

วรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเสนอเป็น 6 ส่วน คือ

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ความต้องการและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. สิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ทฤษฎีจูงใจ - คำจูน(The Motivation-Hygiene Theory) ของเฮอรัช เบออร์ก
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยในต่างประเทศที่นำทฤษฎีของเฮอรัช เบออร์ก ไปทำการวิจัย
 - 6.1.1 งานวิจัยในวงการศึกษา
 - 6.1.2 งานวิจัยในวงการธุรกิจและการบริหาร
 - 6.2 งานวิจัยในประเทศไทยที่นำทฤษฎีของเฮอรัช เบออร์ก มาดัดแปลง
 - 6.3 งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 6.4 งานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของความพึงพอใจ

วอลเลอร์สแตน (Wallerstein, 1971) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

กู๊ด (Good, 1973) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพสภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

โวลแมน (Wolman, 1973) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือ แรงจูงใจ

โยเดอร์ (Yoder, 1959) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกของคนงานคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ ในงานของเขา และมีระดับมากน้อยเพียงใด

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อผลของสิ่งเล้าต่าง ๆ ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งและมีความรู้สึก หรือทัศนคติ ในทางที่ดี หรือไม่ดีก็ได้ เช่น การทำงานโดยได้รับค่าตอบแทนที่สูงเป็นต้น

2. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมิท (Smith, 1955) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงาน ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะ ทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

มอร์ส (Morse, 1955) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงถ้ามีความเครียดมากจะทำให้ เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความ ต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใด ความต้องการได้รับการตอบสนอง ความ เครียดนั้นจะลดน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

เกล็ดแก้ว ร่วงสือ (2528) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้ รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้า บุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมาก ก็จะเสียสละทั้งร่างกาย แรงใจและสติปัญญาให้แก่งาน นั้นมาก บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นกับความต้องการของบุคคลและ องค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย

นิตยา สวัสดิราษฎร์ (2531) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึงความ รู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่และองค์ประกอบอื่นๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับ การตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางร่างกาย และจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจมากก็จะเสียสละ ทั้งร่างกาย แรงใจ และ สติปัญญาให้แก่งานนั้นมาก บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและองค์ประกอบในการทำงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับ ความ ต้องการของบุคคลและองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971) ได้กล่าวว่าทัศนคติก่อให้เกิดความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับความพึงพอใจก่อให้เกิดขวัญดี ความพึงพอใจในการปฏิบัติเกี่ยวข้องกับ องค์ประกอบภายในซึ่งได้แก่การจูงใจ และองค์ประกอบภายนอกซึ่งออกมาในรูปแบบที่เห็นได้ เช่น รางวัล ส่วน แอปเปิ้ลไวท์ (Appie white, 1965) ได้จำแนกความหมายของคำว่า "ขวัญ" และ "กำลังใจ" ไว้ว่าเป็นเรื่องของกลุ่ม แต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็น เรื่องของแต่ละบุคคล และได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ ซึ่ง สอดคล้องกับ ความเห็นของ ซีคอร์ดและแบคแมน (Secord and Backman, 1964) ที่ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลากรนั่นเองบางคนอาจ พึงพอใจเนื่องจากผลงานที่สำเร็จ บางคนพอใจเพราะลักษณะการปฏิบัติงาน แต่บางคนพอใจ เพราะเพื่อนร่วมงาน

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีจากการ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจทำให้เกิดความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์

3. ความต้องการและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กูเปอร์ (Cooper, 1958) ได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคลในการทำงานไว้ดังนี้

1. ต้องการงานที่ตนเองมีความสนใจ
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีในการทำงาน
3. ได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี รวมทั้งมีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ทำงานที่เหมาะสม
6. ได้รับความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

ซาลิซนิกและคณะ (Zalesnik and others, 1958) ได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 2 อย่าง ดังนี้

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่
 - 1.1 รายได้ตอบแทน
 - 1.2 ความมั่นคงปลอดภัยในงาน
 - 1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
 - 1.4 ตำแหน่งหน้าที่
 - 1.5 การได้ทำงานที่ถนัด
2. ความต้องการภายใน ได้แก่
 - 2.1 ความต้องการเข้าหมู่เพื่อนฝูง
 - 2.2 ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับความจงรักภักดี
ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่
 - 2.3 ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น
 - 2.4 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

เซย์เลสและสเตร้าส์ (Sayles and Strauss, 1960) กล่าวว่าความพึงพอใจสามารถสนองตอบความต้องการได้ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกายและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
 2. ความต้องการทางด้านสังคม เช่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ ยกย่อง และนับถือ
 3. ความต้องการ ของแต่ละบุคคล เช่น ต้องการมีอิสระในการปฏิบัติงาน
- ต้องการความสำเร็จ

สมพงษ์ เกษมสิน (2513) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการ อย่างน้อย 10 ประการ คือ

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

สมิท (Smith, 1955) กล่าวว่า ในการทำงานของมนุษย์นั้น หากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการ ก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพึงพอใจในงานได้ ความต้องการนั้น ได้แก่

1. ความต้องการด้านร่างกาย
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
3. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการทางสังคม

กิลเมอร์และคณะ (Glimer and others, 1971) ได้สรุป องค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจไว้ 10 อย่างคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงาน ตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้จัดการ
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่นการได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจาก ความสามารถในการทำงานของตน
3. บริษัทและฝ่ายจัดการ (Company and Management) ได้แก่ความพึงพอใจในชื่อเสียงของที่ทำงาน และพอใจในการจัดการของฝ่ายจัดการ
4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญยิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าผู้ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานรัฐบาล
5. ลักษณะของงานที่ทํา (Intrinsic aspects of the Job) ขึ้นกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากทำงานตามที่ถนัดก็จะพอใจ
6. การนิเทศงาน (Supervision)
7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the Job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติสามารถทำร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข เขาก็จะพอใจในงานนั้น
8. การคมนาคมและการติดต่อสื่อสาร (Communication)
9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องส้วม ชั่วโมงทำงาน เป็นต้น
10. สิ่งตอบแทน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ เมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

กิลเซลลี และบราวน์ (Ghiselli and Brown, 1955) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาศัยอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

3. ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ

4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำวันและรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

กิลฟอร์ด และเกรย์ (Guilford and Gray, 1970) ได้เสนอองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์กรและการบริหารงาน
8. ปริมาณงาน
9. ค่าจ้าง
10. การนิเทศงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงในการทำงาน
13. เป็นงานที่ไม่ง่าย
14. สิทธิและผลประโยชน์ต่างๆ

แวนเดอร์ซอล (Van Desai, 1968) กล่าวถึง องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร

2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน

แวนเดอร์ซอล (Van Desal) เห็นว่ายังมีตัวกระตุ้นที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานอื่น ๆ อีก ได้แก่

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

ทิฟฟิน และแมคคอร์มิก (Tiffin and McCormick, 1968) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ดังนี้

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

ความต้องการและองค์ประกอบทั้งหมดนี้ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก กล่าวคือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการตอบสนองแล้วจะทำให้เกิด ความเบื่อหน่ายไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งนับว่าเป็นปัญหา และอุปสรรคที่สำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นๆ เป็นอย่างยิ่ง

4. สิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุด คือ ทฤษฎีจูงใจ (Motivator theory) ของมาสโลว์ (Maslow, 1954) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow General Theory of Human Motivation) มาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานแห่งสิ่งจูงใจ จากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการอย่างอื่นเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไปแต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ ได้ลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่างๆและความมั่นคงทางจิต เช่น ความมั่นคงในอาชีพ
3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging needs) ได้แก่ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการที่เห็นคุณค่าของตนเอง (Esteem needs) ได้แก่ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับเป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิด ของตนเอง (Selfactuali-zation) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่คนส่วนมาก ยากจะเป็นอยากจะได้

บาร์นาร์ด (Barnard) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานไว้ 8 ประการดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal non-material Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญ ที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือ ในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิการให้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น
3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefactions) หมายถึงสมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจ ที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน
5. ความดึงดูดใจในสังคม (Associational attractiveness) หมายถึงความสัมพันธ์ฉันมิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล (Adaptation of Conditions to habitual methods and attitudes) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับ ความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The opportunity of enlarged participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคล
8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The condition of communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม ซึ่งจะทาให้คนรู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการทำงาน

ซาเลซนิคและคณะ (Zalesnik and others ,1958) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการให้รางวัล เพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในคน โดยจำแนก ทฤษฎีการให้รางวัล

ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รางวัลภายนอก (External rewards) ได้แก่ ค่าใช้จ่าย เงินเดือน ความมั่นคงปลอดภัย สถานภาพของงาน งานที่น่าสนใจ การจัดองค์การ และการจัดสภาพของการปฏิบัติงาน และนโยบายต่างๆของหน่วยงาน

2. รางวัลภายใน (Internal rewards) เป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมาจากกลุ่มผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ได้แก่ ความเป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์ การยกย่องชมเชย และการได้รับเกียรติภูมิ

สมพงษ์ เกษมสิน (2516) ได้กล่าวถึงเทคนิคในการจูงใจให้บุคลากรพอใจในการปฏิบัติงานแยกออกเป็น 2 กรณี คือ

1. จูงใจโดยเทคนิคการบริหาร ซึ่งได้แก่ การวางแผน จัดแบ่งงานในองค์การ ให้แน่นอน มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ของผู้ปฏิบัติ กำหนดอัตราค่าจ้าง และเงินเดือนให้เป็นธรรม สร้างความก้าวหน้าในงาน และสร้างผู้นำที่เหมาะสมกับลักษณะงาน

2. สิ่งจูงใจทางด้านสวัสดิการ เช่น บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การสหนาการ ที่พักอาศัย เป็นต้น

นอกจากนี้ สมพงษ์ เกษมสิน (2517) ยังได้กล่าวถึงประเภทของสิ่งจูงใจที่กระตุ้นให้คนอยากปฏิบัติงานแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงินซึ่งสามารถให้การจูงใจทางตรงและทางอ้อมได้ การจูงใจทางตรงได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง การจูงใจทางอ้อมได้แก่ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล และผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน ซึ่งเป็นความต้องการทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การยกย่องชมเชย ได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ และความมั่นคงของงาน

5. ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivative-Hygiene Theory) ของเฮอริช เบอริค

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีของเฮอริช เบอริคเป็นแนวทาง ในการวิจัย

เพราะผู้วิจัยเห็นว่าทฤษฎีนี้มีองค์ประกอบ คือ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้
รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า เงินเดือน
โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชาสถานะอาชีพ นโยบายและ
การบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัวความมั่นคงในงาน วิธีการปกครอง
บังคับบัญชา ซึ่งเหมาะสมที่จะนำมาประยุกต์ แบบข้อคำถามในระบบราชการไทย ประกอบกับ
ได้มีผู้นำทฤษฎีไปดัดแปลงใช้ในวงการศึกษากิจการในประเทศไทย และต่างประเทศอย่างได้ผล
ค่อนข้างดีมาแล้ว

เฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg, 1959 อ้างถึงใน
นิตยา สวัสดิราชฤทธิ์, 2531) ศาสตราจารย์ และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย
เวสเทอร์นรีเซิร์ฟ (Western reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา และคณะ
ได้พิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่องการจูงใจในการทำงาน (The Motivation to Work)
ออกเผยแพร่ เมื่อปี ค.ศ.1959 เพื่อเสนอ ทฤษฎีจูงใจ (The Factor Theory)
ที่เรียกว่า เป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่ เพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความ
พึงพอใจและสิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้นจึง เรียกว่า
เป็นสิ่งที่จำเป็น

ทฤษฎีจูงใจ-ค่าจูนของเฮอริชเบอร์ก(1959)สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาและ
คณะในปี ค.ศ. 1959 ที่เมือง พิตส์เบิร์ก (Pittsburgh)รัฐเพนซิลวาเนียประเทศ
สหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กที่ว่า มนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ
ประการหนึ่งคือ ความปรารถนาที่จะจัดทุกข์ทางร่างกายให้หมดไป เช่น ความหิว ความ
เคียดแค้น ทางสุขภาพและความทารุณของดินฟ้าอากาศ ประการที่สองคือความปรารถนา
ในความสุขทางใจ เช่น ความภูมิใจในความสำเร็จของงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือของคน
ทั่วไป ชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น ตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย
นักวิศวกร นักบัญชี ของบริษัทแห่งหนึ่ง ที่เมือง พิตส์เบิร์กจำนวน 200 คน วิธีการดำเนินการ
ใช้การสัมภาษณ์ เพื่อจะหาคำตอบว่า สถานการณ์อย่างไร ที่ทำให้วิศวกร และนักบัญชีมี
ความพอใจในการทำงานมากขึ้น หรือน้อยลง และถามความเห็นของประชากร เกี่ยวกับ
สถานการณ์ ที่ทำให้เขามีความรู้สึกที่ดีและไม่ดี ต่องานของเขา และทางผู้สัมภาษณ์ยังให้

วิศวกร และนักบัญชีตอบด้วยว่า ความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานนั้นมีผลถึงการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความเป็นอยู่ของเขาหรือไม่ ผลการค้นคว้าพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์กันเสีย องค์ประกอบที่ช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เรียกว่าปัจจัยจูงใจ ขณะเดียวกัน องค์ประกอบซึ่งมักจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในงาน และ

ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) (Frederick Herzberg, 1959

อ้างถึงใน นิติยา สวัสดิราชฤทธิ์, 2531)

เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรง และเป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก มี 5 ประการ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลทำงานได้อย่างเสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จ เขาจึงเกิดความพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดีการให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work it self) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทหายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึงได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยห้า (Maintenance Factor) (Frederick Herzberg, 1959
อ้างถึงใน นิติยา สวัสดิราษฎร์, 2531)

หมายถึง ปัจจัยที่จะทำให้น้ำใจในการทำงาน ของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา
ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบ
งานขึ้น ปัจจัยห้านี้มีดังนี้

1. เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น
เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth)
นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่
บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter
Personal Relations Superior Subordinate Peers) หมายถึง การติดต่อ
ไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความ
เข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึงอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือ ของ
สังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี
5. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)
หมายถึงการจัดการและบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่สภาพทางกายภาพของ
งานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น
อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ
7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี
อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่นการที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่
ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับงานที่แห่งใหม่
8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความ
มั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ
9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง

ความสามารถ ของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรม ในการบริหาร (นิตยา สวัสดิราษฎร์, 2531)

ปัจจัยห้าจุด ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้นักใหม่พอใจในงานที่ทําอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญมากของเฮอริช เบอร์ก คือปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยห้าจุด นั้นมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทําและปัจจัยจูงใจ ที่มีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทํา (สมยศ, 2525) กล่าวคือ ปัจจัยห้าจุดย่อมจะเป็น สาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทํา ถ้าไม่มีปัจจัยห้าจุดอยู่ แต่ถ้ามีอยู่ก็ไม่ได้ หมายความว่า คนจะมีความพอใจในงานที่ทํา ทั้งนี้ปัจจัยห้าจุดเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้นักใหม่พอใจในงานที่ทําเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัย ที่เป็น สาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทํา แต่เป็นปัจจัยที่กระตุ้น หรือจูงใจคนให้เกิด ความพอใจในงานที่ทําเท่านั้น ดังนั้นข้อสมมุติฐานที่สำคัญของเฮอริช เบอร์ก คือความพอใจ งานที่ทําจะเป็นสิ่งจูงใจ ในการปฏิบัติงาน (สมยศ นาวิการและสุสติ รุมาคม, 2521)

จากองค์ประกอบ และปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงาน ตาม แนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่าน ที่ได้กล่าวมานั้น พอสรุปและเป็นที่ยอมรับกันโดย ทั่วไปว่า ความต้องการหรือสิ่งจูงใจเป็นจุดมุ่งหมาย และจุดมุ่งหมายคือ สิ่งกำหนดพฤติกรรม (Behaviors) ฉะนั้นคนมีความต้องการเป็นจุดมุ่งหมาย การที่จะทําให้คนทำงานด้วยความ เต็มใจอย่างมีประสิทธิภาพสูงนั้น ต้องมีสิ่งจูงใจ หรือมีสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการ อันเป็นจุดมุ่งหมายของเขาได้

องค์ประกอบและปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจที่กล่าวมานั้น เป็นส่วนสำคัญ ในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัย ทําให้ผู้วิจัย สามารถกำหนด ตัวปัจจัยสำหรับการ วิจัยได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าทฤษฎีองค์ประกอบคู่ ของเฮอริช เบอร์ก มีความครอบคลุม และเหมาะสมที่จะเป็นปัจจัยสำคัญ นำมาใช้วัดความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในต่างประเทศที่นำทฤษฎีของเฮอริช เบอร์กไปทําการวิจัย

6.1.1 งานวิจัยในวงการศึกษา

แฮมเมอร์ (Hammer, 1971: 3373-A) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของครูที่สอนในชั้นพิเศษ (Special Class Teachers) ในรัฐไอโอวา โดยนำทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กมาใช้ ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครูในชั้นพิเศษพอใจในการทำงาน คือความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจคือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
2. เมื่อพิจารณาตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ สถานภาพการสมรส แล้วความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
3. ครูที่สอนในชั้นพิเศษพอใจในการทำงานน้อยกว่าครูที่สอนในชั้นปกติ

เซอร์จิโวนนี (Sergiovanni, 1973) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิด ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงานของครู โดยการ สัมภาษณ์ สอบถาม ครูกลุ่มตัวอย่างในเขตการศึกษาต่างๆของ มอนโรเคาน์ตี รัฐนิวยอร์ก จำนวน 3,382 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร และความเป็นอยู่ส่วนตัวเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แมนนิ่ง (Manning, 1977: 4028-A) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โดยใช้ ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและ ปัจจัยค่าจูน ของเฮอริชเบอร์ก โดยใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยจูงใจของเฮอริชเบอร์ก ดังต่อไปนี้ คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ การรับผิดชอบที่สูง และการที่มีโอกาสก้าวหน้าในการงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า

มีความสำคัญมากเป็นตัวจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะ ความสำเร็จในการทำงาน และการยอมรับนับถือ เห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และงานที่ทำอยู่นี้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เป็นปัจจัยค่าจูง ส่วนปัจจัยค่าจูงของเฮอริชเบอร์ก ที่เกี่ยวกับการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ และ ชุมชนถือว่าเป็นปัจจัยค่าจูง และเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการโรงเรียนเห็นว่าเป็นตัวจูงใจ

2. ตัวแปรอายุ ระยะการทำงาน ความเห็นเกี่ยวกับอาชีพ และจุดมุ่งหมายของการทำงานในอนาคตไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยจูงใจ

6.1.2 งานวิจัยในวงการธุรกิจ และการบริหาร

ชมิค (Schmidt, 1975: 7583-A) ได้ใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของปัจจัยจูงใจ (Motivator factor) ส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบเท่าที่จำเป็นที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูง ในองค์ประกอบ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน

เบอร์รี่ (Burr, 1980: 3794-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานของนักบริหาร ซึ่งคัดเลือกแล้วในชุมชนวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในรัฐฟลอริดา การประยุกต์ทฤษฎี จูงใจ-ค่าจูง ของเฮอริชเบอร์ก มาใช้โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ในชุมชนวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน 3 ตำแหน่ง ผลการวิจัยพบว่า

1. สำหรับแต่ละตำแหน่งที่ศึกษานั้นพบว่า ปัจจัยจูงใจเป็นตัวทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่าปัจจัยค่าจูง โดยเหตุนี้จึงเป็นการสนับสนุน ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ว่าสามารถนำไปใช้ได้

2. จากการศึกษา แยกตามตำแหน่งงาน 3 ตำแหน่ง พบว่าตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงาน จะรวมทั้งปัจจัยจูงใจ (M) และปัจจัยค่าจูง (H) เรียงลำดับความ

สำคัญ ดังนี้คือ ความสำเร็จของงาน (M) การได้รับความยอมรับนับถือ (M) ตัวงานเอง (M) ความสัมพันธ์กับผู้อื่น (H) ความเป็นไปได้ของความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (M) ความรับผิดชอบ (M)

3. จากการศึกษา แยกตามตำแหน่งงาน 3 ตำแหน่ง เช่นกันพบว่า ตัวกำหนดความไม่พึงพอใจในการทำงานเรียงลำดับความสำคัญซึ่งรวมทั้ง บัณฑิตจบใหม่ (M) และบัณฑิตจบเก่า (H) ดังต่อไปนี้คือ นโยบายและการบริหารของบริษัท (H) การคงอยู่หรือการขาดความสำเร็จในงาน (H) ความสัมพันธ์กับผู้อื่น (H) เงินเดือน (H) การควบคุมนิเทศและการใช้เทคนิคต่างๆ (H) และตัวงานเอง (M)

4. ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ในบัณฑิตจบใหม่และบัณฑิตจบเก่า ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และความไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างนักบริหารระดับกลางของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย

5. สำหรับตำแหน่งงาน ที่ทำการศึกษากลุ่มตำแหน่งงาน ของวิทยาลัย พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ในความสัมพันธ์ของบัณฑิตจบใหม่ และบัณฑิตจบเก่า ต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน

6. สำหรับตำแหน่งงาน ที่ทำการศึกษากลุ่มตำแหน่งงาน ของมหาวิทยาลัย พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ในความสัมพันธ์ของบัณฑิตจบใหม่ และบัณฑิตจบเก่า ต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานมหาวิทยาลัย

6.2 งานวิจัยในประเทศไทยที่นำทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กมาดัดแปลง

ประศักดิ์ นิยากร (2513) ได้วิจัยเรื่องสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครู โดยสำรวจความคิดเห็น ของอาจารย์ที่สอนในวิทยาลัยครู ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคจำนวน 19 แห่ง โดยวิธีสุ่มตัวอย่างมา 601 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา 550 ฉบับในจำนวนนี้ใช้ได้ 507 ฉบับ ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพพึงพอใจของอาจารย์ในวิทยาลัยครูส่วนภูมิภาค โดยทั่วไปแล้ว อยู่ในระดับกลาง แต่ความพึงพอใจ เฉพาะเรื่อง เงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ ความพึงพอใจเฉพาะเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูง

2. ในการเปรียบเทียบ สภาพความพึงพอใจในงาน ของอาจารย์ชาย กับ อาจารย์หญิง อาจารย์ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค อาจารย์ตรีกับอาจารย์โท อาจารย์ตรี กับอาจารย์เอก และอาจารย์โทกับอาจารย์เอก ปรากฏว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ หรือกล่าวได้ว่าสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครูคล้ายคลึงกัน

นิยม ศรีวิเศษ (2521) ได้วิจัยเรื่อง " ความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครู เขตการศึกษา 9 " โดยส่งแบบสอบถามไปยังครูผู้สอนที่ สอนและครูใหญ่ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดในเขต การศึกษา 9 จำนวน 450 คน จากโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างที่มีครูตั้งแต่ 3 คน ขึ้นไปจำนวน 150 โรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครู มีความพึงพอใจในปัจจัยความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน อยู่ใน ระดับที่สูง และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในปัจจัย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ เงินเดือน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ในแต่ละปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการ ทำงานปรากฏว่า ครูใหญ่และครูผู้สอนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในปัจจัยการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. ครูที่มีประสบการณ์มาก กับครูที่มีประสบการณ์ในการสอนน้อย มีความ พึงพอใจแตกต่างกันในปัจจัยการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ

4. ครูในเขตสุขาภิบาล กับครูนอกเขตสุขาภิบาล มีความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

5. ปัจจัยกระตุ้นกับปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในเกณฑ์สูงมาก

สมภรณ์ หุยากรณ์ (2524) ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาระดับตำบล" โดยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวแปร ซึ่งเป็นผู้ บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาระดับตำบล จำนวน 199 คนเพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจ ในการทำงาน เปรียบเทียบความสำคัญ ขององค์ประกอบ สาเหตุของความพึงพอใจในการ

ทำงานรวมทั้งเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหาร ที่มีตำแหน่งต่างกัน คือ ครูใหญ่ และอาจารย์ใหญ่ โดยอาศัยทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบอร์ก ผลการศึกษาพบว่า ความพอใจในการทำงาน ของผู้บริหารโดยรวม ในด้านองค์ประกอบจูงใจสูงกว่า องค์ประกอบค้ำจุน กลุ่มตัวแปรทั้งสองกลุ่ม จัดลำดับความสำคัญ ขององค์ประกอบสาเหตุของความพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

คานิง นกแก้ว (2524) ได้วิจัยเรื่อง " ความพึงพอใจในการทำงานของครู ในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 "โดยใช้แบบสอบถามครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 จำนวน 504 คนได้รับแบบสอบถามคืนมา 433 ชุด ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา รู้สึกพอใจในการทำงานจำนวนมาก ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และ ลักษณะของงาน
2. องค์ประกอบที่ทำให้ ครู-อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา รู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชานโยบายและการบริหาร เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
3. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา ได้ผลดังนี้
 - 3.1 ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน ระหว่างครู- อาจารย์เพศชายและเพศหญิง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 องค์ประกอบคือ ความสำเร็จของงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
 - 3.2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างครู-อาจารย์ที่มีอายุ ราชการ 1-10 ปี และอายุราชการตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 องค์ประกอบ คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
 - 3.3 ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงาน ระหว่างครูอาจารย์ที่มีวุฒิทางการศึกษามากกว่าปริญญาตรี และวุฒิการศึกษา ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปในองค์ประกอบทั้งหมดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ปราณี อารยะศาสตร์ (2519) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียน และวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษาโดยสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถามถามผู้บริหารระดับโรงเรียนและวิทยาลัย ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวนทั้งสิ้น 163 คน ทฤษฎีที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถามใช้ทฤษฎีของโจนส์-ค้ำจุน ของเฮอริช เบอริ่ง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหาร ทั้งระดับโรงเรียนและผู้บริหารระดับวิทยาลัยอยู่ใน ระดับปานกลาง และความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่าง ๆ ภายในกลุ่มแตกต่างกันน้อย
2. ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารระดับสูงกว่า ความพึงพอใจในการทำงานระดับโรงเรียน
3. ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาวิชาชีพต่างๆอยู่ในระดับใกล้เคียงกันในกลุ่มวิทยาลัยพาณิชย์กรรมที่มีความพอใจในปัจจัยต่างๆ สูงกว่ากลุ่มอื่น
4. ความพึงพอใจในการทำงานที่ผู้บริหารทั้ง 2 ระดับ มีความเห็นตรงกันคือเรื่องความมั่นคงในการทำงานเป็นอันดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ เรื่องลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานตามลำดับ
5. ความพอใจน้อย มีผลตรงกับความไม่พอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้ง 2 ระดับในปัจจุบันเรื่อง เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับเรื่อง อยู่ในระดับต่ำสุด สูงขึ้นมาได้แก่ เรื่องสภาพการทำงาน นโยบายการบริหารงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
6. ในการบริหารงานตามอุดมคติของผู้บริหารทั้ง 2 ระดับมีความเห็นตรงกันว่า เงินเดือนและตำแหน่ง เป็นปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุดในส่วนที่แตกต่างกันคือ
 - 6.1 ผู้บริหารระดับวิทยาลัย เห็นว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสูงสุดที่สำคัญที่สุด
 - 6.2 ผู้บริหารระดับโรงเรียนเห็นว่าสัมพันธภาพ ระหว่างผู้ร่วมงานสำคัญที่สุด

นิยม ศรีวิเศษ (2521) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครูเขตการศึกษา 9 โดยส่งแบบสอบถามไปยังครูผู้ทำหน้าที่สอนและครูใหญ่ ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดในเขตการศึกษา 9 จำนวน 450 คน จากโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างที่มีครูตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป จำนวน 150 โรงเรียนผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครู มีความพึงพอใจ ในปัจจัยความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจัย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงานและเงินเดือน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ในแต่ละปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานปรากฏว่า ครูใหญ่ และครูผู้สอนมีความพึงพอใจแตกต่างกันในปัจจัย การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานความรับผิดชอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. ครูที่มีประสบการณ์มากกับครูที่มีประสบการณ์น้อย มีความพึงพอใจแตกต่างกันในปัจจัยการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ

4. ครูในเขตสุขาภิบาลกับครูนอกเขตสุขาภิบาล มีความพึงพอใจใน ปัจจัยต่างๆ ไม่แตกต่าง

5. ปัจจัยจูงใจกับปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอยู่ในเกณฑ์สูงมาก

กมล รักสวน (2524) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ โดยใช้แบบสอบถาม ถามอาจารย์ที่สอนในวิทยาลัยครูภาคเหนือ ทั้งหมด 8 แห่ง จำนวน 416 คน ได้รับแบบสอบถามคืน 399 ฉบับ ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูในภาคเหนือ โดยส่วนรวมทั้ง 8 แห่ง และแต่ละวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูภาคเหนือ เมื่อเรียงลำดับ 1-9 ปรากฏผลดังนี้

1. ลักษณะของงาน
2. ความก้าวหน้า
3. ความรับผิดชอบ
4. ความสำเร็จในการทำงาน
5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และนักศึกษา
6. รายได้ สวัสดิการผลประโยชน์ตอบแทน

7. การได้รับการยอมรับนับถือ
8. สภาพของการทำงาน และ
9. การปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา

3. ความพึงพอใจในการทำงาน ของอาจารย์ในวิทยาลัยครู ในภาคเหนือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิรพต หุ่นเจริญ (2525) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์โดยใช้แบบสอบถามถามความคิดเห็นของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 522 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับปานกลาง
2. เมื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ผลดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพศชายและ เพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 4 องค์ประกอบ คือ ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 1 องค์ประกอบคือฐานะของอาชีพ

2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการที่มีสายงานต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 1 องค์ประกอบคือ การยอมรับนับถือ และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 8 องค์ประกอบ คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าฐานะและตำแหน่ง ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านฐานะของอาชีพ ด้านนโยบาย และการบริหาร และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

2.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการที่มีอายุ ต่างกันมีความสัมพันธ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 4 องค์ประกอบ คือ ด้านเงินเดือนและวิธีการด้านโอกาสก้าวหน้า และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหาร และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.01 มี 5 องค์ประกอบคือ ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านวิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครองบังคับบัญชา

2.4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 2 องค์ประกอบ คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 1 องค์ประกอบคือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

2.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 1 องค์ประกอบคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 11 องค์ประกอบคือ ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่งการงาน ด้านการเงินและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านฐานะของอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงานและ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

2.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 3 องค์ประกอบคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารและมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 3 องค์ประกอบ คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และด้านวิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครองบังคับบัญชา

2.7 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการที่มีลักษณะหน่วยงานต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 2 องค์ประกอบ คือ ด้านความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 9 องค์ประกอบ คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในฐานะ และตำแหน่งด้านโอกาสก้าวหน้า และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถด้านฐานะของอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการ

บริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

2.8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการที่มีระดับ ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 2 องค์ประกอบ คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านวิธีการปกครอง และความรู้ความสามารถในการปกครองบังคับบัญชาและมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 มี 11 องค์ประกอบ คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง ด้านโอกาสก้าวหน้า และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านฐานะของอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

สกล วรรณพงษ์ (2528) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา โดยส่งแบบสอบถามไปยังครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาทั้งสิ้น 370 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา 301 ชุด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงาน ของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา อยู่ในระดับมาก ตามลำดับเรื่องความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานนโยบายและการบริหารลักษณะของงาน เงินเดือน และผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาอยู่ในระดับน้อย ในด้านสภาพการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างครูพลศึกษา ในโรงเรียนประถมศึกษา เพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

3. ความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างครูพลศึกษา ในโรงเรียนประถมศึกษา ที่มีอายุราชการ 1-5 ปี กับอายุราชการตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านความสำเร็จของงาน และการได้รับความยอมรับนับถือ

4. ความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างครูพลศึกษา ในโรงเรียนประถมศึกษา ที่มีวุฒิ และไม่มีวุฒิทางพลศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ชลิต พูลศิลป์ (2527) ให้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงาน ของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 598 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยจุดใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. ข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยห้าจุด ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง
3. ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้ทำการสอนมีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยจุดใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าผู้บริหารโรงเรียน และครูผู้ทำการสอนมีความพึงพอใจ ด้านการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และ ด้านลักษณะของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้ทำการสอนมีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยห้าจุด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้ทำการสอนมีความพึงพอใจ ด้านนโยบายและการบริหารสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เงินเดือน และด้านฐานะตำแหน่งหน้าที่การงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
5. ข้าราชการครูชาย และข้าราชการครูหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยจุดใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าข้าราชการครูชาย และข้าราชการครูหญิงมีความพึงพอใจ ด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
6. ข้าราชการครูชาย และข้าราชการครูหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยห้าจุด โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าข้าราชการครูชาย และข้าราชการครูหญิงมีความพอใจด้านการเงิน และด้านฐานะตำแหน่งหน้าที่การงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

7. ข้าราชการครูที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี และข้าราชการครูที่มีวุฒิปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยเชิงจิต โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยเชิงจิต โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

9. ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก และข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยเชิงจิต โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก และ ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยมีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านลักษณะของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

10. ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก และข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีความพึงพอใจในการทำงาน ตามปัจจัยเชิงจิต โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก และข้าราชการครู ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีความพึงพอใจด้าน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน และด้านฐานะตำแหน่งการงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6.3 งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เมอร์ริล (Merrill, 1971: 1547-A) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู และครูใหญ่ระดับประถมศึกษาผลการวิจัย พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ครู และครูใหญ่เรียงประถมศึกษามีความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่การมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ การได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้มีคุณธรรม ผลสัมฤทธิ์ของงานความรับ

ผิดชอบส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำได้แก่ นโยบายของการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้า อาณาหน้าที่ และการยอมรับนับถือ

โอฮานเนเซียน (Ohanesian, 1974: 5739-A) ได้ทำการวิจัย เรื่องลักษณะ ของความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานกิจการนักศึกษา ในวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูง มักจะเป็นผู้มีตำแหน่งสูงเงินเดือนสูง การศึกษาสูงได้รับการยอมรับ สถานภาพของงานดี งานมีความก้าวหน้า
2. ความพึงพอใจในงานมีส่วนสัมพันธ์กับเงินเดือน

6.4 งานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สุธรรม ประทานทรัพย์ (2520) ได้วิจัยเรื่อง "การศึกษาปัญหาซึ่งมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของครูที่สอนในระดับมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบกับครูในจังหวัดใกล้เคียง" โดยใช้แบบสอบถามส่งไปยังครูที่สอน ในระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาล ที่เปิดสอนตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2519 จำนวน 400 คนโดยแยกออกเป็นกลุ่มตัวอย่างครูในกรุงเทพมหานคร 231 คน ครูในจังหวัดใกล้เคียง 165 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูในกรุงเทพมหานครกับครูในจังหวัดใกล้เคียง ประสบปัญหาส่วนตัวและ ปัญหาด้านสภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ครูหญิงกับครูชาย ประสบปัญหาส่วนตัวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05
3. ครูหญิงกับครูชาย ประสบปัญหาด้านสภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ
4. ครูที่มีประสบการณ์การสอนแตกต่างกัน ประสบปัญหาส่วนตัวแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ครูที่มีประสบการณ์การสอนแตกต่างกัน ประสบปัญหาด้านสภาพการปฏิบัติ งานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

โรสภณ นุ่มทอง (2525) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง " ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูช่วยราชการในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด " พบว่า ข้าราชการครูช่วยราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมากกว่า ปฏิบัติงานที่โรงเรียนข้าราชการครูช่วยราชการที่มีวชิระยะเวลาช่วยราชการ สายงานที่ปฏิบัติ สังกัดและตำแหน่งต่างก็มีความพึงพอใจในเรื่องนโยบายและการบริหาร ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การปกครองบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน แตกต่างกัน นอกจากนี้พบว่า ข้าราชการครู ช่วยราชการมีความพึงพอใจต่อการ ได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่อันดับสูง และมีความพึงพอใจต่อ นโยบายและการบริหารสภาพการทำงานและเงินเดือนอยู่ในอันดับต่ำ

มบุญ บุญเชิด (2519) ได้วิจัยเรื่อง " ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด " เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 11 องค์ประกอบ จำนวน ตัวอย่าง 354 คน ผลการวิจัยปรากฏว่าองค์ประกอบที่ทำให้ศึกษานิเทศก์รู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การยอมรับนับถือ นโยบายในการนิเทศน์และ ผลสัมฤทธิ์ของงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ก่อเกิด ความก้าวหน้าความมั่นคงของงาน และลักษณะการบริหารงาน

มานี ไชยธีรานุกุลศิริ และคณะ ได้วิจัยเรื่อง "ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดล"ระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2523 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2524 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสำคัญที่กระทบต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์ใหญ่ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จนทำให้คิดจะลาออกจากมหาวิทยาลัย หรือ ย้ายโอนหน่วยงานก็ คือ นโยบายของมหาวิทยาลัย ที่มีต่อหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างการบริหารงาน ของอธิการบดี คณบดี และหัวหน้าภาควิชา โอกาสในการศึกษาต่อ โอกาสในการปฏิบัติงานที่สำคัญการถืออาวุธ และคุณวุฒิโดยไม่คำนึงถึงความสามารถ สภาพความแออัดของที่ทำงาน ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวการกับนักศึกษา เพื่อนอาจารย์ และผู้บริหาร รายได้ ส่วนปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจทำให้กลุ่มตัวการส่วนใหญ่พอใจในการทำงานมากที่สุด คือ งานการสอนตรงกับแขนงวิชาที่จบการศึกษามา หรือตรงกับมถนงค์ที่ตนมีอยู่

เกิ้ล็ดแก้ว ร่วงลือ (2528) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้ รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้า บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมาก ก็จะเสียสละ ทั้งร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานนั้นมาก บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานมาก หรือน้อยนั้น ขึ้นกับความต้องการของบุคคลและองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย

นิตยา สวัสดิ์ราษฎร์ (2531) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และองค์ประกอบอื่น ๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ทำให้เกิดความ พึงพอใจในการทำงาน จนบรรลุวัตถุประสงค์ ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจมาก ก็จะเสียสละ ทั้งร่างกาย แรงใจ และสติปัญญา ให้แก่งานนั้นมาก บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานมาก หรือน้อย ขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

