บทที่ 2

เอกสาร วรรณคดี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการวิจัย เพราะผู้วิจัยจะนำแนวความคิดทฤษฎีมาเป็นกรอบในการศึกษาเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมความเป็นมาของวิทยาลัยนาฏศิลปพอสังเขป เพื่อให้ได้ภาพรวมของวิทยาลัยอันจะนำมาสู่ประเด็นอภิปราย และได้ศึกษาวรรณกรรมจากบทความทางวิชาการ หรือรายงานที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่จะศึกษา โดยเก็บรวบรวมประเด็นแนวความคิด รวมทั้งระเบียบวิธีการวิจัยของผลงานนั้น ๆ เพื่อให้ผู้วิจัยทราบว่า ในอดีตมีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่สนใจหรือไม่ เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติม และยังจะเป็นการเชื่อมโยงผลการวิจัยในอดีตมาอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจะนำเสนอเอกสาร วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ 5 หัวข้อดังนี้

ก. ความเป็นมาของวิทยาลัยนาฏศิลป

ข. ความหมายของความพึงพอใจ

ค. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ง. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จ. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความเป็นมาของวิทยาลัยนาฏศิลป

วิทยาลัยนาฏศิลปเป็นสถาบันการศึกษาสังกัดกองศิลปศึกษา กรมศิลปากร ซึ่งมีประวัติพอสรุปได้ดังนี้

กรมศิลปากรมีหน้าที่รับผิดชอบในการผดุงรักษา ส่งเสริม เผยแพร่ศิลปวิทยาการ และวัฒนธรรมของชาติ ทางด้านศิลปกรรม วรรณกรรม การศึกษาค้นคว้าด้านโบราณคดี ประวัติศาสตร์ การจดหมายแห่งชาติ การดูแลรักษาบูรณะโบราณสถาน โบราณวัตถุ และศิลปวัฒนธรรมของชาติ ตลอดจนให้การศึกษา เพื่อสืบทอดศิลปวัฒนธรรมอันเป็นมรดกของชาติ

แต่เดิมมานั้น งานในหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าว มีหน่วยงานระดับกอง กรม และกระทรวง ทั้งในกระทรวงเดียวกันและต่างกระทรวงร่วมกันรับผิดชอบ จนกระทั่งพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ โอนกิจการกรมช่างมหาดเล็กกระทรวงโยธาธิการ และโอนกรมพิพิธภัณฑ์จากกระทรวงธรรมการมาจัดตั้งเป็นกรมศิลปากร สังกัดกระทรวงวัง เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2454 ซึ่งนับได้ว่าเป็นครั้งแรกที่มีการสถาปนากรมศิลปากรขึ้น

ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งราชบัณฑิตยสภา ในวันที่ 19 เมษายน 2469 และในวันที่ 9 มิถุนายน 2469 โปรดเกล้าฯ ให้รวมกรมศิลปากรเข้ากับราชบัณฑิตยสภา เรียกว่า ศิลปากรสถาน กรมศิลปากรซึ่งได้ตั้งมา 15 ปี จึงเลิกล้มไปตามประกาศพระบรมราชโองการฉบับนี้

ภายหลังการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครอง (2475) พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวได้รื้อฟื้นตั้งกรมศิลปากรขึ้นใหม่ โดยตราเป็นพระราชบัญญัติตั้งกรมศิลปากรสังกัดกระทรวงธรรมการ มีหลวงวิจิตรวาทการดำรงตำแหน่งอธิบดีคนแรก เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2476

หลังจากได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดตั้งกรมศิลปากร สังกัดกระทรวงธรรมการ เมื่อ พ.ศ. 2476 แล้ว กรมศิลปากรถูกโอนไปสังกัดกระทรวงต่าง ๆ ดังนี้คือ

พ.ศ. 2485 โอนไปสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

พ.ศ. 2495 โอนไปสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม

พ.ศ. 2501 โอนไปสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

ในส่วนของวิทยาลัยเองนั้น กว่าจะได้ชื่อว่า วิทยาลัยนาฏศิลป สังกัดกองศิลปศึกษา กรมศิลปากร ก็เคยมีชื่อหลายชื่อ และมีหน่วยงานบังคับบัญชาดังนี้

พ.ศ. 2476 ชื่อโรงเรียนนาฏดุริยางศาสตร์ สังกัดกองประณีตศิลปกรรม

พ.ศ. 2481 ชื่อโรงเรียนศิลปากร สังกัดกองโรงเรียนศิลปากร

พ.ศ. 2494 ย้ายสังกัดอยู่ในกองมหาวิทยาลัยศิลปากร

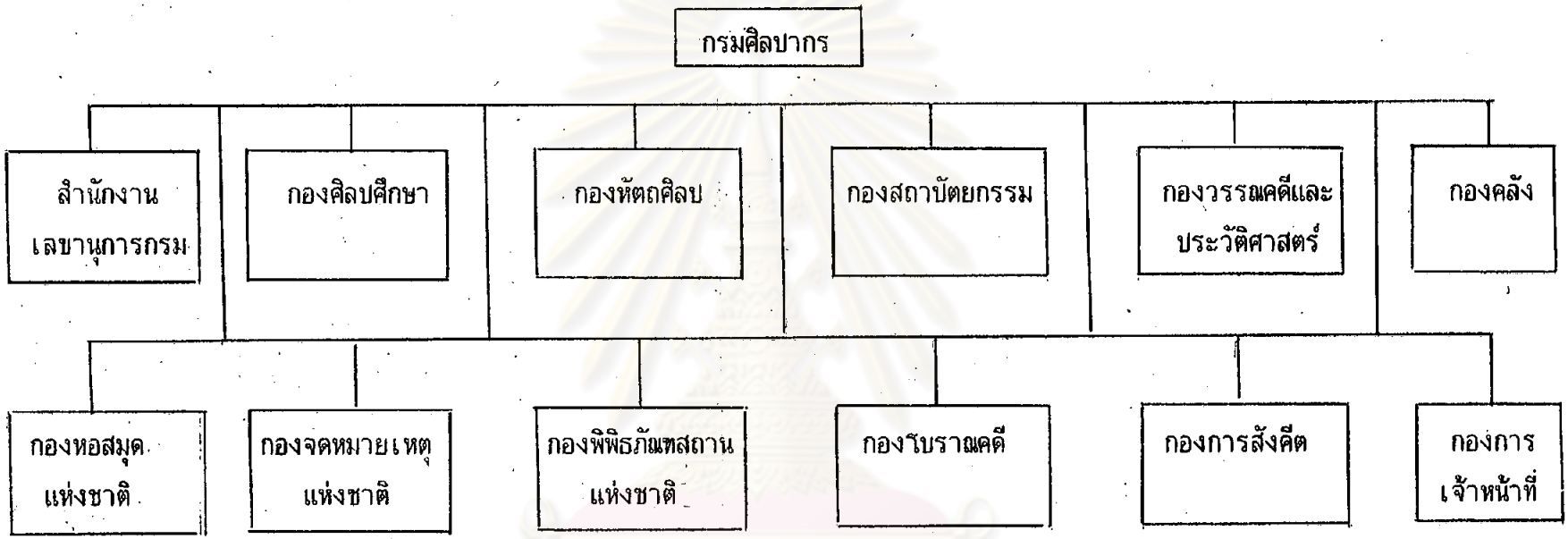
พ.ศ. 2496 ชื่อโรงเรียนศิลปศึกษา สังกัดกองหัตถศิลป

ชื่อโรงเรียนนาฏศิลป สังกัดกองการสังคีต

พ.ศ. 2504 - ปัจจุบัน ชื่อวิทยาลัยนาฏศิลป สังกัดกองศิลปศึกษา

เมื่อมีประกาศพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2504 แบ่งส่วนราชการกรมศิลปากรออกเป็นกองต่าง ๆ (ดังแสดงไว้ในแผนภูมิที่ 1) จึงเกิดกองศิลปศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการ

แผนภูมิที่ 1 ผังแบ่งส่วนราชการของกรมศิลปากร



แหล่งที่มา: กรมศิลปากร, 2534

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

018012

จัดการศึกษา "โรงเรียนนาฏศิลป" จึงได้โอนจากกองการสังคีตมาขึ้นกับกองศิลปศึกษา และ "โรงเรียนศิลปศึกษา" ซึ่งสังกัดกองทัศนศิลป โอนมาขึ้นกับกองศิลปศึกษา พร้อมกันนั้นก็เปลี่ยนชื่อใหม่เป็น "โรงเรียนช่างศิลป" ในระยะแรก กองศิลปศึกษาจึงมีสถานศึกษาในสังกัดส่วนกลาง 2 แห่ง โรงเรียนนาฏศิลปได้รับการยกฐานะให้เป็นวิทยาลัยนาฏศิลป เมื่อ พ.ศ. 2515 และโรงเรียนช่างศิลปได้รับการยกฐานะเป็นวิทยาลัยช่างศิลป เมื่อ พ.ศ. 2519

ต่อมา กองศิลปศึกษาได้รับอนุมัติให้ดำเนินการตามโครงการพัฒนาและจัดตั้งวิทยาลัยนาฏศิลปส่วนภูมิภาค ในแผนพัฒนาศิลปวัฒนธรรมของกรมศิลปากร ซึ่งได้บรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2520 - 2524) โดยกำหนดเป้าหมายจะจัดตั้งวิทยาลัยนาฏศิลปในส่วนภูมิภาค 9 แห่ง ภาคละ 2 แห่ง

ในปัจจุบัน กองศิลปศึกษาดูแลความรับผิดชอบวิทยาลัยนาฏศิลปทั่วประเทศ 10 แห่งดังนี้

1. วิทยาลัยนาฏศิลป (กรุงเทพ)
2. วิทยาลัยนาฏศิลปอ่างทอง
3. วิทยาลัยนาฏศิลปลพบุรี
4. วิทยาลัยนาฏศิลปจันทบุรี
5. วิทยาลัยนาฏศิลปสุโขทัย
6. วิทยาลัยนาฏศิลปเชียงใหม่
7. วิทยาลัยนาฏศิลปร้อยเอ็ด
8. วิทยาลัยนาฏศิลปกาฬสินธุ์
9. วิทยาลัยนาฏศิลปนครศรีธรรมราช
10. วิทยาลัยนาฏศิลปพัทลุง

ความหมายของความพึงพอใจ

นิยามของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นประเด็นสำคัญต่อการพัฒนาทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะนักวิชาการยังไม่มีความสอดคล้องในการให้คำนิยามของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมักจะสับสนกับความหมายของคำว่า "ขวัญ" (morale) ด้วย เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่มีความเป็นนามธรรมสูง เป็นแนวคิดที่สลับซับซ้อนและยากที่จะวัดโดยไม่เอาความคิดเห็นส่วนตัวมาปะปนด้วย ดังนั้นก่อนที่จะให้คำนิยามของความพึงพอใจ จะยกความหมายของคำว่า "ขวัญ" (morale) ดังนี้

เฟลิค เอ นิโกร (Felix A. Negro, 1963) ให้ความหมายของคำว่าขวัญไว้ว่า ขวัญ คือ ความรู้สึก ทีท่า หรือพฤติกรรมของกลุ่มคนที่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างหนึ่งโดยไม่ย่อท้อเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานร่วมกัน

สมพงษ์ เกษมสิน (2523) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ขวัญ เป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่าง และขวัญที่ดีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้น คือ ความตั้งใจของคนทำงานที่จะอุทิศเวลาและแรงกายของตนเพื่อสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์การ

คาร์เตอร์ วี กู๊ด (Carter V. Good, 1973) ได้ให้ความหมายของขวัญในการปฏิบัติงานของครูไว้ว่า หมายถึง (1) เจตคติและความรู้สึกของครูเกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ เป้าหมาย ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน (2) สถานภาพทางจิตใจของครูที่มีต่องานซึ่งอาจจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความเพียงพอของรายได้ สถานภาพให้ออกจากงาน การลาป่วย การให้บำเหน็จบำนาญ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหาร โอกาสก้าวหน้า และสติปัญญา การสร้างสรรค์ที่เกิดจากการควบคุมการปฏิบัติงาน

ดังนั้น ความหมายของขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพทางจิตใจ ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

แต่ในเรื่องของนิยามหรือความหมายของคำว่าพึงพอใจนั้น จะมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนตามความหมายของนักวิชาการหลายท่านดังนี้

มอร์ส (Morse, 1955) กล่าวว่า ความพอใจในการปฏิบัติงานคือทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานลง หากคนมีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ นั่นคือ ถ้ามีความต้องการมากก็จะมีปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองจะทำให้ความเครียดลดลงหรือหมดไปได้ ในที่สุดก็จะมีความพอใจในการปฏิบัติงาน

สเตราส์ และเซเลส์ (Strauss and Sayles, 1967) อธิบายว่า ความพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงานเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

เฟรนช์ (French, 1964) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การที่คนงานหรือลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์การใดจะบังเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นกับดุลยพินิจของเขาเอง

ว่า งานที่ทำอยู่นั้นโดยส่วนรวมแล้วได้สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ อย่างไร และได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่จะสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของคนงาน และที่จะพึงก่อให้เกิดความพอใจก็คือ ความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือน หรือค่าจ้างที่เป็นธรรม การควบคุมบังคับบัญชาดี สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลดี สภาพการทำงานดี มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และเป็นงานที่มีเกียรติในสังคม

กิลเมอร์ (Gilmer, 1966) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน

บีช (Beach, 1966) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจร่วมกันของคนทำงานแต่ละคนที่ได้รับจากผลงานของเขา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชา จากหน่วยงานและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะมีส่วนสัมพันธ์กับบุคลิกลักษณะของความปลอดภัย ความพึงพอใจและความสุขกายสุขใจของผู้ปฏิบัติงาน

โวลแมน (Wolman, 1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจ คือความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ตามความต้องการหรือแรงจูงใจ

เดวิส (Davis, 1981) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพอใจหรือไม่พอใจของคนงานที่มีต่องาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของคนงานที่มีต่องานและต่อสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ

แรนดอร์ฟ (Randolph, 1985) สรุปไว้ว่า ความพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งได้จากการทำงานหรือพัฒนาขึ้น โดยผ่านกระบวนการการเรียนรู้และการรับรู้ของบุคคล ซึ่งเมื่อเกิดทัศนคติอย่างใดขึ้นแล้ว ก็ยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้

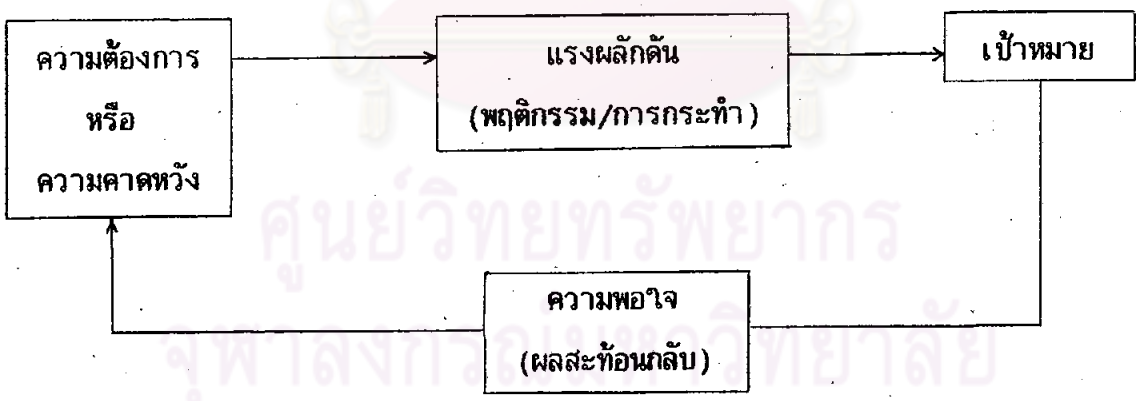
จากนิยามของคำว่า ขวัญและความพึงพอใจดังกล่าวแล้วข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความแตกต่างได้ว่า "ขวัญ" เป็นทัศนคติในระดับกลุ่มบุคคล ซึ่งอธิบายความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ในอนาคต ส่วน "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน" เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ในอดีตตามพฤติการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพของงานที่ทำและยังรวมไปถึงความสัมพันธ์ และความร่วมมือของบุคคลต่าง ๆ ในหน่วยงานนั้น ๆ ด้วย ถ้าบุคคลต่าง ๆ ดังกล่าวมีความรู้สึกหรือทัศนคติต่อการทำงานอย่างดี ผลที่เกิดก็คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้มีการทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงาน อุทิศเวลาให้กับการทำงาน แต่ถ้าเกิดมีทัศนคติและความรู้สึกไม่ดีต่อการทำงานแล้ว มักจะเกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

บุคคลนั้น ๆ ย่อมไม่มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และมักจะสร้างปัญหาให้กับหน่วยงานนั้น ๆ ในที่สุด แต่การที่บุคคลต่าง ๆ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ อันเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วย

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่อาจารย์ในวิทยาลัยนาฏศิลปจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจที่มีในหน่วยงานนั้น สิ่งจูงใจจะเป็นตัวส่งเสริมหรือสนับสนุนให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้อย่างดียิ่ง

มัลลินส์ (Mullins, 1985) อธิบายไว้ว่า ความพอใจในการปฏิบัติงานเป็นแนวคิดที่สลับซับซ้อน และยากที่จะวัดโดยไม่เอาความคิดเห็นส่วนตัวมาปะปนด้วย ระดับของความพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลมาจากตัวแปรหลายตัวที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านตัวบุคคล สังคม วัฒนธรรม องค์การ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากนั้น แรงจูงใจของมนุษย์นั้นเป็นองค์ประกอบและแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่



แหล่งที่มา : Mullins, L.J. **Management and Organizational Behavior.** London: Pitman, 1985.

ดังนั้น แรงจูงใจของมนุษย์ในการปฏิบัติงาน จึงเป็นแรงผลักดันบางประการในตัวผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความ

ต้องการหรือความคาดหวังที่ผู้ปฏิบัติงานมีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดจากความพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

สำหรับความต้องการหรือความคาดหวังของมนุษย์ในเรื่องของการปฏิบัติงาน มีหลายประการ ดังที่นักวิชาการได้ให้ความเห็นไว้ต่าง ๆ กันดังนี้คือ

สมพงศ์ เกษมสิน (2516) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการอย่างน้อย 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. งานที่ตนพอใจ
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. การได้รับการยกย่องนับถือ
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ
6. ค่าจ้างที่เป็นธรรม
7. ความเสมอภาค
8. ความนุ่มนวลและแนบเนียน
9. การยอมรับนับถือ
10. ความพอใจในสภาพการทำงาน

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ซีลีซนิคและคณะ (Zeleznik and others, 1958) ได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 2 อย่างดังนี้

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่
   - 1.1 รายได้ตอบแทน
   - 1.2 ความมั่นคงปลอดภัยในงาน
   - 1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
   - 1.4 ตำแหน่งหน้าที่
   - 1.5 การได้ทำงานที่ถนัด
2. ความต้องการภายใน ได้แก่
   - 2.1 ความต้องการเข้าหมู่เพื่อนฝูง

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.2 ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความรักใคร่

2.3 ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น

2.4 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

เชย์เลสและสเตราส์ (Sayless and Strauss, 1960) ให้ความเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะมีขึ้นต่อเมื่องานนั้นสามารถสนองตอบความต้องการได้ 3 อย่างคือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกายและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
2. ความต้องการทางด้านสังคม เช่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ ยกย่องและนับถือ
3. ความต้องการของแต่ละบุคคล เช่น ต้องการมีอิสระในการปฏิบัติงาน ต้องการความสำเร็จในงาน

มาสโลว์ (Maslow, 1970) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ 3 ประการคือ

1. มนุษย์มีความต้องการซึ่งมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะหมดไป และความต้องการอันอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้จะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตายไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

มาสโลว์ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความคาดหวังของตนเอง

อาร์กิล (Argyle, 1974) จำแนกความต้องการหรือความคาดหวังจากการทำงานไว้ 3 ประการคือ

1. รางวัลตอบแทนทางเศรษฐกิจ เช่น เงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน

2. ความพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีผลมาจากตัวงานที่ปฏิบัติอยู่

3. สัมพันธภาพในสังคม เช่น การทำงานเป็นกลุ่มและความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายขององค์การ ความต้องการความอบอุ่นใจ สถานภาพ และการพึ่งพิง

เบนเนทท์ (Bennett, 1981) ก็ได้จำแนกไว้ 3 ประเภท คือ

1. ด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วยเงินเดือน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้การทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย

2. ด้านสังคม ประกอบด้วยสัมพันธภาพและมิตรภาพ หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ที่มีในการทำงานและเกี่ยวข้องกับคนอื่น ๆ

3. ด้านจิตวิทยา จะมุ่งความสนใจไปที่ตัวงาน ความพอใจในการปฏิบัติงาน และความเจริญก้าวหน้าของบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยด้านตัวผู้ปฏิบัติงานเอง

จากข้อคิดเห็นของนักวิชาการดังกล่าว สรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการทางวัตถุและทางจิตใจเท่า ๆ กัน เมื่อได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ชีวิตมีความสุข ซึ่งรวมถึงชีวิตในการทำงานประจำวันด้วยเช่นกัน ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองอย่างน่าพอใจ ความพึงพอใจในการทำงานและปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถก็จะตามมาจนมีผลทำให้หน่วยงานนั้น ๆ มีผลงานที่ดี น่าพึงพอใจเช่นเดียวกัน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจนั้น เป็นเรื่องของสภาวะจิตใจ หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อหน่วยงาน บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ถ้าหน่วยงานใดมีเครื่องจูงใจมาก บุคคลในหน่วยงานนั้น ๆ ก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ย่อมจะทำให้หน่วยงานนั้นเจริญก้าวหน้า

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจมีหลายทฤษฎีด้วยกัน แต่แนวคิดของสำนักใหญ่ ๆ มีอยู่ 2 ทฤษฎีด้วยกันคือ ทฤษฎีดั้งเดิม (Traditional Theory) ซึ่งสร้างขึ้นโดยนักทฤษฎีรุ่นบุกเบิก เช่น คอร์นฮัวเซอร์และชาร์ป (Kornhauser & Sharp, 1932) และฮอปปอคค์ (Hoppock, 1935) และทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ซึ่งเสนอโดยเฮิร์ซเบิร์กและคณะ (Herzberg, et al., 1957) ทฤษฎีนี้ได้รับการปรับปรุงใหม่ในปี ค.ศ. 1959 และ 1966

เปี่ยมสมบูรณ์ (Piumsombun, 1979) ได้สรุปทฤษฎีดั้งเดิมซึ่งพัฒนาขึ้นโดย คอร์นฮัวเซอร์และชาร์ป (Kornhauser & Sharp, 1932) ไว้ดังนี้

ทฤษฎีดั้งเดิมกำหนดว่าความพอใจและความไม่พอใจในการปฏิบัติงานจัดอยู่ภายใต้มิติเดียว เสมือนสองปลายของเส้นตรงเดียวกัน ดังนี้

ความพอใจในการปฏิบัติงาน ——— ความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน

Job Satisfaction Job Dissatisfaction

ทฤษฎีสองปัจจัยกำหนดแย้งว่า ความพอใจและความไม่พอใจในการปฏิบัติงานจัดอยู่ภายใต้สองมิติแยกจากกัน ดังนี้

ความพอใจในการปฏิบัติงาน ——— ปัจจัยจูงใจ ——— ไม่มีความพอใจในการปฏิบัติงาน

Job Satisfaction No Satisfaction

ความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ——— ปัจจัยค้ำจุน ——— ไม่มีความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน

Job Dissatisfaction No Dissatisfaction

เฮิร์ซเบิร์กและคณะ (Herzberg, et al., 1957) ได้ศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยและเชื่อมั่นว่า ความพอใจและความไม่พอใจในการปฏิบัติงานมีสาเหตุที่แตกต่างกัน โดยความพอใจในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากลักษณะงานที่ทำอยู่ในมิติของลักษณะงาน หน้าที่รับผิดชอบ ความก้าวหน้าและการยอมรับความสำเร็จ ส่วนความไม่พอใจในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากลักษณะภายนอกงาน ซึ่งรวมไปถึงการบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน ตำแหน่ง และความมั่นคง

นักทฤษฎีทั้งสองสำนักต่างพยายามศึกษาค้นคว้าและพยายามหักล้างกันในเชิงวิชาการเป็นระยะเวลานานถึง 25 ปี และมีผู้ได้พยายามค้นคว้าวิจัยเพิ่มเติม เพื่อจะสนับสนุนและหักล้างทฤษฎีทั้งสอง เช่น เฮาส์และวิกดอร์ (House & Wigdor, 1967) สมิธและแครนนี (Smith & Cranny, 1968) และวัตคิน (Watkin, 1974)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก
(Frederick Herzberg's Two-factor Theory)

เฮิร์ซเบิร์ก (1959) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานว่า คนจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยองค์ประกอบเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน (Factors that do produce motivation) ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) 5 ประการดังนี้

1. สัมฤทธิผลในการทำงาน (Achievement)
2. การยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ความสนใจในงานที่ทำ (Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Growth and Advancement)

เฮิร์ซเบิร์กยังอธิบายต่อไปอีกว่า นอกเหนือไปจากปัจจัยจูงใจ 5 ประการดังกล่าวแล้ว ยังมีปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในหน่วยงานอันอาจทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. เงินเดือน (Salary)
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth)
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peer)
4. สถานภาพทางอาชีพ (Status)
5. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)
6. สภาพและเงื่อนไขการทำงาน (Working Conditions)
7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)
8. ความมั่นคงในงานที่ทำ (Job Security)
9. วิธีการบังคับบัญชา (Supervision - Technical)

ปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยค้ำจุนนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค้ำจุนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจจะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

<u>งานวิจัยในประเทศ</u>

วีระ ไชยธรรม (2511) ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนราษฎร์ ศึกษาเฉพาะโรงเรียนราษฎร์ในจังหวัดพระนครธนบุรี ที่สอนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพ หลักสูตรพณิชยการ และสอนตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ" เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง มีทั้งคำถามแบบปลายปิด (Closed-end Question) และคำถามแบบปลายเปิด (Opened-end Question) รวมทั้งรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) และการสังเกต (Observation) ควบคู่ไปด้วย ผลการวิจัยพบว่า ตัวการมีความพอใจระดับสูงในมิติของเงินเดือนและรายได้กับความก้าวหน้า มีความพอใจระดับต่ำในมิติของงานที่ทำอยู่และความมั่นคงในการทำงานโดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาองค์ประกอบและระดับความพอใจในการปฏิบัติงาน มิได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใด ๆ

ประศักดิ์ นิยากร (2513) ได้วิจัยเรื่องสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครู โดยสำรวจความคิดเห็นของอาจารย์ที่สอนในวิทยาลัยครูทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 19 แห่ง โดยวิธีสุ่มตัวอย่างมา 601 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา 550 ฉบับ ในจำนวนนี้ใช้ได้ 507 ฉบับ ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพความพึงพอใจของอาจารย์ในวิทยาลัยครูส่วนภูมิภาคโดยทั่วไปแล้วอยู่ในระดับกลาง แต่ความพึงพอใจเฉพาะเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ ความพึงพอใจเฉพาะเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูง

2. ในการเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์ชายกับอาจารย์หญิง อาจารย์ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค อาจารย์ตรีกับอาจารย์โท อาจารย์ตรีกับอาจารย์เอก และอาจารย์โทกับอาจารย์เอก ปรากฏว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ หรือกล่าวได้ว่าสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครูคล้ายคลึงกัน

จรุง ผาสุวรรณ (2516) ได้วิจัยเรื่อง การดัดแปลงทฤษฎีแห่งความพึงพอใจในงานของเฮิร์ซเบิร์กมาใช้กับครูอาชีวศึกษาในประเทศไทย โดยออกแบบสำรวจทัศนคติของครูที่มีต่อการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นครูสังกัดกรมอาชีวศึกษา ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 263 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูอาชีวศึกษาที่ได้รับการศึกษาจากต่างประเทศและผู้ที่ได้รับการศึกษาภายในประเทศมีความรู้สึกในด้านความพึงพอใจในอาชีพไม่แตกต่างกัน

2. องค์ประกอบที่นำมาซึ่งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาชีวศึกษาส่วนใหญ่นั้นมีลักษณะคล้ายคลึงกับที่ปรากฏในทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก แต่มีข้อแตกต่างกันไปจากของเฮิร์ซเบิร์กคือ

2.1 ครูอาชีวศึกษาทั้งที่พอใจและไม่พอใจในอาชีพ ความรู้สึกต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับสูง ทั้งที่องค์ประกอบชนิดนี้เป็นองค์ประกอบที่เป็นสิ่งค้ำจุนตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก

2.2 ครูอาชีวศึกษามีความรู้สึกต่อการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

2.3 ครูอาชีวศึกษาที่ไม่มีความพึงพอใจในอาชีพมีความรู้สึกต่อฐานะของอาชีพในสายตาของสังคมในระดับต่ำที่สุด อายุ สถานที่ปฏิบัติราชการ และระดับการศึกษาของแต่ละบุคคลไม่ได้ส่งผลระดับความพึงพอใจในอาชีพแต่อย่างใด

ปราณี อารยะศาสตร์ (2517) ได้ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา" ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์และสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารระดับโรงเรียนและวิทยาลัยทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหารระดับวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้บริหารระดับโรงเรียน ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้งสองระดับอยู่ในระดับปานกลาง ความพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ภายในกลุ่มแตกต่างกันน้อย ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาวิชาชีพต่าง ๆ อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ยกเว้นกลุ่มวิทยาลัยพณิชยการที่มีความพอใจในปัจจัยต่าง ๆ สูงกว่ากลุ่มอื่น

มนูญ บุญเชิด (2519) ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด" เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 11 องค์ประกอบ จำนวนตัวการ 354 คน ผลการวิจัยปรากฏว่าองค์ประกอบที่ทำให้ศึกษานิเทศก์รู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับนับถือ นโยบายในการนิเทศก์และผลสัมฤทธิ์ของงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้า ความมั่นคงของงาน และลักษณะการบริหารงาน

ชวน เตียวกุล (2520) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนราษฎร์อาชีวศึกษา" จำนวน 31 แห่ง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 759 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกประกอบด้วยผู้บริหารและสอน จำนวน 89 คน และกลุ่มที่สอง ประกอบด้วยครูที่ทำหน้าที่สอนเพียงอย่างเดียว จำนวน 670 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูที่ทำหน้าที่บริหารและสอนมีระดับขวัญสูงกว่าครูที่สอนเพียงอย่างเดียว
2. ผลการเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของครูที่สอนวิชาชีพและวิชาสามัญปรากฏว่าไม่แตกต่างกัน
3. ขวัญในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนราษฎร์อาชีวศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

สุธรรม ประทานทรัพย์ (2520) ได้วิจัยเรื่อง "การศึกษาปัญหาซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูที่สอนในระดับมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบกับครูในจังหวัดใกล้เคียง" โดยใช้แบบสอบถามส่งไปยังครูที่สอนในระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียน

รัฐบาลที่เปิดสอนตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2519 จำนวน 400 คน โดยแยกออกเป็นกลุ่มตัวอย่างครูในกรุงเทพมหานคร 231 คน ครูในจังหวัดใกล้เคียง 165 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูในกรุงเทพมหานครกับครูในจังหวัดใกล้เคียงประสบปัญหาส่วนตัวและปัญหาด้านสภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ครูหญิงกับครูชายประสบปัญหาส่วนตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ครูหญิงกับครูชายประสบปัญหาด้านสภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ครูที่มีประสบการณ์ในการสอนแตกต่างกัน ประสบปัญหาด้านส่วนตัวแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ครูที่มีประสบการณ์ในการสอนแตกต่างกัน ประสบปัญหาด้านสภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นิยม ศรีวิเศษ (2521) ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครู เขตการศึกษา 9" โดยส่งแบบสอบถามไปยังครูผู้ทำหน้าที่สอน และครูใหญ่ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดในเขตการศึกษา 9 จำนวน 450 คน จากโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างที่มีครูตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป จำนวน 150 โรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครูมีความพึงพอใจในปัจจัยความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในปัจจัย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ปรากฏว่า ครูใหญ่และครูผู้สอนมีความพึงพอใจแตกต่างกันในปัจจัยการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. ครูที่มีประสบการณ์มากกับครูที่มีประสบการณ์น้อย มีความพึงพอใจแตกต่างกันในปัจจัยการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ

4. ครูในเขตสุขาภิบาลกับครูนอกเขตสุขาภิบาลมีความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

5. ปัจจัยกระตุ้นกับปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในเกณฑ์สูงมาก

เถกิง เจริญศรี (2522) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง กับครูเทศบาลในเขตจังหวัดอ่างทอง" พบว่า มีสิ่งที่เหมือนกันระหว่างข้าราชการทั้งสองกลุ่ม คือ มีขวัญและความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายสูง มีความเห็นพ้องต้องกันว่าผู้บังคับบัญชาปกครองด้วยความยุติธรรม มีความภูมิใจในหน้าที่ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่สูง และมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่ต่างกันก็ได้แก่ ข้าราชการครูจังหวัด ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและประชาชนในระดับปานกลาง แต่ครูประชาบาลได้รับอยู่ในเกณฑ์สูง นอกจากนั้น ข้าราชการครูส่วนจังหวัดยังมีความรู้สึกว่าขาดความก้าวหน้าและความมั่นคงในราชการสูง

มาลี ไชยธีรานุวัฒศิริ และคณะ ได้วิจัยเรื่อง "ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดล" ระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ.2523 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ.2524 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่กระทบต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์ส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จนทำให้คิดจะลาออกจากมหาวิทยาลัยหรือย้ายโอนหน่วยงานก็คือ นโยบายของมหาวิทยาลัยที่มีต่อหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง การบริหารงานของอธิการบดี คณบดี และหัวหน้าภาควิชา โอกาสในการศึกษาต่อ โอกาสในการปฏิบัติงานที่สำคัญ การถืออาวุโสและคุณวุฒิโดยไม่คำนึงถึงความสามารถ สภาพความแออัดของที่ทำงาน ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวการกับนักศึกษา เพื่อนอาจารย์ และผู้บริหาร รายได้ ส่วนปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจทำให้กลุ่มตัวการส่วนใหญ่พอใจในการทำงานมากที่สุดคือ งานการสอนตรงกับแขนงวิชาที่จบการศึกษามาหรือตรงกับความถนัดที่ตนมีอยู่

สมภาชน์ หุยากรณ์ (2524) ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาระดับตำบล" โดยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวการซึ่งเป็นผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาระดับตำบล จำนวน 199 คน เพื่อศึกษาระดับความพอใจในการทำงาน เปรียบเทียบความสำคัญขององค์ประกอบ สาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งเปรียบเทียบระดับ

ความพอใจในการทำงานของผู้บริหารที่มีตำแหน่งต่างกันคือ ครูใหญ่ และอาจารย์ใหญ่ โดยอาศัยทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ผลการศึกษาพบว่า ความพอใจในการทำงานของผู้บริหารโดยรวมในด้านองค์ประกอบจูงใจสูงกว่าองค์ประกอบค้ำจุน กลุ่มตัวการทั้งสองกลุ่มจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบสาเหตุของความพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

คำนึง นกแก้ว (2524) ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3" โดยใช้แบบสอบถามครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 จำนวน 504 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา 433 ชุด ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษารู้สึกพอใจในการทำงานมาก ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน

2. องค์ประกอบที่ทำให้ครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษารู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

3. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา ได้ผลดังนี้

3.1 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างครู-อาจารย์ เพศชายและเพศหญิง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 องค์ประกอบคือ ความสำเร็จของงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3.2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างครู-อาจารย์ ที่มีอายุราชการ 1-10 ปี และอายุราชการตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 องค์ประกอบคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3.3 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างครู-อาจารย์ ที่มีวุฒิทางการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปในองค์ประกอบทั้งหมดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

กมล รักสวน (2524) ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ" โดยใช้แบบสอบถาม ถามอาจารย์ที่สอนในวิทยาลัยครูภาคเหนือทั้งหมด

8 แห่ง จำนวน 416 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา 399 ฉบับ ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูในภาคเหนือ โดยส่วนรวมทั้ง 8 แห่ง และแต่ละวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูในภาคเหนือเมื่อเรียงตามลำดับ 1-9 ปรากฏผลดังนี้ 1. ลักษณะงาน 2. ความเจริญก้าวหน้า 3. ความรับผิดชอบ 4. ความสำเร็จในการทำงาน 5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและนักศึกษา 6. รายได้ สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทน 7. การได้รับการยอมรับนับถือ 8. สภาพของการทำงาน และ 9. การปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา

3. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูในภาคเหนือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โสภณ นุ่มทอง (2525) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูช่วยราชการในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด" พบว่า ข้าราชการครูช่วยราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมากกว่าปฏิบัติงานที่โรงเรียน ข้าราชการครูช่วยราชการที่มีวุฒิ ระยะเวลาช่วยราชการ สายงานที่ปฏิบัติสังกัดและตำแหน่งต่างกันมีความพึงใจในเรื่อง นโยบายและการบริหาร ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การปกครองบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานแตกต่างกัน นอกจากนั้นพบว่า ข้าราชการครูช่วยราชการมีความพึงพอใจต่อการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่อันดับสูง และมีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหาร สภาพการทำงานและเงินเดือน อยู่ในอันดับต่ำ

เปล่งศรี อิงคนินันท์ (2526) ได้วิจัยเรื่อง "ความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย" เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ การส่งแบบสอบถามและรับคืนทางไปรษณีย์ ผลการวิจัยปรากฏว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากในแง่ของปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจน้อยอยู่ 3 ปัจจัยคือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และเงินเดือน ความพึงพอใจในการทำงานของ

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิโรจน์ สารรัตนะ (2526) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงาน กรมสามัญศึกษา" โดยนำทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์กมาดัดแปลงเพื่อใช้ในการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงาน กรมสามัญศึกษา คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กับนโยบายและการบริหารงาน

2. ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงาน กรมสามัญศึกษา คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กับนโยบายและการบริหารงานตามลำดับ

เสาวนีย์ นุชนาฏนนท์ (2526) ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" โดยใช้แนวของแบบสอบถาม MSQ อันเป็นแบบสอบถามมาตรฐานที่ใช้วัดความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยมินิโซตา เป็นแนวในการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับกลาง

2. ปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ในหอสมุดกลางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ ผู้ร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ในห้องสมุดคณะและสถาบันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ การบริการสังคม และความสำเร็จในการทำงาน

3. ปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ในหอสมุดกลางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการปฏิบัติงานในห้องสมุด และความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะและสถาบันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และค่าตอบแทน

อุษณีย์ พานิชย์ไพศาลกุล (2527) ได้ทำวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของครู อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อองค์ประกอบในการปฏิบัติงาน" ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของครู อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อองค์ประกอบในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับกลาง

2. องค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่ครูอาจารย์มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ลักษณะของงาน รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนองค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่ครูอาจารย์มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

นงนุช รุ่งกลิ่น (2530) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในภาคเหนือ" ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มี 6 ปัจจัย เรียงตามลำดับคือ ความรับผิดชอบ ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย มี 4 ปัจจัย เรียงตามลำดับคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหารงาน และสถานภาพทางสังคม

อำไพ อินทรประเสริฐ (2533) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู" โดยอาศัยทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮิร์ซเบิร์ก เป็นแนวทางในการศึกษารวม 13 ด้าน คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน การนิเทศงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพการทำงาน สภาพของตำแหน่ง เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว และสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1, 2 และ 3 คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อย เป็นอันดับที่ 11, 12 และ 13 คือ เงินเดือน สภาพการทำงาน และความก้าวหน้า ตามลำดับ

บัญชา ชลาภิรมย์ (2533) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร" ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง

2. เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายด้านระหว่างอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ เงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน ส่วนในด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

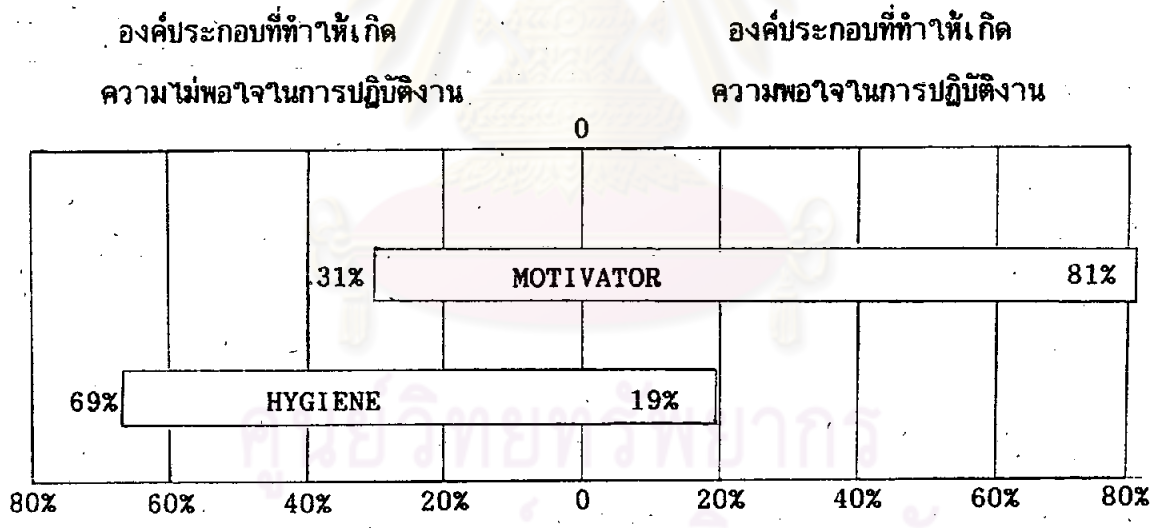
สุวัฒน์ กิติยบุตร (2534) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ" โดยใช้แบบสอบถามมาตรฐาน MSQ (The Minnesota Satisfaction Questionnaire) ถามผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงานและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 17 จังหวัด รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 257 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับพอใจ ประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจสูงคือ ความสามารถในการทำงาน การบริการสังคม และความสำเร็จในการทำงาน ส่วนประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจต่ำ คือ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

ปราณี ศรีใส (2534) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร" โดยศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮิร์ซเบิร์ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครู-อาจารย์ที่สอนในโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา สังกัดสำนักคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 340 คน ผลการวิจัยพบว่า ครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือและความรู้สึกในผลสำเร็จ ด้าน

สภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้า และด้านรายได้และสวัสดิการ เมื่อพิจารณาทุกด้านโดยภาพรวม พบว่าครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

งานวิจัยในต่างประเทศ

เฮิร์ซเบิร์กและคณะ (1957) ได้วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยที่มีผลต่อทัศนคติในการปฏิบัติงาน โดยได้สอบถามพนักงานในอาชีพต่าง ๆ กัน จำนวน 1,685 คน อาชีพที่สอบถามได้แก่ พนักงานและผู้นิเทศงานระดับต่ำ พยาบาล เกษตรกร ผู้ที่เกษียณจากตำแหน่งบริหาร บุคลากรโรงพยาบาล ผู้ควบคุมขบวนการผลิต พวกช่างต่าง ๆ ทหาร วิศวกร นักวิทยาศาสตร์ ครู พนักงานบัญชี และพนักงานหญิงที่ทำงานเกี่ยวกับการประกอบชิ้นส่วน เขาเหล่านี้ถูกถามถึงสาเหตุที่ทำให้เขาพอใจในการปฏิบัติงาน และสาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้



จากแผนภูมิข้างบน แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อทัศนคติในการปฏิบัติงาน

ไวส์ (Wiles, 1967) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาบริญญาโทซึ่งจะออกไปประกอบอาชีพครู จำนวน 1,000 คน ผลของการศึกษาพบว่า นักศึกษาเหล่านั้นมีความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคง และความเป็นอยู่ที่สบาย สภาพการทำงานที่ดี การได้รับการยอมรับนับถือ การได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และโอกาสที่จะเป็นตัวของตัวเอง

i17160649

เมอร์ริล (Merril, 1971) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูและครูใหญ่ระดับประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูและครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษามีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ได้แก่ การมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้มีคุณธรรม ผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรับผิดชอบ ส่วนองค์ประกอบที่มีความพอใจอยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ นโยบายของการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่ และการยอมรับนับถือ

ในปี ค.ศ. 1971 มีผู้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ คือ

วิคสตรอม (Wickstrom, 1971) ได้วิจัยเพื่อหาระดับและสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับอายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอน และตำแหน่งหน้าที่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างครู 373 คน ในโรงเรียนมัธยมศึกษาและวิทยาลัยซัสกาทูน (Saskatoon) ผลของการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจสูงสุด 4 ประการแรก ได้แก่ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จ ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชาและความรับผิดชอบ ส่วนสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุด 4 ประการแรก ได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตของครู ตัวแปรอื่น ๆ เช่น เพศ และตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครูอย่างมีนัยสำคัญ

ฮาเฟน (Hafen, 1971) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของนักสุขศึกษา (Health Educator) ผลการวิจัยพบว่า

1. นักสุขศึกษาพอใจผู้บังคับบัญชาน้อยที่สุด แต่มีความพอใจในลักษณะงานมากที่สุด
2. ผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด แต่สถานภาพของงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญน้อยที่สุด

แฮมเมอร์ (Hammer, 1971) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของครูที่สอนในชั้นพิเศษ ในรัฐไอโอวา โดยนำทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์กมาใช้ ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครูพิเศษพอใจในการทำงาน คือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจคือ การควบคุมบังคับบัญชา

ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2. เมื่อพิจารณาตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ สถานภาพการสมรสแล้ว ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3. ครูที่สอนในชั้นพิเศษพอใจในการทำงานน้อยกว่าครูที่สอนชั้นปกติ

เวเลส (Velez, 1972) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายในและภายนอกของงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในรัฐโคลัมเบีย องค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพของงาน การบริหารและการควบคุมงาน ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายของการบริหารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงาน ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายนอกของงาน ซึ่งได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่สำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน

2. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชนมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ

3. ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ลอเรนซ์ เบรดเลย์ ลีเธอร์วูด (Lawrence Bradley Leatherwood, 1973) ได้วิจัยเพื่อศึกษาหาปัจจัยที่เป็นผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานและความต้องการความพึงพอใจของทีมครูที่เลือกแล้วในรัฐคาโรไลนาเหนือ โดยใช้ประชากรที่เป็นครูจำนวน 180 คน ซึ่งเป็นสมาชิกการสอนแบบเป็นคณะ ในเกรด 5, 6 และ 8 ในโรงเรียนของรัฐ ผลการวิจัยพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงานและความต้องการความพึงพอใจของทีมครูที่มีการวางแผนงานกำหนดเวลาสอน กับทีมครูที่ไม่มีการวางแผนงานกำหนดเวลาสอนเปรียบเทียบกันได้ 12 ปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้

1. ความพึงพอใจในการสอน
2. ความสามัคคีระหว่างครู
3. ทัศนคติที่มีต่อจำนวนชั่วโมงสอน
4. หลักสูตรที่ใช้
5. สถานภาพของครู
6. ทัศนคติที่มีต่อเครื่องมือ เครื่องใช้ และการบริการของโรงเรียน
7. ความต้องการความมั่นคง
8. ความต้องการความเป็นเจ้าของ
9. ความต้องการการยกย่องนับถือ
10. ความต้องการความเป็นอิสระ
11. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความรู้สึกนึกคิด
12. ความต้องการความสามัคคี

เซอร์จิโอวันนี (Sergiovanni, 1973) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของครู โดยการสัมภาษณ์สอบถามครูกลุ่มตัวอย่างในเขตการศึกษาต่าง ๆ ของมอนโรเคาน์ตี รัฐนิวยอร์ก จำนวน 3,382 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร และความเป็นอยู่ส่วนตัว เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ไดคาเปรียว (Dicaprio, 1974) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในโรงเรียน (School Climate) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ตั้งอยู่ในเมืองกับนอกเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. บรรยากาศในโรงเรียนกับความพึงพอใจในงานของครูมัธยมในเมืองและนอกเมืองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

2. บรรยากาศของโรงเรียนมัธยมที่ตั้งอยู่ในเมืองและนอกเมืองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูมัธยมในเมืองและนอกเมืองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4. ความพึงพอใจในงานของครูมีความสัมพันธ์กับอายุ สภาพการสมรส อย่างมีนัยสำคัญ

5. เมื่อแยกพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ พบว่า สถานภาพทางสังคม นโยบายและการปฏิบัติงานในโรงเรียน การควบคุมงาน ความรู้สึกมั่นคงในงาน ครูในเมืองและนอกเมืองมีความพอใจแตกต่างกัน และมีแนวโน้มว่าครูมัธยมที่อยู่นอกเมืองมีความพอใจในงานมากกว่าครูมัธยมในเมือง

6. บรรยากาศทางด้านสัมพันธภาพในโรงเรียน (Consideration) ของครูนอกเมืองและในเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

7. บรรยากาศแบบเปิด (Openess Climate) ของโรงเรียนมัธยมที่ตั้งอยู่ในเมืองและนอกเมืองสัมพันธ์กับความพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

โอฮาเชียน (Ohanesian, 1974) ได้วิจัยเรื่อง ลักษณะของความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานกิจการนักศึกษาในวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงมักจะเป็นผู้มีตำแหน่งสูง เงินเดือนสูง มีการศึกษาสูง ได้รับการยอมรับ สถานภาพของงานดี งานมีความก้าวหน้า

2. ความพึงพอใจในงานมีส่วนสัมพันธ์กับเงินเดือน

ออนท์เจส (Ontjes, 1974) ได้วิจัยเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของครูใหญ่กับความพึงพอใจในงานของครู ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการบริหารของครูใหญ่แบบยึดงานเป็นหลัก (Nomothetic) ทำให้ครูมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพฤติกรรมของผู้บริหารที่ยึดสัมพันธภาพส่วนบุคคล (Ideographic)

2. พฤติกรรมของครูใหญ่ที่ยึดสายกลาง (Transactional) กับแบบยึดงานเป็นหลักทำให้ครูมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

ชิว (Chwe, 1976) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์แผนกจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 94 แห่งในสหรัฐอเมริกา โดยสุ่มตัวอย่างจากบรรณารักษ์แผนกจัดหมู่และทำบัตรรายการ จำนวน 183 คน และบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม จำนวน 170 คน โดยใช้แบบสอบถามมาตรฐานที่สามารถวัดความพึงพอใจในการทำงานของมหาวิทยาลัยมินิโซตา (The Minnesota Satisfaction Questionnaire - MSQ) เป็นแบบอย่างและส่งกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เพื่อหาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างบรรณารักษ์แผนกจัดหมู่และทำบัตรรายการกับบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ผลการวิจัยปรากฏว่า บรรณารักษ์ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน บรรณารักษ์แผนกจัดหมู่และทำบัตรรายการมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามในด้านความคิดริเริ่ม การบริการสังคม การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน คุณธรรม และเงินค่าตอบแทน

อะซัด (Azad, 1979) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ซึ่งไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ โดยเปรียบเทียบระหว่างบรรณารักษ์ซึ่งทำงานบริการและบรรณารักษ์งานเทคนิคในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 8 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ในรัฐเพนซิลวาเนีย รัฐไอโอไอโอ และรัฐเวอร์จิเนียตะวันตก ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามซึ่งสร้างจากแบบสอบถามมาตรฐานที่ใช้วัดความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยมินิโซตา (MSQ) เป็นเครื่องมือในการวิจัย และส่งให้บรรณารักษ์ทั้งสองแผนก ๆ ละ 31 คน รวมเป็น 62 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการของลิเคิร์ท (Likert Type Scale) และวิธีการทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และบรรณารักษ์ในแผนกงานบริการมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าบรรณารักษ์ในแผนกงานเทคนิค

วิสเชอร์ (Whisher, 1985) ได้วิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ-ค้ำจุน ที่ใช้ในโรงเรียนประจำตำบลกับความพึงพอใจกับการทำงานของครูใหญ่ เพื่อหาความสัมพันธ์และหาระดับความพึงพอใจในการทำงาน ที่เมืองริเวอร์ไซด์ พบว่า

1. ปัจจัยจูงใจ-ค้ำจุนต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานในระดับสูง ยกเว้นความมั่นคงในการทำงาน

2. โดยทั่วไปแล้ว ครูใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงาน

3. มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างปัจจัยของการกำหนดนโยบายความมั่นคงในการทำงาน และการปกครองบังคับบัญชา กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่

4. มีข้อเสนอแนะในการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่ เรียงตามลำดับดังนี้

4.1 การกำหนดนโยบายและการบริหาร

4.2 สภาพการทำงาน

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4.4 เงินเดือน

จะเห็นได้ว่า งานวิจัยทั้งในประเทศและนอกประเทศนั้น เป็นงานวิจัยที่ศึกษาสภาพความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในวงการศึกษาและนอกวงการศึกษา ซึ่งผลการวิจัยคงจะได้นำไปแก้ปัญหาการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำกรอบแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์กและคณะมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่จะใช้วิจัย โดยศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งหมด 11 ด้าน ของอาจารย์ในวิทยาลัยนาฏศิลป 10 แห่ง ทั่วประเทศ คือ

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
4. ด้านความรับผิดชอบ
5. ด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
6. ด้านนโยบายและการบริหาร
7. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล
8. ด้านความมั่นคงในงานที่ทำ
9. ด้านสภาพการทำงาน
10. ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน
11. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา