

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากในการทำงาน ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานในองค์กรใด มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็ยังเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ โดยในบทนี้จะเสนอข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังต่อไปนี้

ยุคส ทงตัน (2528 : 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่ดี มีความสุขของบุคคลต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่

กิตติมา ปรีดีศิลป (2529 : 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกที่ชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและ ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ

สุระเชษฐ์ จิระมณี (2534:24) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือเจตคติที่เป็นบวก ต่องานทำให้ผู้ทำงานไม่รู้สึกห่างเหิน (Alienation) หรือหลีกเลี่ยงงาน

พิน คงพล (2529:21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติ ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ

Good (1973:320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง คุณภาพและสภาพ หรือระดับความพึงพอใจของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพ และสภาพของงานนั้น ๆ

Wolman (1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

Smith and Wakeley (1972,) อ้างถึงใน จีราพรหม พัฒนกุลชัย, 2522 : 11) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานอันบ่งถึงระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

Morse (1985 : 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในการกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียด ความพึงพอใจจะไม่เกิดขึ้น

Cormick (1947:298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่การงานแล้วได้รับการตอบสนอง

Applewhite (1965:8) ให้เหตุผลว่า ขวัญ และกำลังใจ เน้นเรื่องของกลุ่ม แต่ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล และความพึงพอใจในการทำงาน หมายความว่าความพอใจในสภาพแวดล้อม ทางกายภาพในที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อน และเข้ากับเพื่อร่วมงานได้ การมีเจตคติที่ดีต่องานและมีความพอใจเกี่ยวกับรายได้ที่ได้รับจากองค์การ

กมล รักสวน (2523, อ้างถึงใน จีราพรหม พัฒนกุลชัย, 2525 : 11) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือความรู้สึกที่ดีต่องาน และสภาพการทำงานต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อลักษณะงานผลประโยชน์สิ่งตอบแทนในการทำงาน การได้รับการยกย่อง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

จากความหมายที่ได้กล่าวมานี้สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่พอใจหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อบัณฑิตต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งหากบัณฑิตต่าง ๆ เหล่านี้สนองความต้องการของบุคคลได้ จะก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจขึ้นได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

George Strauss and Leonard R. Sayles (1960;119-127) ได้เสนอทัศนะว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

Harold J. Leavitt (1964, อ้างถึงใน สุวรรณ จันทร์ประเสริฐ 2528:24) ได้ให้ข้อสันนิษฐานของการเกิดพฤติกรรมในการพึงพอใจในงานว่ามีอยู่ 3 ประการคือ

1. การเกิดพฤติกรรมต้องมีสาเหตุ (Behavior is Caused) กล่าวคือ การแสดงพฤติกรรมของคนต้องมีมูลเหตุมากระทำให้เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ เกิดขึ้น และสิ่งที่เป็มูลเหตุก็คือความต้องการ (Need) ที่เกิดขึ้นในตัวคนนั่นเอง

2. พฤติกรรมจะต้องมีสิ่งจูงใจ (Behavior is Motivated) กล่าวคือ เมื่อคนมีความต้องการมีความปรารถนาสิ่งต่างๆ เขาก็ย่อมจะกระทำให้บรรลุถึงความต้องการนั้น ๆ จนกลายเป็นแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา

3. พฤติกรรมย่อมมีจุดหมาย (Behavior is Goal-Directed หรือ Goal-Oriented) กล่าวคือ การแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมแต่ละอย่างของคนมิได้กระทำไปโดยเลื่อนลอย หรือไร้จุดหมายหากมุ่งหวังให้บรรลุผลอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือสนองความต้องการของตน

ดังนั้น การที่จะทำให้บุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายนั้นจะต้องมีแรงจูงใจในการชักจูงให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจในงานนั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจที่เป็นสิ่งเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน

การจูงใจเป็นวิธีการที่สำคัญมากต่อการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ดังที่ สมพงษ์ เกษมสิน (2517:108) กล่าวว่าในสาหรณุกรมการบริหารว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องล่อหรือกระตุ้น เพื่อที่จะชักนำพฤติกรรมของผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ (Motive) และเกี่ยวข้องกับสิ่งเร้า สิ่งจูงใจมีทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคล คือ ความต้องการ (Needs) ความต้องการเป็นพลังผลักดันให้มนุษย์ต้องต่อสู้ดิ้นรนโดยมีความทะเยอทะยาน (Ambition) มีอารมณ์ (Emotion) และความรู้สึกนึกคิด (Thinking) มีความหวัง (Hope) ความภาคภูมิใจ (Pride) แต่อย่างไรก็ตาม ขนาดของความต้องการของแต่ละอย่าง แต่ละคนย่อมไม่เท่ากัน ทั้งนี้เพราะแต่ละคนแตกต่างกัน และ สมพงษ์ เกษมสิน (2516:298) ก็ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจูงใจว่าเป็นลักษณะนามธรรม กล่าวคือ เป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้พฤติกรรมปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีแรงจูงใจ เหตุนี้การจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้า หรือแรงจูงใจ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงใจผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีได้ทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคลนั่นเอง แต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคล คือ ความต้องการเขาเชื่อว่า การทำงานในองค์การนั้น ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการอย่างน้อย 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. งานที่ตนพอใจ
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. การได้รับการยกย่องนับถือ
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่สามารถ
6. ค่าจ้างที่เป็นธรรม
7. ความสามารถ
8. ความมั่นคงและแนบเนียน
9. การยอมรับนับถือ
10. ความพอใจในสภาพการทำงาน

แนวความคิดของ Barnard (1968:142-149) กล่าวถึงสิ่งจูงใจไว้ว่าเป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ
2. โอกาสของบุคคล ได้แก่ โอกาสที่จะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น ๆ เช่น การได้รับอำนาจพิเศษ โอกาสที่จะได้รับ ตำแหน่งที่มีอำนาจมากเท่าเดิม
3. สภาพแวดล้อมอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกวัตถุสิ่งของต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลอยู่ในสภาพที่พอใจทุกคน
4. ความพึงพอใจในสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเอง ในหมู่บุคคลในหน่วยงาน
5. การปรับสถานการณ์การทำงาน ให้ตรงกันวิธีการที่บุคคลเคยทำงานจนเป็นนิสัย และตรงกับเจตคติของบุคลากร
6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ช่วยให้ผู้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่
7. สถานการณ์อยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดบุคลากรมีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

แนวความคิดของ Cooper (1958 : 31-33) ถือว่าสิ่งที่ทำให้มนุษย์ต้องการทำงานจะมีแรงจูงใจอยู่ 7 อย่าง คือ

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีในการทำงาน
3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ
5. มีสภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. การทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานที่เขาอยากยอมนับถือ

2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ดังที่กล่าวมาแล้วว่า การที่ผู้ปฏิบัติงาน จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก บุคคลย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก การจูงใจเป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมให้ผู้อื่น ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และมูลเหตุจูงใจของบุคคลนั้นคือ ความต้องการในเรื่องที่เกี่ยวกับ ความจูงใจมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow (Maslow' Theory of Motivation)

Maslow (1954 อ้างถึงใน ปิยรัตน์ จิตรภักดี , อ้างแล้วเรื่องเดียวกัน : 18) ได้ทำการตั้งข้อสมมุติฐาน ดังต่อไปนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่า เขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนอง แล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีสิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ (A Hierachy of Needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูง ก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที (Demand Satisfaction) ซึ่งลำดับขั้นความต้องการ แบ่งได้ดังนี้

- 1) ความต้องการด้านร่างกาย
- 2) ความต้องการความปลอดภัย
- 3) ความต้องการทางสังคม
- 4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง
- 5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จความนึกคิด

ทฤษฎีการให้รางวัล ของ Zalesnick (1958 : 40)

Zalesnick ได้จำแนกทฤษฎีการให้รางวัลเพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รางวัลภายนอก (External Reward) ได้แก่ ค่าจ้างเงินเดือน ความปลอดภัยในการทำงาน สภาพของงานที่น่าสนใจ การจัดองค์การและการจัดสภาพของการปฏิบัติงานและนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน

2. รางวัลภายใน (Internal Reward) เป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากกลุ่มผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ได้แก่ ความเป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

จากสองทฤษฎีที่ได้อธิบายมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่า บุคคลจะกระทำการสิ่งใดก็เพื่อจะตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและจิตใจ หรือเพื่อการได้รับผลประโยชน์ตอบแทนเป็นรางวัลภายนอกและรางวัลภายใน การทำงานเป็นอาจารย์สอนในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ทั้ง 4 แห่ง ของทันตแพทย์ และเภสัชกร ก็เช่นกัน หากได้รับการตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย หรือรางวัลจากภายนอก เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการต่าง ๆ ที่พอใจ รวมทั้ง การได้รับการตอบสนองทางจิตใจ เช่นการได้รับความยกย่อง ความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา การได้รับความยอมรับ ความภูมิใจในหน้าที่ ฯลฯ ซึ่งทั้งหมดนี้ ก็อาจจะเป็นเหตุของการจูงใจต่อการคงอยู่ปฏิบัติงานในหน่วยงานแห่งนี้ก็ได้

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory)

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2531, อ้างถึงในสุวรรณ มาระโพธิ์, 2535 : 14) กล่าวว่า นักทฤษฎีแลกเปลี่ยนสมัยใหม่ สร้างฐานคิดให้กับทฤษฎีตามแนวอรรถประโยชน์นิยมดังนี้

1. ในขณะที่มนุษย์มิได้แสวงหาประโยชน์อย่างมากที่สุด มนุษย์ก็ได้พยายามที่จะหาประโยชน์บางส่วนจากการติดต่อสัมพันธ์กันเสมอ
2. ในขณะที่มนุษย์ไม่ได้เป็นผู้ให้ เหตุผลอย่างสมบูรณ์ แต่เขาก็ได้พยายามคิดหน้าคิดหลังเกี่ยวกับทุนและกำไร จากการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างกัน
3. แม้ว่ามนุษย์จะไม่มีข้อมูลอย่างครบถ้วน เกี่ยวกับทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่แต่มนุษย์ก็พอทราบทางเลือกอื่น ๆ ตามแนวทาง ซึ่งทำให้เขาสามารถประมาณทุน และกำไรของทาง

เลือกนั้น ๆ ได้

4. แม้ว่ามนุษย์จะอยู่ภายใต้อิทธิพลภายนอก แต่มนุษย์ก็พยายามแข่งขันกันเองในการแสวงหาประโยชน์ ในขณะที่มีความสัมพันธ์กัน

5. แม้การปริวรรตทางเศรษฐกิจ (วัตถุ) จะมีอยู่ในทุกสังคม แต่สิ่งเหล่านี้ก็เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปริวรรตทั่วไปของบุคคลต่างๆ ในสภาพสังคม

6. ในขณะที่การแลกเปลี่ยนในท้องตลาดมีเป้าหมายทางวัตถุ แต่มนุษย์มีการแลกเปลี่ยนอย่างอื่นที่มีค่าเป็นวัตถุกัน เช่น ทางจิตใจ (Sentiments) และทางบริการต่าง ๆ

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2534, อ้างถึงในสุวรรณ มาระวัชร์, อ้างแล้วเรื่องเดียวกัน : 15) ก็ได้กล่าวว่าทฤษฎีการแลกเปลี่ยนของ George C.Homans ได้อธิบายถึงทฤษฎีการแลกเปลี่ยนในการจัดระเบียบทางสังคมดังต่อไปนี้

1. บุคคลจะมองดูสถานการณ์ ในอดีตที่มีสิ่งเร้าที่เฉพาะเจาะจงทำให้เขาได้รับรางวัล ถ้าหากสิ่งเร้าที่พบในปัจจุบัน เหมือนกับอดีตก็จะยิ่งทำให้เขาแสดงพฤติกรรม หรือการกระทำที่คล้ายคลึงกันนั้น

2. ถ้าหากบุคคลได้กระทำไปแล้ว ได้รับรางวัลบ่อย ๆ ครั้ง ก็จะทำให้เขาแสดงพฤติกรรมที่ได้รับรางวัลจากผู้อื่นนั้น

3. ถ้าหากการกระทำที่ผู้อื่นนั้นนั้นมีคุณค่า หรือประโยชน์ที่ได้รับจากคนอื่น ๆ ก็ยิ่งจะทำให้การกระทำในสิ่งที่ได้รับประโยชน์จากผู้อื่นนั้น

4. ยิ่งบุคคลได้รับรางวัล จากการกระทำในอดีต จากคนอื่นมากยิ่งขึ้นเท่าใด การกระทำอื่น ๆ ที่มีค่าน้อย จะไม่ได้แสดงกับคนนั้น

5. ยิ่งบุคคลใดได้รับความไม่ยุติธรรม หรือไม่เสมอภาคแล้ว เขาจะแสดงการกระทำต่อบุคคลนั้นด้วย อารมณ์ฉุนเฉียว หรือโกรธตอบ

จากแนวคิดทฤษฎีการแลกเปลี่ยนดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่าการกระทำระหว่างกันของบุคคลอาศัย การตอบโต้จากรางวัล หรือการลงโทษ ความพึงพอใจ ความชอบความไม่พอใจ ความไม่ชอบ ฯลฯ เป็นการแลกเปลี่ยน การกระทำระหว่างกัน ตลอดจนการพิจารณาจากการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เมื่อทำไปแล้ว และการกระทำตอบจากผู้อื่นที่ทำให้มีความพึงพอใจอย่างมาก ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจจะเป็นความพึงพอใจทางวัตถุ หรือความพึงพอใจที่ไม่ใช่วัตถุ

แต่เป็นความพึงพอใจทางจิตใจก็ได้ ในการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งถ้ามองในรูปของกิจกรรม ก็คือการกระทำติดต่อกันระหว่างบุคคลต่าง ๆ ในสังคม เพราะฉะนั้นการติดต่อกันสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลจึงมองในรูปของการแลกเปลี่ยนกิจกรรมซึ่งกันและกัน ดังนั้นการปฏิบัติงานของบุคคลจึงมักพิจารณาจากสิ่งที่ได้รับตอบแทน หรือได้จากผู้อื่นเป็นการแลกเปลี่ยน ถ้าได้สิ่งที่ตนเองพอใจมากเท่าไร บุคคลก็จะปฏิบัติต่องานนั้น ๆ ใ้ห้ดี และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตามลำดับความพึงพอใจ ซึ่งในการทำงานในฐานะอาจารย์ในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ทั้ง 4 แห่ง ของทันตแพทย์ และเภสัชกร ก็เช่นเดียวกัน ถ้าทันตแพทย์ หรือเภสัชกรได้รับสิ่งแลกเปลี่ยนที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน เช่น การมีเงินเดือนที่ตนเองพอใจ หรือมีรายได้พิเศษที่มากพอจะส่งผลถึงประสิทธิภาพการสอนและการคงอยู่ในงานต่อไปได้

ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน ของ Herzberg (Herzberg's Motivator-Hygiene Theory)

Frederick Herzberg และผู้ร่วมงาน 2 คน ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานซึ่งได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน โดยให้อภิปรายถึงความรู้สึกที่ดีและความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงาน ซึ่ง Herzberg ได้พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานแตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กันเลย องค์ประกอบที่ช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ ขณะเดียวกัน องค์ประกอบที่มักนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในงาน จำเป็นต้องป้องกันหรือค้ำจุนไม่ให้เกิดความท้อถอยไม่ยอมทำงาน เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจมี 5 องค์ประกอบคือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นมีผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลานปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดง

ออกอากาศที่ช่วยให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง งานที่สนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำทลายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงาน ที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง การได้เลื่อนขึ้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของ บุคคลในองค์กร การมีโอกาสดำเนินการศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมอยู่เสมอ

ปัจจัยค่าจูง มี 9 องค์ประกอบคือ

1. นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
2. การสอนควบคุมดูแล (Supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการดำเนินงาน หรือให้ความยุติธรรมในการบริหาร
3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Supervisor, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือจากที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันดี
4. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงของการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

6. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจในการทำงาน
7. ตำแหน่งหน้าที่ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม ที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี
8. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ
9. โอกาสความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง ภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย (อดิศักดิ์ มาศยคง, 2536: 25)

จากทฤษฎีจูงใจ-คำจูงใจของ Herzberg จะเห็นได้ว่า การที่ผู้ทำงานในองค์กรใด ๆ จะต้องมีความจูงใจประกอบกันสองส่วน โดยส่วนแรกคือ ปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน เช่น ทำงานแล้วประสบผลสำเร็จได้รับความยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาและงานที่ท้าทายมีความก้าวหน้าอยู่เสมอ ได้เลื่อนตำแหน่ง ได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมใหม่ ๆ เสมอ เป็นต้น ส่วนที่สองจะทำหน้าที่คำจูงใจไม่ให้ผู้ทำงานมีความท้อถอยในการทำงาน ไม่อยากทำงาน ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เช่น การมีเงินเดือนที่สูงพอ มีโอกาสที่ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น ทันตแพทย์และเภสัชกร ผู้ซึ่งปฏิบัติงานในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ก็เช่นเดียวกันในการปฏิบัติงานนั้น หากมีทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยคำจูงใจย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งอาจจะส่งผลให้มีการคงอยู่ในวิทยาลัยฯ ต่อไปได้

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วีระชาติ แก้วไสย (2518: 62-68) ได้ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย พบว่า

1. ครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย ที่มีความพึงพอใจในงานมีความรู้สึกพึงพอใจต่อความสำเร็จของงานอยู่ในระดับสูง รองลงมาได้แก่ความรับผิดชอบ ความปลอดภัยในการทำงานและมีความรู้สึกต่อนโยบาย และการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ เหนือขึ้นมาได้แก่เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และลักษณะงาน

2. ครูที่ไม่พอใจในงาน มีความรู้สึกต่อความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง รองลงมาได้แก่ความปลอดภัยในการทำงานและความสำเร็จของงานมีความรู้สึกต่อนโยบาย และการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ เหนือขึ้นมาได้แก่เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และลักษณะงาน

3. ครูที่สังกัดเทศบาล สำนักงานประถมศึกษาและองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีความรู้สึกต่อความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบพอ ๆ กัน ผลการเปรียบเทียบ ระดับความรู้สึกของครูที่มีต่อองค์ประกอบของปัจจัย โดยจำแนกตามอายุและคุณวุฒิปรากฏว่า ไม่ส่งผลต่อองค์ประกอบแตกต่างกัน

นิยม ศรีวิเศษ (2521 : 47-50) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครู เขตการศึกษาฯ พบว่า ข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครู มีความพึงพอใจในปัจจัยความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในงานระดับกลาง ในปัจจัยความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงานและเงินเดือน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานพบว่าครูใหญ่และครูผู้สอนมีความพึงพอใจแตกต่างกันในปัจจัยการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ครูที่มีประสบการณ์มากกับครูที่มีประสบการณ์น้อยมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สกล วรรณพงษ์ (2525; อ้างถึงใน ปิยรัตน์ จิตรภักดี, 2536:30) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของ Herzberg พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาอยู่ในระดับมากไปน้อยตามลำดับ คือ ความรับผิดชอบความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับความยอมรับในความสำเร็จของงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายและการบริหารลักษณะของงาน เงินเดือนและผล

ประยงค์ เกื้อกุล ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาอยู่ในระดับน้อยในด้านสภาพการทำงาน

อุษณีย์ พานิชย์ไพศาลกุล (2527, อ้างแล้วเรื่องเดียวกัน:หน้าเดียวกัน) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ กรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อองค์ประกอบในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า

1. องค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่ครู อาจารย์มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ลักษณะงาน รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนองค์ประกอบ ในการปฏิบัติงานที่ครูอาจารย์ พึงพอใจต่ำสุด คือ เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับผู้ บังคับบัญชา
2. ความพึงพอใจของครูอาจารย์และครูอาจารย์หญิง ที่มีต่อองค์ประกอบในการปฏิบัติ งานโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจของครูอาจารย์ที่มีอายุราชการ 1 - 4 ปี และครูอาจารย์ที่มีอายุ ราชการ 4 ปีขึ้นไป ที่มีองค์ประกอบในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05

ปราณี ศรีใส (2533, อ้างแล้วเดียวกัน:32) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร ตามแนวคิด ทฤษฎี จูงใจ-ค้ำจุน (Motivation Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Frederick Herzberg ผลการวิจัยพบว่า ครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจงานในด้านต่างๆ อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ และความรู้สึกลงในผลสำเร็จ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าและด้านรายได้และสวัสดิการเมื่อพิจารณาทุกด้านโดยภาพรวมพบว่าครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษามีความพึงพอใจงานในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

ปิยรัตน์ จิตรภักดี (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจใน งานของอาจารย์ในวิทยาลัยการสาธารณสุขสุภาพ พบว่า อาจารย์พึงพอใจงานอยู่ในระดับกลาง

เป็นส่วนใหญ่ด้านสภาพการทำงานต่อไปในอนาคตนั้น อาจารย์ส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.1 จะปฏิบัติงานต่อไป มีร้อยละ 39.4 จะย้ายหรือลาออกจากราชการ ส่วนพึงพอใจในงาน 11 กลุ่มปัจจัยตามทฤษฎีของ Herzberg อาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในกิจกรรมต่าง ๆ และมี 3 กิจกรรม คือ วัสดุทัศนูปกรณ์ไม่ดี การแบ่งพรรคแบ่งพวก ห้องสมุดสภาพไม่เหมาะสม เป็นกิจกรรมไม่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับผลกระทบต่อการคงอยู่ ย้ายหรือลาออก พบว่ามีระดับนัยสำคัญโดยที่ผู้ไม่พอใจร้อยละ 92.9 จะย้ายหรือลาออก ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ วุฒิการศึกษา ขั้นสูงสุด ตำแหน่งบริหาร ความแตกต่างในสังกัดตามภูมิภาค โดยภาคใต้จะย้ายหรือลาออกมากที่สุด นอกจากนี้ยังสรุปได้อีกว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในงานสามารถแยกได้เป็น ปัจจัยสิ่งแวดล้อมและปัจจัยเกี่ยวกับตัวมนุษย์เอง

1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งแวดล้อมตั้งแต่แคบที่สุด หรือระดับจุลภาค ซึ่งถือเป็นปัจจัยสิ่งแวดล้อม ในองค์การไปจนถึงสิ่งแวดล้อมที่กว้างที่สุดหรือระดับมหภาคซึ่งได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในขณะนั้นในจำนวนปัจจัยทั้ง 2 ประเภทนี้ ปัจจัยที่ได้รับความสนใจศึกษากันมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยในระดับจุลภาค หรือปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์การ ซึ่งคืองานกับสภาพแวดล้อมและองค์การกับสภาพแวดล้อม ถือว่า เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจมากน้อยของคนทำงานโดยตรง

2. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวมนุษย์เอง ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากร เช่นอายุ เพศ การศึกษา ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ซึ่งถือค่านิยม ลักษณะการ ความต้องการ ภูมิสัมพันธ์ กับบุคคลอื่น และปัจจัยความสามารถ เช่น ความเฉลียวฉลาด ความชำนาญ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่าปัจจัยเหล่านี้มิได้กำหนดระดับความพอใจในงานโดยตรง แต่จะเป็นตัวตัดสินว่าส่วนประกอบส่วนใดของงานน่าพอใจหรือไม่น่าพอใจเท่านั้น

จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือแนวคิดทฤษฎีในเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ดังที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดข้างต้น จะเห็นว่าการที่ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยจุดใจและในการสร้างปัจจัยจุดใจก็มีองค์ประกอบต่างๆ หลายประการ โดยในที่นี้ผู้ศึกษาจะได้นำองค์ประกอบตามทฤษฎีของ Herzberg มาใช้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์ และเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรทั้ง 4

แห่ง โดยเลือกมาปัจจัยละ 5 องค์ประกอบ รวม 10 องค์ประกอบดังนี้

ปัจจัยจุใจ มีองค์ประกอบของงาน 5 องค์ประกอบคือ

1. ความสำเร็จของงาน
2. การยอมรับนับถือ
3. ลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง

ปัจจัยคำจุน มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การปกครองบังคับบัญชา
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. สภาพการทำงาน
4. เงินเดือน
5. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน



โดยสาเหตุที่ผู้ศึกษานำปัจจัยมาเพียง 10 องค์ประกอบจากทั้งหมด 14 องค์ประกอบ เนื่องจากปัจจัยคำจุนนั้นมีทั้งส่วนที่สอดคล้องกับปัจจัยจุใจ และส่วนที่มีเนื้อความสอดคล้องในเนื้อหาภายในปัจจัยคำจุนเองดังต่อไปนี้

ก. ปัจจัยคำจุนที่สอดคล้องกับปัจจัยจุใจ

องค์ประกอบตำแหน่งหน้าที่สามารถรวมกันได้กับองค์ประกอบโอกาสความก้าวหน้า วนอนาคตรวมเป็นองค์ประกอบความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งงานปัจจัย จุใจ ทั้งนี้เนื่องจากการมีตำแหน่งหน้าที่มีอาชีพที่เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ ย่อม จะมีโอกาสความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

ข. ปัจจัยคำจุนที่มีเนื้อความสอดคล้องกันสามารถนำมารวมกันได้

องค์ประกอบนโยบายและการบริหารสามารถนำมารวมกันได้กับองค์ประกอบการสอน ควบคุมดูแลเป็นองค์ประกอบปกครองบังคับบัญชา ทั้งนี้เนื่องจากว่าในการจัดการบริหารองค์ การนั้นย่อมขึ้นกับความสามารถในการดำเนินงานของผู้บังคับบัญชา และความยุติธรรมในการ บริหารนั่นเอง

องค์ประกอบเงินเดือน สามารถรวมกันได้ดีกับปัจจัยความเป็นของส่วนตัว รวมเป็นองค์ประกอบผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานย่อมจะต้องมีผลประโยชน์ตอบแทนทั้งในรูปของเงินเดือนที่พอใจของพนักงาน และการมีความรู้สึกที่ดีจากผลการทำงานในหน้าที่ จากการได้รับสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์การให้

2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ผู้ศึกษาได้จัดกลุ่ม 3 กลุ่มดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของทันตแพทย์ และเภสัชกร

1.1 ลักษณะวิชาชีพ ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีเฉพาะผู้ที่จบการศึกษาทันตแพทยศาสตร์ และเภสัชศาสตรบัณฑิต อีกทั้งยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษาในด้านความพึงพอใจในงานของทั้ง 2 วิชาชีพนี้ ในด้านความพึงพอใจ แต่ก็มียางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ ชาอูฮัย จารุภาชนัน (2533 : 68-69) ได้ศึกษาถึงปัญหาการปฏิบัติงานของเภสัชกรคู่สัญญาในโรงพยาบาลชุมชนและการคงอยู่ในราชการ หลังการใช้ทุนครบสัญญา พบว่า เหตุผลที่สำคัญในการลาออกของเภสัชกร คือ ไม่ชอบระบบราชการและรายได้ที่ได้รับน้อยกว่าการทำงานกับภาคเอกชนหรือประกอบอาชีพส่วนตัว

1.2 เงินเดือนและรายได้พิเศษ จากแนวคิดของ Ghiselli (1955 : 430) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ยังพบว่า สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) ซึ่งได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับภิญโญ สาร (2516 : 7) ที่กล่าวว่า สิ่งที่ยุ้บริหารไม่ควรละเลยในการบริหารเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความพอใจในการทำงานคือรายได้ เพราะหารายได้ไม่เพียงพอจะทำให้ไม่มีกำลังใจในการทำงาน

2. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

2.1 ชั่วโมงที่สอนของภาคและนอกภาค แนวคิดของ Gilmer (1966 : 280) ได้กล่าวว่า ในสภาพการทำงานได้แก่ แสงสว่าง เสียงรบกวน รวมทั้งชั่วโมง การทำงานช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยต่างกัน

2.2 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน Vattthaisong (1982 : 468-A) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของอาจารย์ในสถาบันการฝึกหัดครูในประเทศไทย พบว่า อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนเกินกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อความสำเร็จในการทำงานและสภาพการทำงานมากกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนต่ำกว่า 10 ปี รวมทั้งจะแสดงออกมาให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์สอนต่ำกว่า 10 ปี

3. ความแตกต่างของสถานที่

วิทยาลัยสังกัดภูมิลาเนาเดิม จากการศึกษาของ ชาอูชัย จารุภาชน์ (อ้างแล้ว เรื่องเดียวกัน : หน้าเดียวกัน) ในปัญหาการคงอยู่ในการปฏิบัติงานของเภสัชกรคู่สัญญา พบว่า สาเหตุที่รอนย้ายเนื่องจากต้องการกลับภูมิลาเนาเดิมและมีโอกาสศึกษาต่อได้ง่าย

ตัวแปรตาม

1. ความสำเร็จของงาน อติศักดิ์ มาศยศ (2526 : 34) สรุปว่ามนุษย์มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต ได้รับความก้าวหน้าในการราชการ ได้เลื่อนตำแหน่ง และโอกาสก้าวสู่ตำแหน่งสูง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ Schmidt (1975 : 7583-4) กล่าวว่า ผู้บริหารมีความพอใจในงานอย่างสูงกับการยอมรับนับถือ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เป็นงานใดที่ผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกรู้ว่าเป็นงานท้าทาย ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานค่อนข้างสูง

4. ความรับผิดชอบในงาน อติศักดิ์ มาศยศ (อ้างแล้วเรื่องเดียวกัน : หน้าเดียวกัน) กล่าวว่า ความรู้สึกรับผิดชอบ เป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงาน งานจะมีประสิทธิภาพและ

ประสิทธิภาพดี ก็ด้วยการทำงานของผู้ที่มีความรับผิดชอบตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น อุทิศเวลาและร่วมมือปฏิบัติงานตามนโยบายของหน่วยงานด้วยความเสียสละและเต็มใจ

5. ความก้าวหน้า การมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ได้รับการเลื่อน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังที่ Strauss และ Sayles (1960 อ้างถึงใน อุดิศักดิ์ มาศยง : หน้าเดียวกัน) กล่าวว่าโรคภัยก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญดี

6. การปกครองบังคับบัญชา Davis (1951, อ้างถึงใน อุดิศักดิ์ มาศยง : 36) กล่าวว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานคือ ต้องมีความคิดเห็นสอดคล้องกันกับวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ ตลอดจนนโยบายการดำเนินงาน

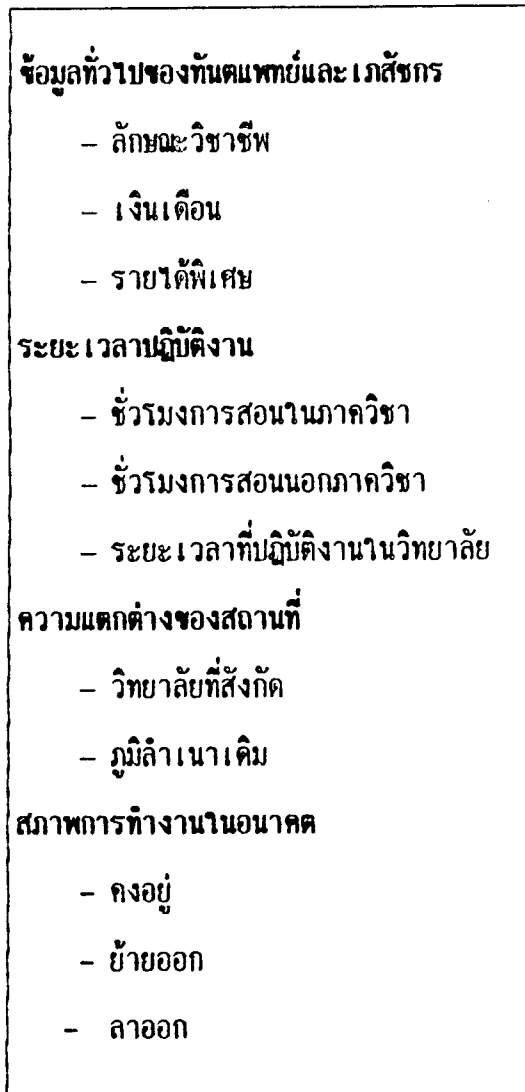
7. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา สมพงษ์ เกษมสิน (2519 : 226) กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์ทางสังคม อย่างหนึ่ง ได้แก่ ความต้องการจะเข้าร่วม และการได้รับการยอมรับความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้หากหัวหน้างานมีลักษณะท่าทางและบทบาทเป็นผู้นำที่เป็นมิตรจะทำให้ บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

8. สภาพการทำงานในการปฏิบัติงานที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจจะต้องมีสิ่งแวดล้อมที่สะดวกปลอดภัย สะอาด สวยงาม อากาศถ่ายเทสะดวก มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอ รวมทั้งชั่วโมงการทำงานอย่างเหมาะสม

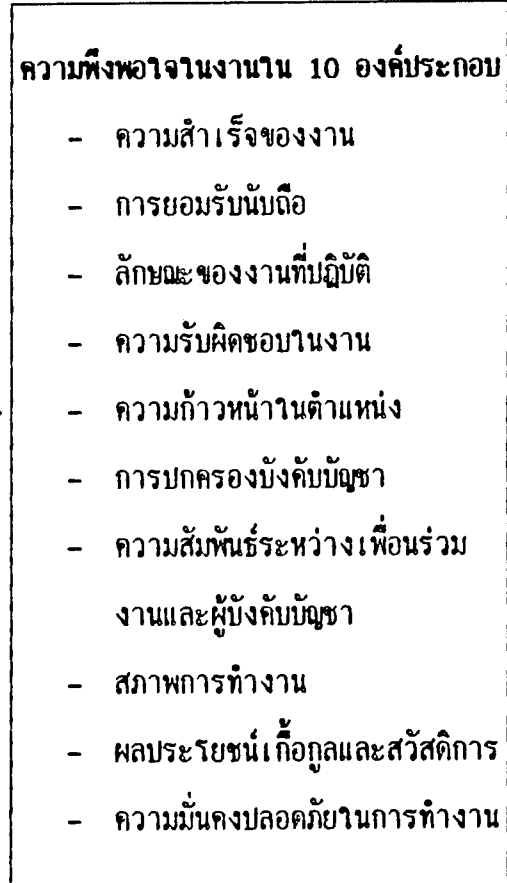
9. ผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ หากหน่วยงานให้การดูแลจัดการสวัสดิการมีความยุติธรรมในการให้ตีความชอบ มีค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความสบาย ทั้งร่างกาย และจิตใจก็นำมาซึ่งความพึงพอใจในการทำงานต่อไป

กรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Frame Work)

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ค่าเบี่ยงเบน

2w
RK
5663

2.5 สมมติฐานในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยดังกล่าว อาจสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานจะต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไป ระยะเวลาที่ปฏิบัติ และความแตกต่างของสถานที่ที่มีต้องค้ำประกอบต่าง ๆ 10 ประการ อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งผู้วิจัยนำมาศึกษาในความแตกต่างโดยมีสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

ข้อสมมติฐานที่ 1 ลักษณะวิชาชีพของทันตแพทย์และ เภสัชกรที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ข้อสมมติฐานที่ 2 ระดับเงินเดือนที่ได้รับของทันตแพทย์และ เภสัชกรที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานที่ต่างกัน

ข้อสมมติฐานที่ 3 รายได้พิเศษของทันตแพทย์และ เภสัชกรที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานที่ต่างกัน

ข้อสมมติฐานที่ 4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยของทันตแพทย์และ เภสัชกรที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานที่ต่างกัน

ข้อสมมติฐานที่ 5 ชั่วโมงการสอนในภาควิชาของทันตแพทย์และ เภสัชกรที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานที่ต่างกัน

ข้อสมมติฐานที่ 6 ชั่วโมงการสอนนอกภาควิชาของทันตแพทย์และ เภสัชกรที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานที่ต่างกัน

ข้อสมมติฐานที่ 7 ความแตกต่างของสถานที่ของทันตแพทย์และ เภสัชกรที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานที่ต่างกัน

ข้อสมมติฐานที่ 8 ภูมิภาคนาเดิมของทันตแพทย์และ เภสัชกรที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานที่ต่างกัน

ข้อสมมติฐานที่ 9 สภาพการทำงานในอนาคคือ การคงอยู่ ย้ายออก ลาออกที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่ต่างกัน