

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของความพึงพอใจและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทักษะคิของบุคคลที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน ซึ่งต่างก็เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น

บลูม และ เนย์เลอร์ (Blum and Naylor, 1968) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทักษะคิ ซึ่งเป็นผลมาจากการงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

เดสเลอร์ (Dessler, 1983) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกต่องานเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีสุขภาพคิ มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์สุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่องาน

เดเลีย (D'Elia, 1972:173) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงานในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่องานว่าชอบมาก หรือชอบน้อยเพียงไร

เคนเดล (Kendel, 1969) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกรวมๆ ระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน ความรู้สึกพึงพอใจจึงรวมอยู่กับความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน ความคาดหวังนี้ไม่เพียงแต่งานที่เขาอยู่เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีพื้นฐานจากประสบการณ์ และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

นิวคัมเมอร์ (Newcumer 1955 อ้างใน สุพล, 2531) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในการทำงานในตำแหน่งที่ทำทาบต่อสติปัญญา ความสามารถและมีความพึงพอใจในรายได้ที่เพียงพอ ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ และสิทธิพิเศษบางประการของตำแหน่งนั้นๆ

นิยาม (2521) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดกำลังใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พาร์เคเตอร์ และ โอกลาสบี (Parker and Oglesby, 1972 :173) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกในเรื่องต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน

สเทรลส์ และเซลส์ (Strauss and Sayles, 1980 : 3) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

วอลแมน (Wolman, 1979 : 283) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอเมใจเมื่อความต้องการ หรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

สมยศ นาวิการ (2522) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า คือ ความรุนแรงของความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

ซึ่งสอดคล้องกับที่ มอร์ส (Morse, 1953 : 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการ ก็จะทำให้มีความตึงเครียดน้อยลง อันเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

นอกจากนั้น คาร์เตอร์ วี.กู๊ด (Good, 1973 : 320) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานนั้น คือ คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจต่าง ๆ และ ทักษะคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่

เวคเลย์ (Wakeley, 1955) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทําให้ผู้ทํางานในหน่วยงานนั้น ทุลาได้ อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทํางาน

เบียร์ (Beer, 1964) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติของคนที่มีต่อหน่วยงานต่องานที่ทําอยู่ ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อความหวังในการทํางานด้วย จากแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายคำว่า "ความพึงพอใจในงาน" ดังกล่าวมาข้างต้น ก็คงจะสรุปความหมายของ "ความพึงพอใจ" ได้ว่าเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทําให้บุคคลเกิดความพอใจในการงานจนสามารถทํางานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้และอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจและไม่พอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นอยู่กับระยะเวลาหรือสภาพแวดล้อม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

มาสโลว์ (Maslow, 1954) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางคือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ ของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) มาสโลว์ได้อธิบายถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไปสูง(Hierarchy of Needs)โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ เป็น 5 ขั้น ดังต่อไปนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย(Physiological Needs)ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทาง ด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้ว องค์การทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อมคือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง(Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการ

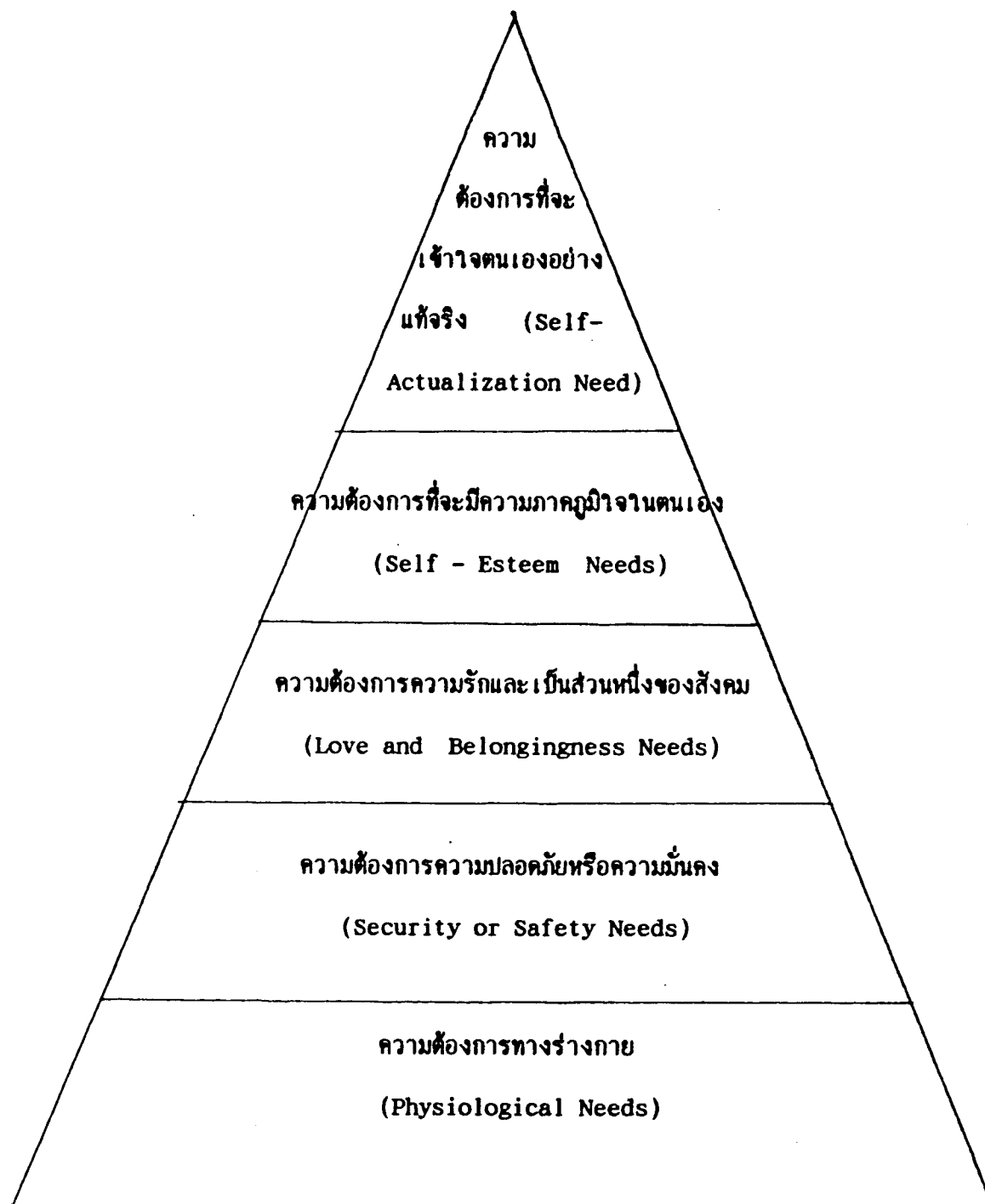
ขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึงความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3) ความต้องการด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม(Love and Belonging-ness Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้าน สังคมจะเริ่มเป็นสิ่งที่สนใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึก ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4) ความต้องการมีความภาคภูมิใจในตนเอง(Self-Esteem Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความสำเร็จชอบานหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญขององค์กร

5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization or SelfRealization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการสนองตอบความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้น และมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้อันสูงส่งในทัศนะของตน

ลำดับชั้นความต้องการค่าเป็นไปตามลำดับชั้นของทฤษฎี Maslow's Hierarchy Needs สามารถเขียนเป็นภาพแสดงได้ดังนี้



แบบภูมิที่ 1 ลำดับชั้นของความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น มีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ และนอกจากนี้ ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละชั้นจะมีลักษณะที่คาบเกี่ยวกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ เมื่อความต้องการขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อย ๆ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

ทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัยของเฮอรัซเบอร์ก

ผู้มีส่วนสร้างทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญและรู้จักกันแพร่หลาย คือ Herzberg, Mausner and Snyderman (อ้างถึงใน กิตติ, 2528) ซึ่งได้ศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานของคนในด้านความต้องการความสุขจากการทำงาน ได้ทำการศึกษาทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน ด้วยวิธีสัมภาษณ์ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผ่านลักษณะที่เรียกว่า วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยสรุปว่า ความพึงพอใจในงานที่เท่าและ ความไม่พอใจในงานที่ทำ มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Satisfiers) เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ราชการ ซึ่งปัจจัยจูงใจเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาของงาน (Job Content) จึงให้ชื่อว่า "Content factor" ซึ่งถ้าขาดปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรน้อยมาก ส่วนปัจจัยที่สองคือ ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) หมายถึงปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงาน เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมของการทำงาน และนโยบายของบริษัท เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม (Context) จึงเรียกว่า "Context factor"

การทดสอบทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัยครั้งแรกได้เสนอหนังสือเรื่อง การจูงใจในการทำงาน (The Motivation to Work) ซึ่งได้อธิบายถึงการศึกษาทัศนคติในการทำงานของวิศวกรและนักบัญชี ได้มีการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจและไม่พอใจในการทำงาน โดยปัจจัยจูงใจได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ของคนต่องานที่ปฏิบัติ เป็นลักษณะในการมุ่งทำงาน ทั้งนี้เพราะว่างานเป็นสิ่งที่ช่วยให้คนสามารถหาความสำเร็จและช่วยให้คนมีความสามารถเพิ่มขึ้นได้ ส่วนปัจจัยสุขอนามัย ไม่ได้ก่อให้เกิดความเจริญเติบโตทางด้านจิตใจแก่คนเลย

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation) หมายถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความรู้สึกพอใจในการทำงาน (Satisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำได้แก่

1. ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จ ความสมหวังจากการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ปฏิภาณไหวพริบแก้ปัญหาและดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย
2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี หรือการยอมรับในความสามารถจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่น ๆ เมื่อได้ปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความความสำเร็จในงาน
3. ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่ปฏิบัติซึ่งอาจเป็นงานประจำ หรืองานชั่วคราว งานที่ท้าทาย หรืองานธรรมดา งานสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์หรืองานน่าเบื่อหน่าย งานที่ง่าย หรืองานที่ยาก และรวมถึงความมีอิสระในการทำงานด้วย
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ หรืองานที่ได้รับมอบหมายและเหมาะสมกับความสามารถให้สำเร็จลุล่วง
5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการพิจารณาความดี ความชอบประจำปี การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานรวมถึงการได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ โดยอาจจะได้วุฒิเพิ่มขึ้นหรืออัมก็ก็ได้

ปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยคำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง หมายถึงปัจจัยที่จะ คำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีานลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับ บุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงาน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อม ภายนอก เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงาน ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้นำให้พออนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหาร(Policy and Administration) หมายถึง นโยบายและการจัดองค์การ ตลอดจนการบริหารงานของหน่วยงานหลักและหน่วยงานย่อยนั้น สอดคล้องเหมาะสมกัน สนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้มากน้อยเพียงใด ชัดเจน ปฏิบัติได้ ไม่ขัดกับความก้าวหน้าของผู้บังคับบัญชา
2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึงการที่ผู้บังคับบัญชารวมแต่ละระดับมีความสามารถในการบังคับบัญชาหรือมีความยุติธรรม และมีความเป็นผู้นำ หรือไม่มี
3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relation with peers) หมายถึง ความร่วมมือในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relation with Supervision) หมายถึง ความสัมพันธ์กับตัวผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน (Work Condition) หมายถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น สภาพแวดล้อมทั่วไป อัตราค่าจ้างคน อาคารสถานที่ ห้องพักห้องทำงาน สวัสดิการต่างๆ มีความสะดวกสบาย ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอในการสนับสนุนการปฏิบัติงานหรือไม่
6. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน รวมถึงผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะเดินทาง ค่าช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ที่พักอาศัย เป็นต้น
7. ชีวิตส่วนตัว(Pivate) หมายถึงลักษณะการดำรงชีวิตของบุคลากรในด้านที่อยู่อาศัย ด้านสุขภาพ
8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา(Relation with Sub-ordinetes) หมายถึงการประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสามัคคี สามารถทำงานร่วมกันได้ด้วยดี

9. **ฐานะ (Status)** หมายถึง ตำแหน่ง ยศ สถานภาพของอาชีพที่ดำรงอยู่เป็นที่ยอมรับของสังคม

10. **ความมั่นคง (Security)** หมายถึง การที่บุคคลมีความมั่นคงต่อหน้าที่การงานเกี่ยวกับความก้าวหน้า การได้รับความเป็นธรรมและปกป้องคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชา

ผลการศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล Herzberg พบว่า บุคคลเมื่อได้รับความพึงพอใจในการทำงาน รักงานแล้ว สามารถที่จะทำงานให้ได้ประสิทธิภาพสูง ก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยสูงอย่างเพียงพอ ปัจจัยสูงจะเป็นปัจจัยที่เกิดจากตัวงานเองเมื่อบุคคลได้รับความสำเร็จในการทำงาน หรือได้รับความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน ก็จะมีความสุขจากการทำงาน ส่วนปัจจัยสูงอย่างอื่นเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความวิตกกังวล หรือความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งไม่ได้ทำให้เกิดความเจริญเติบโตด้านจิตใจแก่คนเลย เช่น ได้รับเงินเดือนไม่พอใช้ ขาดความมั่นคงในการทำงาน หรือไม่พอใจนโยบายของการบริหารของหน่วยงาน ก็จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน อาจทำให้การทำงานประสบความล้มเหลวได้

เมื่อความต้องการของมนุษย์ ในทัศนะของมาสโลว์ และเฮอรัซเบอร์กมาเปรียบเทียบกับจะเห็นได้ว่า

1. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 5 ของมาสโลว์ เทียบได้กับความสำเร็จของงาน ใด้งานที่ตนต้องการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยกระตุ้นตามทัศนะของเฮอรัซเบอร์ก

2. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 4 ของมาสโลว์ เทียบได้กับ การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและความเจริญงอกงาม ซึ่งถือเป็นปัจจัยกระตุ้นตามทัศนะของเฮอรัซเบอร์ก

3. ความต้องการทางสังคม ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 3 ของมาสโลว์ เทียบได้กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งถือเป็นปัจจัยค้ำจุนตามทัศนะของเฮอรัซเบอร์ก

4. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 2 ของมาสโลว์ เทียบได้กับ นโยบายการบริหารงาน เทคนิคของผู้นำที่เหมาะสมกับงาน ความมั่นคงในงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยค้ำจุนตามทัศนะของเฮอรัซเบอร์ก

5. ความต้องการทางร่างกาย ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 1 ของมาสโลว์ เทียบได้กับ สภาพการทำงาน เงินเดือน และชีวิตส่วนตัวที่ดี ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญตามทัศนะของ เฮอริชเบอร์ก

ทฤษฎี เอ็กซ์(x)และทฤษฎี วาย(y) (X Theory and Y Theory) ของ แมคเกรเกอร์ (MacGregor, 1960) (บรรจบ นิยมมนี 2523 : 215 - 217)

ทฤษฎี เอ็กซ์(x)และ ทฤษฎี วาย (y) นี้เป็นผลงานของแมคเกรเกอร์ แห่งสถาบัน เทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซต (Massachusetts Institute of Technology) สรุปได้ดังนี้

ทฤษฎี เอ็กซ์ (x) ตามทฤษฎี เอ็กซ์ แมคเกรเกอร์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนว่ามี ลักษณะที่ไม่ดีดังนี้ คือ

1. คนโดยทั่ว ๆ ไป ไม่ต้องการทำงาน ถ้ามีโอกาสหักเสี่ยงชีวิตให้ได้ ท้าทายที่เพื่อตนจะได้ไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยในการทำงานนั้น ๆ
2. คนไม่ชอบทำงาน ถ้าจะให้คนทำงานต้องมีการบังคับ ควบคุมดูแลอย่าง ใกล้ชิดมีรางวัลตอบแทนถ้าทำดี และทำโทษถ้าคนไม่ทำงาน
3. โดยทั่วๆไป คนจะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่กระตือรือร้นที่จะทำงาน แต่อยากมีความมั่นคง

รวมความแล้ว ทฤษฎีนี้มองคนในแง่ร้าย คนมีความต้องการทางด้านร่างกายแต่เพียง อย่างเดียวไม่มีความต้องการที่สูง ๆ ขึ้นไป ตามทฤษฎีจึงเน้นการบังคับ ควบคุม ลงโทษ มากกว่า การจูงใจให้คนมองเป้าหมายอันสูงส่งทางสังคม หรือความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

ทฤษฎี วาย (y) ตามทฤษฎี วาย (y) เป็นแนวทางสมัยใหม่ แมคเกรเกอร์ ตั้ง สมมติฐานเกี่ยวกับคนในแง่ตรงข้ามกับทฤษฎี เอ็กซ์ (x) คือ

1. โดยทั่วๆไปเชื่อว่าคนจะคอยหลีกเลี่ยงงานทั้งนั้น ถ้าได้ทำงานที่ตนชอบทำ ร่วมกับคนที่ถูกใจ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม คนเราก็จะปรารถนาที่จะทำ แต่ถ้างานใดที่ต้อง ทำเพราะถูกบังคับ ควบคุม คนอาจจะไม่อยากทำงานนั้น ๆ ก็ได้

2. การควบคุมบังคับบัญชา บทลงโทษ การข่มขู่เอาใจไม่สมัครวิธีที่ดีในการทำงานของมนุษย์ ทางที่ดีควรเปิดโอกาสให้ทำงานที่เขาชอบทำให้เขารับผิดชอบในงานของเขาเอง เขาจะเกิดความพอใจและทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้

3. การที่กล่าวว่าคนชอบบังคับความรับผิดชอบไม่กระตือรือร้นในการทำงานแต่ชอบความมั่นคงส่วนตัวเองนั้น เป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์เก่า ๆ มากกว่า ลักษณะของคนไม่รับผิดชอบมักติดงอแงเพียงอย่างเดียว ถ้าได้มีการจัดการบริหารที่ถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการแล้ว คนก็อยากทำงาน อยากมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น

ทฤษฎี วาย(y)เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์ในแง่การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลและโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย (ไทบูลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ 2521 : 71)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากทฤษฎีแสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ดังแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังนี้

แวน เดอร์ซาล (Van Dersal, 1968) กล่าวว่าปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงานนั้นประกอบด้วย

- 1) นโยบายและการบริหารขององค์การ
- 2) การปกครองบังคับบัญชา
- 3) เงินเดือน
- 4) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
- 5) สภาพการทำงาน

และ ยังมีตัวกระตุ้นที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในงานอื่น ๆ อีก ซึ่ง Van Dersal เห็นว่าได้แก่สิ่งต่อไปนี้

- 1) ความสำเร็จในการทำงาน
- 2) การยอมรับของสังคม
- 3) ลักษณะงาน
- 4) โอกาสก้าวหน้า

ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิค (Tiffin and McCormick, 1968) ได้สรุปองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานเอาไว้ดังนี้

- 1) สภาพการทำงาน
- 2) บริษัทและการจัดการ
- 3) ค่าจ้าง
- 4) ชั่วโมงในการทำงาน
- 5) เพื่อนร่วมงาน
- 6) ลักษณะของงาน
- 7) การนิเทศงาน
- 8) การเลื่อนตำแหน่ง

กิลฟอร์ด และ เกรย์ (Guilford and Gray, 1970) ได้เสนอปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงานได้ดังนี้

- 1) ความมั่นคง
- 2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
- 3) เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
- 4) ความสนใจลักษณะงานที่ทำ
- 5) สภาพการทำงาน
- 6) การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
- 7) องค์การและการบริหารงาน
- 8) ปริมาณงาน
- 9) ค่าจ้าง

- 10) การนิเทศงาน
- 11) การติดต่อสื่อสาร
- 12) ชั่วโมงในการทำงาน
- 13) เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
- 14) สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ

คูเปอร์ (Cooper, 1958) กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของบุคคลไว้ดังนี้

- 1) งานที่เขาสนใจ
- 2) อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
- 3) ค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
- 4) โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 5) สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและสถานที่ทำงานที่

เหมาะสม

- 6) ความสะดวกในการไป-กลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
- 7) ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

เชลเชนิค (Zaleznik, 1958) และคณะได้ร่วมกันทำการศึกษาและค้นพบว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 2 ประเภทใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

- 1) ความต้องการภายนอก ได้แก่
 - 1.1 รายได้ตอบแทนในการทำงาน
 - 1.2 ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน
- 2) ความต้องการภายใน ได้แก่
 - 2.1 ความต้องการในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
 - 2.2 ความเป็นผู้ได้รับความยอมรับนับถือจากผู้อื่น
 - 2.3 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง
 - 2.4 ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต

กีเซล และ บราวน์ (Ghiselli and Brown ,1968) ได้แยกองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานออกเป็น 7 อย่างคือ

- 1) สภาพการทำงาน
- 2) สถานที่ทำงานและการจัดการ
- 3) ค่าจ้าง
- 4) ชั่วโมงในการทำงาน
- 5) เพื่อนร่วมงาน
- 6) การปกครองและการบังคับบัญชา
- 7) การเลื่อนตำแหน่ง

กิลเมอร์ (Gilmer ,1967) ได้สรุปองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการคือ

- 1) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
- 2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน(Opportunity for Advancement)ได้แก่การมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
- 3) สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถานที่และการดำเนินงานของสถานที่ทำงาน
- 4) ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ ค่าตอบแทนในการทำงาน
- 5) ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job)ได้แก่การได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความรู้ความสามารถ
- 6) การนิเทศงาน(Supervision) ได้แก่ การนิเทศงาน ซึ่งช่วยสร้างความรู้สึกรักพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องานได้
- 7) ลักษณะทางสังคม(Social Aspects of the Job)ได้แก่การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงานการจัดองค์การการบริหารงานบุคคล การสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประเมินผลงาน

9) สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโง่งงาน

10) สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ การบริการการรักษาพยาบาลสวัสดิการต่าง ๆ

องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น จะเห็นได้ว่านอกจากจะเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์แล้วยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ อีกหลายประการตามทัศนะของนักวิชาการหลายท่านดังกล่าวมาข้างต้น

วิทยุ (2516) ได้กล่าวถึงสิ่งสูงใจว่าจะทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ได้นานจะต้องอาศัยสิ่งสูงใจที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. สิ่งสูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน และสิ่งของ
2. สิ่งสูงใจที่เป็นโอกาส เช่น ให้มีโอกาศที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจมากขึ้น
3. สิ่งสูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก เช่น ให้มีที่นั่งทำงาน มีห้องทำงานส่วนตัว ได้ะหัวหน้างานใหญ่กว่าระดับบุคลากรอื่น เป็นต้น
4. สิ่งสูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคม ครู านโรงเรียนช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่
5. การบำรุงขวัญ หรือการกระตุ้นใจ และสร้างความรู้สึกรักที่ เกิดกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียน

เกศินี (2518) ได้สรุปปัจจัยที่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการสร้างแรงสูงใจงานการทำงานไว้ 7 ประการ คือ

1. การทำให้เกียรติและตระหนักในผลงานที่ถูกกระทำ
2. เป็นผลงานที่ควรแก่การสนใจท้าทายความสามารถ

3. การทำงานเป็นกลุ่มที่มีการประสานงานเป็นอย่างดี
4. มีอิสระในการวินิจฉัยปัญหา
5. มีความมั่นคงในการทำงาน
6. มีความก้าวหน้าซึ่งได้รับการพิจารณาอย่างเสมอภาคและยุติธรรม
7. มีการควบคุมดี

เสถียร เหลืองอร่าม (2519) ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างสิ่งจูงใจเพื่อให้นักวิชาการเกิดความพึงพอใจงานนั้น มีทั้งทางบวกและลบ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจทางบวก ได้แก่
 - 1.1 เงิน
 - 1.2 ความมั่นคง
 - 1.3 การยกย่อง
 - 1.4 การมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ
 - 1.5 การแข่งขัน
 - 1.6 ความรู้ของผลงาน
 - 1.7 การมีส่วนร่วม
2. สิ่งจูงใจทางลบ ได้แก่
 - 2.1 การตำหนิ
 - 2.2 การตัดเงินเดือน
 - 2.3 การให้ออกจากงาน
 - 2.4 การลดขั้น
 - 2.5 การไล่ออกจากงาน

การจูงใจทางลบ เป็นเรื่องของการลงโทษ แต่วัตถุประสงค์ของการลงโทษ มาว่าเพื่อแก้แค้น แต่เป็นการลงโทษเพื่อตึงและเตือนสติพนักงานในองค์การให้เขาเหล่านั้นหันมาสนใจในการทำงาน

สมพงษ์ (2526) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่เป็นความต้องการของบุคคลในการปฏิบัติงานไว้ 10

ประการ คือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน หมายความว่าในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีหลักประกันว่าตราที่ตนปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ และผลงานถึงมาตรฐานของงาน ก็สามารถปฏิบัติงานนั้นตลอดไป
2. ความพอใจในการทำงาน ถ้าบุคคลได้ทำงานที่ตนพอใจมีความสุขในการทำงาน ผลงานย่อมดีกว่าผู้ที่ทำงานด้วยความจำใจหรือตามหน้าที่
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง งานที่กระทำนั้นเป็นงานที่มีโอกาสก้าวหน้า ตราบใดที่ตนมีความหวังที่จะก้าวหน้า ก็ย่อมมีกำลังใจที่จะหันฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้น ๆ แต่ถ้าปฏิบัติงานมีความรู้สึกหมดหวังในความก้าวหน้าย่อมขาดกำลังใจในการทำงานและไม่รักงาน เช่น ผู้ที่ปฏิบัติงานได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ไม่สามารถเลื่อนได้อีก
4. การได้รับการยกย่องนับถือ ทุกคนมีความพึงพอใจในความสำเร็จแห่งกิจกรรมของตน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงพึงยกย่องชมเชย สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานสำเร็จเพื่อที่จะเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และส่วนรวม
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่สามารถ ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานย่อมปรารถนาที่จะมีผู้นำ หรือหัวหน้างานที่มีความรู้ความสามารถ เพราะหัวหน้างานเป็นจุดรวมแห่งผลงานของการทำงาน ผู้ที่สามารถย่อมประสานทั้งงานและน้ำใจของคนในองค์การให้ปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผู้นำยังเป็นตัวอย่างในการทำงานและปฏิบัติงานอีกด้วย
6. การได้รับค่าจ้างโดยธรรม อัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นสิ่งตอบแทนโดยตรง และเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นการกำหนดอัตราเงินเดือนที่ดี การเลื่อนขึ้นเงินเดือนโดยธรรม จึงมีความสำคัญในด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงานมาก มีองค์การจำนวนมากประสบความล้มเหลวในการดำเนินงานเนื่องจากความไม่ยุติธรรมในการกำหนดอัตราเงินเดือน การเลื่อนขึ้นแก่พนักงานเจ้าหน้าที่องค์การนั้น
7. ความเสมอภาค งานนี้หมายถึงความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงานของคนในองค์การ ไม่มีการแบ่งแยกผิวพรรณ เชื้อชาติ เล่นพรรคเล่นพวก หรือลำเอียงในการปกครองบังคับบัญชา เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นมูลเหตุทำลายขวัญในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาและจะทำลาย

สามัคคีธรรมานพคุณะ และองค์การในที่สุด

8. ความมั่นคงและแบบแผน การมีนโยบาย ย่อมเป็นที่รักใคร่แก่ผู้คุ้นเคยและผู้ร่วมงานเสมอ ผู้บังคับบัญชาที่ดีควรหมั่นฝึกสอน และแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อทำงานผิดพลาดควรชี้แจง แนะนำสั่งสอนอย่างสุภาพมีนวล เพื่อป้องกันมิให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความท้อถอยในการทำงาน การทักทายเป็นปราศรัยไปตามสารทุกข์สุกดิบ ย่อมมีวิธีสร้างสัมพันธภาพในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชาที่ดีและแบบแผนวิธีหนึ่ง

9. การยอมรับนับถือ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมเมื่อเราอยู่ที่ใดได้รับการยอมรับว่าเป็นพวกเดียวกับสมาชิกส่วนใหญ่ เราย่อมมีความสุขที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในฐานะที่เป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งของสังคมหรือองค์การนั้น บุคคลที่ถูกทอดทิ้ง โดดเดี่ยวอยู่แต่ลำพังย่อมเกิดความกังวลเกรงกลัวและไม่สามารถปฏิบัติงานได้บังเกิดผลดี ดังนั้นการยอมรับนับถือจึงเป็นสิ่งสำคัญมากในการปฏิบัติงาน

10. ความพอใจในการทำงาน ในการปฏิบัติงานนั้นนอกเหนือจากเพื่อนร่วมงานที่ดีแล้ว สภาพแวดล้อมและสภาพของงาน นับว่ามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานมาก สภาพของการทำงานที่ดีควรประกอบด้วยเครื่องมือเครื่องใช้และเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น มีแสงสว่างเพียงพอ มีการระบายถ่ายเทอากาศ เป็นต้น

เบอร์นาร์ด (Barnard, 1972) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารงานหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 8 ประการดังนี้

1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2) สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal Non-material Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุเพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น

3) สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions)

หมายถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุทธภาพในการทำงาน

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ เท่าที่ปรากฏมีทั้งที่เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและงานวิจัยเชิงเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานต่างฝ่ายกันดังนี้

เซอร์จิโรวานนี (Sergiovanni, 1973:191-207) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ในการทำงานของครูในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างครูเขตการศึกษาต่าง ๆ ของเมืองมอนโรแคลิฟอร์เนีย จำนวน 3,282 คน ปรากฏว่า

1. การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงานและความรับผิดชอบเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ
2. ความสัมพันธ์กับผู้อยู่บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบาย การบริหารงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานอย่าง มีนัยสำคัญ

เพลท และ สโตน (Plate & Stone, 1974 : 97 - 100) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นชาวอเมริกัน 162 คน และชาวแคนาดา 75 คน การศึกษาครั้งนี้กระทำขึ้นขณะที่กลุ่มตัวอย่างเข้าประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องแรงจูงใจ วิธีการศึกษา กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนจะต้องเขียนบรรยายเหตุการณ์เวลาทำงานที่ตนรู้สึกดีหรือไม่ดีเป็นพิเศษพร้อมทั้งอธิบายเหตุผลว่าทำไมจึงรู้สึกเช่นนั้น จากนั้นผู้ศึกษากลุ่มจะนำคำตอบไปวิเคราะห์จัดลำดับหัวข้อในขอบเขตของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสำคัญ แล้วนำมาอธิบายอีกครั้ง ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับ

นับถือ ลักษณะงานซึ่งเป็นปัจจัยสูงใจและรู้สึกไม่พอใจมากต่อนโยบายการบริหารงานห้องสมุด การบังคับบัญชา และการมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อ ดังนั้นปัจจัยสูงใจในการทำงานก็就会有ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ แต่ถ้าปัจจัยเหล่านั้นหายไปจากสภาพแวดล้อม การทำงานก็จะไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนสภาพการบังคับบัญชาที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่หากสภาพการบังคับบัญชานั้นดีอาจทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งตรงกับข้อสรุปตามทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮิร์ชเบอร์ก

เชอร์มเมอร์ฮอร์น (Shermerhorn, 1982) ได้สรุปผลการวิจัยที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับความพึงพอใจในงาน ว่าผู้ที่รับค่าตอบแทนสูงกว่า จะมีความพึงพอใจมากกว่า ยิ่งไปกว่านั้นยังพบว่า ผู้ที่ได้รับค่าตอบแทนสูงจะมีผลงานสูง ผู้ที่ได้รับค่าตอบแทนต่ำจะมีผลงานต่ำ หากได้รับค่าตอบแทนต่ำจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และยังสรุปได้อีกว่าผลงานที่ได้รับรางวัล ตอบแทนจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและผลงานในอนาคตอีกด้วย

มินิเตอร์ (Miniter, 1975 5090 - A - 5091 - A) ได้ศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย และห้องสมุดเฉพาะจำนวน 310 คน โดยใช้แบบสอบถามข้อความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Job Description Index (JDI) วัดปัจจัยห้าประการ คือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและเพื่อนร่วมงาน ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์หญิงมีความสุขในการทำงานมากกว่าบรรณารักษ์ชาย แม้ว่า บรรณารักษ์ชายจะได้รับเงินเดือนและตำแหน่งในทางบริหารสูงกว่า , บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนมีความสุขในการทำงานมากกว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดอีกสองประเภท เพราะมีความรู้สึกว่ามีความสามารถและวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานเหมาะสมกับงานที่ทำ ต่างกับบรรณารักษ์ห้องสมุด อีกสองประเภท ซึ่งมีความจำเป็นต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะวิชา ทำให้ต้องคอยหา ความรู้พิเศษเพิ่มเติมอยู่เสมอ

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีผู้ศึกษาไว้ในปี ค.ศ. 1973 โดย วาห์นะ ได้ศึกษาถึงความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยทดสอบกับทฤษฎีของมาสโลว์ และทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก ข้อมูลรวบรวมได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Job Description Index (JDI) วัดปัจจัย 5

ประการ คือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน และนอกจากนี้ยังมีแบบสอบถามวัดการปฏิบัติงานแบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการทำงานและแบบสอบถามวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน โดยส่งแบบสอบถามทั้งสี่แบบให้กับบรรณารักษ์ จำนวน 202 คนตอบ โดยจำแนกออกเป็นบรรณารักษ์งานด้านเทคนิค บรรณารักษ์งานด้านบริการ และผู้บริหารห้องสมุด ผลการศึกษาบ่งชี้ว่าบรรณารักษ์รู้สึกไม่พอใจอย่างยิ่งต่อการเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน และความไม่ปลอดภัยในการทำงาน บรรณารักษ์หญิงมีความไม่พึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ชายในเรื่องของงานการบังคับบัญชา เงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่ง บรรณารักษ์หญิงแสดงความต้องการในสิ่งที่ขาดหรือบกพร่อง ไม่สูงกว่าบรรณารักษ์ชายในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการยกย่องในสังคม การเป็นอิสระ และความสำเร็จตามความศรัทธา แต่บรรณารักษ์หญิงแสดงความพึงพอใจใกล้เคียงกับบรรณารักษ์ชายในเรื่องเพื่อนร่วมงานและความต้องการทางด้านสังคม

ผู้อำนวยการห้องสมุด มีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์งานเทคนิคและบรรณารักษ์งานบริการในเรื่องงาน การบังคับบัญชา เงินเดือน เพื่อนร่วมงาน และความต้องการความปลอดภัย ส่วนบรรณารักษ์งานบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ระหว่างบรรณารักษ์สองกลุ่มที่กล่าวไปแล้ว

ความพึงพอใจเรื่องงาน การบังคับบัญชา การเลื่อนตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในระดับกลาง แต่ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกอยู่ในทางลบ แต่ความพึงพอใจในการทำงานกลับไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ เช่น อายุ หรือความมีอาวุโสในการทำงาน

อย่างไรก็ดีผลการวิเคราะห์ข้อมูล มิได้สนับสนุนสมมติฐานตามทฤษฎีของมาสโลว์ และเฮิร์ซเบอร์ก เนื่องจากปัจจัยของงานทั้งภายในและภายนอกต่างก็มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจสูงมาก (Wahba, 1973 : 6367 - A)

งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอีกชิ้นหนึ่ง เป็นของวอห์น และ ดันน์ (Vaughn & Dun , 1974 : 163 - 177) ซึ่งทำการศึกษาในปี ค.ศ. 1974 เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 6

แห่ง ข้อมูลรวบรวมได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน ชื่อ Job Description Index (JDI) โดยวัดปัจจัยห้าประการ คือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นบรรณารักษ์ จำนวน 265 คน แยกตามตัวแปรแผนกของหน่วยงาน เพศ เงินเดือน ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์แยกตามส่วนแผนกงานแต่ละปัจจัยไม่มีความแตกต่างกัน และพบว่าการบริหารงานของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์

งานวิจัยเชิงเปรียบเทียบความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในหน่วยงาน แต่ละฝ่าย ได้แก่ งานวิจัยของ วินเซนต์ ในปี ค.ศ. 1974 เขาได้วิจัยเกี่ยวกับหัวข้อเรื่องความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในแง่โครงสร้างของหน่วยงาน โดยตั้งคำถามเฉพาะว่า "งานที่ท่านทำเป็นประจำงานใดที่ท่านรู้สึกสนุกและอยากทำมากที่สุด" ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์ จำนวน 3 ใน 4 ของผู้ตอบแบบสอบถาม บรรณารักษ์บริการตอบคำถามสนใจและรู้สึกสนุกกับงานที่ท่านทำมากกว่า บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทบทวนรายการ วินเซนต์ ได้สรุปว่าเป็นดังนี้เนื่องจากโครงสร้างของงานจัดหมู่และทบทวนรายการ มีกฎเกณฑ์ที่ต้องยึดถือมากทำให้บรรณารักษ์ไม่ชอบ (เบ่งศรี อิงคินันท์ 2526 : 49 - 50 ถึงใน Vincent. 1974 : 8, 37 - 39)

ต่อมาในปี ชีวี (Chwe, 1976 : 1854 - A) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทบทวนรายการ จำนวน 183 คน กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 170 คน จากห้องสมุดมหาวิทยาลัย 94 แห่ง ข้อมูลรวบรวมจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) วัดปัจจัย 20 ประการ ผลการศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทบทวนรายการกับบรรณารักษ์ฝ่าย บริการตอบคำถามมีความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไปแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการทำงานแยกเป็นแต่ละปัจจัยพบว่า บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทบทวนรายการ มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในปัจจัยความคิรีเริ่มในการทำงาน การบริการสังคม โอกาสที่จะได้ทำงานในลักษณะต่างๆ กันอยู่ตลอดเวลา สภาพการทำงาน และคุณธรรมในการทำงาน ส่วนบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทบทวนรายการ

งานปัจจัยคำตอบแทนในการทำงาน

เคลเลีย (D'Elia, 1979: 283 - 302) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่เพิ่งจะเริ่มทำงาน โดยทดสอบกับตัวแปรเพศ และ ประเภทของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ทำงานอยู่ ข้อมูลรวบรวมได้จากแบบสอบถามวัดความต้องการ ด้านอาชีพความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะสภาพแวดล้อมของงาน และแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) วัดกันปัจจัย 20 ประการจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบรรณารักษ์ที่เพิ่งจบการศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษาและเพิ่งจะเริ่มเข้าทำงานในห้องสมุดได้ประมาณ 6-18 เดือนกลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 314 คน แยกเป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน บรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ บรรณารักษ์งานบริการในห้องสมุดประชาชน บรรณารักษ์บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย และ บรรณารักษ์งานเทคนิคห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลปรากฏว่าบรรณารักษ์ทั้ง 5 กลุ่ม มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ งานปัจจัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเป็นอิสระ การบริการสังคม และ สถานภาพทางสังคม กล่าวคือ บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์กลุ่มอื่นๆ ในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ บรรณารักษ์งานเทคนิคในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ด้านบริการในห้องสมุดประชาชน และบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนในด้านความเป็นอิสระ แต่บรรณารักษ์งานเทคนิคในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจน้อยกว่าบรรณารักษ์กลุ่มอื่น ๆ ในด้านการบริการสังคม นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านการมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและการใช้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หรืออีกนัยหนึ่งทั้งปัจจัยรูปร่าง และปัจจัยคำพูดต่างก็มีความสัมพันธ์สูงที่สุดกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งตัวแปรและประเภทของห้องสมุดไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์

สเตด และ สคาเมลล์ (Stead & Scamell, 1980 : 310 -323) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งของบทบาทบรรณารักษ์และความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์วิชาชีพ จำนวน 62 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ออกแบบเพื่อวัดบทบาทที่มีต่อความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Job Description Index (JDI) วัดกันห้าปัจจัยคือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา คำตอบแทน การ

เลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า บทบาทที่มีความชัดเจนและความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงานต่างสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ เมื่อใดที่บรรณารักษ์เกิดความไม่เข้าใจในจุดมุ่งหมายการทำงานของตน และของห้องสมุดอีกทั้งไม่เข้าใจในบทบาทของความสำเร็จของตนก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

สเตด และ สคามเมลล์ (Stead & Scamell, 1980 : 380 - 389) ได้ชักกลุ่มตัวอย่างเดิมศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นใจในตนเองกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยทดสอบกับตัวแปรอายุ ประสบการณ์การทำงาน และระยะเวลาที่อยู่นตำแหน่งปัจจุบัน มีแบบทดสอบวัดความมั่นใจในตนเอง ผลการศึกษาปรากฏว่า การฝึกหัดมีความมั่นใจในตนเองนั้น อาจทำให้บรรณารักษ์ที่มีอายุมากและมีประสบการณ์การทำงานมากมีความพึงพอใจลดลงในปัจจุบันเพื่อนร่วมงาน ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยจะมีความพึงพอใจลดลงในปัจจุบันการบังคับบัญชา สำหรับบรรณารักษ์ที่มีความมั่นใจในตนเองสูงเกินไป หากเขาได้รับการฝึกหัดที่มีความมั่นใจในตนเองอย่างถูกวิธีแล้ว จะสามารถลดระดับส่วนเกินของความมั่นใจในตนเองของเขาให้อยู่ในระดับพอดี ซึ่งจะส่งผลดี ช่วยให้เขาสามารถทำงานด้านบริหารหรือบังคับบัญชาให้เป็นที่ยอมรับแก่คนทั่วไปได้ สำหรับบรรณารักษ์ที่มีความมั่นใจในตนเองน้อยเกินไป หากได้รับการฝึกหัดที่มีความมั่นใจในตนเองเพิ่มขึ้นแล้ว จะทำให้พวกเขารู้สึกพึงพอใจมากขึ้นในปัจจุบันลักษณะของงาน

ผลงานวิจัยภายในประเทศในเรื่องเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานนั้น ปรากฏว่ามีผู้นำเอาทฤษฎีของเฮอริเบอร์ก มาใช้หลายท่าน เช่น

ปราศัย (2521) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพล และในสถานีตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า

1) ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพล จำนวน 67 นาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการส่วนรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นพวกที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการสูงจำนวน 31 นายและมีความพึงพอใจต่ำจำนวน 36 นาย

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพลค่อนข้างสูงคือเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการค่อนข้างต่ำคือ เงินเดือนและสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ

3) ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสถานีตำรวจนครบาล 127 นาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการส่วนรวม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นพวกที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการสูง จำนวน 71 นาย และพวกที่มีความพึงพอใจต่ำจำนวน 65 นาย

4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสถานีตำรวจนครบาลค่อนข้างสูงคือ ลักษณะของงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการค่อนข้างต่ำคือ เงินเดือนและสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ

5) ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตร ในกองกำลังพลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ 3 หมวด ดังนี้

- (1) หมวดลักษณะงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- (2) หมวดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
- (3) หมวดเงินเดือนและสิทธิผลประโยชน์ต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ

ค่อนข้างต่ำ

6) ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสถานีตำรวจนครบาล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ 3 หมวด ดังนี้

- (1) หมวดลักษณะงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- (2) หมวดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
- (3) หมวดเงินเดือนและสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ

ค่อนข้างต่ำ

7) ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพลมีความเห็นว่า อุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะของการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา และโอกาสแสดงความคิดเห็น

8) ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสถานีตำรวจนครบาล มีความเห็นว่า อุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ปริมาณงานกับความรับผิดชอบ และ เงินเดือน สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ

จิตต์เจริญ (2522) ได้ศึกษาปัญหาของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในกองบัญชาการตำรวจนครบาลพบว่า เงินเดือนที่เจ้าพนักงานตำรวจได้รับมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับเงินเดือนมากขึ้น สามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ดีขึ้น มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูมาก ปฏิบัติงานได้ผลน้อยกว่าผู้อยู่ในความอุปการะน้อย แม้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการมาก ๆ หรือรับราชการมานาน มีทัศนคติในปัญหาของการปฏิบัติที่ดีน้อยกว่า แต่ก็สามารถปฏิบัติเพื่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ดีกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุน้อย เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการศึกษาสูงจึงกลับปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและปราบปรามได้ผลน้อย เพราะว่าเจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาสูงส่วนใหญ่จะเข้ารับราชการมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า

สกุล (2523) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาลพบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของการทำงานอยู่ในอันดับสูงสุด และมีความพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานในอันดับต่ำสุด

สุวัฒน์ (2527) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจนครบาล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการส่วนรวม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูงมาก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับสูงและมีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าอายุราชการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

ธีรพล (2530) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า

1) ปัจจัยภูมิหลังเกี่ยวกับตำแหน่ง อายุ อายุราชการ การศึกษาเพิ่มเติม สภาพการสมรส รายได้ ฐานะทางครอบครัว และประสบการณ์การทำงาน พบว่า ได้มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

2) ปัจจัยทักษะและวิธีการปฏิบัติงาน เรื่องการวางแผนในการปฏิบัติงาน การติดต่อประสานงาน การมอบหมายงาน และการติดตามประเมินผลการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อ

สัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

3) ปัจจัยสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสอบสวน ความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ความร่วมมือจากประชาชนและ ภาระความรับผิดชอบในงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

ปุระชัย (2526) ได้กล่าวไว้ว่า การเพิ่มทุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการสืบสวน จับกุมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในลักษณะที่สนองตอบต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้นอย่างเต็มกำลังความสามารถ นั้น การได้รับความสนับสนุนเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ จากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น กำลังพล เครื่องมือสื่อสาร ยานพาหนะ อาวุธประจำกาย เงินค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติหน้าที่ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน เครื่องพั่นชนากการ และห้องปฏิบัติให้เพียงพอตามความจำเป็น ก็นับได้ว่าเป็นสิ่งเอื้ออำนวยให้ การปฏิบัติหน้าที่สำเร็จโดยรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งงานแผนมหาศไทยแม่บท ฉบับที่ 3 ก็ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมไว้ที่เกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ถ้าต้องการให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจได้ผลดี ก็ควรปรับปรุงเพิ่มทุนประสิทธิภาพองค์การ ระบบงาน อัตรา กำลัง สวัสดิการ อาวุธ ยานพาหนะ เครื่องมือสื่อสารและงบประมาณของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้สูงขึ้น

วาทิน (2527 อ้างถึงใน ประทีป, 2533) ได้ศึกษาถึงเรื่องปัจจัยบางประการที่สัมพันธ์กับผล การปฏิบัติงานด้านสืบสวนของรองสารวัตรสืบสวนสถานีตำรวจนครบาลกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่าความสัมพันธ์ผลทางการเรียน ผลการฝึกประสบการณ์และสถานภาพสมรสแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและผู้ที่มีความสัมพันธ์ผลทางการเรียนสูง มีผลการฝึกประสบการณ์มากจะมีผลต่อการ ปฏิบัติงานสืบสวนสอบสวนดีกว่า ผู้ที่มีความสัมพันธ์ผลทางการเรียนต่ำ และมีผลการฝึกประสบการณ์ น้อย

ศักดิ์ (2535) ได้ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมผู้กระทำความ ผิดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีตำรวจภูธร สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 6 พบ ว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงเรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ ปัจจัยด้าน ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ด้านโรคาสความก้าวหน้าใน

การปฏิบัติหน้าที่และด้านการฝึกอบรมด้านสืบสวน 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านการใช้ประโยชน์จากวิทยาการตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่และด้านการได้รับความสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่

ธีระบุรณ์ (2517) ได้ทำการศึกษาอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตท้องที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา พบว่า

- 1) กำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งปริมาณและคุณภาพมีไม่เพียงพอกับการรักษาความสงบเรียบร้อยคุณภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น การศึกษาวิจัยไม่ดีเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นผู้น้อยซึ่งจบจากโรงเรียนมาใหม่ๆ ยังไม่มีประสบการณ์ดี มักสร้างปัญหาอยู่เสมอ เช่น การดื่มสุรามึนเมา การเที่ยวเตร่ ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ราชการตามปกติ ทำให้เกิดปัญหายุ่งยากในการบังคับบัญชา
- 2) เงินงบประมาณและสวัสดิการ มีปัญหาเกี่ยวกับการเงินงบประมาณของตำรวจ ซึ่งได้แก่เบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ ในการออกตรวจพื้นที่และติดตามคนร้าย เงินเดือนไม่พอใช้จ่ายตลอดเดือน ต้องกู้ยืมมาใช้จ่าย บ้านพักไม่เพียงพอ การเบิกค่าเช่าบ้านล่าช้า ฯลฯ ทำให้ขาดกำลังใจในการทำงาน
- 3) ยานพาหนะ น้ำมันเชื้อเพลิง เครื่องมือสื่อสาร ยังไม่เพียงพอในการออกปฏิบัติงาน มีสภาพเก่า ต้องซ่อมแซมอยู่เสมอ บางครั้งนายตำรวจสัญญาบัตรต้องจ่ายเงินส่วนตัวเป็นค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการออกตรวจ หรือออกไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ
- 4) อาวุธปืน กระสุนปืน และวัตถุระเบิดที่มีอยู่เป็นอาวุธที่มีสภาพเก่า ไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอขาดเครื่องมือเครื่องใช้ด้านวิทยาการตำรวจ ทำให้การพิสูจน์หลักฐานล่าช้าเสียเวลา
- 5) ความร่วมมือจากประชาชนผู้เสียหาย พยาน มักไม่ได้รับความสนใจ เมื่อเพื่อนบ้านถูกประทุษร้ายก็ไม่อยากช่วยเหลือเป็นพยานาที่เพราะกลัวเสียเวลา ผู้เสียหายบางคนไม่หาพยานาให้พนักงานสอบสวน ไม่ยอมบอกชื่อคนร้ายเพราะเกรงอิทธิพลหรือไม่ยอมแจ้งความร้องทุกข์ บางครั้งพยานาจากหน้าคนร้ายได้ก็ไม่กล้าชี้ตัวยืนยัน เพราะเกรงอิทธิพลของคนร้าย
- 6) การประสานงานและการประชาสัมพันธ์ มีปัญหาในการประสานงานและแบ่งหน้าที่การทำงานในระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับปฏิบัติงาน เช่น เมื่อรับแจ้งเหตุร้ายไม่รายงาน

ร้อยเวรหรือผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานใช้กริยาวาจาไม่สุภาพเรียบร้อยต่อประชาชนผู้มาติดต่อ

7) กฎหมายที่จะต้องแก้ไข ซึ่งกฎหมายบางอย่างมีบทบังคับไม่รัดกุมและมีบทลงโทษน้อยเกินไป ผู้กระทำความผิดไม่เจ็ดหลาย กระทำความผิดซ้ำอีกบ่อยๆ เช่น พระราชบัญญัติการพนัน พระราชบัญญัติปราบการค้าประเวณี เป็นต้น

8) การแตกแยกความสามัคคี เนื่องจากผลประโยชน์จัดกันเป็นส่วนตัวหรือเหตุทางครอบครัว ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความยุติธรรมในการแบ่งหน้าที่การงาน มีความเหลื่อมล้ำ เอาใจเอาริเบีย นีอพรอคือพวก ใช้ระบบเส้นสาย กลั่นแกล้ง เขียนบัตรสนเท่ห์กล่าวหากัน ฯลฯ

9) ขาดการบำรุงขวัญและขาดการจูงใจในการทำงาน เช่น การยกย่องชมเชยให้รางวัล ซึ่งเป็นการบำรุงขวัญเมื่อทำงานได้ผลสำเร็จ การถูกตั้งกรรมการสอบสวนจะถูกลงการเลื่อนขึ้นเงินเดือนทันที ไม่ให้โอกาสตรวจท้องที่ที่ถูกร้องเรียนพิสูจน์ตัวเองว่าผิดหรือไม่เพราะอาจถูกกลั่นแกล้งร้องเรียน ทำให้ขาดกำลังใจในการทำงาน บางครั้งงานที่ทำได้กระทบกระเทือนหรือขัดผลประโยชน์ของบุคคลที่ไม่สุจริต การทำงานของตำรวจชั้นผู้น้อย ขาดผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือดูแลรับผิดชอบ

สุชน นิลเชษฐ์ (2516 : 36-39) ได้ศึกษาเกี่ยวกับขวัญของบรรณารักษ์สังกัดกองโรงเรียน รัฐบาล กรมวิสามัญศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นบรรณารักษ์หรือครุฑาหน้าที่บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกองโรงเรียนรัฐบาลในส่วกลาง 67 คน และในส่วภูมิภาค 132 คน ผลปรากฏว่าขวัญของบรรณารักษ์ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรที่ทำให้ขวัญแตกต่างกันคือเพศ ซึ่งพบว่า ขวัญของเพศหญิงดีกว่าเพศชาย ส่วนตัวแปรสถานที่ทำงาน อายุ เงินเดือน และวุฒิที่แตกต่างกัน มิได้ทำให้ขวัญแตกต่างกันแต่ประการใด

ต่อมา อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524 : ง.- จ.) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติ งานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทักตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 12 แห่ง โดยวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีไปยังบรรณารักษ์ ฝ่ายจัดหมู่และทักตรรายการ จำนวน 58 คนและบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามจำนวน 27 คน ผลปรากฏว่าปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์

ทั้งสองฝ่ายนั้นสัมพันธ์กันและแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กัน อันเป็นผลส่งให้ความพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงหรือต่ำได้ และปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทบทวนรายการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นคือ ปัจจัยเกี่ยวกับให้บริการทางสังคม ปัจจัยที่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทบทวนรายการคือ สถานภาพทางสังคม และภาวะความสะดวกต่าง ๆ ปัจจัยที่บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทบทวนรายการมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม คือสภาวะและความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน ปัจจัยที่บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจสูงเรียงตามลำดับคือ การร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานและความมีอิสระในการปฏิบัติงาน บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่าย มีความไม่พอใจในปัจจัยเกี่ยวกับหัวหน้างานที่สามารถและยุติธรรม การยอมรับนับถือนโยบายของห้องสมุด ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่งและสถานภาพทางสังคม

การศึกษาเปรียบเทียบเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอีกชิ้นหนึ่งเป็นของ(เบสึงศรี อิงคินันท์ 2526 : ง.- จ.)ซึ่งเปรียบเทียบระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ชื่อเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยกระทำโดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบรรณารักษ์จากมหาวิทยาลัยทั้ง 14 แห่ง จำนวน 332 คน ผลปรากฏว่าระดับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยส่วนรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 7 ปัจจัย คือปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจน้อยอยู่ 3 ปัจจัยคือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าและเงินเดือน ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีแตกต่างกันและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์เรียงลำดับดังนี้ คือ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน งานวิจัยเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอีกชิ้นหนึ่งคือ

งานวิจัยของ ศรีเรือน โกศลวัฒน์ (2527) เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 8 แห่ง จำนวน 128 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ และแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ใน กลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ กลุ่มต่ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แม้เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ทั้ง 3 กลุ่ม โดยแยกตามหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์และสภาพสมรสแล้วก็ตาม และบรรณารักษ์ทุกกลุ่มต่างก็มีอันดับความพึงพอใจในการทำงานที่สอดคล้องกัน คือความพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังพบว่า คุณภาพการทำงาน หน้าที่การงานระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรสที่ต่างกันของบรรณารักษ์ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 5 ปัจจัย

ธีรพล คูปตานนท์ (2530) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อสัมฤทธิ์ผล ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลพบว่า ปัจจัยภูมิหลังเกี่ยวกับ ตำแหน่ง อายุ อายุราชการ การศึกษาเพิ่มเติม สภาพการสมรส รายได้ ฐานะทางครอบครัว และประสบการณ์การทำงานมีผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ซึ่งอาจอนุมานได้ว่า ฐานะ เศรษฐกิจและสังคมเป็นปัจจัยเอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงาน

2.3 สรุปแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ โดยใช้ทฤษฎีการรู้งใจ-สุขอนามัยของ เฮอริเบอร์ก เป็นหลัก เนื่องจาก

1. ทฤษฎีนี้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจและไม่พอใจในงาน

2. ปัจจัยต่างๆ ทั้ง 15 ปัจจัยของทฤษฎีนี้ สอดคล้องกับการทำงานในระบบราชการ เช่นปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา เงินเดือน เป็นต้น
3. ไม่เคยมีผู้ใช้ทฤษฎีนี้ศึกษากับข้าราชการส่วนกลางมาก่อน