ก็จะทำเพียงตามหน้าที่ ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น

เสถียร เหลืองอร่าม (2522 : 79) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงานว่าเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยจะออกมาในรูปของความพอใจที่คนทำงานมาก ได้เงินมากบรรยากาศในสถานที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น นอกจากนี้ เขายังได้กล่าวอีกว่าความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อตนมีความรู้สึกว่าประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับ สามารถทำงานด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ปฏิบัติให้เกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติก็เต็มใจทำงานมากขึ้น

สุวัฒน์ ปานมุข (2518 : 6) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงานว่าสภาพทางอารมณ์ของบุคคลที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่จะร่วมในการทำงานอย่างมีความสามารถ

จารุวรรณ เสวกรวรรณ (2518 : 6) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึก หรือท่าทีของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่

สุวรรณา สุวรรณผล (2520 : 14) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางบวกที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ คือ หน่วยงาน สภาพทำงาน การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย และศักดิ์ศรีของอาชีพ

จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในงานเมื่อได้พิจารณาแล้ว จะเห็นว่ามีความคล้ายคลึงกัน กล่าวคือความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะจิตใจของผู้ปฏิบัติงานที่บุคคลมีต่องาน และสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคลที่เขากำลังปฏิบัติอยู่ โดยที่เขาเหล่านั้นมีความคาดหวังไว้ว่า เมื่อเขาเหล่านั้นมาปฏิบัติงาน พวกเขาควรที่จะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่พวกเขาได้กระทำลงไป ซึ่งถ้าพวกเขาได้รับการตอบสนองตามความต้องการของพวกเขาแล้ว ก็จะเกิดความพึงพอใจและในการทำงานของพวกเขา นั้น บรรดาสีงแวดล้อมต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบในการทำงานจะต้องไม่เป็นอุปสรรคที่คอยขัดขวางไม่ให้พวกเขาทำงานต่าง ๆ เหล่านั้นได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นลักษณะที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ปฏิบัติงาน ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด กล่าวคือ ถ้าหากว่าหน่วยงาน หรือองค์กรใดผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานมาก การปฏิบัติงานก็จะออกมาในรูปของความกระตือรือร้น มีความตั้งใจเต็มที่จะปฏิบัติงานนั้น ถึงแม้ว่างานนั้นจะมีความยากลำบากเพียงใด ผลงานที่ออกมาจะเป็นผลงานที่ดีมีคุณภาพ และปฏิบัติงานด้วยดีสม่ำเสมอ และมีผู้ที่ต้องการที่จะร่วมในกิจกรรมมาก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากหน่วยงานหรือองค์กรใด ผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีความพึงพอใจในงาน หรือมีความพึงพอใจในงานน้อยแล้ว พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกมาก็จะ ไม่มีความกระตือรือร้น มีความเฉื่อยชาการทำงานก็เพื่อให้เสร็จไปวันๆ หนึ่งเท่านั้น ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีผู้ปฏิบัติงานที่จะมาเข้าร่วมกิจกรรมในองค์กรน้อย และอยากที่จะออกไปจากองค์กร การที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในงานมากหรือน้อยนั้น น่าจะมีมูลเหตุมาจากหลายสิ่งหลายอย่างที่เป็นปัจจัยในการทำงาน ซึ่งมีอยู่ในหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ นั้นเอง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ หน่วยงานที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่นั้นมีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ก็จะทำให้บุคคลในหน่วยงานนั้นมีความพึงพอใจในงานมาก ถ้าหน่วยงานใด ที่ผู้ปฏิบัติงานมีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยก็ย่อมทำให้บุคคลในหน่วยงานนั้นมีความพึงพอใจในงานน้อย ทั้งนี้ เนื่องจากว่าบุคคลในหน่วยงานนั้น ๆ มีความรู้สึกว่าได้รับ

การตอบสนองความต้องการแล้วย่อมเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งจูงใจที่จะทำให้บุคคลนั้นๆ เกิดความต้องการที่อยากจะได้ซึ่งสิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ทั้งนี้แล้วแต่ความต้องการของแต่ละบุคคล

Chiselli (อ้างในอนุศักดิ์ โกมลศาสตร์, 2533: 13-14) กล่าวถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมีอยู่ 5 ประการ ดังนี้คือ

1. ระดับอาชีพ (Occupation level) หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ
2. สถานะทางสังคม (Social Status) สภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องอยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน การได้รับตำแหน่งที่ดี หรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานที่จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น
3. อายุ ตามความเห็นของ Chiselli ผู้ที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย โดยเฉพาะผู้ที่มีอายุระหว่าง 45-54 ปี
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา (Quality of supervision) ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของงาน

Gilmer (อ้างใน อนุศักดิ์ โกมลศาสตร์, 2533: 14) กล่าวว่า องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานดังนี้คือ

1. ความมั่นคงและปลอดภัย
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. การจัดการ
4. ค่าจ้าง
5. ลักษณะของงานที่กระทำ
6. ลักษณะทางสังคมของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การติดต่อสื่อสาร
9. สภาพการทำงาน
10. สิ่งตอบแทนที่ได้จากการทำงาน

Herzberg (1959 : 379-380) กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมีอยู่ 2 ประเภท

- ก. ปัจจัยที่ทำให้เกิดการจูงใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการคือ
1. ความสำเร็จของงาน
 2. การเป็นที่ยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น
 3. ลักษณะของงาน
 4. ความรับผิดชอบ
 5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
- ข. ปัจจัยที่ค้ำจุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้นมีอยู่ 9 ประการคือ
1. ค่าจ้างหรือเงินเดือน
 2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 3. หนทางที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
 4. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา
 5. นโยบายและการบริหารงาน
 6. สภาพของการทำงาน
 7. ความมั่นคงในการทำงาน
 8. ชีวิตส่วนตัว
 9. ฐานะทางสังคม

French (1970 : 31) กล่าวว่าปัจจัยที่จูงใจบุคคลเกิดความพึงพอใจในงานมีอยู่ 7 ประการคือ

1. ความมั่นคงในอาชีพ
2. ความเป็นธรรมในเรื่องเงินเดือนหรือค่าจ้าง
3. การควบคุมบังคับบัญชา
4. สวัสดิการและผลประโยชน์ที่ถือถือ
5. สภาพการทำงาน

6. การมีโอกาสดำเนินการในการทำงาน
7. ลักษณะทางสังคม

Smith (1965 : 114-135) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. การปรับตัวของบุคคล
2. ลักษณะของงาน
3. เพื่อนร่วมงาน
4. การนิเทศงาน
5. การจัดการ
6. ฐานะทางสังคม

Van Dersal (อ้างใน สุทธิชัย คมสาคร, 2524:19) กล่าวว่า ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์การ
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน

และยังมีตัวกระตุ้นที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานอื่น ๆ อีก ซึ่ง William R. Van Dersal เห็นว่า ได้แก่สิ่งต่อไปนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การยอมรับของสังคม
3. ลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. โอกาสก้าวหน้า

Tiffin and McCORMICK (อ้างใน อนุศักดิ์ โกมลศาสตร์, 2533:15) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. บริษัทและการจัดการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

Guilford และ Gray (อ้างใน สุนทร อนนต์สิริพร, 2532:35) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์การและการบริหารงาน
8. ค่าจ้าง
9. การนิเทศงาน
10. การติดต่อสื่อสาร
11. ชั่วโมงในการทำงาน
12. เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
13. สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ

จารุวรรณ เสวกวรรณ (2518 : 14) กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานมี 7 ประการ

1. สภาพของการทำงาน
2. เพื่อนร่วมงาน
3. การปกครองบังคับบัญชา
4. เงินเดือนและสวัสดิการ
5. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
6. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
7. ศักดิ์ศรีของอาชีพ

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (2523 : 80-99) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานมีสาเหตุมาจากปัจจัย 3 ประการ ดังนี้คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระยะเวลาในการทำการ สติปัญญา การศึกษา และบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้มาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญ สถานภาพทางอาชีพ สถานภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ รายได้ ความมั่นคง สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน และการจัดการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 320-321) ได้แบ่งสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน เป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่าย และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สิ่งจูงใจประเภทนี้มี 2 ชนิด คือ สิ่งจูงใจทางตรง ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง และสิ่งจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บ้านหนึ่งบ้านอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ
2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เป็นตัวเงิน เป็นสิ่งจูงใจที่ตอบสนองต่อความต้องการทางด้านจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและความมั่นคงในงาน

ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองแล้ว ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การก็จะแสดงออกในรูปของความเสียสละ อุทิศแรงกายแรงใจให้แก่งานที่ทำอย่างเต็มที่ ไม่เกิดอาการเบื่อหน่าย ท้อถอย ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการทำงาน และวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น ๆ

3. ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ทฤษฎีแรงจูงใจ (MASLOW'S general theory of human motivation)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็คือ การสนองตอบที่ตรงความต้องการของมนุษย์ (Human needs) ซึ่งเกี่ยวกับเรื่องนี้ Maslow (1954 : 80-84) มนุษย์มีความต้องการหลายอย่าง ความต้องการนั้นไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการอื่นเข้ามาแทนที่ ความต้องการในระดับต่ำเมื่อได้รับการตอบสนอง ความต้องการในระดับสูงไปก็จะเข้ามาแทนที่ และมีการเรียกร้องให้ตอบสนองในทันที ความต้องการจะเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก โดยแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ชั้นดังนี้

ภาพที่ 2

แผนภูมิแสดงลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของ Maslow



ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และสิ่งที่มีความจำเป็นที่สุดของการดำรงชีวิต ร่างกาย จะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ถ้าหากร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตก็จะดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค การพักผ่อน ตลอดจนความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการในขั้นนี้องค์กรหรือหน่วยงานจะสนองตอบความต้องการเหล่านี้ของบุคคล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร โดยการจ่ายเป็นค่าจ้าง เพื่อบุคคลในแต่ละบุคคลนั้นจะได้นำเอาเงินที่ได้รับนั้น ไปใช้จ่ายแสวงหาสิ่งที่จำเป็นตามต้องการ

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Security needs) เมื่อ ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเข้ามาแทนที่ที่มนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองในด้านความปลอดภัย ปราศจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ หรือความปลอดภัยในการประกอบอาชีพ กล่าวคือ เมื่อมนุษย์เรามีรายได้มาตอบสนองความต้องการแล้วมนุษย์ก็ย่อมมีความต้องการที่จะมีรายได้นั้นต่อไป ดังนั้น ความมั่นคงในการทำงานจึงนับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อบุคคลในการปฏิบัติงาน การสนองตอบเกี่ยวกับความต้องการในขั้นนี้ขององค์กรนั้น องค์กรจึงมีหน้าที่ที่จะให้ความมั่นคงแก่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจะไม่ให้บุคคลออกจากงานนั้น จะต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบมีการตั้งกรรมการขึ้นสอบสวนให้ได้ข้อเท็จจริงที่แน่นอนและถูกต้องเสียก่อน

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social of Belonging needs) เมื่อความต้องการสองประการแรกของบุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงกว่าก็จะเข้ามาแทนที่ และครอบงำพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้ได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นก็คือ ความต้องการทางสังคม ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมหรือได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรหรือความรักจากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นในสังคม ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยอมรับในความสำเร็จของตน องค์กรหรือหน่วยงานที่บุคคลปฏิบัติอยู่ย่อมสนองตอบความต้องการในขั้นนี้ ด้วยการให้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือของหน่วยงานนั้น หรือมีการยกย่องชมเชย และให้ลูกจ้างได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้เขามีความรู้สึกว่าเขามีความสำคัญในองค์กรนั้นเหมือนกัน

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or egoistic needs) เป็นความต้องการที่อยากจะเด่นในสังคม ความเป็นอิสระมีเสรีภาพเป็นของตนเองมีคนเคารพนับถือ การมีตำแหน่งสูง ๆ ในองค์กรหรือการมีความสามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญซึ่งเป็นการยกฐานะของตนให้เด่นในสังคม องค์กรที่มีการตอบสนองความต้องการขั้นนี้ของบุคคลผู้ปฏิบัติงานด้วยการแบ่งชั้นของหน้าที่ในการทำงานมียศมีตำแหน่งตามลำดับความสำคัญ

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self actualization) ความต้องการในขั้นที่ 5 นี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์เป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาเป็นส่วนมากมีความต้องการในขั้นนี้ได้ ก็จะได้รับยกย่องในสังคมเป็นพิเศษ เช่น ความต้องการที่อยากจะเป็นที่มียศชื่อเสียงของโลก ความต้องการที่อยากจะเป็นนายกรัฐมนตรีหรือประธานาธิบดี อยากรจะเป็นนักกีฬาที่มีชื่อเสียงของโลกหรือของประเทศ ซึ่งความต้องการในขั้นนี้แต่ละคนก็จะมีความรู้สึคนึกคิดที่แตกต่างกันไป

3.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two -Factor Theory)

Fredrick Herzberg และคณะ (อ้างใน กำพล ทัศนไทย 2533 : 15-18) ได้พยายามศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พอใจในการทำงาน เขาได้ทำการศึกษากับพนักงานบัญชีและวิศวกร ผลการศึกษาของเขาพบว่า เป็นการยากมากที่เหตุการณ์เดียวจะทำให้เกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน ความจริงถึงแม้ว่าจะซ้ำซ้อนกันบ้าง ในเหตุการณ์ แต่สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานก็มีลักษณะแตกต่างกันอย่างมากกับสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจในภาวะการทำงาน กับความไม่พึงพอใจในภาวะการทำงาน เป็นสิ่งที่แยกหาก และมีความแตกต่างกันในวิธีการที่จะทำ ไม่ใช่ความรู้สึกที่ตรงกันข้าม ดังนั้นทฤษฎีของเขาจึงได้ชื่อว่า "ทฤษฎีสองปัจจัย" ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ข้อสมมติฐานของ Herzberg ในการศึกษาครั้งนี้คือ ความพึงพอใจในงานที่ทำเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี

ปัจจัยต่าง ๆ ที่สร้างความพึงพอใจในงานเรียกว่า "ตัวสร้างความพึงพอใจในงาน" และปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานจะเรียกว่า "ตัวสร้างความไม่พึงพอใจในงาน" โดยไม่ได้เรียงสิ่งเหล่านี้ตามลำดับความสำคัญคือ

ตัวสร้างความพึงพอใจในงาน

- ความสำเร็จของงาน
- การยอมรับนับถือ
- ความรับผิดชอบ
- ด้วงงานเอง
- ความเจริญงอกงาม
- ความก้าวหน้าในงาน

ตัวสร้างความไม่พึงพอใจในงาน

- สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- นโยบายและการปฏิบัติงาน
- การกำกับดูแล
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- เงินเดือนและสิ่งตอบแทน
- สถานภาพ
- ความมั่นคง
- ชีวิตส่วนตัว

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้ให้ความเห็นไว้ในทฤษฎีของเขาเกี่ยวกับความพอใจในงานขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. ปัจจัยของงาน ปัจจัยของงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจหรือไม่นั้นมี 2 พวกคือ

1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ต้องการกระทำหรือเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับเนื้อหาของงานนั้นจริง ๆ ซึ่งได้แก่

- ความสำเร็จ
- การยอมรับนับถือ
- ลักษณะงาน
- ความเจริญงอกงาม
- ความก้าวหน้า

1.2 ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับลักษณะของงานหรือไม่เป็นผลที่เกี่ยวกับเนื้อหาของงาน โดยตรง ซึ่ง ได้แก่

- ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- วิธีการบังคับบัญชา
- นโยบายของงาน
- สภาพแวดล้อมการทำงาน
- สถานภาพ
- ความมั่นคง
- ชีวิตส่วนตัว
- เงินเดือนและสิ่งตอบแทน



ในเรื่องปัจจัยของงานสองลักษณะนี้ Herzberg สรุปว่าเนื้อหาของงานจริง ๆ นั้น เป็นสิ่งตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางด้านให้ประโยชน์ตนเองในการทำงานโดยตรงซึ่งถือว่าเป็นสิ่งล่อใจทางบวก ส่วนปัจจัยซึ่งไม่ใช่เนื้อหาจริง ๆ นั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานดังกล่าวได้ การตอบสนองปัจจัยหลังนี้จะเป็นเพียงการตอบสนองไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจเท่านั้น ไม่ใช่สิ่งที่จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกได้ จึงถือว่าเป็นสิ่งล่อใจทางลบ ซึ่งปัจจัยทั้งสองนี้เป็นปัจจัยภายนอก

2. ความแตกต่างในบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจ และไม่พอใจได้เช่นกัน เพราะความพอใจในงานนั้นมีได้เกิดจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคลเสมอไป แต่บุคลิกภาพของแต่ละคนมีส่วนในการกำหนดความพอใจของตนด้วยในกรณีนี้ Herzberg กล่าวว่าถ้าวิเคราะห์คนโดยถือความสนใจต่อการทำงานของเขาเป็นหลักแล้ว จะแบ่งได้เป็นสองพวกคือ

2.1 พวก Motivation Seekers คือพวกที่ผูกใจอยู่กับเนื้อหาของงานต้องการให้งานดีที่สุดในคำนี้ถึงปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ มากนัก เป็นพวกที่ต้องการตอบสนองด้วยเนื้อหาของงานจริง ๆ

2.2 พวก Maintenance Seekers คือพวกที่เน้นความสนใจสภาพแวดล้อมของการทำงาน เช่น สถานที่สะดวกสบาย เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัว

ตัวที่น่าพอใจ เขาก็จะมีความพึงพอใจในงานนั้น ซึ่งเป็นพวกที่ต้องการตอบสนองความต้องการ ด้วยปัจจัยที่ไม่ใช่เนื้อหาของงานจริง ๆ

3.3 ทฤษฎีความพึงพอใจ

คำอธิบายเกี่ยวกับการที่คนเราจะพึงพอใจในงาน ถ้าอย่างไรมัน อาจกล่าวได้ หลายแนวทาง แต่ในที่นี้จะขอใช้สองทางประกอบกัน กล่าวคือ

อารี เพชรบุตร (2530 : 58-89) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ 2 ทฤษฎีคือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่การทำงานหรือความพึงพอใจสัมพันธ์กับการทำงาน

จากการศึกษาที่ How Thorn ของ Elton Mayo และคณะ ตลอดจนการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ของนักจิตวิทยากลุ่มต่าง ๆ พยายามสรุปให้เห็นว่าความพึงพอใจจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานที่เขารับผิดชอบอยู่ เขาจะสามารถทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตและทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นจากกำลังใจ ชวัญในการทำงาน คนที่มีกำลังชวัญดี กำลังชวัญสูง บุคคลนั้นจะมีความสุขและเมื่อมีความสุขก็จะทำงานมีประสิทธิภาพ Herzberg และคณะได้นำเอาความพึงพอใจมาอธิบายในรูปตัวแปรในการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ กับกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

กลุ่มทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานในองค์การได้แก่ การนิเทศงาน สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ค่าจ้างแรงงาน และนโยบายขององค์การหรือนโยบายของบริษัท ส่วนกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้แก่ ลักษณะงานที่จะก่อให้เกิดความสัมฤทธิ์ผล การยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นและความภาคภูมิใจของผู้เ้า

จากทฤษฎีนี้ก็อาจสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับการทำงาน ถ้าคนงานมีความพึงพอใจ เขาจะทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และผลผลิตก็จะเพิ่มขึ้นซึ่งจะเป็นผลที่จะติดตามมา

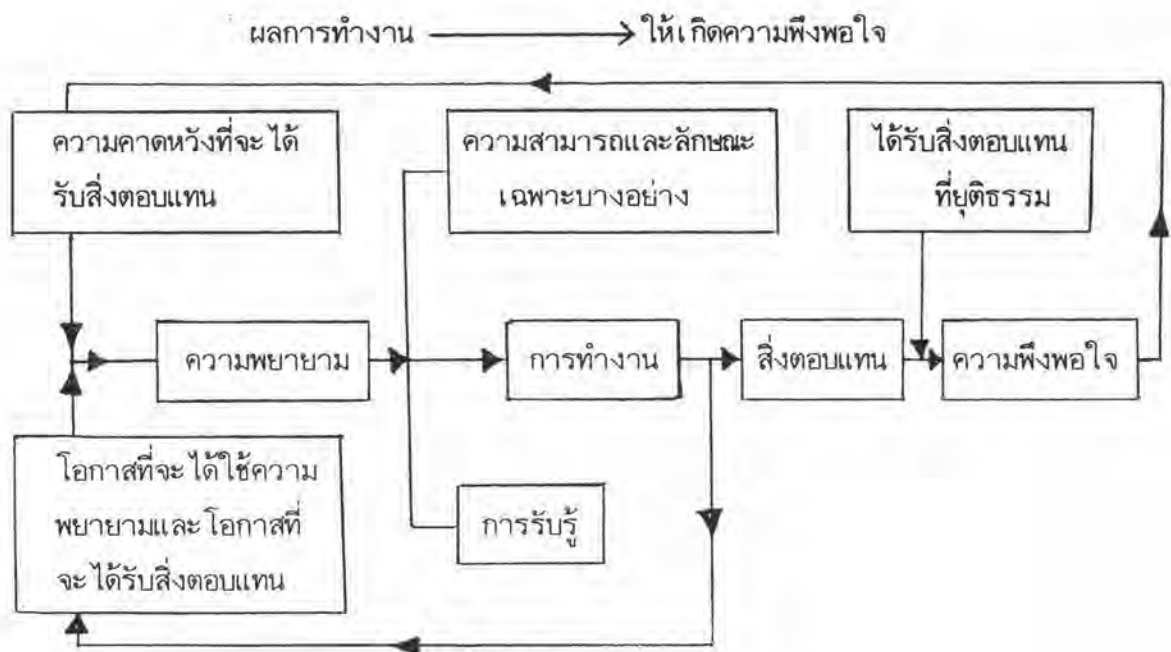
2. ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ

นักมนุษยสัมพันธ์ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจมาก เน้นหนักลงไปว่าความพึงพอใจจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของมนุษย

สัมพันธ์ จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมาซึ่งกลับตรงข้ามกับทฤษฎีแรกคือ ผลการทำงานหรือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ในกลุ่มนี้มีบุคคลสำคัญที่มีแนวความคิดแบบหลังนี้คือ Porter กับ Lawler บุคคลทั้งสองเน้นให้เห็นว่ายังมีองค์ประกอบอื่นๆ อีกมากมายตลอดจนผลงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น Porter และ Lawler จึงเสนอรูปแบบแนวความคิดของเขา ดังปรากฏในแผนภูมิดังนี้คือ

ภาพที่ 3

แผนภูมิแสดงองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน



จากแผนภูมิดังกล่าว Porter กับ Lawler แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น มีอยู่หลายอย่างรวมทั้งแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายในตลอดจนความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรมตามแนวคิดทฤษฎีที่สองนี้สรุปได้ว่าความพึงพอใจจะไม่เกิดขึ้นถ้าบุคคลที่ทำงานไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

จากแนวความคิดตามทฤษฎีที่สองนี้ เน้นให้เห็นประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเป็นผลมาจากความสามารถ และลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคล ประกอบกับการฝึกอบรมตามกระบวนการที่ถูกต้อง

นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการทำงานยังเกี่ยวข้องกับสิ่งตอบแทนและค่าจ้าง ดังนั้น การบริหารค่าจ้างแรงงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง การบริหารค่าแรงที่ดีจะทำให้คนงานรับรู้ว่ายุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Maryo and Lasky (1959 : 502-503) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 500 เตียง พบว่า ลักษณะที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาลนั้นคือ ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ทำให้มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน การนำเทคนิคใหม่ ๆ และทันสมัยมาใช้ บทบาททางวิชาชีพ และผลประโยชน์ที่ได้รับเพียงพอคือเงินเดือน การลาป่วยและผลประโยชน์ที่ได้รับเมื่อออกจากราชการ ส่วนความไม่พึงพอใจนั้นเกิดจากการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ การหมุนเวียนเข้าหน้าที่ การมอบหมายงาน ความตึงเครียดระหว่างเจ้าหน้าที่นโยบายการบริหารบุคคลคือ ความไม่สม่ำเสมอ และไม่สามารถทราบวันหยุดล่วงหน้า การทำงานนอกเวลา และการขาดงานของเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการขาดความเชื่อมั่นในวิธีการปกครอง การติดต่อสื่อสารไม่ดีพอ และการกำหนดหน้าที่การงานไม่เหมาะสม เช่น งานที่ไม่เกี่ยวกับการพยาบาล ต้องทำหน้าที่เป็นเสมียน และขนย้ายเครื่องมือ เป็นต้น เช่นเดียวกับที่ Glennadee A. Nichols (1974 : 10-15) ก็ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในงานของพยาบาล โดยทำการศึกษาพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนประกอบโรคศิลปะมาแล้วนาน 2-3 ปี และผ่านประสบการณ์ในการงานพยาบาลประจำการมาแล้ว จำนวน 181 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในงานพยาบาลอยู่ในระดับสูงถ้ามีสิ่งต่อไปนี้

1. สามารถตัดสินใจในการทำงานในวิชาชีพได้อย่างอิสระ
2. มีความพอใจในงานที่มอบหมายให้ทำ
3. มีการพิจารณาความดีความชอบในการทำงานอย่างยุติธรรม
4. มีการประเมินผลการทำงานและแจ้งให้ผู้ทำงานทราบ
5. มีการปกครองบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ
6. มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในขณะที่ทำงาน

Albert J.Reiss (1971 : 249-257) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของนายตำรวจในเมืองบอสตัน ชิคาโก และเมืองวอชิงตัน จำนวน 202 คน ในปี พ.ศ. 2514 ผลการวิจัยพบว่า นายตำรวจที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานอยู่ในเขตที่มีอาชญากรรมสูงนั้น โดยส่วนรวมแล้วไม่พอใจเกี่ยวกับรายได้ที่ได้รับอยู่มีเพียงร้อยละ 1 เท่านั้นที่มีความพึงพอใจในรายได้ นายตำรวจร้อยละ 50 มีความพึงพอใจในเรื่องตำแหน่งหน้าที่การงาน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในเรื่องตำแหน่งและหน้าที่การงานอยู่ในระดับต่ำกว่านายตำรวจที่เป็นชาวผิวขาว และการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า นายตำรวจเมืองชิคาโกมีความพึงพอใจในเรื่องการปกครองบังคับบัญชาสูงกว่านายตำรวจจากเมืองบอสตันและวอชิงตัน

Richard H.Blum and Others (1971 : 94-95) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจ และบุคคลที่เพิ่งจะลาออกจากตำรวจในเมืองวอชิงตัน ในปี พ.ศ. 2514 ผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพตำรวจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่จะทำให้ตำรวจเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่เข้ารับราชการเป็นตำรวจนั้น ส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ประชาชนจะต้องให้ความเคารพนับถือในงานที่พวกเขา กำลังปฏิบัติอยู่ นอกจากนี้แล้วยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้ตำรวจไม่พึงพอใจในงานคือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่จะได้ตำแหน่งสูงขึ้น ไปนั้นมีน้อยงานที่จะต้องปฏิบัติในเวลากลางคืน ความไม่ยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา

จารุวรรณ เสวกรวรรณ (2518 : จ) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน เมื่อปี พ.ศ. 2518 ผลการวิจัย พบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูง แต่ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ และการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบ ระหว่างพยาบาลในโรงพยาบาลที่มีนักเรียนมาฝึกงานกับโรงพยาบาลเอกชน พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไปกับพยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 1-5 ปี และพยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 6-10 ปี กับพยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 1-5 ปี ซึ่งผลการวิจัยนี้พบว่ามีความพึงพอใจในงานตั้งแต่ 6-10 ปี นั้นมีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

โสภณ ธนัมย์ (2517 : 6) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผ่านปฏิบัติการมูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวน 24

คน เมื่อปี พ.ศ. 2517 ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการทั้งหมดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานกลางมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และการวิจัยครั้งนี้พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลกระทบกระเทือนทำให้ระดับความพึงพอใจในงานต่ำลงมีอยู่ 3 ปัจจัย คือปัจจัยเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การและการบริหารงานและปัจจัยที่เกี่ยวกับเงินเดือน และสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับ

สุดสาคร พุทธิ และคณะ (2517 : 217) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายบำบัด จำนวน 120 คน ในปี พ.ศ. 2517 ผลการวิจัยพบว่าขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัดมีได้ขึ้นอยู่กับเงินเดือนที่ได้รับ หากแต่ขึ้นอยู่กับการบริหารซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ขวัญและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงหรือต่ำ ปัจจัยดังกล่าวคือเรื่องเกี่ยวกับการแบ่งงานในแผนกกายภาพบำบัด จำนวนผู้บังคับบัญชา สถานภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและโอกาสที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้เล่าเรียนมาในการทำงาน

ปราณี อารยะศาสตร์ (2519 : จ-ณ) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหาร โรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษาทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 163 คน ในปี พ.ศ. 2519 พบว่าผู้บริหารระดับวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้บริหารระดับโรงเรียน ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานก็คือปัจจัยความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาได้แก่ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหารทั้งสองระดับมีความเห็นตรงกันว่าเงินเดือนและตำแหน่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

เยาวลักษณ์ เลหาจินดา (2520 : ง) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการทำงาน และความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพฯ จำนวน 131 คน ในปี พ.ศ. 2518 ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานและนโยบายในการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ

ศุภวุฒิ สังข์อ่อง (2522 : 73) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญของนายตำรวจระดับผู้บังคับหมวดในสถานการศึกษาของกรมตำรวจ โดยใช้ตัวแปรภูมิหลังทางสังคม

และเศรษฐกิจ จำนวน 60 นาย เมื่อปี พ.ศ. 2522 ผลการวิจัยพบว่า ความรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงานของนายตำรวจนั้นอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า นายตำรวจยังมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกันอยู่ ไม่สนิทสนมหรือให้ความร่วมมือในการปฏิบัติเท่าที่ควร สาเหตุประการหนึ่ง อาจเป็นเพราะนายตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจสำเร็จการศึกษามาจากหลายสถาบัน เช่น สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัย และยังมีนายตำรวจที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี

สุวัฒน์ อารังศรีสกุล (2527 : 69) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของสารวัตรสืบสวนสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล จำนวน 120 นาย เมื่อปี พ.ศ. 2527 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจระดับสารวัตรสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาลกลุ่มที่มีประสบการณ์ที่เคยเป็นสารวัตรมา 3 ปี และต่ำกว่ามีความพอใจในลักษณะงานที่ทำมามากที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มที่เคยเป็นสารวัตรมา 4-6 ปี และกลุ่มที่เคยเป็นสารวัตรมานานมากกว่า 6 ปี ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มที่เคยเป็นสารวัตรมานาน 3 ปี และต่ำกว่านั้นเป็นกลุ่มที่มีอายุราชการน้อยและมีความพยายามในการปฏิบัติงาน จึงมีผลทำให้มีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ทำมากกว่ากลุ่มอื่น

ปานศิริ ประภาวัต (2530 : 132-133) ได้ทำการศึกษากำลังขวัญของข้าราชการตำรวจ ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยอาศัยตัวแปรทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจระดับรองผู้กำกับ จำนวน 93 นาย เมื่อปี พ.ศ. 2530 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มรองผู้กำกับการที่จบ รบป.ตร. จากโรงเรียนนายร้อยตำรวจเป็นกลุ่มที่มีขวัญอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยอยู่ในระดับขวัญปานกลางและมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.0 รองลงมาได้แก่กลุ่มที่จบนิติศาสตร์ โดยมีขวัญปานกลางและมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.9 ถัดมาคือ กลุ่มที่ไม่จบปริญญาตรีมีระดับปานกลางเช่นกันและมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.5 จากการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มรองผู้กำกับการที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจนั้นเป็นผู้ถือว่า จบการศึกษาด้านตำรวจโดยตรง มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานสูง มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน สามารถช่วยเหลือแนะนำกันในลักษณะของรุ่นพี่รุ่นน้อง หรือระบบอาวุโส และมีเพียงอยู่ 1 แห่ง ในขณะที่ปริญญาตรีสาขาอื่น ๆ นั้น มีความหลากหลายมากกว่า ด้วยเหตุนี้เอง รองผู้กำกับการที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจโดยตรง จึงมีระดับขวัญสูงกว่าระดับรองผู้กำกับที่จบปริญญาตรีในสาขาอื่น ๆ

สุทธิชัย คมสาคร (2524 : 61) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีตำรวจภูธร สังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร 9 จำนวน

161 นาย เมื่อปี พ.ศ. 2524 ผลการวิจัยพบว่า ความรู้สึกเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนลูกน้องที่มีความสามารถในการทำงาน และมีความมานะในการทำงาน เสมออยู่ในเกณฑ์สูง ($X = 3.71$) แต่ความรู้สึกเกี่ยวกับความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในการพิจารณาความชอบอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ ($X = 3.09$)

กรีช พรหมชัยนันท์ (2532 : 83-84) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจสังกัด กองกำกับการตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี จำนวน 124 นาย เมื่อปี พ.ศ. 2532 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่จบจากสถาบันการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยผู้ที่จบจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ มีความพึงพอใจสูงสุด และยังพบอีกว่าผู้ที่จบจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนและด้านสภาพการทำงานสูงกว่า ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะผู้ที่จบจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ เป็นผู้ที่ศึกษาวิชาชีพตำรวจมาโดยตรง จะได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาซึ่งจบจากสถาบันเดียวกัน ให้ได้รับความเจริญก้าวหน้าในอาชีพมากกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งมีโอกาสน้อยกว่า ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่า ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าสถาบันการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในงาน

รุ่งโรจน์ แสงคร้าม (2532 : 53-54) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสืบสวนสอบสวน ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 103 นาย เมื่อปี พ.ศ. 2532 ผลการวิจัยพบว่า รองสารวัตรสืบสวนสอบสวน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากมีระดับความพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันคือ รองสารวัตรสืบสวนสอบสวน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากร้อยละ 57.30 มีความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 47.70 ส่วนสารวัตรสืบสวนสอบสวน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากร้อยละ 41.20 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย ร้อยละ 58.80 ทดสอบค่าไคร้สแควร์ พบว่าค่าไคร้สแควร์ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.83 ซึ่งมากกว่าค่าไคร้สแควร์ที่ได้จากการเปิดตารางซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.84 ผลการทดสอบดังกล่าว แสดงให้เห็นระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กำพล ทับทิมไทย (2533 : 83-84) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองอำนวยการศึกษา กองบัญชาการศึกษานานาชาติ จำนวน 135 นาย เมื่อ

ปี 2532 ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุราชการมาก (11 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุราชการน้อย (ไม่เกิน 5 ปี) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอายุราชการนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะในวงการที่มีระบบอาวุโส อายุราชการมีความสำคัญต่อการพิจารณาในตำแหน่งผู้ที่มีอายุราชการย่อมจะมีประสบการณ์ในการทำงานมาก การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวางแผนการผลิตข้าราชการตำรวจที่มีคุณภาพออกมาทำหน้าที่ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยประสบการณ์ ประการสำคัญคือ ความอาวุโสในหน้าที่การงานหรือมีอายุราชการมาก นอกจากนี้ ยังพบว่าข้าราชการตำรวจที่มีชั้นยศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันคือ เมื่อได้รับมอบหมายตำแหน่งหน้าที่ หรือ ได้เลื่อนยศสูงขึ้นกว่าเดิมย่อมได้รับการยกย่องนับถือจากสังคม ทำให้ตนเองมีความรู้สึกภูมิใจ ซึ่งจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น

อนุศักดิ์ โกมลศาสตร์ (2533 : 49-50) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยบางประการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองตรวจคนเข้าเมือง จำนวน 132 นาย เมื่อปี พ.ศ. 2533 ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน และระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองตรวจคนเข้าเมือง มีความหลากหลายทั้งลักษณะงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลาการปฏิบัติข้าราชการซึ่งบางลักษณะงานมีความยากง่ายต่างกัน อีกทั้งบางลักษณะงานต้องการผู้มีความชำนาญเฉพาะด้าน

ปราโมทย์ ใหญ่อรุณ (2534 : 98) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของรองผู้กำกับ (สอบสวน) กองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยอาศัยตัวแปรภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจจำนวน 40 นาย เมื่อปี 2534 ผลการวิจัยพบว่า สาขาวิชาอื่น ๆ มีผลก่อให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือผู้ที่จบการศึกษามาในสายวิชา นรต. (รปบ.ตร.) มีความโน้มเอียงจะพึงพอใจในการทำงานสูงกว่ารองผู้กำกับ (สอบสวน) ที่จบมาจากวิชาชีพอื่นอย่างเห็นได้ชัด นายตำรวจส่วนใหญ่จะสำเร็จการศึกษาจากสถาบันนายร้อยตำรวจ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเฉพาะอาชีพโดยตรงจึงมีความจำเป็นไปได้สูงที่จะรู้สึกถึงความมีสถานภาพดีกว่า การรวมตัวกันหรือการหนุนช่วยกันในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ตลอดจนการแนวทางสู่ความก้าวหน้าจึงน่าจะดีกว่าไปด้วย ส่วนนี้น่าจะ

เป็นผลให้ผู้สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ได้รับโอกาสที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ราชการมากกว่าและส่งผลให้บังเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้มากกว่าด้วย

สำหรับในการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และนิติศาสตร์-รัฐศาสตร์ : ศึกษาเฉพาะกรณี นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตร ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาแล้วมาเป็นแนวทางในการศึกษาคือ ความพึงพอใจในงานนั้น คือ มีส่วนเกี่ยวข้องกับอย่างสำคัญยิ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตร ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจและที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์-รัฐศาสตร์ และเพื่อให้ผลการวิจัยยังประโยชน์ต่อไปในอันที่จะนำไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตร ผู้วิจัยเชื่อว่า ผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตร ซึ่งจะเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน

5. สมมติฐานและตัวแปรในการวิจัย

5.1 สมมติฐานในการวิจัย มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1

ความพึงพอใจในงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตร ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายตำรวจ และนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์-รัฐศาสตร์ มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2

ความพึงพอใจในงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์-รัฐศาสตร์ ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาในด้าน :-

- การได้รับการมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา
- การได้รับการให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชา
- การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องการแต่งตั้งโยกย้าย

- การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องการเลื่อนตำแหน่ง
- การยอมรับฟังความคิดเห็น-ข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชา
- การได้รับการพิจารณาบำเหน็จความชอบพิเศษจากผู้บังคับบัญชา
- การได้รับคำชี้แนะในเรื่องการงานจากผู้บังคับบัญชา
- การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
- การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องที่กระทำผิดอันเกิดจาก

การปฏิบัติงาน

- การได้รับการดูแลด้านสวัสดิการจากผู้บังคับบัญชา

สมมติฐานที่ 3

ความพึงพอใจในงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์-รัฐศาสตร์ขึ้นอยู่กับเพื่อนร่วมงานในด้าน :-

- ความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน
- ความช่วยเหลือในด้านส่วนตัวจากเพื่อนร่วมงาน

สมมติฐานที่ 1

ความพึงพอใจในงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายตำรวจ และนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์-รัฐศาสตร์ มีความแตกต่างกัน

นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ (รปย.ตร.) และนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขานิติศาสตร์บัณฑิต (นบ.) รัฐศาสตร์บัณฑิต (รบ.) จากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาต่าง ๆ ทั่วประเทศ จึงทำให้นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่มีวุฒิการศึกษานิติศาสตร์บัณฑิต และรัฐศาสตร์บัณฑิต มีความแตกต่างกันหลายอย่างนับตั้งแต่วิธีการสอบคัดเลือก เข้ารับการศึกษอาบรมเป็นนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร หลักสูตรการศึกษอาบรม ระยะเวลาของการศึกษอาบรม ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างการที่อยู่ในสถานศึกษา โดยเฉพาะหลักสูตรการศึกษาและระยะเวลาของการศึกษา มีอิทธิพลเกี่ยวกับการปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยม ให้นายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์บัณฑิตและ

รัฐศาสตรบัณฑิต โดยนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายตำรวจนั้น ถือว่าสำเร็จการศึกษาจากสถาบันตำรวจโดยตรง และมีแห่งเดียว ระยะเวลาของการใช้ชีวิตการเป็นนักเรียนนายร้อยตำรวจอยู่ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจถึง 4 ปี ทำให้เกิดความยึดมั่นในสถาบันการศึกษา มีวิธีการฝึกอบรมและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความรักใคร่กลมเกลียวกันในหมู่คณะระหว่างเพื่อนร่วมรุ่นและระหว่างรุ่นพี่รุ่นน้องร่วมสถาบัน จึงมีการช่วยเหลือแนะนำกันในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวในลักษณะเพื่อนร่วมสถาบันและลักษณะรุ่นพี่รุ่นน้อง สำหรับนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์-รัฐศาสตร์มีหลายหลักสูตรของการศึกษาที่ค่อนข้างแตกต่างจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และระยะเวลาของการศึกษาอบรมนั้นใช้เวลาสั้น ๆ ประมาณ 6 เดือน ผู้ที่รับการอบรมนั้นมาจากสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ทั่วประเทศ ซึ่งมีความแตกต่างกันในด้านของทัศนคติและค่านิยมต่าง ๆ และหลักสูตรการอบรมนั้นมาจากสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ทั่วประเทศ ซึ่งมีความแตกต่างกันในด้านของทัศนคติและค่านิยมต่าง ๆ และหลักสูตรการอบรมเป็นนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์-รัฐศาสตร์ มีหลายหลักสูตร จึงทำให้ความสนิทสนมรักใคร่กลมเกลียวกันค่อนข้างหลวม การช่วยเหลือแนะนำกันจึงเป็นในลักษณะของความเป็นเพื่อนร่วมงานซึ่งไม่แนบแน่นนักมากกว่าจะเป็นในลักษณะของรุ่นพี่รุ่นน้อง

นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่สำเร็จการศึกษาโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ซึ่งถือว่าสำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรโดยตรง จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่านายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์-รัฐศาสตร์จากมหาวิทยาลัย เพราะมีความภาคภูมิใจ และได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น (อารี เพชรบุตร 2530 : 59) และปราโมช ใหญ่อรุณ (2534 : 98) เสนอความเห็นเห็นว่านายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองผู้กำกับการ (สอบสวน) ที่จบการศึกษาในสายวิชา นรต. (รปบ.ตร.) มีความโน้มเอียงจะพึงพอใจในการทำงานสูงกว่ารองผู้กำกับการ (สอบสวน) ที่จบมาจากวิชาชีพอื่นอย่างเห็นได้ชัด นายตำรวจส่วนใหญ่จะสำเร็จการศึกษาจากสถาบันนายร้อยตำรวจ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเฉพาะอาชีพโดยตรง จึงจะมีความจำเป็นไปได้สูงที่จะรู้สึกถึงความมีสถานภาพดีกว่า การรวมตัวกันหรือการหนุนช่วยกันในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ตลอดจนการแผ้วทางสู่ความก้าวหน้าจึงน่าจะดีกว่าไปด้วย ส่วนนี้น่าจะเป็นผลให้ผู้สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจได้รับโอกาสที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ราชการมากกว่าและส่งผลให้บังเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้มากกว่าด้วย

สมมติฐานที่ 2

ความพึงพอใจในงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายตำรวจ และนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับสารวัตรที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์-รัฐศาสตร์ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาในด้าน :-

- การได้รับการมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา
- การได้รับการให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชา
- การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องการแต่งตั้งโยกย้าย
- การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องการเลื่อนตำแหน่ง
- การยอมรับฟังความคิดเห็น-ข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชา
- การได้รับการพิจารณาบำเหน็จความชอบพิเศษจากผู้บังคับบัญชา
- การได้รับคำชี้แนะในเรื่องการงานจากผู้บังคับบัญชา
- การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
- การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องที่กระทำผิดอันเกิดจาก

การปฏิบัติงาน

- การได้รับการดูแลด้านสวัสดิการจากผู้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานนั้น ย่อมมีผลทำให้เกิดความรู้สึกแก่ผู้ปฏิบัติงานนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ย่อมมีความต้องการที่จะได้ผู้บังคับบัญชาที่มีความยุติธรรมปกครองบังคับบัญชาที่ถูกต้องตามหลักการบริหารงานบุคคลยึดถือความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในการพิจารณาความดี ความชอบ ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ย่อมมีความพึงพอใจในงาน ถ้าหากว่าการปกครองบังคับบัญชาที่ตนเองได้รับอยู่นั้นถูกต้อง ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานมิใช่แต่คอยลงโทษหรือจับผิด

ผู้บังคับบัญชาระดับต่าง ๆ ของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ระดับรองสารวัตรมีทั้งผู้บังคับบัญชาที่สำเร็จการศึกษา นิติศาสตร์-รัฐศาสตร์และผู้บังคับบัญชาที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ดังนั้นการปกครองบัญชา การมอบหมายงาน การให้ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนการให้คุณให้โทษกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และผู้ใต้บังคับบัญชาที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์-รัฐศาสตร์จะต้องมีความ

เสมอภาค มีความเท่าเทียมกัน เต็มไปด้วยความมีคุณธรรม เพราะความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานจะไม่เกิดขึ้นถ้าบุคคลที่ทำงานไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (Porter และ Lowler อ้างในอารี เพชรบุตร 2530: 58-59)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้บังคับบัญชาของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตร เป็นปัจจัยที่สำคัญในการก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตร เพราะว่าผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กำหนดและตอบสนองตัวแปร ของความพึงพอใจในงาน เช่น การมอบหมายงาน ให้กำลังใจและสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอของผู้ใต้บังคับบัญชา ประเมินผลงาน และความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา พิจารณาความดีความชอบเสนอแต่งตั้ง โยกย้ายผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ได้ไปทำหน้าที่ในตำแหน่งหน้าที่ที่ดีหรือให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานที่ดี ทำให้มีโอกาสสร้างชื่อเสียงและความก้าวหน้า ตลอดจนการดูแลเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชาตามสิทธิที่จะได้รับ สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรทั้งสิ้น เพราะเป็นความต้องการของคนทุกคน เช่น ความต้องการด้านกายภาพ ความต้องการด้านความมั่นคง ความต้องการทางสังคม ความต้องการมีชื่อเสียง ความต้องการความสมหวังในชีวิต และความต้องการเหล่านั้นไม่มีที่สิ้นสุด (Maslow 1954 : 80-84) สุทธิชัย คมสาคร (2534 : 77-78) เสนอความเห็นว่าการตำรวจเป็นข้าราชการที่มียศ จึงมีการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ข้าราชการตำรวจ จะต้องมียศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บังคับบัญชาควร จะมีความยุติธรรมและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีเหตุผล และการพิจารณาความดีความชอบควรจะวัดกันด้วยผลงานของการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้แล้วผู้บังคับบัญชาจะต้อง เป็นบุคคลที่ประพฤติปฏิบัติที่ดี เพื่อเป็นตัวอย่างแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและ ไม่เอาเปรียบผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้การทำงานของข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่

สมมติฐานที่ 3

ความพึงพอใจในงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์-รัฐศาสตร์ ขึ้นอยู่กับเพื่อนร่วมงานในด้าน :-

- ความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน
- ความช่วยเหลือในด้านส่วนตัวจากเพื่อนร่วมงาน

ในส่วนของผู้เข้าร่วมงานนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ย่อมมีความต้องการที่จะได้รับความร่วมมือ และประสานงานจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้งานที่ปฏิบัตินั้นสามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งถ้าหากว่างานที่ปฏิบัตินั้นประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายก็ย่อมทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และมีกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป โดยเฉพาะงานของตำรวจนั้นต้องอาศัยความร่วมมือของทุกฝ่าย จึงจะบรรลุผลสำเร็จถ้าหากได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานที่ดีแล้ว และมีความรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานไม่เอาัดเอาเปรียบก็ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน แต่ในขณะเดียวกันถ้านายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตร มีความรู้สึกว่าคุณไม่ได้รับความร่วมมือ และประสานงานจากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานคอยจะเอาัดเอาเปรียบ มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ไม่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เขาก็จะไม่มี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นเพื่อนร่วมงาน จึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่ง ที่ทำให้นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตร มีความพึงพอใจในงาน โดยการให้ความช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือและประสานกันในการทำงาน ปกป้องหรือกัน ในการแก้ไขปัญหาคือขัดข้อง ทั้งในเรื่องหน้าที่การงานและในเรื่องปัญหาส่วนตัว มีความสามัคคีกันในหมู่คณะ ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก จะเป็นเครื่องส่งเสริมกำลังใจให้นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตร เกิดความพึงพอใจในการทำงานและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพเต็มที่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งของงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน (Herzberg และคณะ อ้างใน กำพล ทับทิมไทย 2533 : 15-18) ศุภวุฒิ สังข์อ่อง (2522 : 73) เสนอความเห็นว่าคุณนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ยังมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกันอยู่ไม่สนิทสนมหรือให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเท่าที่ควรสาเหตุประการหนึ่งอาจเป็นเพราะนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานอยู่นั้น สำเร็จการศึกษามาจากหลายสถาบัน เช่น สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัย จึงอาจทำให้นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเหล่านี้ไม่เข้าใจซึ่งกันและกันเท่าที่ควร

5.2 ตัวแปรในการวิจัยมีดังนี้

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่ามีปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึง ได้กำหนดตัวแปรต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ระดับรองสารวัตร ที่มีวุฒิการศึกษาสำเร็จจาก โรงเรียนนายร้อยตำรวจ และนิติศาสตร์-รัฐศาสตร์ ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

- การได้รับการมอบหมายงาน
- การได้รับการให้กำลังใจ
- การได้รับการสนับสนุน
 1. การแต่งตั้งโยกย้าย
 2. การเลื่อนตำแหน่ง
- การยอมรับฟังความคิดเห็น-ข้อเสนอแนะ
- การได้รับการพิจารณาบำเหน็จความชอบพิเศษ
- การได้รับคำชี้แนะในเรื่องการงาน
- การได้รับความเป็นธรรม
- การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องที่กระทำผิดอันเกิดจากการปฏิบัติงาน
- การได้รับการดูแลด้านสวัสดิการ
- การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน
- การได้รับความช่วยเหลือในด้านส่วนตัว

ตัวแปรตาม

- ความพึงพอใจในงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตร