



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### กระทรวงอุตสาหกรรม

สนธิ จรอนันต์ (4) การส่งเสริมและการพัฒนาอุตสาหกรรม มีกระทรวงอุตสาหกรรม ทำหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม การส่งเสริม การลงทุน การพัฒนาผู้ประกอบการ การและราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงอุตสาหกรรมหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเป็นผู้บังคับบัญชา มีปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมรับผิดชอบควบคุมราชการประจำในกระทรวงและเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการของส่วนราชการ ในกระทรวง รองจากรัฐมนตรี

กระทรวงอุตสาหกรรม (Ministry of Industry) เป็นองค์กรนำในการผลักดันอุตสาหกรรมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการ ให้มีการใช้เทคโนโลยีและองค์ความรู้ ตลอดจนภูมิปัญญาของไทย เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และสามารถแข่งขันในตลาดโลก

#### กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (Department of Industrial Promotion) เป็นแกนหลักในการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาอุตสาหกรรม และผู้ประกอบการภายในประเทศ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม อุตสาหกรรมชุมชน เพื่อให้มีสมรรถนะและขีดความสามารถในการประกอบการตลอดจนให้เกิดวิสาหกิจใหม่ที่มีความเข้มแข็ง สามารถแข่งขันในตลาดโลก

#### สำนักพัฒนาอุตสาหกรรมสนับสนุน (สพส.กสอ.)

#### ประวัติความเป็นมา

สำนักพัฒนาอุตสาหกรรมสนับสนุน (Bureau of Supporting Industries Development : BSID) เดิมคือ สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องจักรกลและโลหะการ (Metal - Working and Machinery industries Development Institute : MIDI) จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2531 โดยอยู่ภายใต้การดำเนินงานของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เมื่อกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมมีการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ ตามประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2539 สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องจักรกลและโลหะการ (MIDI) จึงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นสำนัก

พัฒนาอุตสาหกรรมสนับสนุน (สพส. : BSID) พร้อมกับขยายการดำเนินงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

**อุตสาหกรรมสนับสนุน คือ**

อุตสาหกรรมที่ผลิตและส่งสินค้า วัสดุดิบ หรือบริการ ให้แก่อุตสาหกรรมหลัก ตัวอย่างอุตสาหกรรมสนับสนุน เช่น อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ชิ้นส่วนเครื่องจักรกล อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์

**วิสัยทัศน์**

อุตสาหกรรมสนับสนุนได้รับการพัฒนาทั้งในด้านบุคลากร เทคโนโลยี และการเชื่อมโยงจนเข้มแข็ง และเป็นกำลังให้อุตสาหกรรมหลัก โดยรวมของประเทศเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ

**ภารกิจ**

เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาอุตสาหกรรมสนับสนุนของประเทศ และส่งเสริมการเชื่อมโยงบูรณาการระหว่างอุตสาหกรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก

**บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ**

มีหน้าที่ดำเนินการวิจัยและพัฒนา เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตของอุตสาหกรรมสนับสนุนสาขาที่เกี่ยวข้องให้สูงขึ้น เป็นแกนกลางร่วมกับหน่วยงานอื่นและภาคเอกชน ในการถ่ายทอดเทคโนโลยี การส่งเสริมและพัฒนาเชื่อมโยง และรับช่วงการผลิตของอุตสาหกรรมสนับสนุนขนาดย่อมและขนาดกลางกับอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ประสานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมสนับสนุน และสาขาที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐและเอกชน ทั้งในและนอกประเทศ ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายการเชื่อมโยงด้านการออกแบบ การตลาด และการผลิตของอุตสาหกรรมสนับสนุน

1. *บูรณาการกิจกรรมต่างๆ* โดยสร้างเครือข่าย และการเชื่อมโยงรวมทั้งผลักดันให้เกิดโครงการ และกำกับดูแลผู้ให้บริการ คิดโครงการใหม่ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรม ตลอดจนกำหนดทิศทางและนำกระแส

2. *ให้บริการ* ให้คำปรึกษาแนะนำทางเทคนิค ถ่ายทอดเทคโนโลยี และให้ข้อมูล

3. *ฝึกอบรมและจัดสัมมนา* ทั้งในด้านเทคโนโลยี และการจัดการ

โดยเน้นในด้านต่อไปนี้

1. เทคโนโลยีการผลิตชิ้นส่วนโลหะและพลาสติก

การชุบโลหะ, หล่อโลหะ, เครื่องมือกล, เชื่อม, ตัดแต่งผิวโลหะ, พัฒนาแบบผลิตภัณฑ์ และแม่พิมพ์, การผลิตชิ้นส่วนพลาสติกและอิเล็กทรอนิกส์, พัฒนาคุณภาพและสิ่งแวดล้อม

## 2. การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการผลิต

CAD/CAM/CAE, CNC, Rapid Prototyping, ระบบอัตโนมัติ

## 3. การออกแบบบรรจุภัณฑ์

การออกแบบและสร้างต้นแบบบรรจุภัณฑ์ และตราสัญลักษณ์

### กลุ่มเป้าหมาย

- อุตสาหกรรมสนับสนุนขนาดกลางและขนาดย่อม
- หน่วยงานส่งเสริมและผู้ให้บริการ

### อุดมการณ์ของข้าราชการไทย

พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว และ กระมล ทองธรรมชาติ (5) อุดมการณ์นี้มีสาระสำคัญแตกต่างกันออกไปตามมิติของเวลา ประเภทของข้าราชการ หน่วยงาน ระดับชั้น หรือคุณลักษณะอื่นใดของข้าราชการหรือไม่ นอกจากนี้ยังเป็นที่ยอมรับกันว่าระบบราชการเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง โดยจะแยกระบบราชการออกมาพิจารณาอย่างมีเอกเทศมิได้

เพื่อจะให้เห็นภาพการปรับตัวของระบบราชการ ต่อการเปลี่ยนแปลงที่ไม่หยุดนิ่งของบริบท (context) ของสภาพแวดล้อมอีกด้วย การศึกษามีกรอบการวิเคราะห์ว่า ปัจจัยสำคัญที่กำหนดการกระทำหรือพฤติกรรม ของราชการประกอบด้วย 3 ส่วน

#### 1. โครงสร้างของระบบราชการ

ในปัจจุบัน แม้จะได้รับความเห็นว่ามีโครงสร้างเป็นแบบสมัยใหม่ คือ มีปัทสถานทางกฎหมายที่มีระบบ ระเบียบข้อบังคับรองรับมีบุคคลที่มีอำนาจดำรงตำแหน่งอย่างเป็นทางการ มีบุคคลซึ่งมีฐานะเป็นสมาชิกของระบบ ซึ่งมีข้อผูกพันที่จะปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเกิดจากการแบ่งงานกันทำตามความถนัด และมีความต่อเนื่องในการปฏิบัติหน้าที่ทางราชการตามขอบเขตแห่งกฎหมาย เป็นต้น แต่หากพิจารณาข้อมูลเชิงประจักษ์ของระบบราชการไทยอย่างจริงจังแล้ว จะพบว่าระบบราชการไทยยังไม่มีโครงสร้างที่เป็นสมัยใหม่อย่างแท้จริง ดังจะเห็นได้จากการเลือกสรรบุคคล (โดยเฉพาะข้าราชการระดับสูง) ยังไม่มีหลักเกณฑ์แน่นอน ยังไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารงานที่หน่วยงานทุกหน่วยสามารถยึดถือเป็นหลักเกณฑ์ได้ กระทรวง กรม ทั้งหลายต่างมีวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการบังคับบัญชาข้าราชการในหน่วยงานของตนอย่างเป็นเอกเทศ สภาพเช่นนี้จึงก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของระบบราชการ และก่อให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า “ลักษณะที่เป็นทางการ” (formal) และ “ลักษณะที่ไม่เป็นทางการ” (informal) ขึ้นภายในโครงสร้างระบบราชการ โครงสร้างระบบราชการโดยส่วนรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงสร้างของระบบราชการแต่ละหน่วยงานหรือแต่ละกระทรวง ทบวงกรม จึงมีส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมและการกระทำของข้าราชการในสังกัดนั้นโดยตรง

## 2. สภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นเงื่อนไขทางประวัติศาสตร์และสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน

สภาพแวดล้อมที่เป็นเงื่อนไขทางประวัติศาสตร์ของไทยมีทั้งในระดับมหภาค เช่น ความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ที่หล่อหลอมข้าราชการไทยในอดีต ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติกรแทนพระมหากษัตริย์ให้มีความสำนึกในฐานะ “ผู้ปกครอง” หรือให้เป็นเจ้าขุนมูลนาย หรือความเป็นมาในอดีตในระดับจุลภาค เช่น หน่วยการอบรมกล่อมเกลาทองสัจจของข้าราชการ ครอบครัว วัด สถาบันการศึกษา เป็นต้น ที่ให้ความสำคัญแก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล ส่วนสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ก็มีทั้งสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองที่ใกล้ชิดข้าราชการและใกล้ชิดข้าราชการออกไป สภาพแวดล้อมเหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และไม่หยุดนิ่ง สภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นเงื่อนไขทางประวัติศาสตร์ และที่เป็นสภาพแวดล้อมในปัจจุบันดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นปัจจัยเสริมสร้างทัศนคติ ความคิดเห็น และความโน้มเอียงในการกระทำของข้าราชการ สภาพแวดล้อมทั้ง 2 ประการนี้ จะก่อรูปเป็นการรับรู้ ความรู้สึก และอุปนิสัยของข้าราชการแต่ละคนในลักษณะต่างๆ การรับรู้และความรู้สึกดังกล่าว จะมีผลต่อพฤติกรรมข้าราชการ และเป็นปัจจัยที่มีส่วนในการเสริมสร้างลักษณะนิสัย และความโน้มเอียงของบุคลิกภาพและพฤติกรรมของข้าราชการในอนาคตด้วย

## 3. บุคลิกภาพส่วนตัวของข้าราชการเอง

เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญไม่แพ้ปัจจัยประการอื่น เนื่องจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อความรู้สึก การกระทำ หรือพฤติกรรมของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความรู้ (cognition) การรับรู้ (perception) ความรู้สึก (affections) ความเชื่อ (beliefs) ทัศนคติ (attitude) ปทัสถาน (norms) คุณค่า (values) และความคาดหวัง (expectation) ของบุคคลเป็นสำคัญ ซึ่งก็คือ คุณค่า (values) ของบุคคลอันเป็นองค์ประกอบของบุคลิกภาพนั่นเอง ด้วยเหตุนี้ บุคลิกภาพส่วนตัวของข้าราชการจึงเปรียบเสมือนกรอบ หรือโครงสร้างที่มีส่วนกำหนดการรับรู้ และการกระทำ ซึ่งแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล องค์ประกอบพื้นฐานของบุคลิกภาพดังกล่าว เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ก็จะก่อรูปขึ้นเป็นสำนึก และความโน้มเอียงที่จะแสดงออกซึ่งท่าทีของข้าราชการ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากที่มีส่วนกำหนดการกระทำ และพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ

ปัจจัยทั้ง 3 ประการประกอบกันแล้วมีผลกระทบต่อความคิด ความเชื่อ และการกระทำของข้าราชการ ซึ่งถ้าปรากฏออกมาในรูปแบบที่ดี หรือ ที่เชื่อกันว่าดี หรือที่ควรกระทำ หรือเป็นที่ปรารถนาก็จะเรียกสิ่งนี้ว่าเป็น “อุดมการณ์” (ideology)

ดังนั้น “อุดมการณ์ของข้าราชการ” จึงหมายถึง แบบแผนของความคิด ความเชื่อ ที่มีคุณลักษณะที่พึงจะเป็นของข้าราชการ ซึ่งก็จะเป็นปทัสถาน (norms) ที่ข้าราชการทุกคนควรยึดถือปฏิบัติ ความคิด ความเชื่อนี้เองจะปรากฏออกมาเป็นพฤติกรรม หรือการกระทำที่ดีอันเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม ในที่สุดแล้วตามตรรกะดังกล่าว ความคิด ความเชื่อ การกระทำ จึงมีความสัมพันธ์

สอดคล้องกันเสมอ และจากตรรกะนี้ โครงสร้างของระบบราชการ สภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นเงื่อนไขทางประวัติศาสตร์ และสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน และบุคลิกภาพของข้าราชการ จึงควรจะต้องมีความสอดคล้อง จึงจะช่วยให้แนวทางในการปลูกฝังให้ความคิด ความเชื่อ และการกระทำของข้าราชการที่ปรากฏออกมา มีความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในทางกลับกันหากโครงสร้างของระบบราชการไม่สามารถปลูกฝังความคิด หรือเสริมสร้างอุดมการณ์ข้าราชการให้สอดคล้องกับอุดมการณ์ของระบบราชการได้ จะนำไปสู่สภาพของความขัดแย้งภายในตัวข้าราชการเอง และระหว่างข้าราชการกับระบบราชการด้วย หรือในทำนองเดียวกันหากเงื่อนไขทางประวัติศาสตร์ และบริบทของสังคมที่ล้อมรอบตัวข้าราชการ ไม่เอื้อประโยชน์ต่อการสร้างสำนึกทางความคิด และอุดมการณ์ที่ควรจะเป็น และที่สอดคล้องกับโครงสร้างของระบบราชการที่เป็นอยู่ ตลอดจนบุคลิกภาพส่วนตัวของข้าราชการเองแล้ว สภาพของความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้น

## แนวคิดและทฤษฎี

### หลักราชการ

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (6) ทรงพระราชนิพนธ์ แลพิมพ์พระราชทานแจกข้าราชการ ดังนี้ ด้วยเหตุว่า การศึกษาเจริญขึ้นมากกว่าในอดีต จึงทำให้คนบางจำพวกหลงไปว่า “รู้อะไรไม่รู้วิชา” และด้วยความหลงอันนี้ จึงทำให้พวกที่คิดเห็นว่าการได้ประกาศนียบัตรหลายๆ ใบเป็นดังแก้วสารพัดนึก ที่จะได้มาซึ่งทั้งลาภ ทั้งยศ ทั้งทรัพย์ แล้ว เมื่อเข้าทำงานแล้ว แม้ไม่ได้รับตำแหน่งสูงเพียงพอแก่ที่ตนตีราคาของตนไว้ และลาภ ยศ ทรัพย์ หลังไหลมาไม่ทันใจ ก็บังเกิดความหลงใจ แล้วก็บังเกิดความไม่พอใจ เมื่อไม่พอใจแล้วก็บังเกิดความอิจฉา เมื่อเกิดความอิจฉาแล้วก็หมดความสุข หลายคนลืมนึกไปว่า มีสุภาษิตกล่าวไว้ว่า “วิชาท่วมหัวเอาตัวไม่รอด” ถ้าหากเราต้องการแต่วิชาอย่างเดียวเป็นเครื่องนำไปสู่ความเป็นใหญ่ ป่านนี้พวกครูบาอาจารย์ทุกคนต้องเป็นคนใหญ่คนโตไปด้วยกันหมดแล้ว แต่แท้จริงศิษย์ที่ดีกว่าครูมีถมไป และถ้าใครตรงดูให้ดีหน่อยจะเห็นว่า ไม่ใช่เพราะวิชาอย่างเดียวเสียแล้ว ต้องมีคุณวิเศษอื่นประกอบด้วยอีก คุณวิเศษเหล่านี้ จะขอพรรณนาแต่พอเป็นสังเขป ดังต่อไปนี้

#### 1. ความสามารถ

แท้จริงในที่นี้ควรจะใช้คำว่า “ชำนาญ” จะเหมาะกว่า เช่น ผู้ที่ขี้ม้าเก่งๆ ก็หากกล่าวไม่ว่าเขาสามารถ กล่าวแต่ว่าเขาชำนาญ แต่ที่ผู้ที่ได้รับรู้วิทยากรอย่างใดอย่าง 1 แล้ว และใช้ความรู้ันั้นโดยอาการอันชำนาญ มักกล่าวกันว่าเขาสามารถ ซึ่งเป็นการส่งเสริมเกินกว่าที่ควรไปโดยแท้ แต่ถ้าจะแปลคำสามารถให้กว้างออกไป คำว่า สามารถ ควรจะแปลเสียให้กว้างทีเดียวว่า อาจจะทำการงานให้เป็นผลสำเร็จ ได้ดียิ่งกว่าผู้ที่มีโอกาสเท่าๆ กัน และเป็นลักษณะอัน 1 แห่งผู้บังคับบัญชาคน

## 2. ความเพียร

พุทธภาษิตปรากฏว่า “ความเพียรเป็นเครื่องพาดนข้ามพ้นความทุกข์” คำว่าเพียรแปลว่า “กล้าหาญไม่ย่อท้อต่อความยากและบากบั่นเพื่อจะข้ามความขัดข้องให้จงได้ โดยใช้ความอุตสาหวิริยภาพมิได้ลดหย่อน” เพราะ ถ้าแม่ได้รับมอบให้กระทำการในหน้าที่ใด ก็คงจะใช้อุตสาหวิริยภาพโดยสม่ำเสมอ เพื่อทำกิจการนั้นๆ ให้บรรลุซึ่งความสำเร็จด้วยดีจึงได้

## 3. ความไหวพริบ

แปลว่า “รู้จักสังเกตเห็นโดยไม่ต้องมีใครเตือน ว่าเมื่อมีเหตุเช่นนั้นๆ จะต้องปฏิบัติกรอย่างนั้นๆ เพื่อให้บังเกิดผลดีที่สุดแก่กิจการทั่วไป และรับทำการอันเห็นควรนั้นโดยฉับพลันทันท่วงที” ความไหวพริบนั้น จะเป็นเพราะมีวิชามากน้อยนั้น ไม่เกี่ยวกับการมีไหวพริบ คือ ถ้ามีเหตุซึ่งจำเป็นจะต้องทำการโดยทันทีทันควัน จะมีเวลามัวคุ่นดำหรับดำราที่ไหน ต้องรีบปฏิบัติกรไปให้ทันท่วงที จึงจะไม่เสียการ

## 4. ความรู้เท่าถึงการ

แปลว่า “รู้จักปฏิบัติกิจการให้เหมาะด้วยประการทั้งปวง” ต้องเป็นผู้ที่รู้จักเลือกกว่า จะปฏิบัติกรอย่างไรจึงจะเหมาะแก่เวลาและที่ให้สมเหตุสมผลจึงจะเป็นประโยชน์ดีที่สุด และจะต้องอาศัยความไหวพริบในตัวเองประกอบด้วย จึงจะเป็นผู้รู้เท่าถึงการอย่างสมบูรณ์

## 5. ความซื่อตรงต่อหน้าที่

ความซื่อตรงต่อหน้าที่ คือ ตั้งใจกระทำการซึ่งได้รับมอบให้เป็นที่ของคณนั้นโดยซื่อสัตย์สุจริต ใช้ความอุตสาหวิริยภาพเต็มสติกำลังของตน ด้วยความมุ่งหมายให้กิจการนั้นๆ บรรลุถึงซึ่งความสำเร็จโดยอาการอันงดงามที่สุดที่จะพึงมีหนทางจัดไปได้

## 6. ความซื่อตรงต่อคนทั่วไป

รักษาคณให้เป็นคนควรเขาทั้งหลายจะเชื่อถือได้ โดยรักษาวาจาสัตย์ พูดอะไรเป็นนั้น ไม่เหียนหันเปลี่ยนแปลงคำพูดไปเพื่อความสะดวกเฉพาะครั้ง 1 คราว 1 ไม่คิดเอาเปรียบใครโดยอาการอันเขาจะขันแข่งไม่ได้ ไม่ยกคณข่มท่าน ไม่หาดีใส่ตัวหาชั่วใส่เขา เมื่อผู้ใดมีไมตรีต่อก็คอบแทนด้วยไมตรีโดยสม่ำเสมอ ไม่ใช้ความรักใคร่ไมตรีซึ่งผู้อื่นมีแก่เรานั้น เพื่อเป็นเครื่องประหารเขาเองหรือใครๆ ทั้งสิ้น

## 7. ความรู้จักนิสัยคน

เป็นข้อสำคัญ สำหรับผู้ที่มีหน้าที่จะต้องปฏิบัติกรติดต่อกับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ใหญ่หรือผู้น้อย เป็นหน้าที่ต้องศึกษาและสังเกตให้รู้นิสัย ต้องรู้ว่าความคิดเห็นเป็นอย่างไร ชอบทำงานอย่างไร ชอบหรือชังอะไร เป็นการวางความประพฤติ และทางการงานของคณให้ดี

#### 8. ความรู้จักผู้อื่น

เป็นข้อที่สำคัญมากมีข้อหนึ่ง ซึ่งจะปฏิบัติให้เหมาะได้ยากกว่าที่คาดหมาย เพราะฉะนั้นจึงมีผู้ที่ปฏิบัติให้จริงจัง ได้น้อย

#### 9. ความมีหลักฐาน

ในที่นี้ หมายถึง การมีบ้านเป็นสำนักมั่นคง คือ ไม่ใช่เที่ยวเกรแอบนอนซุกๆ ซอกๆ หรือ เปลี่ยนย้ายจากที่โน้นไปที่นี่เป็นหลักลอย การมีครอบครัวอันมั่นคง คือ การมีภรรยาเป็นเนื้อเป็นตัว ออกหน้าออกตาได้ ผู้ที่มีภรรยาเป็นหลักฐานย่อมเป็นศรีภรรยาแก่ตัวและเป็นที่น่าไว้วางใจ การตั้งตนไว้ในที่ชอบ คือ ไม่ประพฤติเป็นคนสำมะเลเทเมา กินเหล้า เป็นนักเลง และถ้าใครตรงจะเห็นว่าแท้จริงทุกๆ คนมีโอกาสเท่าๆ กัน ที่จะกระทำตนให้เป็นผู้มีหลักฐาน

#### 10. ความจงรักภักดี

แปลว่า “ความยอมสละตนเพื่อประโยชน์แห่งท่าน” คือ ถึงแม้ว่าตนจะต้องได้รับความเดือดร้อนรำคาญ ตระกำลำบาก หรือ จนถึงต้องสิ้นชีวิตเป็นที่สุด ก็ยอมได้ทั้งสิ้น เพื่อมุ่งประโยชน์อันแท้จริงให้แก่ ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ และ นั้นหมายรวมถึง ความรักชาติ ด้วย

#### ความหมายของแรงจูงใจ

Vroom (1) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง กระบวนการในการควบคุม หรือ ครอบงำทางเลือกโดยบุคคล หรืออินทรีย์ต่ำสุด โดยไม่เปิดโอกาสให้เลือกทางเลือกอื่นๆ ด้วยความสมัครใจ

Daft (7) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจว่า หมายถึง พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้

Robert (8) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่ต้องการให้พฤติกรรมออกมาเป็นไปตามวัตถุประสงค์และการสั่งการที่ต้องการ

Griffin (9,10) พูดถึง แรงจูงใจว่า หมายถึง ชุดของพลังผลักดันที่เป็นสาเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมในแนวทางที่สนองต่อความต้องการของตนเอง และ หมายถึง กระบวนการที่เกิดจากพลังของความต้องการภายใน หรือแรงขับช่องทางและการรักษาพฤติกรรม

Cherrington (11) มองแรงจูงใจว่าเป็นความเข้มข้น ความมุ่งมั่น และความทันทนฝืนแน่นของพฤติกรรม ทฤษฎีด้านแรงจูงใจทั้งหมดมุ่งไปสู่วิถีทางในการอธิบายการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์อันสืบเนื่องมาจากแรงจูงใจเป็นสาเหตุหลัก

Dubrin and Ireland (12) กล่าวถึง แรงจูงใจว่า คือ กระบวนการที่ถูกใช้เพื่อขับเคลื่อนและสนับสนุนพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายในองค์กร

Arthur (13) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความปรารถนาในความสำเร็จ

John (14) ได้นิยามคำว่า แรงจูงใจ หมายถึง การใช้ความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่

Luthans (15) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ กระบวนการซึ่งเริ่มต้นจากความรู้สึกที่ไม่เพียงพอหรือเต็มไม่เต็มทางจิตใจที่เรียกกันว่า ความต้องการซึ่งเป็นแรงขับที่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะบรรลุเป้าหมายอันเป็นสิ่งล่อใจ นั่นคือ ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการ แรงขับ และรางวัลอันเป็นสิ่งล่อใจ

Wayne and Shane (16) ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจว่า หมายถึง ความปรารถนาในการใช้ความพยายามออกมา เพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรตามที่กำหนดไว้

Bolles (17) อธิบายว่า แรงจูงใจ คือ ตัวแทน หรือ ปังจัย หรือ พลังขับเคลื่อน ที่ช่วยในการอธิบายพฤติกรรม แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในตัวมนุษย์หรืออินทรีย์ต่างๆ

Stephen (18) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมีเงื่อนไขว่าความพยายามนั้นสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลตามที่ต้องการ

Chung (19) ได้ศึกษาถึงความสำคัญขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ ซึ่งมีองค์ประกอบหลายประการที่จูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างน้อย 10 ประการ คือ ความมั่นคงในการทำงาน ความพอใจในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยกย่องนับถือ การมีผู้บังคับบัญชาที่สามารถ การรับค่าจ้างที่เป็นธรรม ความเสมอภาคของคนในองค์กร ความนุ่มนวลและแบบเนียบระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือ และสภาพการทำงาน

วรณารด แสงมณี (20) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีได้ทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ เอง แต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคล คือ ความต้องการ

เดิมศักดิ์ คทวณิช (21) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังหรือแรงพื้นฐานที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เมื่อบุคคลเกิดความต้องการอย่างหนึ่งอย่างใดขึ้นมา โดยแรงดังกล่าวนี้จะทำหน้าที่กระตุ้นหรือรบกวนให้ร่างกายเกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่จุดหมายปลายทาง และมักจะเกิดจากความต้องการสิ่งเร้าภายนอกเป็นส่วนใหญ่ และต้องอาศัยการเรียนรู้

พวงเพชร วัชรอยู่ และคณะ (22) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า คือ สิ่งใดๆ ที่ทำให้เกิดพฤติกรรม หรือการกระทำ

दनัย เทียนพุม (23) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากความต้องการและแสดงการกระทำออกมา ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนโดยตรง ได้แก่ ทางด้านวัตถุ เช่น ผลตอบแทนในทางเศรษฐกิจและทางตำแหน่งหน้าที่ ในรูปแบบของเงินเดือน ค่าตอบแทน บ้านพัก ค่าเช่าบ้าน ค่าเบี้ยเลี้ยง ฯลฯ หรือไม่ใช่วัตถุ เช่น การให้คำยกย่องชมเชย ประกาศเกียรติคุณ



พรรณราย ทรัพย์ประภา (24) ให้ความหมายแรงจูงใจว่า คือ สภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้น ให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทาง

สุชา จันทรเอม (25,26) กล่าวว่า แรงจูงใจ จึงเป็นความปรารถนาที่จะให้ได้มา ซึ่ง เป้าประสงค์ หรือจุดหมาย ซึ่งจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ความปรารถนานี้มักทำให้บุคคลดิ้นรน เรียนรู้วิธีการต่างๆ ที่จะให้ได้รับการตอบสนอง

เสนาะ ดิยาว (27) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจในความหมายหนึ่ง คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในงานขององค์การบรรลุเป้าหมายโดยมีเงื่อนไขว่า การทุ่มเท นั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของคนคนนั้น การระบุว่าให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายก็ เพราะว่าการจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานในองค์กร แต่ในอีกความหมายหนึ่ง คือ เป็นพลังที่กระตุ้น พฤติกรรม กำหนดทิศทางของพฤติกรรมและมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละไปยังเป้า หมาย หรือสิ่งจูงใจนั้น ดังนั้น การจูงใจจึงประกอบด้วย ความต้องการ พลัง ความพยายาม และเป้าหมาย

ธงชัย สันติวงษ์ (28,29,30) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ ความต้องการต่างๆ ที่มีอยู่ ที่กลายเป็น ความมุ่งมาดปรารถนาที่เป็นพลังผลักดันจากภายในมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ หรือ ความต้องการที่จะ ได้รับการตอบสนองที่เกิดขึ้นในตัวคน ซึ่งเป็นสาเหตุให้มนุษย์แสดงออกถึงพฤติกรรม หรือการกระทำ

พรรณี, วีรนาถ และ ประทุมวรรณ (31) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง งาน ของผู้บริหารที่จะกระทำไปเพื่อกระตุ้น ส่งเสริม และผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานกระทำการตามที่ตน ต้องการ และต้องอยู่ในขอบเขตที่ตนปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ

วิรัช สงวนวงศ์วาน (32) ได้สรุปว่า แรงจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการ จูงใจในการทำงาน สิ่งจูงใจจึงมีมากมายหลายอย่าง ทั้งสิ่งจูงใจในทางบวก และสิ่งจูงใจในทางลบ การจะใช้สิ่งจูงใจแบบใดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ การศึกษาถึงธรรมชาติ และความต้องการของมนุษย์เป็นแนวทางสำคัญเพื่อให้ผู้บริหารสามารถจำแนกลักษณะของ ผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวิธีการจูงใจที่จะนำมาใช้

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (33) ได้สรุปแรงจูงใจว่า หมายถึง ความพยายามในการทำงานอย่าง เต็มใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (34) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการภายในของบุคคล ซึ่งมีพลัง อำนาจ และทำให้เกิดพฤติกรรม การจูงใจได้รับผลกระทบจากขวัญ และกำลังใจของพนักงาน ความรู้สึกที่มีต่องาน ผู้บังคับบัญชา และธุรกิจ การจูงใจ ขวัญ มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับ ความพึงพอใจในการทำงาน

ยอดชาย ทองไทยนันท์ (35) กล่าวถึง แรงจูงใจว่า คือ พื้นฐานของพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์แต่ละบุคคลมีหลายร้อยอย่าง และความต้องการทุกๆ อย่างจะแข่งขันกัน ทำให้เกิดพฤติกรรมของบุคคลขึ้น

ศุลา มหาพสุธานนท์ (36) ได้สรุป แรงจูงใจในการทำงานว่า คือ พลัง หรือ แรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคลหรืออินทรีย์ ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในแนวทางที่สนองต่อความต้องการของตน นั่นคือ ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการ แรงขับ และรางวัลเป็นสิ่งล่อใจ รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้ บุคคลรักษาพฤติกรรมเหล่านั้นไว้ แต่ละบุคคลจะเลือกแสดงพฤติกรรม เพื่อตอบสนองที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้จะเป็ผลมาจากลักษณะของบุคคล บรรยากาศ และสภาวะแวดล้อมขององค์กร

### การจูงใจในราชการ

สุพิณ เกษาคุปต์ (37) งานราชการมีวิวัฒนาการมายาวไกล ในความคิดของคนไทยตั้งแต่อดีต เรามายกย่องถือผู้ที่รับราชการ เพราะถือว่าข้าราชการคือคนของพระราชา ที่ทำหน้าที่แทนพระองค์ในการดูแลปกครองราษฎร ในราชการอาณาจักร ให้อยู่อย่างร่มเย็นเป็นสุขคอยช่วยเหลือจัดปัดเป่าความเดือดร้อนเมื่อยามมีทุกข์ ส่งเสริมให้ราษฎรประกอบสัมมาอาชีพ สร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่ชาติ บ้านเมือง ผู้ที่รับราชการจึงอยู่ในสถานภาพสังคมที่สูงกว่าผู้ที่ทำงานบริษัท ห้างร้านเอกชน หรืออาชีพอิสระทั่วไป แม้เมื่อต่อมามีการเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตย ความคิดที่ว่าข้าราชการเป็นตำแหน่งมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีก็ยังไม่หายไป เมื่อประเทศมีการพัฒนามากขึ้น บทบาทของราชการยิ่งทวีความสำคัญ หน่วยราชการเป็นศูนย์กลางของการกำหนดนโยบายด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ข้าราชการเป็นผู้ที่นำนโยบายไปดำเนินการให้เกิดเป็นรูปธรรม การตัดสินใจและพฤติกรรมต่างๆ ของข้าราชการทุกคนย่อมมีผลกระทบต่อประชาชนส่วนรวม ข้าราชการจึงเป็นบุคลากรที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความทุกข์สุขและความเจริญ ก้าวหน้าของประเทศ และสิ่งนี้เป็นเหตุผลจูงใจให้คนไทยจำนวนหนึ่งอยากมีอาชีพเป็นราชการ และมีข้อมูลศึกษาวิจัยที่ผ่านมาหลายเรื่องที่ได้แสดงให้เห็นว่าสิ่งจูงใจที่ทำให้คนอยากรับราชการมีอะไรบ้าง กล่าวโดยสรุปสิ่งจูงใจหลักๆ ได้แก่

1. การได้รับการยอมรับนับถือ มีเกียรติ มีสถานภาพทางสังคม
2. เป็นผู้มีอำนาจเหนือผู้อื่น ตำแหน่งยิ่งสูงยิ่งมีอำนาจมาก
3. ได้รับใช้ชาติ ทำประโยชน์ให้แก่ประชาชน
4. ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ศึกษาและฝึกฝนมาเพื่อส่วนรวม
5. มีความมั่นคง ไม่ต้องกลัวตกงาน

สำหรับคนที่เข้ารับราชการจะรู้ว่า ถ้าทำราชการอย่างซื่อสัตย์สุจริต และยังชีพจากเงินเดือนอย่างเดียวนั้นจะไม่มีวันร่ำรวยแน่ ทุกคนรู้ตั้งแต่แรกว่าค่าตอบแทนในระบบราชการเป็นอย่างไร แต่ถึงกระนั้นก็เป็นหน้าที่ของราชการในฐานะที่เป็นนายจ้างที่จะต้องยึดหลักการจ่ายค่าจ้างตอบแทนให้เพียงพอที่บุคคล จะดำรงชีพได้อย่างเหมาะสมตามสถานภาพ คนที่ตัดสินใจเข้ารับราชการ มักคาดหวังว่า เมื่อเข้าอยู่ในระบบราชการแล้วแม้จะไม่ได้เงินเดือนสูง แต่เขาจะได้รับการตอบสนองความต้องการด้านอื่นๆ ที่ตนเห็นว่ามีคุณค่ามากกว่าตัวเงิน

การจูงใจในราชการ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการทำงานของข้าราชการ ซึ่งผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจ และนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หน้าที่ผู้บริหารคือ การทำให้ภารกิจของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในภาวะที่ระบบราชการกำลังปรับเปลี่ยนตัวเองให้เป็นองค์กรยุคใหม่ ผู้บริหารองค์กรก็จะต้องมีวิสัยทัศน์ในการบริหารคนในแนวใหม่ การใช้อำนาจคำสั่ง การบังคับ การลงโทษซึ่งเป็นมาตรการทางลบ จึงไม่ใช่เครื่องมือที่เหมาะสมในการบริหารคนอีกคนต่อไป การสร้างแรงจูงใจ ด้วยการให้รางวัลประเภทใหม่ๆ และใช้รางวัลเหล่านั้นให้เหมาะสมจะเป็นเครื่องมือของการบริหารยุคใหม่ที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะรางวัลที่ตอบสนองความต้องการทางจิตใจ เพื่อให้รางวัลเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง การให้รางวัลต้องคำนึงถึงกระบวนการให้ ที่ต้องมีความเป็นธรรมในความรู้สึกของสมาชิกองค์กร ดังนั้น การให้รางวัลจูงใจจึงถือเป็นหน้าที่ประการสำคัญของผู้บริหารทุกคน

#### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาของ Wallerstein (38) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end-state in feeling) ที่ได้รับผลตามวัตถุประสงค์

ความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ของ Wolman (39) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อต้องการหรือแรงจูงใจของตนเองได้รับการสนองตอบ

Smith and Wakelay (40) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน อันบ่งถึงระดับความพอใจในการได้รับการสนองความต้องการทั้งร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่เหล่านั้นเพียงใด

Davis and Newstrom (41) กล่าวว่า การสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา

Secord and Backman (42) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์กร บางคนอาจพอใจเนื่องจากผลงานที่สำเร็จ บางคนพอใจเพราะลักษณะการปฏิบัติงาน แต่บางคนอาจพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

Good (43) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ระดับความพอใจซึ่งมีผลมาจากความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพ และสภาพของงานนั้นๆ

Derver (44) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้นโดยแรงกระตุ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Davis Keith (45) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

Beach (46) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงาน และความพึงพอใจของบุคคลมักจะได้รับจากงานของเขา ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลมาจากโครงสร้างของบุคลิกลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน

French (47) ได้กล่าวไว้ว่า คนจะเกิดความพึงพอใจได้ ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีพ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้

Muchinsky (48) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นการตอบสนองตามอารมณ์ และความรู้สึกเกี่ยวกับความชอบและไม่ชอบ กล่าวคือ เป็นระดับของความรู้สึกชอบ พอใจ และยินดี ที่ได้รับจากงาน ความพึงพอใจในงานนี้ เป็นการตอบสนองที่เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างจากขวัญ ที่เป็นการตอบสนองที่เกิดขึ้นกับคนทั้งกลุ่ม

Yoder and Others (49) ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคลากรจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ ก็เมื่อคนนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุ ด้านจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

Newcomer (50) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้บริหารนั้นเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงาน ในตำแหน่งหน้าที่ที่ท้าทายต่อสติปัญญา และมีความพอใจรายได้ที่เพียงพอ ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานและสิทธิพิเศษบางประการของตำแหน่งงานนั้นๆ

Wolman (51) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

Morse (52) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของการทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และความเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นก็ลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

Vroom (53) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หรือทัศนคติในงาน เป็นคำที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ทัศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงานนั้น และทัศนคติด้านลบ จะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจในงานนั้น

Hulin (54) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจที่แปลออกไป คือ ความพึงพอใจในงานจะต้องพิจารณาตัดสินจากความรู้สึกของพนักงานที่ตอบสนองต่อสภาพโดยทั่วๆ ไปของงาน และนอกจากจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในปัจจุบันแล้ว ความรู้สึกเหล่านี้ยังเป็นเรื่องของความตระหนักถึงความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่ตนคาดหวังกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็นการหาทางเลือกทางคนงานอื่นด้วย

Davis Bobby (55) เชื่อว่า ความพึงพอใจต่อวิชาชีพมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กล่าวถึงแนวคิดนี้ว่า ความพึงพอใจในระดับสูง นำไปสู่การปฏิบัติงานที่ได้ผลในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อวิชาชีพมาก ก็จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

Applewhite (56) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความสุขในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจเกี่ยวกับรายได้

Ivancevich and Donnelly (57) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้สั้นๆ ว่า เป็นความคิดเห็นของพนักงานที่นิยมชมชื่นงานที่เขากำลังกระทำอยู่

McCormic and Ilgen (58) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติที่คนเรามีต่องานของเขา ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงเป็นการตอบสนองทางอารมณ์เกี่ยวกับงานซึ่งแตกต่างกันไปตามบุคคลแต่ละคน

Strauss and Sayles (59) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุ และจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

Henry W. Parker and Clarkson H. Oglesby (60) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกในเรื่องต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน

Milton L. Blum and James C. Naylor (61,62) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ และความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อเจ้าหน้าที่ และอื่นๆ อีก และกล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ทัศนคติทั่วไป อันเป็นผลรวมของทัศนคติเฉพาะที่มีอยู่ในพื้นที่ 3 ด้าน คือ

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงานโดยเฉพาะ (specific job factor)
2. ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล (individual characteristics)
3. ความสัมพันธ์กับกลุ่มที่อยู่ภายนอกงาน (group relationships outside the job)

ถึงแม้ว่าความพึงพอใจในงาน จะช่วยให้เกิดขวัญก็ตาม แต่ก็ไม่เหมือนกับขวัญ ความพึงพอใจในงานเป็นส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงาน

ความพึงพอใจในงาน เป็นผลที่เกิดจากทัศนคติต่างๆ ต่องานที่ลูกจ้างทำอยู่ต่อองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับงานและต่อชีวิตทั่วไป

ขวัญทางด้านอุตสาหกรรม เป็นผลพลอยได้ของกลุ่มและมีอยู่ทั่วไปในกลุ่มประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

1. ความรู้สึกเป็นปึกแผ่นของกลุ่ม
2. ความต้องการให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างหนึ่ง
3. ความก้าวหน้าไปสู่เป้าหมายอันสังเกตเห็นได้
4. การมีส่วนร่วมของแต่ละบุคคลที่ได้ทำงานอันมีความหมาย ซึ่งจำเป็นต่อการทำให้เป้าหมายประสบผลสำเร็จ

คำจำกัดความของขวัญทางอุตสาหกรรม ว่า “การมีความรู้สึกในส่วนของลูกจ้าง คือ การได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และความเป็นเจ้าของต่อกลุ่มของลูกจ้าง โดยผ่านการยึดเป้าหมายร่วมกัน และมีความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะทำตามเป้าหมายต่างๆ เหล่านี้ให้ได้ตามที่ปรารถนา

พรรณราย ทรัพย์ประภา (28) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นผลที่เกิดมาจากทัศนคติหลายๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขาต่อองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน และต่อชีวิตของเขาเองโดยทุกๆ ไป

ทรงศักดิ์ ศรีกาพสินธุ์ (63) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานว่า ในการบริหารใดๆ ก็ตาม ผู้บริหารย่อม มีจุดมุ่งหมายหลายทาง คือ ให้งานของหน่วยงานนั้น ได้รับความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งหวังให้สมาชิกผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (64,65) ได้กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการอย่างน้อย 10 ประการ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ความมั่นคงในการทำงาน ความพอใจในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยกย่องนับถือ การมีผู้บังคับบัญชาที่สามารถ การได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม ความเสมอภาคของคนในองค์กร ความนุ่มนวลและแนบเนียนระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือ และสภาพการทำงาน

สมยศ นาวิการ (66,67) ให้ความเห็นว่า ความพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดี โดยส่วนรวมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อเราพูดว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปเราจะหมายความว่า คนชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา

วิญญู อังคนารักษ์ (68) ได้ให้ความเห็นว่า การที่จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชามีความรักและความพอใจในการทำงานของตน และสามารถทำงานให้อย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ จะต้องดำเนินการ ดังนี้

1. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ เพื่อที่จะให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจเสมอ ผู้บังคับบัญชาจะต้องทำให้ผู้ได้บังคับบัญชารู้สึกว่า ตนมีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้รวมถึงว่าองค์กรนั้นจะต้องเป็นองค์กรที่มั่นคงถาวร ไม่ใช่อาจจะเลิกล้มลงเสียเมื่อไรก็ได้

2. สภาพที่ทำงานที่ดี สถานที่ทำงานที่ดีก็เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง ในการที่จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีตัวอย่างมากมายที่พิสูจน์ให้เห็นว่า การจัดสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น และได้ผลของงานมากยิ่งขึ้น และทำให้ผู้ที่ทำงานมีความรัก และพอใจในงานของตนมากขึ้น

3. โอกาสในการที่จะก้าวหน้า คนทุกๆ คนมีความทะเยอทะยาน ในการที่จะก้าวหน้าต่อไป ไม่ว่าจะเป็งานอะไรก็ตาม ไม่ใช่แต่เพียงเงินเดือนเท่านั้นเป็นสิ่งสำคัญ จะต้องคำนึงอีกด้วยว่างานนั้นจะมีอนาคตไปได้ไกลแค่ไหน ฉะนั้น ผู้บังคับบัญชาที่ดีจะต้องพยายามให้ผู้ได้บังคับ บัญชาของตนได้ก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด

4. วัตถุประสงค์ที่ดีมีคุณค่าอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็การทำงานอะไรก็ตาม ถ้าหากเรารู้ว่าสิ่งที่เรานั้นเป็สิ่งที่มีความค่า มีประโยชน์อย่างแท้จริง เราก็ตั้งใจทำงานสิ่งนั้นยิ่งกว่างานที่ไม่มีประโยชน์ ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่มีเงินเดือนอย่างเดียวกัน แต่ถ้างานอย่างหนึ่งมีประโยชน์มากกว่าอีกอย่างหนึ่งแล้ว คนย่อมพอใจทำงานที่มีประโยชน์มากกว่า

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (69) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานอันเป็นผลจากการได้รับสิ่งดีจากการทำงาน และความเหมาะสมพอดีระหว่างบุคคล และองค์กรในด้านสิ่งที่ได้รับจากการทำงาน ดังนี้ การจ่ายค่าตอบแทน งานที่ทำ มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีหัวหน้าที่ดี การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี สภาพการทำงาน และมีความมั่นคง

ในงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life program) หมายถึง การทำให้พนักงานพึงพอใจในด้านต่างๆ 8 ด้าน คือ

1. ความเท่าเทียมและความเป็นธรรมในค่าตอบแทนที่ได้รับ
2. สภาพความปลอดภัยและสุขภาพในการทำงานที่ดี
3. การทำงานที่ได้มีการพัฒนาขีดความสามารถ
4. การให้พนักงานได้รับ โอกาสในความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในงาน
5. การมีสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ดี
6. การมีสิทธิความชอบธรรมของพนักงาน
7. การทำงานที่มีเวลาให้แก่ครอบครัว มีการพักผ่อน
8. งานที่องค์การมีความรับผิดชอบต่อสังคม

การสร้างควมพึงพอใจในงานเหล่านี้ เรียกว่า การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะมีผลทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มผลผลิต และลดปัญหาต่างๆ ได้ ทำให้พนักงานมีความคิดริเริ่มที่ดี

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (70) กล่าวว่า ความพอใจในงาน อาจอธิบายได้ว่าเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวก ที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกชอบงานของคนๆ หนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่า งานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้น ได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (71) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร สรุปว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะของหน่วยงาน โครงสร้างของงาน ทำเลที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน สิ่งสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งก็คือ ด้านการจัดการมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจเช่นกัน ได้แก่ ความมั่นคง ความก้าวหน้า สถานการณ์ทำงาน ความศรัทธาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา รวมทั้งความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างพนักงานกับพนักงาน พนักงานกับหน่วยงาน เป็นต้น



Hoppock (72) ได้ทำการสำรวจคนที่มีอาชีพทำการสอนในสถานที่ต่างๆ เป็นจำนวน 500 คน ในเมืองต่างๆ 51 เมือง ซึ่งอยู่ในชุมชนชนบททางภาคตะวันออกเฉียงเหนือของสหรัฐ และได้เสนอส่วนประกอบของความพึงพอใจในงานที่สำคัญไว้ 6 ประการ (six major components of job satisfaction) คือ

1. แนวทางในการแสดงปฏิกิริยาต่อสถานการณ์อันไม่น่ารื่นรมย์ของแต่ละบุคคล
2. ความสะดวกสบายในการปรับตัวของเขาให้เข้ากับคนอื่นๆ
3. เขาได้แสดงออกให้เห็นถึงสถานภาพที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มทางสังคมและเศรษฐกิจด้วยตนเอง
4. ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับความสามารถ ความสนใจ และการเตรียมตัวของคนงาน
5. ความมั่นคงอบอุ่น
6. ความจงรักภักดี

คนที่มีอารมณ์ไม่มั่นคง (unstable emotionally) อาจจะมองเห็นได้ว่า มีความยุ่งยากในการปรับตัวให้เข้ากับงาน และนั่นทำให้ไม่มีความพอใจในงานด้วย

Herzberg, Mausner, Peterson and Capwell ได้รายงานถึงผลการรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากการศึกษาวิจัย 16 ชิ้น โดยใช้ลูกจ้างจำนวน 11,000 คน ปรากฏว่าได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบของคะแนนที่มีความแตกต่างกันของคนงานในรูปที่มีความสำคัญต่างกัน และการสำรวจนี้ ได้ใช้กับคนทั้งระดับสูงและระดับต่ำ คะแนนที่ได้รับจะชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของคนงานที่อยู่ในชั้น หรือกลุ่มต่างกัน

ตัวที่ทำให้เกิดความพอใจ คือ สิ่งต่างๆ ที่นำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบในเนื้อหาของงานแท้ๆ หรือเรียกว่า “ตัวจูงใจ”

ตัวที่ทำให้ไม่พอใจ คือ สิ่งที่มีผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งเกิดจากเนื้อหาของงานโดยทั่วไป หรือเรียกว่า องค์ประกอบทาง “สุขภาพอนามัย”

Watson ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในงาน ผลที่สรุปไว้ได้สะท้อนให้เห็นถึง บทบาทของเงินเดือนว่า เป็นเสมือนองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ถ้าไม่มีหนทางอันใดในการปฏิเสธความต้องการค่าจ้างที่สูงขึ้นของคนงานจำนวนมาก นายจ้างก็อาจจะหันมาคิดว่า บางครั้งคนงานไม่พอใจวิถีทางที่สิ่งต่างๆ กำลังดำเนินไป แต่ด้วยความไม่รู้วิถีทางที่จะตอบสนองสถานการณ์ เขาจึงเรียกร้องขอค่าจ้างให้มากขึ้นหรือเวลาทำงานให้น้อยลง และบางทีพวกเขาอาจจะได้รับสิ่งเหล่านี้ เมื่อได้รับความต้องการเหล่านี้แล้ว อาจจะช่วยเหลือผ่อนคลายได้ชั่วคราวเท่านั้น สาเหตุที่เด่นชัดของความไม่พอใจในงาน อาจจะไม่ใช่ขึ้นอยู่กับเงินค่าจ้างทั้งหลายหรือเวลาทำงาน แต่อยู่ในตัวของงานเอง

Seidman and Watson ได้ศึกษาองค์ประกอบของการทำงานพบว่า องค์กรที่มีความเป็นมิตร (friendly associations) งานที่เหมาะสมต่อระดับอาชีพและหน้าที่ต่างๆ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่าเงินเดือน และสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเกิดจากทัศนคติต่างๆ 3 ทาง คือ

1. องค์ประกอบต่างๆ ของงานโดยเฉพาะ
2. การปรับตัวของแต่ละบุคคล
3. ความสัมพันธ์กับกลุ่ม

Snow ได้ชี้ให้เห็นว่า ระดับสติปัญญาที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ คนโง่แสดงความไม่พอใจในงานที่มีความซ้ำซากจำเจสูงน้อยที่สุด แต่ถ้านงานมีความซับซ้อนยุ่งยากมากขึ้นอย่างแท้จริงแล้ว จะแสดงความไม่พอใจออกมาให้เห็นอย่างเด่นชัด

จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ Srivastva and Others (73) ได้รวบรวมผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจถึง 2,000 กว่าเรื่อง ได้ข้อสรุปสิ่งที่พบจากผลงานวิจัยความพึงพอใจในการทำงานมี 5 ประการ คือ

1. แรงจูงใจภายในที่มีต่อการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการเปลี่ยนงานและการขาดงาน
2. ความอิสระของงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่เป็นประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์ทางบวกและความพึงพอใจในการทำงาน แต่อาจจะสัมพันธ์ได้ทั้งทางบวกและทางลบกับการปฏิบัติงาน
4. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน
5. บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุน การติดต่อประสานสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผย การมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในการทำงาน และส่วนมากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานด้วย

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

Maslow (74) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นที่รู้จักและยอมรับกันอย่างแพร่หลาย ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ มีข้อสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้ คือ

1. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลา และไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมิใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไปอีก

### 3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความสำคัญ

Maslow ได้สรุปลักษณะของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับชั้นของความต้องการ ก็คือ ความต้องการที่เป็นลำดับชั้นจากต่ำไปสูง และความ ต้องการของมนุษย์จะมีลำดับชั้น 5 ประการ คือ

#### 1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)

ความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการดังกล่าว เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะทำให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีพอยู่ ทำให้มนุษย์จำเป็นต้องไปหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในกรณีที่มีมนุษย์ขาดสิ่งต่างๆ ทุกอย่างแล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกาย จะเป็นสิ่งที่ใ้ช้จูงใจมนุษย์ได้ ในขณะที่ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจนั้น คนเราก็พยายามทำทุกอย่างเพื่อให้ได้มา ซึ่งสิ่งที่จะต้องสนองความต้องการนี้ เมื่อได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้ว ความต้องการในระดับต่อไปจะเข้าแทนที่

#### 2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs)

เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในเรื่องความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป มนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ เช่น ความอดอยาก อุบัติเหตุ อาชญากรรม สงคราม เป็นต้น มนุษย์ต้องการความมั่นคงปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน สำหรับสมาชิกในหน่วยงาน ความมั่นคงปลอดภัยในหน้าที่การงานเป็นสิ่งสำคัญ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ถ้าสมาชิกในหน่วยงานทำงานด้วยความรู้สึกขาดหลักประกันความมั่นคงในเรื่อง ความก้าวหน้า การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งแล้ว ก็จะเป็นสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร

#### 3. ความต้องการความรักและยอมรับในสังคม (Social or Belonging Needs)

เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกาย และความมั่นคงปลอดภัยแล้ว จะเกิดความต้องการที่จะเอาตัวเองเข้าไปมีส่วนร่วมสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อเวลาจะปฏิบัติงานใดๆ ก็พยายามที่จะหาทางให้กลุ่มยอมรับว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีความรู้สึกอยากเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่ม ปรารถนาจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน หน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการประเภทนี้ได้ด้วยการพยายามทำให้สมาชิกในหน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เช่น สมาชิกสามารถมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีการยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ๆ

#### 4. ความต้องการได้รับการยกย่องและยอมรับนับถือ (Self – Esteem Egoistic Needs)

เมื่อได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในสังคมหรือสมาคมต่างๆ แล้ว ความต้องการของมนุษย์ในขั้นสูงขึ้นมาอีกขั้นหนึ่งก็จะมีขึ้น คือ ความอยากเด่นในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ ความมีเกียรติยศชื่อเสียง รวมไปถึงการที่จะมีฐานะตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งเป็นที่ยอมรับนับถือของบุคคลทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงเพื่อเป็นแรงจูงใจสมาชิกในหน่วยงาน หรือเปิดโอกาสให้สมาชิกในหน่วยงานได้แสดงออกซึ่งความสามารถ เป็นแนวทางที่ผู้บริหารหน่วยงานสามารถจัดทำได้เพื่อเป็นการตอบสนองในความต้องการที่จะมีชื่อเสียง และได้รับการยกย่องของสมาชิกผู้ร่วมงาน

#### 5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Needs)

เป็นความต้องการของมนุษย์ ที่อยากจะแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในช่วงของการมีชีวิตเป็นมนุษย์ ผู้ที่มีความต้องการในขั้นนี้พยายามจะแสดงความสามารถในการปฏิบัติสิ่งต่างๆ บุคคลจะเกิดความต้องการนี้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่เราได้รับในลำดับขั้นๆ ที่ผ่านมา เมื่อได้รับความสำเร็จลำดับขั้นๆ แล้วก็เกิดความพอกเพียรอดสาหะมองเห็นว่าความต้องการในลำดับถัดไปเป็นสิ่งที่ท้าทายที่จะต้องเอาชนะให้ได้ จึงเกิดความรู้สึกเป็นแรงกระตุ้นพยายามปรับปรุง เปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ให้เป็นไป เพื่อสนองความต้องการในลำดับที่สูงขึ้น เป็นที่น่าสังเกตว่าบุคคลประเภทนี้ส่วนมากจะเป็นผู้มีอายุน้อย แต่มีการศึกษาและตำแหน่งหน้าที่การงานสูง

#### ตัวอย่างของความต้องการประเภทต่างๆ

##### ความต้องการทางด้านร่างกาย

1. อาหารและน้ำ
2. การหลับนอนพักผ่อน
3. การมีสุขภาพปกติ
4. ความอบอุ่น
5. การออกกำลังกายและการพักผ่อน
6. ความต้องการทางเพศ

##### ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย

1. ความมั่นคงปลอดภัย
2. การป้องกัน
3. ความสุขสบายและความสงบ
4. ไม่มีภัยหรืออันตราย
5. ความเป็นระเบียบและมีสภาพแวดล้อมสะอาดหมดจด
6. มีความมั่นใจที่จะได้มีการอยู่ดีกินดีในระยะยาว

### ความต้องการทางด้านสังคม

1. การเป็นที่ยอมรับ
2. ความรู้สึกมีส่วนร่วม
3. ความรักและความอบอุ่น
4. การมีบทบาทร่วมกับกลุ่ม
5. การเป็นสมาชิกของกลุ่ม

### ความต้องการที่เกี่ยวกับฐานะเด่น

1. การยกย่องและมีเกียรติ
2. มีความมั่นใจ ภูมิใจในตัวเองและการเป็นผู้นำ
3. ความสามารถ และการสำเร็จผลที่ปรากฏ
4. มีความแข็งแรงและฉลาดกว่า

### ความต้องการตามความนึกคิด

1. ความภาคภูมิใจที่ทำงานที่ตนต้องการสำเร็จลงได้
2. ได้มีโอกาสทำสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตน
3. การมีเชาวน์ปัญญารอบรู้สิ่งต่างๆ มากกว่าคนอื่น
4. การได้มีโอกาสได้ทำสิ่งคิดค้นใหม่ๆ และได้มีโอกาสสัมผัสหรือชมเชยสิ่งที่

สวยงาม

5. การรับรู้ความจริงต่างๆ

ทฤษฎีของมาสโลว์ ได้สันนิษฐานเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่า จะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle)

ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคน ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับ และพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle)

กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการ 5 ระดับ จะขึ้นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ จากระดับต่ำไปหาระดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพอใจเท่านั้น (John R. Schermerhorn, Jr., James G. Hunt, and Richard N. Osborn, 1982 อ้างถึงใน พิสิษฐ์ มณีไชย, 2527) (75)

จะเห็นว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับ จะส่งผลต่อความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้พฤติกรรมต่างๆ ของคนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไป และจะเกิดความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากจะได้รับ การสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในที่สุด ในทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ Self-Actualization อันหมายถึง การได้รับความสำเร็จในชีวิตนั่นเอง

#### ทฤษฎีการจูงใจ-ปัจจัยสุขอนามัยของเฮอริเบิร์ก (The Motivation – Hygiene Theory)

Frederick Herzberg (76) ศาสตราจารย์และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย เวสเทิร์น รีเซิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกาและคณะ ได้พิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงาน” (The Motivation to Work) ออกเผยแพร่เมื่อปี ค.ศ. 1959 เพื่อเสนอทฤษฎีการจูงใจ-ปัจจัยสุขอนามัย (The Motivation – Hygiene Theory) หรือ บางทีเรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual Factor Theory) หรือ ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factors Theory)

ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี เฮอริเบิร์ก และคณะ (77) ได้เริ่มศึกษาเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี ประมาณ 200 คน จากโรงงาน 11 แห่ง ในเขตพิตต์สเบิร์ก (Pittsburgh) ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ มีจุดประสงค์ที่จะหาคำตอบว่า ปัจจัยอะไร เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในภาวะของการทำงาน ผลการสัมภาษณ์ ปรากฏว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลก่อนการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถจัดเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่ทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อม หรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ สาเหตุเนื่องจากภาวะแวดล้อมของงาน ได้แก่ ความไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านี้มีสุขภาพจิตในการปฏิบัติงานเสื่อมทราม มีดังนี้

1. นโยบายและการบริหารงานองค์กร (Company policy and administration)
2. การบังคับบัญชา (Supervision)
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relations Supervision)
4. สภาพการทำงาน (Work condition)
5. เงินเดือนหรือค่าจ้าง (Salary)
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations-peers)

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life)
8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relations-subordinate)
9. สถานภาพการทำงาน (Status)
10. ความมั่นคงในงาน (Job Security)

ปัจจัยของใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง จูงใจให้คนชอบ และรักงานเป็นการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work It Self)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้า (Advancement)
6. ความเจริญเติบโตต่อไปในอนาคต (Possibility of Growth)

ในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจ เฮอร์เบิร์ต ได้เริ่มต้นพัฒนาการเพิ่มพูนเนื้อหาของงาน (Job Enrichment) เพื่อให้ค่าของงานสูงขึ้น และมีเนื้อหามากขึ้น เพื่อให้มีปัจจัยที่จูงใจได้เพิ่มมากขึ้นในตัวเอง ซึ่งต่างกับการขยายขอบเขตและขนาดของงานในทางราบ (Job Enlargement) ที่ทักษะเนื้อหา และค่างานยังคงเดิมที่ไม่อาจมีสิ่งจูงใจ การออกแบบงานเสียใหม่ให้มีคุณค่า เนื้อหาสูงขึ้นเองที่งานต่างๆ จะมีความหมายยิ่งขึ้น มีความสำเร็จในงานมากขึ้น มีทั้งการยอมรับ มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้ามากขึ้น และส่งเสริมการเติบโตให้แก่แต่ละคนได้ ซึ่งจะมีผลต่อการจูงใจเป็นอันมาก

เฮอร์เบิร์ต กล่าวว่า ปัจจัยสุขอนามัยเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีปัจจัยนี้หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการก็จะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงาน นอกจากนี้ เฮอร์เบิร์ตและคณะได้พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน จะมีผลไปในลักษณะทางตรง กล่าวคือ การขาดปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานเพียงปัจจัยใด ปัจจัยหนึ่ง ก็ไม่ได้ทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่อย่างใด

Gilmer (78) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการตามลำดับ ดังนี้

1. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงของอาชีพ ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความมั่นคงขององค์กร ความเหมาะสมของอาชีพกับงาน ความอาวุโส การมีโอกาสได้เรียนรู้ และฝึกหัดทักษะจากงาน การไม่มีอิทธิพลของการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่การงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้รับความก้าวหน้าโดยยึดหลักคุณธรรม ความอาวุโส สามารถก้าวหน้าไปตามโครงสร้างและขนาดขององค์กร ชื่อเสียงขององค์กร และความสัมพันธ์กับชุมชน มีการวางแผนในการดำเนินงาน

3. องค์กรและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ นโยบายและการดำเนินการ การบริหารงานมีความยุติธรรม ผู้ร่วมงานให้การร่วมมือสนับสนุน องค์กรให้ความสนใจผู้ร่วมงาน การฝึกอบรม การประชุมเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ รักษาสัญญาจริงใจ การเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนในการตัดสินใจ

4. เงินเดือน (Wages) ได้แก่ ความเหมาะสมของเงินเดือนที่ได้รับกับภาวะทางเศรษฐกิจค่าครองชีพ เงินเดือนเป็นผลประโยชน์ตอบแทนที่น่าพอใจ มีความยุติธรรม ได้รับการเลื่อนเงินเดือนสม่ำเสมอ

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of the Job) ได้แก่ การฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม การวางแผนและมีความตั้งใจ ความภาคภูมิใจในความสำเร็จและผลงานงานที่ทำมีชื่อเสียงและมีคุณค่า เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีงานและโครงการงานชัดเจน ความรับผิดชอบ อำนาจบังคับบัญชา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำท่าย มีอิสระในการปฏิบัติงาน

6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม สุภาพเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักกาลเทศะ การนิเทศงานที่ถูกต้อง ผู้บังคับบัญชาให้การยกย่อง ส่งเสริมให้ก้าวหน้าในตำแหน่งทางสังคม กระตือรือร้น มีคุณธรรม ชี้แจงนโยบาย และการดำเนินการ

7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspect of the Job) ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การมีเกียรติได้รับการยกย่อง ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน การทำงานใช้ขบวนการกลุ่ม ประชาชนและสังคมทั่วไปให้การยอมรับ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ ข่าวสารมีความเหมาะสมน่าเชื่อถือทันสมัยชัดเจน รวดเร็ว การจัดทำเอกสาร สิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ ชี้แจงเรื่องต่างๆ

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพแวดล้อม บรรยากาศ สภาพที่ทำงาน ห้องทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ ความปลอดภัย วัสดุอุปกรณ์เพียงพอ การจัดนันทนาการต่างๆ การอำนวยความสะดวกในด้านอาหารการกิน การพยาบาล สถานที่ตั้งและชุมชน ชั่วโมงการทำงาน

10. ผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) ได้แก่ ค่าตอบแทนและเงินอื่นๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะเดินทาง ค่าช่วยเหลือบุตร บำเหน็จบำนาญ การจัดสวัสดิการต่างๆ เช่น สหกรณ์ ที่พัก การรักษาพยาบาล วันหยุด เป็นต้น



Ghiselli and Brown (79) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูงหรืออันดับสูง เป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีความสะดวกสบาย เหมาะแก่การปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปี และระหว่าง 45-64 ปี จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานช่วงอายุอื่น
4. รายได้
5. คุณภาพของการปกครองและบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัด การกับคนงาน การเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของคนงาน

Edwin A. Lock (80) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เขาได้ทำการวิจัยไว้ 9 องค์ประกอบ คือ

1. ตั๋วงาน (Work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตั๋วงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน (Pay) ได้แก่ จำนวนสมาชิกที่ได้รับความยุติธรรม และความทัดเทียมกับรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์กร
3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร และหลักการในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงานและความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการ รักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างลาพักผ่อน
6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพักเครื่องมือในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคาร สถานที่ทำงาน
7. การบังคับบัญชา (Supervision) ได้แก่ รูปแบบของการบังคับบัญชา และการให้คำแนะนำ การใช้เทคนิคในการบังคับบัญชา ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และทักษะในด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา
8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. องค์ประกอบและการบริหารงาน (Company and Management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์กร เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

Barnard (81) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจซึ่งเป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน ทอง สิ่งของ หรือ สภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชดเชย หรือ เป็นรางวัลที่ได้ปฏิบัติงานมาเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการส่งเสริมให้ร่วมมือในการทำงาน บุคคลจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น ได้รับเกียรติ ตำแหน่ง การมีอำนาจ เป็นต้น

3. สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน

4. สมรรถภาพของหน่วยงาน การที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรได้สนองอุดมการณ์ของตน เช่น ความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่

5. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ถ้ามีความสัมพันธ์ดี จะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมงานในหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสม วิธีทำงานให้สอดคล้อง กับความสามารถและทัศนคติของบุคลากร

7. เปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจัดขึ้นจะช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน และจะร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

8. ความมั่นคงในการทำงาน

Harrell อ้างถึงใน กรองแก้ว สรพันธ์ (82) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น นอกจากจะเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีก คือ

1. เพศ จากการสำรวจหลายครั้ง พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชายอาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการทางการเงิน และมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

2. จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ ผลจากการศึกษาพวกเจ้าหน้าที่ พนักงาน (White-collar workers) พบว่า บุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมาก จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย ซึ่งสาเหตุนี้เนื่องมาจากปัญหาสถานะการเงินที่บีบคั้นเขาอยู่

3. อายุ จากการศึกษาในกลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน คือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพต่ำ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่มพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่าความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง

4. ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจหลายครั้ง พบว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงและจะลดลงเรื่อยๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปดจากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่ออายุการทำงานมากขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5. ความเฉื่อยฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉื่อยฉลาดกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับระดับขอบเขตของความฉลาดและความยากง่ายของงาน คือ หากให้คนที่มีความเฉื่อยฉลาดมากๆ ทำงานที่ง่ายๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ง่าย

6. ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่จากการศึกษาอื่นๆ กลับพบว่า ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. บุคลิกภาพส่วนตัว บุคลิกภาพส่วนตัวนี้ นับเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

Koman (83) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

ความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งเป็นการตัดสินใจคุณค่าตนเอง การตัดสินใจคุณค่าของตนเองจากผลงาน ความสามารถ คุณลักษณะต่างๆ ตามมาตรฐานของค่านิยมส่วนตน ในที่สุดจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อวิชาชีพของตนเอง ดังที่ Branden N. (84) ได้กล่าวไว้ว่า “ความรู้สึภาคภูมิใจในตนเอง เป็นทักษะของความเชื่อมั่นและการนับถือตนเอง อันเกิดจากความเชื่อในความมีคุณค่าของตนเอง ความมั่นใจในความสามารถของตนเองที่จะทำให้สำเร็จได้ตามความพึงพอใจในตนเอง”

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น มีมากมายทั้งในวงการธุรกิจ อุตสาหกรรม และ การศึกษา แต่งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ใน หน่วยงานของรัฐ ยังไม่เคยมีผู้ใดศึกษาหรือวิจัยโดยเฉพาะ ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาใน เรื่องความพึงพอใจในงานของอาจารย์หรือผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา พยาบาล แพทย์ ผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งมีทั้งในประเทศและต่างประเทศ

Jackson (85) ได้ทำการวิจัยเรื่องการรับรู้ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการ จูงใจ-ปัจจัยสุขอนามัยของเฮร์เบิร์ต โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึง พอใจในผู้บริหารระดับกลาง และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เรื่องความพึงพอใจในงานของผู้บริหาร ระดับกลางกับระดับที่สูงกว่า ผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหารระดับกลางและระดับที่สูงกว่า มีความพึง พอใจในปัจจัยจูงใจ อันได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความ รับผิดชอบ และลักษณะของงานมากกว่าปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งเป็นการสนับสนุนทฤษฎีของเฮร์เบิร์ต ที่ว่า ผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยสุขอนามัยแต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสุขอนามัยก็เป็น ปัจจัยที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

Davis (55) ได้ทำการวิจัยเรื่องทฤษฎีความพึงพอใจในงานของเฮร์เบิร์ต : การทดสอบซ้ำ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประยุกต์ทฤษฎีของเฮร์เบิร์ต ในเรื่องความพึงพอใจในงานกับผู้บริหาร การศึกษา ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของเฮร์เบิร์ตไป ประยุกต์ กับผู้บริหารการศึกษา จำนวน 100 คน ผลการวิจัยปรากฏว่าทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัย สุขอนามัยเป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหาร การศึกษา และผู้วิจัยเสนอแนะว่าทฤษฎีของเฮร์เบิร์ต ยังเป็นที่น่าสงสัยว่าควรจะนำมาใช้กับผู้บริหาร การศึกษาได้หรือไม่

Walker and Guest (86) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานของคน ผลการวิจัย สอดคล้องกับองค์ประกอบด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจของเฮร์เบิร์ต ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่า ความพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลรวมเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกัน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินและสวัสดิการ ถ้าจะให้เกิดความพอใจในงานก็จะต้องให้เขาเกิด ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินและสวัสดิการ
2. ชั่วโมงการทำงานและสภาพการทำงานที่ดื้อนั้น มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้วย แต่ สภาพการทำงานที่ดื้อนั้นถึงแม้จะเป็นสิ่งที่ปรารถนาในความพอใจก็จริง แต่ไม่ทำให้งานดีเด่น ได้
3. ความสุขจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน
4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานรับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบอันหนึ่งของความพึงพอใจ

Vroom (53) ได้สรุปถึงผลการวิจัยหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับตัวแปรทางพฤติกรรมของงาน (job behavior variables) ดังนี้

1. มีความสัมพันธ์ที่น่าจะเป็นไปได้ในทางลบอย่างแน่นอนระหว่าง ความพึงพอใจในงานกับการลาออก
2. มีความสัมพันธ์ในทางลบเป็นจำนวนน้อยมาก ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการขาดงาน แต่ปรากฏว่าความสัมพันธ์ที่ไปสะกิดให้เกิดการขาดงาน จากการไม่ได้รับอนุญาตก่อนนั้น สามารถวัดได้แน่นอนมากที่สุด และเมื่อความถี่ของการขาดงานมีมากกว่าวันปฏิบัติงานจริง
3. มีความสัมพันธ์ในทางลบบางอย่าง ระหว่างความพึงพอใจในงานกับผลของการทำงาน การศึกษาวิจัยหาความพึงพอใจในงานต่างๆ มักจะถูกคัดค้านว่า ไม่มีความเชื่อมั่นและเที่ยงตรง อันเกิดจากการไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง

Mumford (87) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, Herzberg, Likert โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake, Mouton, Fieldler
3. กลุ่มความพยายามต่อของรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหาร ธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์
4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier and Gouldner
5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงานกลุ่มแนวความคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค

Greene and Craft (88) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและการทำงาน พบว่า มีแนวคิด ดังนี้

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่าผู้ที่มีความสุขในการทำงานต่างๆ ด้วยความพึงพอใจจะมีผลผลิตจากงานดี แนวคิดนี้ ได้แก่ แนวคิดของ Vroom
2. การทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีมีผลจากงาน สร้างความพึงพอใจให้กับคนปฏิบัติ แนวคิดของกลุ่มนี้ ได้แก่ แนวคิดของ Porter and Lawler

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงาน (Reward as a Causal Factor) แนวคิดนี้ มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับผลตอบแทนเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดผลของงานด้วยกลุ่มแนวคิดนี้ ผลงานของ Brayfield and Crockett

Avakian (89) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานของคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ – ปัจจัยสุxonามัยของทฤษฎีของเฮร์เบิร์ต กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา โดยการสัมภาษณ์อาจารย์ในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในนิวยอร์ก 4 แห่งๆ ละ 50 คน พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญที่ทำให้อาจารย์มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน รองลงมาได้แก่ ความก้าวหน้าและความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของสถาบัน เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บริหาร

ปราณี อารยะศาสตร์ (90) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับโรงเรียนและวิทยาลัยทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 163 คน ทฤษฎีที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถาม ได้แก่ ทฤษฎีการจูงใจ – ปัจจัยสุxonามัยของเฮร์เบิร์ต ปรากฏว่าความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้งสองระดับอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารระดับวิทยาลัยสูงกว่าผู้บริหารระดับโรงเรียน ผู้บริหารทั้งสองระดับมีความเห็นตรงกันในเรื่องความมั่นคงในการทำงานเป็นอันดับสูง รองลงมา ได้แก่ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ของผู้บริหารทั้งสองระดับ ปรากฏว่า เงินเดือนและผลประโยชน์ เกือบอยู่ในระดับต่ำ สูงขึ้นมา ได้แก่ สภาพการทำงาน นโยบายการบริหาร และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

พรพต หุ่นเจริญ (91) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยเก็บข้อมูลจากข้าราชการสาย ก คือ สายอาจารย์, สาย ข คือ สายบริการ และ สาย ค คือ สายบริหารและธุรการ ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัยปรากฏว่า ข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงานแล้ว ปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามสายงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สุพัตรา เพชรมณี (92) ได้วิจัย เรื่องการเปรียบเทียบความต้องการของลูกจ้างในองค์กรรัฐบาล และองค์กรเอกชน โดยสุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์ และบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด จำนวนแห่งละ 100 คน ผลการวิจัยปรากฏว่า ความต้องการของพนักงานในองค์กรธุรกิจ

และข้าราชการในองค์กรรัฐบาลที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ทั้งสองกลุ่มไม่มีความเห็นว่ารายได้จะเป็นปัจจัยที่สำคัญ และจำเป็นที่สุดในชีวิตการทำงาน แต่ต้องการหัวหน้างานที่ดีเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน นอกจากนี้ ผู้ที่มีตำแหน่งความรับผิดชอบต่างกัน คือ ระดับเสมียนพนักงาน และระดับหัวหน้าแผนก มีทัศนคติต่อปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นต่อชีวิตการทำงานแตกต่างกัน และทัศนคติต่อปัจจัยสำคัญและจำเป็นในชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ การศึกษา และสถานภาพสมรส

ถาวร เกียรติทับทิว และพรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (93) จากงานวิจัย พบว่า ข้าราชการพลเรือนใน 6 กระทรวงหลักของไทย ได้แก่ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงอุตสาหกรรม มีความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัยมากที่สุด มีความต้องการทางสังคม ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดด้วยตัวเองอยู่ในระดับมาก มีความต้องการปัจจัยจิตใจ ได้แก่ ความสำเร็จ ความก้าวหน้าและการเจริญเติบโตมากที่สุด มีความต้องการยอมรับนับถือ ลักษณะงานและความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ข้าราชการพลเรือนมีความต้องการปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ เงิน สถานภาพ ความมั่นคงมากที่สุด มีความต้องการนโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก

สุวรรณ สุวรรณผล (94) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวช ผลการศึกษาพบว่า ผู้ช่วยพยาบาลโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในหน่วยงาน และมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในเชิงบวก ส่วนความพึงพอใจในลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมเป็นไปในลักษณะเชิงลบ

จิรภรณ์ กาญจนไพบุลย์กุล (95) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย และวิทยาลัยการค้า ซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่พัสดุ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการทำงาน 5 ด้าน คือ งาน ค่าจ้างและสวัสดิการ การปกครองบังคับบัญชา สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า โดยผู้วิจัยดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของ สมิท เคนคอลล และฮูลิน (Smitm Patricia C ,Kendal Lomem, and Hulin Charles L.) ผลการวิจัยปรากฏว่า สภาพการทำงานแต่ละด้าน และความพึงพอใจในงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาสภาพการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า สภาพการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชาของบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสภาพการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

กรองแก้ว สรนนท์ (82) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลวิจัยปรากฏว่า ข้าราชการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ คือความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหารงาน และความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สุปราณี เสนาดิสัย (96) ได้ทำวิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาที่มหาวิทยาลัยบอสตัน เรื่อง “เหตุที่ทำให้เกิดความพอใจ และไม่พอใจในสภาวะการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในประเทศไทย” กลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นพยาบาลในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 66 คน ผลปรากฏว่า

เหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 4 สาเหตุ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ

1. สัมพันธภาพระหว่างผู้ตอบกับเพื่อนพยาบาลอื่นๆ
2. สัมพันธภาพระหว่างผู้ตอบกับหัวหน้าพยาบาล
3. สัมพันธภาพระหว่างผู้ตอบกับผู้ช่วยพยาบาลและพนักงานผู้ช่วย
4. ชนิตของงาน

นิยม ศรีวิเศษ (97) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครู เขตการศึกษา 9 โดยส่งแบบสอบถามไปยังครูผู้ทำหน้าที่สอน และครูใหญ่ ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดในเขตการศึกษา 9 จำนวน 450 คน จากโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างที่มีครูตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป จำนวน 150 โรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า

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

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ปรากฏว่า ครูใหญ่และครูผู้สอน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในปัจจัย การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน รับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. ครูที่มีประสบการณ์มากกับครูที่มีประสบการณ์น้อย มีความพึงพอใจแตกต่างกันในปัจจัย การยอมรับนับถือ รับผิดชอบต่อ

4. ครูในเขตสุขภาพกับครูนอกเขตสุขภาพ มีความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

5. พบว่าปัจจัยกระตุ้นกับปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอยู่ในเกณฑ์สูงมาก



วิโรจน์ สารรัตนะ (98) ได้ศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา” โดยใช้แบบวัดความพึงพอใจในงานของ Brayfield and Rothe เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา และได้นำทฤษฎีการจูงใจ - ปัจจัยสุขอนามัยของเฮร์เบิร์ต มาดัดแปลงเพื่อใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้ประสานงาน กรมสามัญศึกษา มีความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงาน กรมสามัญศึกษา คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กับนโยบายและการบริหารงาน

2. ลำดับความสำคัญของปัจจัย ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงาน กรมสามัญศึกษา คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กับนโยบายและการบริหารงาน ตามลำดับ

ชลิต พูลศิลป์ (99) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของครู ตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์เบิร์ต โดยจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 522 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย ข้าราชการครูชายและข้าราชการครูหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก และข้าราชการครูที่มีประสบการณ์น้อย มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในปัจจัยจูงใจ และที่ระดับ .01 ในปัจจัยสุขอนามัย

สมศรี สานดิเกษม (100) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี พบว่า

1. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
2. ระดับตำแหน่งของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน
3. เพศ และ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน
4. ระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน

ยงยุทธ สุคนธปฏิภาค (101) ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรมวิทยาลัยเทคนิคภาคกลาง สังกัดกรมอาชีวศึกษา” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม กลุ่มวิทยาลัยเทคนิคภาคกลาง ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดความพึงพอใจในการทำงานของ Michael Beer มาศึกษาความพึงพอใจในงาน และได้้นำแนวคิดของเฮอร์เบิร์ตและคณะมากำหนดเป็นกรอบในการวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 10 องค์ประกอบ คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน สภาพและเงื่อนไขในการทำงาน และการปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 615 ฉบับ ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสอนทางด้านช่างอุตสาหกรรม 6 สาขาวิชา ในวิทยาลัยเทคนิคกลุ่มภาคกลาง ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม กลุ่มวิทยาลัยเทคนิคภาคกลาง อยู่ในระดับสูง และครูช่างอุตสาหกรรมเห็นด้วยกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 10 องค์ประกอบ ในระดับปานกลาง

2. องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรมกลุ่มวิทยาลัยเทคนิคภาคกลาง มี 5 องค์ประกอบ โดยเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ และการปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานต่างๆ ดังกล่าว ทั้งที่เป็นผลงานวิจัย ของต่างประเทศและในประเทศ มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน มีทั้งในลักษณะที่ใช้แบบวัดหรือเครื่องมือสำเร็จรูป และที่ใช้กรอบแนวคิดจากทฤษฎีการจูงใจมาสร้างเป็นเครื่องมือ

2. การวิจัยดังกล่าวเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจ หรือเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานกับตัวแปรต่างๆ รวมทั้งศึกษาลำดับความสำคัญของปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย

3. ทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับความนิยม และนำมากำหนดใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ส่วนใหญ่ คือ ทฤษฎีการจูงใจ-ปัจจัยสุขอนามัยของเฮอร์เบิร์ต ซึ่งในการนำทฤษฎีดังกล่าวมาใช้ในการวิจัยนั้น พอจะแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 นำทฤษฎีการจูงใจ-ปัจจัยสุขอนามัยมาใช้ โดยยึดถือตามแนวคิดหรือทัศนะของ เฮอริเบิร์ก กล่าวคือ กำหนดให้ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่นำไปสู่ความพึงพอใจในงาน และปัจจัยค่าจูงเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.2 นำทฤษฎีการจูงใจ-ปัจจัยสุขอนามัยมาใช้ โดยไม่คำนึงถึงแนวคิดดังกล่าวของ เฮอริเบิร์กในข้อ 3.1 กล่าวคือ นำมาใช้โดยเชื่อว่า ปัจจัยทั้ง 2 ประเภทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูง คือ ลักษณะที่เป็นปัจจัยเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความสำคัญในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานต่ำ คือ ลักษณะที่เป็นปัจจัยแวดล้อม ได้แก่ นโยบายและการบริหาร วิธีการปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แต่ผลการวิจัยที่มีข้อค้นพบแตกต่างออกไป คือ เปล่งศรี อิงคินันท์, ปราณี อารยะศาสตร์ และวิโรจน์ สารรัตน์ โดยเห็นว่าบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานสูงต่อลักษณะที่เป็นปัจจัยแวดล้อม เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบาย การบริหาร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้ตามทฤษฎีเฮอริเบิร์กถือว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. ความไม่พึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยของ คำนิง นกแก้ว และเปล่งศรี อิงคินันท์ เห็นว่า ความก้าวหน้าและการยอมรับนับถือเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งต่างจากแนวคิดของเฮอริเบิร์ก ได้เสนอไว้ว่า เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3. การส่งเสริมทางการพึงพอใจในการทำงาน จะต้องคำนึงถึงเรื่องกำหนดนโยบาย สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเงินเดือน

4. ความต้องการของผู้บริหารในแต่ละระดับไม่เหมือนกัน คือ ผู้ที่อยู่ในระดับสูงมีความต้องการความสำเร็จ ส่วนผู้บริหารในระดับต้นมีความต้องการด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

5. ความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวก

6. ความพึงพอใจในการทำงานจะเปลี่ยนไป เมื่อระยะเวลาในการปฏิบัติงานเปลี่ยนไป

7. ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ถ้าได้รับการส่งเสริมและปรับปรุงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้นแทน