

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้
เกิดความรู้ ความเข้าใจของปัญหา และให้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีแรงจูงใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวความคิดการวิจัย
5. สมมุติฐานการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Job Satisfaction มีผู้ให้
ความหมายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้หลายท่าน แต่ส่วนใหญ่แล้วมีความเห็น ใกล้เคียง
หรือสอดคล้องกัน ดังนี้

เอ็ด สระภูมิ (2529: 20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก
นึกคิด หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่และองค์ประกอบอื่นๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้น
จากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและ จิตใจ ทำให้บุคคลเกิด
ความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 143) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกรวมของ
บุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ
ผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะ
ทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้ง
การส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 100) อธิบายว่าความพึงพอใจในงาน เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการ ประเมินประสบการณ์ในงานของบุคคลหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกชอบงานของบุคคลหนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลนั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็น ส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดด้วย สิ่งที่เขาหายไประหว่างงานที่เสนอ ให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้ดังนั้น ความ พึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดที่ได้รับการตอบสนองความต้องการจน ทำให้เกิดกำลังใจและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ

เอกชัย กี่สุขพันธุ์ (2538: 87) กล่าวว่า ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจมีผลกระทบต่อ พฤติกรรมในการทำงานเป็นอย่างมาก นอกเหนือจากการมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเชื่อมั่นและศรัทธา แล้ว จะต้องมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย จะต้องสร้างความรู้สึกพอใจใน ผู้ร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา การสร้างความรู้สึกพอใจ ในการทำงาน จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้ดี และจะช่วยลดอุปสรรคในการสร้างมนุษย สัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันด้วย

บุญมั่น ธนาสุภวัฒน์ (2537: 158) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงเจตคติใน ทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มี ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 379) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่ บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเป็นช่องทางหรือโอกาสที่ตน จะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดการให้คนทำงานได้มีโอกาส ตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะดีตามไปด้วย

Yoder (1958: 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็น ความ พึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะ มีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และ สามารถสนองความต้องการของเขาได้

จากความหมายของความพึงพอใจในงานดังกล่าว พอสรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ สภาพการทำงานดี สบายงาม ระบบงานดี เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี จะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้ ย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานและบรรลุเป้า หมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จ ถ้าผู้บริหารสำนักงานฯ มีความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างดี ประกอบกับ มีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจมาก ย่อมทำให้พนักงานหรือบุคลากรในสำนักงาน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากเช่นกัน

Glimer (1971: 279-283) ได้สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้านดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่เขานัดหรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงาน เพราะองค์ประกอบนี้มาก
2. การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย
3. ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และคนที่มียุ่มาากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

4. บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้ และการประชาสัมพันธ์ ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้น ๆ องค์กรประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงานมีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่า ภาระอื่น ๆ ของการปฏิบัติงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง หรือรายได้ จะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ ไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์กรประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม องค์กรประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์กรประกอบนี้มี ความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์กรประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์กรประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มิระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ ความพึงพอใจในการทำงาน

นอกจากจะเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีก คือ

1. เพศ
2. จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ
3. อายุ
4. ระยะเวลาในการทำงาน
5. ความเฉลี่ยฉลาด
6. ระดับการศึกษา
7. บุคลิกภาพส่วนตัว

สุนันทา เลานันท์ (2541: 8-9) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคล ให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดงานที่ทำทลายความสามารถให้ทำ แต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่า งานที่มีลักษณะทำทลายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะไม่เป็นที่ทำทลายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้
2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง
3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะอะไร ต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การให้ความมั่นคง และความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่างๆ เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
6. การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้
7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมการศึกษา ดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ส่วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน



8. การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังให้คุณค่าเงินไว้สูง

9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ตามแนวคิดของ Locke (1968 อ้างใน วิจารย์ คงคาน้อย, 2547: 10-11) ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันดับแรก ที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงคนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและการสนใจก็就会有ความพอใจในงานสูง นอกจากนี้ งานนั้นท้าทายหรืองานนั้นมีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ หรืองานนั้นยากง่ายเหมาะสมกับคนทำหรือไม่ ปริมาณงานมากเวลาน้อย หรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ ส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นต้น

2. ค่าจ้าง (Pay) เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ ค่าจ้างเหมาะสม ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน จะทำให้คนเกิดความพอใจ

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ลูกจ้างหรือคนทำงานจะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ซึ่งสิ่งนี้คือ ความหวังที่จะได้รับจากนายจ้างหรือผู้บริหาร ซึ่งในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ต้องพิจารณาถึงความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่บุคคลทำงานต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจได้

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลรับหรือคาดหวังจะได้รับจากการทำงาน เช่น โบนัส วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง สภาพห้องทำงานที่ดั่งองค์การ เป็นต้น

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าลักษณะต่างๆ จะมีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มุ่งงานมากก็จะคาดหวังให้ลูกน้องปฏิบัติงานอย่างเดียว จนหัวหน้าขาด



มนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พึงพอใจ ก็ต้องขึ้นอยู่กับ การปรับตัวของลูกน้องเป็นสำคัญ

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคนอื่นบุคคลนั้นก็เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

9. องค์กรและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) นโยบายและการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์กรที่สำคัญประการหนึ่ง เช่น มีการวางแผนนโยบายแน่นอนหรือไม่เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

วิธีการจูงใจที่กล่าวข้างต้นเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่นักพฤติกรรมศาสตร์เห็นว่ามีส่วนในการจูงใจให้คนหรือบุคคลพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละคนจะมีความต้องการแตกต่างกันไป

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Harrell (1972 อ้างใน นิมะ หุตาคม 2541: 10) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้มี 3 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) คุณลักษณะส่วนตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานได้แก่

1.1 ประสบการณ์ จากผลการวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานนานจนมีความชำนาญในงานมากขึ้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

1.2 เพศ มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ทำ ระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนในงานที่ต้องใช้ฝีมือและในงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานที่ต้องการความรู้และความสามารถที่หลากหลาย ต้องอาศัยสมาชิกที่มีทักษะ

ในงานหลาย ๆ ด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในกลุ่มในการทำงานจะมีส่วนที่จะนำความสำเร็จมาสู่งานที่ทำ

1.4 อายุ มีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสพการณ์ในการทำงานสูงไปด้วย แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน การทำงานในเวลาทำงาน จะสร้างความพึงพอใจในงานมากกว่าที่พนักงานต้องทำงานในช่วงเวลาของการพักผ่อนและสังสรรค์กับผู้อื่น

1.6 เช่าว์ปัญญา มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ โดยงานบางประเภทก็ไม่พบความแตกต่าง แต่งานบางประเภทก็พบความแตกต่างระหว่างเช่าว์ปัญญาและความพึงพอใจ เช่น งานบางประเภทไม่ต้องใช้ทักษะเช่าว์ปัญญาในการทำงานมากนัก แต่พนักงานเป็นผู้มีเช่าว์ปัญญาสูงกว่างานที่รับผิดชอบ ทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายและมีความรู้สึกทัศนคติที่ไม่ดีต่องานที่ทำ ทำให้ขาดความพึงพอใจในการทำงาน

1.7 การศึกษา มักไม่แสดงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับระดับการศึกษาแต่จะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานหรือไม่ ในงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการ แพทย์ วิศวกร มีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานโดยทั่วไป

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับเครื่องมือในการวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรงเท่าที่ควร

1.9 ระดับเงินเดือน จากผลการวิจัยพบว่า ระดับเงินเดือนมีผลโดยตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากเพียงพอต่อการครองชีพ จะทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคนที่มียระดับเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงานเป็นการแสดงถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงานบุคคลที่มีความสนใจในการทำงาน ได้ทำงานที่ตนเองมีความถนัดจะทำให้บุคคลนั้นมีความสุข และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคล ที่ไม่มีมีความสนใจในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ความสนใจในตัวงาน โอกาสในการเรียนรู้และศึกษางาน การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน ลักษณะงานที่ทำทนาย

ความสามารถ สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันกับงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ทักษะในการทำงาน และความชำนาญในงานที่ทำ เป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาควบคู่กับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ และเงินเดือนที่ได้รับ จึงจะสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ ตำแหน่งการทำงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงานเป็นผู้พิจารณาความสำคัญและขึ้นกับบุคคลในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสิน ซึ่งเมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไป ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะมีมากกว่าในหน่วยงานขนาดใหญ่ ทั้งนี้เพราะพนักงานมีโอกาสได้รู้จักทำความคุ้นเคยเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกล เดินทางไม่สะดวกสภาพท้องถิ่นที่แตกต่าง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์แต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่ที่จะมีส่วนสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานพนักงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานในเมืองเล็ก เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงานรายละเอียดของงาน ตลอดจนเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานมีความชัดเจนรู้ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง จะช่วยควบคุมสภาพการณ์ทำงานได้ง่ายขึ้น งานที่มีโครงสร้างการทำงานดีรู้ว่าจะต้องทำอะไรและควรจะทำอย่างไร จะทำให้สามารถควบคุมสถานการณ์ทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management) ได้แก่

3.1 ความมั่นคงในงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะทำงานที่มีความมั่นคง

3.2 รายรับ รายรับที่ดีของพนักงาน สามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นและดึงดูดคนให้อยู่ในองค์กรต่อไป

3.3 ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชัดเจนจะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

3.4 โอกาสความก้าวหน้าโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญคนสูงวัยให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าน้อยกว่าคนอ่อนวัยกว่า เพราะพวกเขาได้ผ่านโอกาสนั้นมาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบหมายให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามหน้าที่เด่นชัด งานบางอย่างไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกิดความอึดอัด ไม่สามารถทำงานได้ตามความตั้งใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงานพนักงานที่ทำงานในอาคารสำนักงานจะให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานมากกว่า ซึ่งถือว่าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนขาดความพึงพอใจ

3.7 เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจะทำให้คนมีความสุขในการทำงานสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อน จึงมีความสำคัญและเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบในงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อความรับผิดชอบในงานกับปัจจัยอื่นๆ เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่ง เป็นต้น

3.9 การนิเทศงาน การนิเทศงานมีผลต่อขวัญและเจตคติของพนักงาน การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ที่นิเทศงานกับพนักงาน จะทำให้บรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร ควรจะปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างไร การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา จึงมีความสำคัญกับพนักงานที่จะสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจในการทำงานด้วย

3.11 ความศรัทธาในผู้บริหาร ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจของผู้บริหารที่มีต่อหน่วยงาน จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจในการทำงานเพราะพนักงานที่มีความชื่นชมในความสามารถของผู้บริหารจะเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อเนื้อที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจระหว่างกัน ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นไปได้

ตาราง 1 เปรียบเทียบให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นที่มีผลต่อการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่มีผลต่อการทำงาน	องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวบุคคลที่เกี่ยวข้อง ข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ เพศ อายุ เวลาในการทำงาน สติปัญญา การศึกษามูลคึกภาพ รายได้	ประเด็นด้านงานบุคคล ได้แก่ การวิเคราะห์งาน การสรรหา และการคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน	
	ประเด็นพนักงาน ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน ซึ่งมาจากคุณภาพชีวิต ความกดดันในงาน ค่าจ้างค่าตอบแทน ความปลอดภัยในงาน	ค่าจ้าง ค่าตอบแทน สวัสดิการ ประโยชน์ เกื้อกูล ความมั่นคง ปลอดภัย
ปัจจัยด้านงาน หมายถึง ลักษณะ งานที่มีความน่าสนใจ ทำทหายความสามารถ มีทักษะในการทำงาน ฐานะวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน สภาพภูมิศาสตร์ และ โครงสร้างของงาน	ประเด็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ระบบการทำงาน สถานที่ทำงาน สภาพความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	สถานที่ทำงาน สภาพการทำงาน ลักษณะความน่าสนใจของงาน
ปัจจัยด้านการจัดการ หมายถึง ความมั่นคงในงาน ผลประโยชน์ และค่าตอบแทน ที่เป็นธรรม ความก้าวหน้าในอาชีพ อำนาจ หน้าที่ สภาพ	ประเด็นด้านองค์กร ได้แก่ การสื่อสารระหว่างพนักงาน กลุ่มในการทำงาน ภาวะผู้นำ นโยบายและ โครงสร้างขององค์กร	โอกาสความก้าวหน้าใน งานการควบคุมบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่มีผลต่อการทำงาน	องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
การทำงานเพื่อนร่วมงาน		
ความรับ ผิดชอบในงานการ		
สื่อสารกับผู้บังคับบัญชา		
ความเข้าใจกัน ระหว่าง		
ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน		

ที่มา : นิมะ หุตาคม (2541)

ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ ต่อพฤติกรรมของพนักงานดังนี้ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542 อ้างใน กิ่งแก้ว สุนทรพิติกัทร 2547:23-24)

1. ผลของความพึงพอใจในการทำงาน ผลสำคัญที่องค์กรจะได้รับจากความพึงพอใจในการทำงาน วุฒิชัย จำนงและภาวดี คลยจินดา (2527:542) สรุปไว้ดังนี้

1.1 อัตราการเข้าออกจกงาน (Turnover Rate) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและอัตราการเข้าออกงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งบุคคลมีความพึงพอใจการทำงานมากเพียงใด อัตราการเข้าออกจกงานยิ่งน้อยลงเท่านั้น ความสัมพันธ์นี้เห็นได้ชัดเจน โดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาดแรงงาน ซึ่งในสภาวะการณ์เช่นนั้น บุคลากรจะมีโอกาสที่จะเลิกงานที่ทำได้มากกว่า ดังนั้น การเข้าออกจกงานของบุคลากร จึงแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานที่ต่ำสำหรับงานที่ทำอยู่เดิม

1.2 การขาดงาน (Absenteeism) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการขาดงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมากเพียงใด การขาดงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น ทั้งนี้บุคลากรที่ไม่พึงพอใจในการทำงานมักมีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานเสมอ อย่างไรก็ตามลักษณะการขาดงานนั้นจะต้องเป็นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วย จึงจะเป็นเครื่องชี้ถึงความไม่พึงพอใจของบุคลากร

2. ผลของความไม่พึงพอใจในการทำงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้นเนื่องจากบุคลากรไม่พึงพอใจในการทำงาน (Seashore and Taber,1997 อ้างใน อารี เพชรสุค,2530 :55) สรุปไว้ดังนี้

2.1 ผลกระทบต่อส่วนบุคคล คือ มีผลกระทบทั้งร่างกาย และจิตใจโดยทางร่างกายจะแสดงออกในรูปของการเจ็บป่วย เช่น อาการทางระบบหายใจ ระบบความดันโลหิตระบบย่อยอาหาร เป็นต้น ส่วนทางด้านจิตใจหรือสุขภาพจิต มีอารมณ์ฉุนเฉียว ความจำเสื่อมหลงลืม ขาดสมาธิในการทำงาน

2.2 ผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง คือ คุณภาพของผลผลิตจะลดลง ปริมาณงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ บุคลากรในองค์กรเปลี่ยนงานบ่อย ลาออกมาก ขาดงาน

2.3 ผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติ เมื่อบุคลากรในองค์กรเปลี่ยนงานบ่อยหรือลาออกมาก ปัญหาคนว่างงานจะเพิ่มขึ้น ภาวะเศรษฐกิจ การเมืองก็จะกระทบกระเทือนคุณภาพชีวิตของประชาชนจะด้อยลงจากแนวคิดในเรื่องผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวมทั้งความสุขของบุคลากรด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำลงคุณภาพของงานลดลงมีการขาดงาน การลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยอีกด้วย ในทางตรงข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย

ทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ได้มีผู้ได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

Korman (1977 อ้างในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลิ โพธิ์ทอง, 2542: 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่มความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

Manford (1972 อ้างใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชติ โพธิ์ทอง 2542: 162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) ไลเคอร์ต (Likert R.) และเฮิร์ชเบอร์ก (Herzberg. F) โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบ และการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบล็ค (Blake R.R.), มูตัน (Mouton J.S.) และฟีดเลอร์ (Fiedler R.R.)

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ ครอเจอร์ (Crogier M.) และ เคาเดอร์ (Coulter G.M.)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow)

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow) กล่าวว่า ความต้องการของคนเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการของคน มีข้อสังเกตว่า

1. คนเรามีความต้องการที่ไม่สิ้นสุดเมื่อได้รับการตอบสนองจากความต้องการอย่างหนึ่งแล้ว ก็จะเกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไม่มีวันสิ้นสุด

2. ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดการจูงใจได้ แต่ถ้าความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป

3. ความต้องการของคนเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้น คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น จึงจะพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้น ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow) ผู้บริหารสามารถจูงใจให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นและมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยการนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) มาประยุกต์ใช้ได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 109-110)

ขั้นที่ 1 ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ การพักผ่อนนอนหลับ ขับถ่าย ความต้องการทางเพศ คนจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองด้านร่างกายอย่างเพียงพอ จากนั้นจึงจะเริ่มความต้องการในขั้นต่อไปเพื่อสนองความต้องการ องค์การจึงต้องอาศัยการจูงใจด้วยการให้ผลตอบแทนเพื่อให้ร่างกายสุขสบาย เช่น อาหาร เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ของใช้ต่างๆ บ้านพักที่อยู่อาศัย การได้รับการเฝ้าระวังรักษาโรค และการมีสภาพแวดล้อมที่ดี บรรยากาศในการทำงานที่ถูกสุขลักษณะอนามัย การตอบสนองดังกล่าวอาจจะออกมาในรูปของตัวเงินที่จ่ายเป็นค่าตอบแทนหรือการจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (security or safety needs) เป็นความต้องการในขั้นที่สอง ซึ่งคนมีความต้องการความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน เช่น มีความเป็นอยู่ปลอดภัยจากการคุกคามเสี่ยงภัย ทำให้ได้รับความเจ็บปวด อันตรายทั้งร่างกาย และจิตใจตลอดจนมีหน้าที่การงานรายได้ที่มั่นคงสม่ำเสมอ มีสวัสดิการ มีบำเหน็จบำนาญ การที่ผู้บริหารจูงใจด้วยการสร้างความรู้สึกไม่หวาดระแวงเกรงกลัว แต่เป็นความรู้สึกสบายใจปลอดภัย และมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ไม่หวาดหวั่นที่จะโดนปลดออกจากงาน โดยไม่มีเหตุผลหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมให้พนักงานทุกคนรู้สึกว่ามีหลักประกันความมั่นคงและปลอดภัยในหน้าที่การงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (affiliation or acceptance need) ความต้องการด้านสังคมและความรัก (social and love need) เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของร่างกายให้เพียงพอ และมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยแล้วก็จะพัฒนาความต้องการความรักจากบุคคลรอบข้าง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกของกลุ่มและครอบครัวต้องการได้รับความเอาใจใส่ และเป็นที่ยรักของเพื่อน การที่พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การได้รับความรักความอบอุ่นจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความหวังใจดูแลช่วยเหลือเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและตอบสนองความ

ต้องการดังกล่าว การสร้างวัฒนธรรมองค์การ โดยการจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เช่น การให้พนักงาน มีโอกาสพบปะสังสรรค์และแลกเปลี่ยนความรู้ รวมทั้งประสบการณ์

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (esteem need) เป็นความต้องการได้รับความนับถือความมีชื่อเสียง เกียรติยศ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง บุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตัวเองทำได้ การจูงใจประเภทนี้จึงไม่ใช่ เงินเดือน สวัสดิการ หรือความมั่นคง แต่เป็นการยอมรับความสามารถและให้โอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารในกิจการ ผู้บริหารอาจพิจารณามอบหมายงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การมอบหมายให้เป็นตัวแทนองค์การไปเข้าร่วมประชุม เป็นต้น การกระทำดังกล่าวแสดงว่าผู้บริหารไว้วางใจยอมรับในความรู้ความสามารถ และเชื่อมั่นว่าพนักงานสามารถทำได้

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (need for self-actualization) เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่สามารถจะทำได้ เช่น ความต้องการเป็นเจ้าของกิจการ นักเขียนที่มีชื่อเสียง กล่าวได้ว่า ความต้องการได้รับความสำเร็จ และสมหวังในสิ่งที่ตนหวัง โดยผู้บริหารสามารถจูงใจให้พนักงานรู้ถึงผลงานและความสำเร็จของตนเอง เช่น จัดให้มีโครงการดีเด่น การมอบรางวัล การชมเชย การประกาศเกียรติคุณ ต่อความสำเร็จของพนักงาน

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow) ได้กล่าวถึง การจูงใจในลักษณะของตัวเงินที่จ่ายเป็นค่าตอบแทน หรือการจัดสวัสดิการ เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการจะมีรายได้ที่เป็นตัวเงิน จึงจะยอมทุ่มเทความพยายามและยอมเสียสละเวลาในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่สูงขึ้น เพราะฉะนั้นแรงจูงใจที่สำคัญ คือเงินที่จะให้เพิ่มขึ้น ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญกับการจ่ายเงินให้กับพนักงานเพื่อเป็นการจูงใจในการทำงานการจูงใจด้วยรางวัลที่เป็นตัวเงิน (money incentives) ผลตอบแทนที่เป็นเงินในรูปแบบต่างๆ จะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างกระตือรือร้น ทั้งนี้เพราะเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายของพนักงาน ความรู้สึกปลอดภัยและความมั่นคง อาจเสริมสร้างความต้องการทางสังคมได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนเป็นเงิน จึงเป็นสิ่งจูงใจที่สัมพันธ์กับงาน ทำให้พนักงานตั้งใจทำงานกระตือรือร้น ตั้งใจเสียสละทุ่มเททำงานอย่างเต็มเวลา และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดีขึ้นได้ (อุษณีย์ จิตตะปาโล และนุตประวีณ์ เลิศกาญจนวัติ, 2543: 163)

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเคอริค เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg's dual factor theory) (Herzberg, 1960 อ้างใน สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2549: 205-207)

เฟรดเคอริค เฮอรัชเบอร์ก (Frederick Herzberg) นักจิตวิทยาได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไปคือทฤษฎีการจูงใจและการบำรุงรักษาสุขภาพ (Motivation-maintenance or motivation hygiene theory) หรือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Dual factor theory) ข้อสมมติฐานตามทฤษฎีนี้ เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg) เชื่อว่า คนหรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้นย่อมขึ้นกับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg) กล่าวว่าปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่เป็นแรงจูงใจทำให้คนอยากทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จ ได้เป็นอย่างดี รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ
2. การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ คือการที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นๆ ไป
3. ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน ว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำทลายความสามารถ หรือเป็นงานที่ขึ้นอยู่กับความยากง่าย
4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลง สถานะ หรือตำแหน่งของบุคคลในองค์การ

การที่ปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากความชื่นชมยินดีในผลงาน และความสามารถของตน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ดังนั้นผู้บริหารควรใช้ปัจจัยทั้ง 5 ประการข้างต้นต่อผู้ปฏิบัติงาน จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และจิตใจให้คนตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

ปัจจัยค่าจูน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygienefactors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

1. นโยบายและการบริหารงาน คือการจัดการและการบริหารองค์การ
2. เงินเดือน หรือค่าจ้างแรงงาน หมายถึง ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน หรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะพูดคุย การเรียนรู้งานจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา แต่ไม่ได้หมายถึงการยอมรับนับถือ
4. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อพบปะพูดคุย ระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์การ การปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
6. สถานภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์
7. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน
8. ความมั่นคงในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน ความมั่นคงขององค์การ
9. สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงาน หรือลักษณะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

สิ่งที่กล่าวมาทั้ง 9 ประการข้างต้น ไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงาน หรือไม่มีคุณค่าในด้านการจูงใจคนแต่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพอใจแก่บุคคลที่ทำงาน หรือการป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานมีส่วนทำให้การทำงานสุขสบายมากขึ้น ถือได้ว่าเป็นเพียงมาตรการหนึ่งในการสนองความต้องการของคน ไม่ใช่สิ่งที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน ถ้าหากว่า

ภาวะแวดล้อมที่ได้จัดไว้ดีเพียงพอแล้ว ก็เป็นการสนองความต้องการของคนในการทำงานเท่านั้น ตามทฤษฎีของ เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg) สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น อันได้แก่ตัวงานเอง หรือลักษณะของงาน มีความสำคัญยิ่งกว่าปัจจัยค่าจ้าง หรือปัจจัยสุขอนามัย เพราะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้จริง
2. ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย เป็นความต้องการที่ไม่มีวันที่จะสิ้นสุด มีแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จะช่วยลดความไม่พอใจที่จะทำงานได้แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริงและถาวรได้
3. คนทำงานทุกระดับจะมีความพอใจในงานอย่างแท้จริงเมื่อเขาเห็นว่างานนั้นมีความหมายและเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับเขา
4. ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่คืบคลาน ต้องมีการจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่ม คือปัจจัยแรงจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างตามทฤษฎีของ เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg) และคณะ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือ ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่าง “ไม่มีความพึงพอใจ” กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งหมายความว่า ถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค่าจ้างเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่าง “ความไม่พึงพอใจ” กับ “ความไม่พึงพอใจ” ซึ่งหมายความว่า ถ้าในหน่วยงานใดผู้บริหารได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้อย่างเหมาะสมผู้ปฏิบัติงานก็ไม่มี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg) เชื่อว่า ปัจจัยค่าจ้างหรือสุขอนามัยเป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญยิ่งของงานที่จะรักษาคคนไว้ในองค์กร ในลักษณะที่ทำให้เขาพอที่จะทำงานได้ กล่าวคือ ถ้าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสาเหตุให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงาน แต่ถึงแม้ว่าปัจจัยสุขอนามัยจะได้รับการตอบสนองก็จะเป็นเพียงการช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น และแม้ผู้บริหารจะพยายามลดสิ่งที่ทำให้บุคคลไม่พอใจในการทำงาน ลงมาจนถึงระดับศูนย์และพยายามตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยเพียงใดก็ตาม ก็เป็นเพียงป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นเท่านั้น แต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพอใจในงาน ดังนั้น ทฤษฎี เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg) จึงเสนอว่า การให้บุคคลได้ทำงานที่มีลักษณะที่ท้าทายจึงจะเป็นการจูงใจเขาให้ทำงานอย่างแท้จริง

ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทั้งสองทฤษฎี ที่กล่าวมานี้ สรุปได้ว่าความต้องการระดับต่ำ 3 ประการของมาสโลว์ (Maslow) คือ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านความปลอดภัยและความต้องการทางสังคม เปรียบเทียบได้กับความต้องการตามปัจจัยค่าจุนของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg) ส่วนความต้องการระดับสูงของมาสโลว์ (Maslow) คือ ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิดเปรียบเทียบกับปัจจัยจูงใจของ เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้

ชัยวัฒน์ รัตนกาญจนภัทร (2546) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริการหน้าลานในสถานีบริการน้ำมัน เขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริการหน้าลานในสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครและเพื่อศึกษาปัญหาของพนักงานบริการหน้าลานในขณะปฏิบัติงานในสถานีบริการน้ำมันเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่กลุ่มพนักงานบริการหน้าลานในสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 14 สถานี ผู้ศึกษาได้สุ่มโดยใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (แบบสอบถามชุดที่ 1) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 102 ตัวอย่าง ปัญหาด้านแรงงานที่เป็นหัวใจของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ การขาดแคลนพนักงานบริการหน้าลาน เนื่องจากพนักงานบริการหน้าลานมีการหมุนเวียนเข้าออกบ่อย ปัญหาที่ตามมาคือพนักงานบริการหน้าลานทำงานไม่ได้มาตรฐานอันมาจากสาเหตุของระยะเวลาการอบรมความรู้และเทคนิคการให้บริการไม่เพียงพอไม่ว่าจะเป็นการอบรมจากเจ้าของกิจการ หัวหน้างานหรือผู้จัดการ รวมทั้งการได้รับการอบรมจากบริษัทน้ำมัน ผลการศึกษาพบว่า การมีบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ดี เครียด การให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน การที่เจ้าของผู้จัดการหรือหัวหน้างาน เข้าใจและมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหา ระหว่างการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหน้าลานเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบริการหน้าลานมากที่สุด

ไบหยก เมธนาวิน (2548) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ของอาจารย์ สังกัดกรมอาชีวศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณี วิทยาลัยอาชีวศึกษานครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและศึกษาหาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านภูมิหลังต่าง ๆ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์

วิทยาลัยอาชีวศึกษา ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษานครราชสีมาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจในความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานด้านการยอมรับนับถือในอาชีพครู ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

ธวัชชัย นาคสุวรรณ (2548) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตลาดกระบัง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ สำนักงานเขตลาดกระบัง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ สำนักงานเขตลาดกระบัง ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสิทธิภาพในการทำงานและหน่วยงานที่ปฏิบัติผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมของข้าราชการ สำนักงานเขต ลาดกระบังมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และการศึกษาความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำ กว่า . 0 5 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสิทธิภาพในการทำงาน และ หน่วยงานที่ปฏิบัติมีความแตกต่างกันแต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

วิทยา สุวรรณดี (2548) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 14 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าและการยอมรับในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน กับความแตกต่างของสถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศและรายได้ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการ กองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 14 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าและการยอมรับในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า มีเพียงปัจจัยอายุเท่านั้นที่มีอิทธิพล ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ กับความแตกต่างของสถานภาพการสมรส อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ และรายได้ของข้าราชการ พบว่าข้าราชการที่มีอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านแตกต่างกัน

วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนพันธ์ (2548) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับเพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของโรงเรียน ของพนักงานครูเทศบาล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจุดใจที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจุดใจอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยค่าจูนอยู่ในระดับปานกลาง เพศ อายุ ตำแหน่ง หน้าที่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ $< .01$ ปัจจัยค่าจูนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $< .01$

สมโภชน์ พิทักษ์ธรรม (2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการบริหารงานต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TOT จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน 2) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานมีส่วนร่วมในด้านการเพิ่มคุณค่างานมากที่สุด โดยเฉพาะงานที่พนักงานทำอยู่มีความสำคัญต่อบริษัทและสังคม ในด้านการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ พบว่าพนักงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของงานที่ได้รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น ในด้านการส่งเสริมคุณภาพในการทำงาน พบว่าพนักงานมีความรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่รับผิดชอบต่อสังคมด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความอิสระในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน รายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัท พบว่า ด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ สวัสดิการที่ได้รับจากบริษัท พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนความมั่นคงในการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา อิสระในการทำงาน และความก้าวหน้าของงานอยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการเพิ่มคุณค่างาน สำหรับการเพิ่มคุณค่างานซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่ำกว่าด้านอื่น

คณิติน วรณโกมล (2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของบุคลากรในโรงพยาบาลศึกษาศาสตร์ โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) ศึกษาระดับความพอใจในงานของบุคลากรในโรงพยาบาล 2) ศึกษาลำดับของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการโดยตรงกับ ผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลสนามจันทร์ จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน คือส่วนแรกเป็นข้อมูลทั่วไปของบุคลากร ส่วนที่สองเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ส่วนที่สามเป็นปัจจัยชี้วัดความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า 1.บุคลากรในโรงพยาบาลมีความพึงพอใจในงานในระดับสูง 2.บุคลากรในโรงพยาบาลเห็นว่าลำดับของปัจจัยที่มีความพึงพอใจในงาน ได้แก่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลตามลำดับ 3.ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ข้อเสนอแนะจากการศึกษาประการแรก นโยบายหน่วยงานควรจะต้องเน้นถึงการสร้างเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นตอบสนองต่อการทำงาน ประการที่สองเน้นการบริหารงานที่เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาล

รัชนก มูลเกตุ (2550) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการพาณิชย์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติงาน และศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากสองปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยแรกคือ ปัจจัยจูงใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับ มากและปัจจัยที่สองคือ ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยยอนามัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ปัจจัยจูงใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการได้รับ การยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสความเจริญเติบโตใน งานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยยอนามัยส่งผล ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพทาง สังคม ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารงานและด้าน

เงินเดือน เมื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะ ประชากรศาสตร์ แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และสถานภาพ สมรส

ปริญา สัตยธรรม (2550) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา รูปแบบการดำเนินการของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับปัจจัยด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ปริดาพร บุญเพ็ง (2551) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทรีเฟส เทคคิง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในบริษัท ทรีเฟส เทคคิง จำกัด และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นเงินเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน ที่พักอาศัยปัจจุบัน และสถานภาพการสมรสที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของพนักงาน อยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง ซึ่งถ้าพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าความพึงพอใจของพนักงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($X=3.83$) ในข้อที่ว่า การพบปะสังสรรค์หรืองานเลี้ยง ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($X=4.15$) ในข้อที่ว่า ด้วยเรื่องเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเพียงพอต่อการดำรงชีพของท่านและครอบครัวมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($X=3.35$) และด้านสถานภาพการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($X=4.18$) ได้แก่ สภาพทั่วไปของที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($X=4.33$) และความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($X=4.03$) และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ขั้นเงินเดือนปัจจุบัน ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบัน ที่พักอาศัยปัจจุบัน และสถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ชลดา หมื่นไสยาท (2551) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เจ.บี.พี. อินเตอร์เนชั่นแนล เฟ้นท์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน

2. เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา รองลงมาเป็นปัจจัยด้านค่าตอบแทน ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า พนักงานจะรู้สึกดีหากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจและให้โอกาสในการทำงาน อีกทั้งมีความเป็นธรรมกับลูกน้องทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน แต่หากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้าม พนักงานรู้สึกว่าจะไม่ต้องการทำงานกับบริษัทอีกต่อไป อันจะนำมาซึ่งการตัดสินใจลาออกในที่สุด ส่วนในด้านค่าตอบแทน ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักสำหรับพนักงานประจำ เพราะการทำงานย่อมต้องหวังผลตอบแทนที่คุ้มค่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่ารูปแบบการบริหารองค์กรและกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท เป็นที่ยอมรับของพนักงานในระดับหนึ่ง ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความเป็นธรรม

ศุภกิตต์ ศีลอุดม (2552) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ร้าน HAIR BUILT การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้าน “Hair Built” จำแนกตาม ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอยู่ 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านวิธีการในการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระดับปานกลางอยู่ 3 ด้าน โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน 2. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากผลการศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา ซึ่งได้พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ภวารี มิตรานันท์ (2552) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อิมิสัน คอนโทรล เทคโนโลยี จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิมิสัน คอนโทรลเทคโนโลยีส์ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่าย ระยะเวลาในการทำงานและตำแหน่งงาน ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท อิมิสัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์ จำกัด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท อิมิสัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์

จำกัด จากผลการศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ฝาย ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทสรุป

จากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าองค์ประกอบ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมนั้นประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยกย่องนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่ง เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่กระตุ้นเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งครอบคลุมและน่าสนใจ เป็นแนวความคิดที่มีแรงจูงใจทำให้คนอยากทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทั้งยังเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าวิจัยจึงเลือกที่จะใช้องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

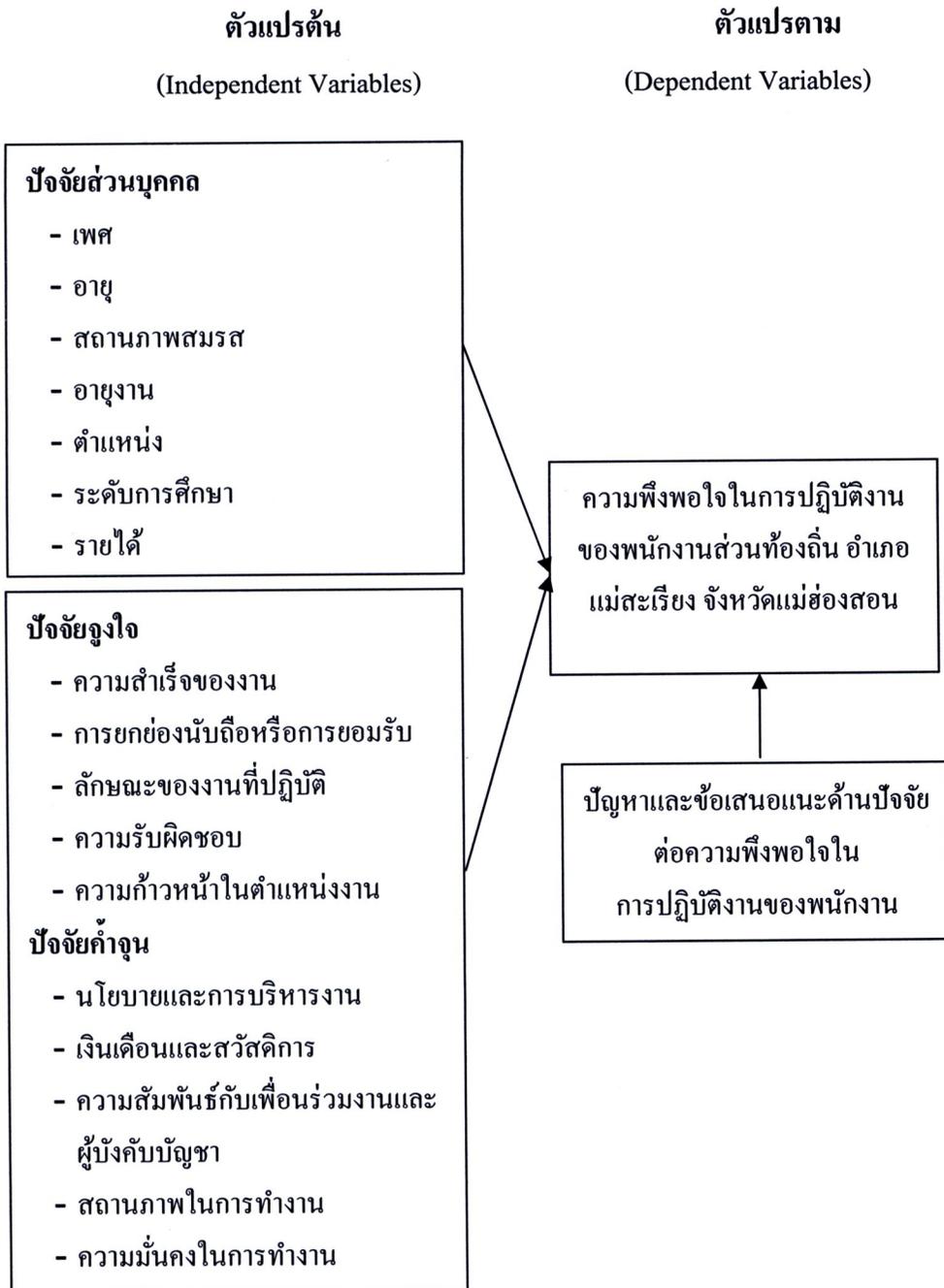
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่กล่าวมา เห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการของความต้องการบางสิ่งบางอย่างจากทั้งภายในและภายนอกมากระตุ้นให้เราเกิดแรงจูงใจบางสิ่งบางอย่างขึ้นมา เพื่อให้ได้ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีที่พนักงานมีต่อการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อปัจจัยหลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งนักวิชาการหลายท่านนั้นได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่โดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Frederic Herzberg. ซึ่งได้กล่าวถึงปัจจัยหลายประการ และสภาพความเป็นจริงที่ปรากฏในสังคมมากำหนด

เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ปรับให้เหมาะสมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ

ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค้ำจุนดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่ง การศึกษา ระดับ รายได้
2. ปัจจัยจิตใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
3. ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานภาพในการทำงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน