

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ในตอนแรกจะได้อธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ในตอนที่สอง จะอธิบายถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานที่ได้มีการค้นคว้าวิจัยในทางธุรกิจและอุตสาหกรรม และในตอนที่สาม จะได้อธิบายถึงวรรณคดีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในวงการอุดมศึกษา แต่จะอธิบายถึงเฉพาะเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ได้ทำการวิจัยทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2500 เป็นต้นมา

เนื่องจากผลงานการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของต่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นผลงานทางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม ดังนั้น ในการกล่าวถึงวรรณคดีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้จึงต้องอ้างถึงผลการวิจัยในทางธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของคนงาน แต่ได้พยายามเลือกผลการวิจัยที่ใกล้เคียงกับการวิจัยครั้งนี้ให้มากที่สุด มาประกอบกับผลการวิจัยในทางการอุดมศึกษาด้วย

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

คำในภาษาไทยที่มีความหมายคล้ายคลึงกันกับความพึงพอใจในการทำงาน คือ ขวัญในการทำงาน และทัศนคติในการทำงาน คำเหล่านี้ได้นำมาใช้ปะปนกันในงานวิจัยส่วนมาก บางครั้งคำเหล่านี้ก็มีความหมายคล้ายกัน แต่บางครั้งความหมายก็ต่างกันออกไป ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจนต่อความหมายของคำเหล่านี้เสียก่อน

รูม (Vroom) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน กับทัศนคติในการทำงาน ความหมายอาจใช้แทนกันได้เพราะว่า ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานมีความหมายคล้ายคลึงกันมากกับทัศนคติที่ดีและทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน ส่วนคำว่า

ขวัญในการทำงานนั้นรวมกล่าวว่ามี ความหมายที่แคบกว่าความพึงพอใจในการทำงาน และทัศนคติในการทำงาน¹

ขวัญในการทำงานได้นำมาใช้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อไม่นานมานี้ จากการศึกษาของ กูเอ็ยง (Guion) ได้ให้คำจำกัดความของขวัญในการทำงานไว้ว่า "ขวัญในการทำงานคือ ชี้อัตราความต้องการของบุคคลที่ได้รับความพึงพอใจ และชื่้อความพึงพอใจที่ได้รับจากสภาพการทำงานโดยส่วนรวม"²

งานวิจัยในสาขาจิตวิทยาเกี่ยวกับทางอุตสาหกรรมไม่ได้อธิบายถึงความแตกต่างของความหมายระหว่าง ขวัญ ความพึงพอใจ ทัศนคติในการทำงานมากนัก

บลูม และเนย์เลอร์ (Blum and Naylor) ได้กล่าวไว้ตอนหนึ่งว่า

"ขวัญในการทำงานทางอุตสาหกรรมอาจให้ความหมายได้ว่า เป็นความรู้สึกในความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ในการมีส่วนร่วมในวัตถุประสงค์เดียวกัน และมีความพอใจในวัตถุประสงค์นั้น ซึ่งแตกต่างไปจากความพึงพอใจในการทำงาน"³

¹Victor H. Vroom, Work and Motivation (New York: John Wiley and Sons, 1964), pp. 99-105

²Robert M. Guion, "Industrial Morale (A Symposium) 1. The Problem of Terminology," Personnel Psychology 11 (Spring 1958): 62..

³Milton L. Blum and James C. Naylor, Industrial Psychology: Its Theoretical and Social Foundations (New York : Harper and Row. Publisher, 1968), p. 365.

เบียร์ (Beer) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นทัศนคติของคณงานที่มีต่อหน่วยงาน งานที่เขาทำอยู่ เพื่อนร่วมงานและความหวังทางจิตวิทยาในสภาพการทำงาน เบียร์ได้กล่าวถึงขวัญในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกของกลุ่มคนที่มีต่อวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างเดียวกัน¹ จากการศึกษาของแอปเปิลไวท์ (Applewhite) ได้สนับสนุนข้อค้นพบของ เบียร์ คือ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ส่วนขวัญเป็นความรู้สึกของกลุ่มคณงานต่อหน่วยงานนั้น ๆ² แต่สิ่งสำคัญคือต้องทำความเข้าใจกับคำว่าทัศนคติในการทำงานว่าแตกต่างออกไปจากความพึงพอใจในการทำงานเพียงใดเสียก่อน เพราะจากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เคยเรียกว่า เป็นการสำรวจทัศนคติในการทำงานมาก่อน ความหมายของทัศนคติในการทำงานที่จะนำมากล่าวถึงฟรีแมน (Freeman) ได้กล่าวไว้ตอนหนึ่งว่า

"ทัศนคติในการทำงานคือ การกำหนดความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสถานการณ์ใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกัน ที่ใดเปลี่ยนแปลงกันจนเป็นการตอบสนองอันเดียวกัน ทัศนคติจึงอาจเรียกได้ว่าเป็นการเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์"³



¹Michael Beer, "Organizational Size and Satisfaction," Academy of Management Journal 7 (March 1964): 34-44.

²Phillip B. Applewhite, Organizational Behavior, (New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1965), P. 8.

³Frank S. Freeman, Theory and Practice of Psychological Testing, 3rd.ed (New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1962), p. 596.

อย่างไรก็ตาม ปัญหาการกำหนดความหมายของความพึงพอใจยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร อีวานชีวิค และ โคนเนลลี (Ivancevich and Donnelly) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เห็นพ้องควยของคณงานในขณะที่มีต่อการทำงานของเขาในปัจจุบัน¹

✓ จากการศึกษานของ ฮูลิน (Hulin) ได้กล่าวไว้ตอนหนึ่งว่า

"ความพึงพอใจในการทำงานต้องรวมถึงความรู้สึกซึ่งเกิดขึ้นของคณงานต่อการตอบสนองในการทำงาน กับการพาคซึ่งถึงงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ความรู้สึกนี้ยังรวมถึงความคาดหวังของคณงานที่ใคร่บริการและการตอบแทนที่เขาได้รับในการทำงาน"²

✓ ในขณะที่สมิท และ เคนคอลล (Smith and Kendall) ให้ความหมายของความพอใจกว้างออกไปอีกว่า

"ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ไคจากการทำงาน ความรู้สึกถึงพอใจจึงรวมอยู่กับความคาดหวังไม่เพียงแตงานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีพื้นฐานและประสบการณ์ และความตองการทางจิตวิทยาของเขาควย"³

¹J.M. Ivancevich and J.H. Donnelly, "Job Satisfaction Research: A management Guide for Practitioners," Personnel Journal 47 (March, 1968): 172-177.

²Charles L. Hulin, "Effects of Community Characteristics on Measures of Job Satisfaction," Journal of Applied Psychology 50(2) (April, 1966): 185-192.

³Patricia C. Smith, Lome M. Kendall and Chales L. Hulin, The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement, (Chicago, Illinois: Rand McNall and Company, 1969), p. 37.

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นคำที่ใช้อย่างกว้างขวาง ผลงานการวิจัยที่กล่าวถึงค่าเหล่านี้ส่วนมากจะเป็นการวัดปฏิกิริยาของคนงาน และการให้ความหมายของความพึงพอใจไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยในเรื่องนั้น ๆ

จากความหมายและคำกล่าวต่าง ๆ ตามที่ได้อภิปรายมาแล้วพอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่องานที่ทำและองค์ประกอบต่าง ๆ (ถ้าองค์ประกอบเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของเขาก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้น) ดังนั้น ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมและจิตใจของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ความพึงพอใจจึงสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อกาลเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ เปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารควรจะได้ติดตามศึกษาอยู่เรื่อย ๆ โดยเฉพาะในระยะที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในหน่วยงาน เช่น นโยบาย และผู้บริหาร เป็นต้น

การวิจัยในต่างประเทศ

ความพึงพอใจในการทำงานทางธุรกิจและอุตสาหกรรม

องค์การที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างกว้างขวางมาก่อน คือ องค์การธุรกิจและอุตสาหกรรม จึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาผลการวิจัยในสาขานี้เพื่อประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ต่อไป

✓ การวิจัยในระยะแรก ๆ เป็นการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน จุง (Chung) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน พบว่า ลักษณะงาน การนิเทศงาน ลักษณะผู้นำ อิทธิพลของกลุ่ม โอกาสการเลื่อนตำแหน่งการงาน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และการให้รางวัล จุง กล่าวสรุปอีกควยว่าผู้บริหารควรใช้องค์การเป็นเครื่องส่งเสริมให้คนงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้นควย¹

¹ Kae H. Chung, "Incentive Theory and Research," Personnel Administration 35 (January-February 1972): 31-41..

สมิธ และ กูด (Smith and Gude) ได้ชี้ให้เห็นว่า การจูงใจในการทำงานของบุคคลและในกลุ่มจะเพิ่มมากขึ้น ถ้ามีการส่งเสริมและมีความพยายามเป็นพิเศษในการเร้าแรงจูงใจในบุคคลและในกลุ่มพร้อม ๆ กันไป¹

การวิจัยจำนวนมาก สนใจแรงจูงใจในรูปของอัตราค่าจ้าง จากการศึกษาของ ชุสเตอร์ คลาร์ก และโรเจอร์ (Schuster, Clark and Rogers) พบว่า คนงานจะทำงานได้มากขึ้นเมื่อมีค่าแรงงานเพิ่มขึ้น และค่าแรงงานเป็นองค์ประกอบแห่งความพอใจที่ทำให้คนงานมีความพยายามทำงานได้มากขึ้น² ลอว์เลอร์ (Lawlor) กล่าวว่า " ...องค์ประกอบที่ทำให้เกิดทัศนคติที่แตกต่างกันของคนงานเก่ากับคนงานใหม่ คือ สถานภาพการสมรส ฐานะงาน การบังคับบัญชา ขนบธรรมเนียม และอัตราการเข้า-ลาออกของคนงาน..." ลอว์เลอร์ ชี้ให้เห็นว่า การจ่ายค่าแรงงานเป็นพิเศษให้กับความชำนาญเฉพาะอย่างของคนงาน การให้มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของหน่วยงาน ความใจกว้างในการบริหาร และอัตราการจ่ายเงินทดแทนในการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดแรงจูงใจมากในคนงานใหม่³ ลีวอย (Levoy) พบว่าขวัญและความพอใจของคนงานจะดีขึ้นจากองค์ประกอบต่อไปนี้คือ รายได้สูง สวัสดิการดี เงื่อนไขการทำ

¹ Elizabeth A. Smith and Gerald F. Gude, "Reevaluation of The Scanlon Plan as a Motivational Technique" Personnel Journal 50 (December, 1971): 916-919.

² Jay R. Schuster, Barbara Clark and Miles Rogers, "Testing Portions of the Porter and Lawlor Model Regarding the Motivational Role of Pay," Journal of Applied Psychology 55 (June, 1971): 187-195.

³ Edward E. Lawlor III, "Compensating the New-Life-Style Worker," Personnel 48 (May-June 1971) : 19-25.

งานน่าพอใจ หัวหน้าคนงานมีเทคนิคในการจูงใจ การให้โอกาสพบปะพูดคุยกันบ้างระหว่างผู้บริหารและคนงานในปัญหาต่าง ๆ ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนงาน¹ ในขณะที่แพตตัน (Patton) พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจูงใจในการทำงานมีน้อยลง คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม อัตราค่าแรงงานไม่เหมาะสม และความบกพร่องในการบริหารงาน²

ส่วนงานวิจัยที่สนใจในองค์ประกอบของงานมากกว่าอัตราค่าจ้างและศึกษาในผลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ เฮอร์สเบิร์ก, บรูสเนอร์ และสไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, and Snyderman) ได้ใช้ทฤษฎีคือ ทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็นสองประเภท คือ องค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจ (Motivator Factors หรือ Satisfiers) และองค์ประกอบที่เป็นสิ่งค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfier) ที่มีชื่อเสียงของเขา ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ ความสำเร็จ ความเป็นกันเอง สภาพของงาน ความรับผิดชอบ การเลื่อนตำแหน่ง และพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้แก่เงินเดือน โอกาสการก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างคนงาน สถานทางสังคม การนิเทศงาน นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน เงื่อนไขการทำงาน สวัสดิการและการประกันความปลอดภัยในการทำงาน และยังพบว่าลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของคนงาน³

¹ Robert P. Levey, "How to Keep Staff Morale and Motivation in High Gear," Personnel Journal 51 (December 1972): 913-917.

² Arch Patton, "Why Incentive Plans Fail," Harvard Business Review 50 (May-June 1972): 50-66.

³ Frederick Herzberg, Bernard Mausner and Barara B. Snyderman, The Motivation to Work. (New York: John Willey and sons, 1959), P. 157.

✓ การศึกษาสถานภาพส่วนตัว พบว่า สภาพการสมรส ผู้ที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนโสด ระยะเวลาของการทำงานในองค์กรมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน¹ เพศก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีนักวิจัยหลายคนให้ความสนใจในการวิจัย แต่ไม่พบความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจนอย่างแท้จริง จากการศึกษาของ ชไฟโร และ สเติน (Shapiro and Stern) พบว่า คนงานหญิงมีความพึงพอใจในค่าจ้างมากกว่าคนงานชายในระดับเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ในการทำงานระดับสูงพบว่า ผู้ชำนาญงานชายมีความพึงพอใจในอัตราค่าจ้างมากกว่าเพศหญิงในระดับเดียวกัน และเมื่อทดสอบคွ่งค์ประกอบอื่น ๆ เช่น การนี้เทศงานและผู้ร่วมงานก็พบว่า ในระดับเดียวกันแล้วคนงานหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าคนงานชาย ในขณะที่งานระดับสูง ผู้ชำนาญงานชายมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ชำนาญงานหญิง ความพึงพอใจในการทำงานและการเลื่อนตำแหน่งงานสูงมากในคนงานชายมากกว่าคนงานหญิง²

มินิเตอร์ (Minitter) ศึกษาพบว่า บรรณารักษ์หญิงมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบรรณารักษ์ชาย แมวว่าบรรณารักษ์ชายจะได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์อื่น ๆ เช่น เกียรติ ตำแหน่งการบริหารสูงกว่าก็ตาม³ แต่จากการศึกษาของ มิลเลอร์ และ มัทฮาร์ด (Miller and Muthard) พบว่า ความแตกต่างในเรื่องเพศ

¹ D.J. Rachman and L.J. Kemp, "Are Buyers Happy in Their Job?" Journal of Retailing 40 (Summer, 1964): 1-10.

² Jack H. Shapiro and Louis W. Stern, "Job Satisfaction: Male and Female, Professional and Non-Professional Workers," Personnel Journal 54(7): 406 (July, 1975): 388-389.

³ John J. Minitter, "An Analysis of Job Satisfaction Among Public College or University, and Special Librarians," Dissertation Abstracts International 36 (February 1976): 5090A - 5091A.

ไม่มีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน ถ้าไม่มีปัจจัยอื่นมาประกอบ เช่น ระดับของงาน โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และสภาพของสังคม¹ ในการศึกษาของ คิลบริดจ์ (Kilbridge) พบว่า เพศชายมีอัตราการย้ายงานสูงกว่าเพศหญิง แต่เพศหญิงมีอัตราการขาดงานมากกว่าเพศชาย² อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับตัวแปรอื่น ๆ ยังไม่มีผลการวิจัยที่ยืนยันถึงข้อแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจมากนัก

✓ องค์ประกอบของอายุเป็นตัวแปรสำคัญในการตรวจสอบความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยส่วนมากพบว่า โดยทั่วไปแล้วคนงานที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนหนุ่มสาวในสภาพของงานชนิดเดียวกัน³ และจากการศึกษาของ ซาเลห์ และโอทิส (Saleh and Otis) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ตามอายุ และจะลดลงเมื่อใกล้ ๆ จะปลดเกษียณอายุการทำงาน⁴

¹L.A. Miller and J.E. Muthard, "Job Satisfaction and Conselor Performance in State Rehabilitation Agencies," Journal of Applied Psychology 49 (August 1965): 280-283.

²Maurice D. Kilbridge, "Turnover, Absence and Transfer Rate as Indicators of Employee Dissatisfaction With Repetive Work," Industrial and Labor Relations Review 15(October 1961): 21-32.

³J.B. Rachman and J.L.Kemp, "Are Buyers Happy in Their Job," : 2-3.

⁴Shoukry D.Saleh and Jay L.Otis, "Age and Level of Job Satisfaction," Personnel Psychology 17 (Winter 1964): 425-430.

ความพึงพอใจในการทำงานในสถาบันอุดมศึกษา

แม้ว่าการศึกษาสภาพความพึงพอใจในการทำงานจะได้มีการศึกษาอย่างกว้างขวางมากอนในทางธุรกิจและอุตสาหกรรมก็ตาม ข้อค้นพบดังกล่าวมีประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลท่านอื่น ๆ โดยเฉพาะทางด้านการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง เพราะการจัดการศึกษาถือเป็นองค์การที่มีหลายขนาด ตั้งแต่ระดับย่อยสุด คือระดับโรงเรียน จนถึงระดับประเทศ การบริหารงานบุคคลในทางการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่น่าจะได้มีการศึกษาอย่างกว้างขวางและให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งจะโคจรมาถึงผลการวิจัยค้นคว้าถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเท่านั้น

จากการศึกษาของ อเวเกียน¹ (Avakian) และ จามานน์² (Jamann) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า องค์ประกอบในการทำงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ สภาพของงาน ความสำเร็จในการทำงาน การได้มีโอกาสใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ ความปลอดภัยและสวัสดิการในการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของสถาบัน เงินเดือนหรือค่าจ้าง และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน มอริส (Morris) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ว่า อาจารย์พึงพอใจในเหตุผลการทำงานที่ทำให้เกิดความ

¹ Nancy L. Avakian, "Analysis of Factors Relating to Job Satisfaction and Dissatisfaction of Faculty Members in Institutions of Higher Education," Dissertation Abstracts International 32 (October, 1971): 1765A-1766A.

² Joann S. Jamann, "Job Satisfaction and Dissatisfaction of Nurse Faculty in B.S.N. Programs," Dissertation Abstracts International 35 (February, 1975): 4919A.

ก้าวหน้า มอริส โคพบ็อกว่า แรงจูงใจภายนอก และแรงจูงใจภายในได้แก่ ผลที่ได้รับ และการไม่ได้รับจากความพึงพอใจของอาจารย์ ไม่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งทางวิชาการ และขนาดของสถาบัน¹

จากการศึกษาของ เบนัวโนต์ (Benoit) ถึงความพึงพอใจของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยหลุยเซียนา โคพบ็อประกอบที่ทำให้อาจารย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ขวัญในการทำงาน การบริการสังคมของมหาวิทยาลัย กิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้อาจารย์เกิดความพึงพอใจได้น้อย ได้แก่ นโยบายและการปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัย การเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน การศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน² / ราดา (Rada) พบว่า ประสิทธิภาพในการสอนและระยะเวลาที่เข้ามาสอนในสถาบันไม่เป็นองค์ประกอบที่มีนัยสำคัญในความพึงพอใจของอาจารย์ แต่ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน การนิเทศงาน สัญญา การจ้างงาน และประสิทธิภาพในการสอน ก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์อย่างมีนัยสำคัญ³ / ไฟด์เลย์ (Fidley) พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่าง

¹John V. Morris, "Factors Influencing Job Satisfaction Dissatisfaction Among Faculty in Selected Private Liberal Arts College," Dissertation Abstracts International 33 (January 1973): 3211A.

²Sallye S. Benoit, "Job Satisfaction Among Faculty Woman in Higher Education in The State Universities of Louisiana," Dissertation Abstracts International 37 (May 1977): 6969A-6970A.

³Alexander Rada, "A Study of Factors Influencing Job Satisfaction of Community College Teachers," Dissertation Abstracts International 36 (December 1975): 3455A.

ประสบการณ์ในการสอน กับความพึงพอใจในการทำงาน แต่องค์ประกอบของอายุ ระดับ รายได้ สถานภาพการสมรส และตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน กลับมีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนองค์ประกอบของสัญญาการจ้างงาน นโยบาย การปฏิบัติงาน ของสถาบัน และการนิเทศงาน มีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อยกับความพึงพอใจในการทำงาน ของอาจารย์¹ ;

จากการศึกษาเกี่ยวกับการลาออกและการ เปลี่ยนงานของอาจารย์ที่มีตำแหน่ง วิชาการระดับศาสตราจารย์ พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอ ใจในการทำงาน มารีเนอร์ (Mariner) พบว่า บรรยากาศของสถาบันแบบเปิด มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจพอ ๆ กับลักษณะของงานในทางตรงกันข้ามบรรยากาศของ สถาบันแบบปิด มีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ความพึงพอใจอาจารย์ ในสถาบันการศึกษาโดยอมขึ้นอยู่กับความชอบในสถาบันนั้น ๆ อาจารย์หนุ่มสาวที่มีอายุน้อย มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการ ลาออกจากตำแหน่งงานในการทำงานครั้งแรก ๆ²

(นิโคลสัน และมิลจัส (Nicholson and Miljus) ได้อธิบายความพึงพอใจในการทำ งานว่าอยู่ที่องค์ประกอบของเงินเดือนหรือค่าจ้าง โอกาสในความก้าวหน้าของอาชีพ การ มีส่วนร่วมในการนิเทศงาน โอกาสในการรู้จักคุ้นเคยกับผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน หน้าที่การทำ

¹ Benjamin F. Findley, "The Relationship Among Selected Personnel Variables and Job Satisfaction of College Business Teachers in Colorado," Dissertation Abstracts International 36 (January 1976) : 4209A.

² Anna C. Mariner, "Job Satisfaction and Mobility in Accredited Baccalaureate and Higher Degree Programs in the West," Dissertation Abstracts International 36 (November, 1975): 2670A.

งานและวิธีการควบคุมการทำงาน จากการค้นพบของ นิโคลสัน และมิดจ์ส พบว่า อาจารย์ที่มีตำแหน่งวิชาการระดับศาสตราจารย์มีความพึงพอใจในลักษณะงาน แต่มีความพึงพอใจน้อยกับองค์ประกอบของรางวัล หรือผลประโยชน์ที่ได้รับในรูปของวัตถุโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ค่าจ้างและการเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน^{1/}

การวิจัยในประเทศ

แม้จะเป็นที่ยอมรับกันว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญมากต่อความสำเร็จของการทำงานต่าง ๆ ก็ตาม แต่การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยยังทำการศึกษากันไม่มากเท่าที่ควร การวิจัยครั้งนี้เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานเท่าที่ทำกันนั้นได้เสนอแนะแนวทางการวิจัยไว้ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน เสนอแนวทางในการที่จะตรวจสอบความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลไว้ว่า

1. พิจารณาระดับความสม่ำเสมอของผลงาน
2. พิจารณาการขาดงานหรือความเฉื่อยชา คนที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจเอาใจใส่ต่อการทำงาน
3. พิจารณาการลาออกหรือโยกย้ายงาน
4. พิจารณาคำร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์
5. พิจารณาการไต่กรอกแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์ จะช่วยให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานได้²

¹ Edward A. Nicholson and Robert C. Kiljus, "Job Satisfaction and Turnover Among Liberal Arts College Professors", Personnel Journal 51 (November 1972): 840-845.

² สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร, พิมพ์ครั้งที่ 6. (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2521), หน้า 243-244.

ประศักดิ์ นียากร ได้ทำการศึกษาสภาพความพึงพอใจในการทำงานของ
อาจารย์ในวิทยาลัยครู โดยใช้แบบสำรวจ จำนวน 75 ข้อ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
ครั้งนี้จำนวน 507 คน ผลการศึกษาที่ได้คือ สภาพความพึงพอใจของอาจารย์ในวิทยาลัย
ครูส่วนรวมอยู่ระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่ำในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ มีความ
พึงพอใจสูงในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพ และความพึงพอใจของอาจารย์ในวิทยาลัยครูไม่แตก
ต่างกันเมื่อแยกตามเพศ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ตลอดจนระดับชั้น ครู โท เอก¹

✓ เพ็ญศรี ชุนไช้ ทำการศึกษาและเปรียบเทียบขวัญของอาจารย์พยาบาลในมหาวิทยาลัย
ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประชากรที่ใช้ คือ อาจารย์พยาบาลในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
แห่งละ 2 สถาบัน จำนวน 226 คน ผลการศึกษา คือ ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับขวัญของ
อาจารย์พยาบาลในมหาวิทยาลัยส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อ
ระดับขวัญของอาจารย์พยาบาล คือ ระยะเวลาที่สถานศึกษานั้น ๆ ตั้งขึ้น ระยะเวลาปฏิบัติ
งานของอาจารย์พยาบาลและองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ความรู้สึกพอใจ ความสัมพันธ์กับ
หน่วยงาน ความรู้สึกมั่นคง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ความรู้สึกประสบความสำเร็จ และ
ความรู้สึกรับผิดชอบ²

¹ประศักดิ์ นียากร, "สภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครู"
(วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2512), หน้า 82

²เพ็ญศรี ชุนไช้, "การศึกษาเปรียบเทียบขวัญของอาจารย์พยาบาลในมหา
วิทยาลัยส่วนกลางและส่วนภูมิภาค" (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518), หน้า 72.

ประธาน จันทร เจริญ ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์ใน
 วิทยาลัยครู โดยใช้ประชากร คือ อาจารย์ในวิทยาลัยครูส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค จำนวน
 ร้อยละ 50 รวมประชากร 480 คน จาก 15 วิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม
 โดยแบ่งออกเป็น 11 หมวด รวม 60 ข้อ ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์ที่ทำหน้าที่บริหาร
 และสอน มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่าอาจารย์ที่ทำหน้าที่สอนเพียงอย่างเดียว
 อาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในวิทยาลัยครูส่วนภูมิภาคมีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่า
 อาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในวิทยาลัยครูส่วนกลาง และสภาพขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์
 ในวิทยาลัยครูอยู่ในระดับปานกลาง¹ วิจัย: คิสสระ และคณะ ได้ศึกษาขวัญในการทำ
 งานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ขวัญในการทำงานของอาจารย์อยู่
 ในระดับต่ำ องค์ประกอบที่ทำให้ขวัญในการทำงานไม่ดี คือ พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา
 พฤติกรรมของผูรรวมงาน บรรยากาศในการทำงาน ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ความ
 ยุติธรรมที่ได้รับ งานค่านบริการและธุรการ และพฤติกรรมของนิสิตซึ่งอาจารย์ตอบว่าไม่
 อยู่ในขั้นที่น่าพึงพอใจ² สากล จริยวิทยานนท์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ
 ในงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยใช้ประชากร คือ อาจารย์ทุกคน
 ในสถาบันฯ จำนวน 120 คน ใช้แบบสอบถามที่รวมถึงข้อมูลส่วนตัว ทักษะหน้าที่มีต่อการทำ
 งานโดยทั่ว ๆ ไป และที่มีต่องานแยกเป็นปัจจัยต่าง ๆ จากการศึกษาพบว่า โดยส่วน
 รวมอาจารย์ในสถาบันพึงพอใจในงานระดับปานกลาง ปัจจัยที่เกี่ยวกับเงินเดือน ไม่เป็น
 ที่พอใจของอาจารย์มากที่สุด สาเหตุที่ทำให้อาจารย์พอใจในงานโดยมากจะเกี่ยวข้องกับ
 งานหรือลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ คือ การสอนและวิจัย ส่วนสาเหตุที่ทำให้อาจารย์ไม่

¹ประธาน จันทร เจริญ, "ขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครู"
 (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518), หน้า 77.

²วิจัย: คิสสระ และคณะ, "ขวัญในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรี
 นครินทรวิโรฒ" (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒบางเขน, 2519), หน้า 48. (อัติสำเนา)

พอใจส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับกฎหรือระเบียบในการบริหารราชการ หรืออีกนัยหนึ่ง คือ อาจารย์ในสถาบันไม่พอใจงานในฐานะที่เป็นข้าราชการพลเรือน¹

สรุปแล้วจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติของแต่ละบุคคล และกลุ่มคน ทัศนคตินี้เกิดจากภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึก จิตใจ แสดงให้เห็นทางพฤติกรรม ควบคู่กันนี้ปฏิกิริยาต่อสิ่งแวดล้อมในงานที่ทำ เช่น งานที่ทำ กลุ่มผู้ทำงาน ผู้บังคับบัญชา หรือ หน่วยงานที่ทำอยู่ เนื่องจากความพึงพอใจในงานมีสภาพไม่คงที่ มีลักษณะเป็นการชั่วคราว ไม่คงที่ถาวร อาจมีสภาพอยู่ในระดับสูงในระยะเวลาหนึ่ง และอาจตกลงมาอยู่ในระดับต่ำ ได้โดยง่าย ซึ่งเป็นการยากที่จะวัด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าที่อาจมากระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงของสภาพความพึงพอใจในการทำงานจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ผู้บริหารจึงต้องคอยตรวจสอบสภาพความพึงพอใจในการทำงานของผู้นร่วมงานอยู่เป็นประจำ เพื่อรักษาไว้ซึ่งศักยภาพในการทำงาน ใ้หัวใจดี ประสงค์ ความต้องการ และค่านิยมของแต่ละบุคคลประสานเข้าด้วยกัน เพื่อจะได้ส่งผลไปถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ปัจจุบันที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์นั้นจึงพอจะสรุปรวมได้ดังนี้คือการเลื่อนตำแหน่ง นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นร่วมงาน ความรับผิดชอบ เงินเดือนและรายได้อื่น ๆ ฐานะทางสังคม การนิเทศงาน สวัสดิการ เงื่อนไขการทำงาน และสภาพของงาน ดังจะได้อธิบายโดยละเอียดในบทต่อไป

¹สาถล จริยวิทย์านนท์, "เรื่อง การวิจัยทางการศึกษาและการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โครงการพัฒนาสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา" ในเอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ระหว่างวันที่ 15-19 ตุลาคม 2522), หน้า 233-243.