

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ปีการศึกษา 2552 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาวิเคราะห์ ดังนี้

1. ประวัติและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
4. ปัจจัยและองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

“วิทยาเขตวังไกลกังวล” จัดตั้งขึ้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2533 กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีประกาศจัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการวิทยาเขตวังไกลกังวล จัดตั้งขึ้นด้วยเหตุผลสำคัญ คือเป็นการเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี เนื่องใน สุกตฤทิทรงเจริญพระชนมายุครบ 90 พรรษา อีกทั้งเพื่อขยายการศึกษาวิชาชีพพระดับสูง ให้ประชาชนในส่วนภูมิภาคได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความคิด ในการดำรงชีวิต ทั้งเป็นการผลิต และพัฒนากำลังคนสำหรับการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจในบริเวณพื้นที่ตามโครงการพัฒนาชายฝั่งทะเลภาคใต้ (Southern Seaboard) ของรัฐบาล กระทรวงศึกษาธิการ ได้เสนอโครงการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เข้าแผน คือ โครงการจัดตั้งวิทยาเขตขึ้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (วันที่ 15 พฤษภาคม 2533 คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติโครงการจัดตั้ง วิทยาเขตวังไกลกังวล)

“วิทยาเขตวังไกลกังวล” เป็นชื่อซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงเห็นชอบให้ใช้แทนชื่อ “วิทยาเขตหัวหิน” ซึ่งนายขวัญแก้ว วัชโรทัย รองเลขาธิการพระราชวังได้นำความกราบบังคมทูลพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เพื่อให้เปลี่ยนชื่อวิทยาเขตหัวหินเป็นวิทยาเขต วังไกลกังวล และทรงเห็นชอบให้ใช้ตามหนังสือ พว. 0001/พิเศษ ลงวันที่ 14 พฤษภาคม 2533 ถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ โดยมี นายมานะ รัตนโกเศศ เป็นรัฐมนตรีว่าการ

กระทรวงศึกษาธิการขณะนั้น นำเสนอคณะรัฐมนตรี วิทยาเขตวังไกลกังวล จึงได้ใช้ชื่อดังกล่าวมาจนถึงปัจจุบันนี้

วิทยาเขตฯ ได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ ภารกิจและความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมและประเทศชาติจึงได้สนองนโยบายของรัฐบาลโดยเปิดรับนักเรียนรุ่นแรก ในปีการศึกษา 2533 จำนวน 2 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชาละ 30 คน และเปิดเรียนในวันที่ 12 สิงหาคม 2533 ซึ่งเป็นการเฉลิมพระเกียรติในวาระที่ตรงกับวันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ

วิทยาเขตวังไกลกังวล ได้พัฒนาอย่างรวดเร็วและมีความก้าวหน้าตามลำดับ โดยได้รับงบประมาณในปี 2534 เป็นปีแรก ภายใต้โครงการฟื้นฟูบูรณะและพัฒนาจังหวัดชุมพรและจังหวัดใกล้เคียง และได้ขยายการดำเนินงานอย่างรวดเร็วทั้งด้านอาคารสถานที่ในการศึกษา ด้านสาขาวิชา และระดับการศึกษาที่เปิดสอน วิทยาเขตจัดการเรียนการสอนเป็น 2 ระดับ ในระดับ ปวส. และระดับปริญญาตรี โดยมีแผนการขยายสาขาวิชาและระดับปริญญาตรีตามนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ และศักยภาพของวิทยาเขตที่มีอยู่ในการจัดการศึกษา

สถานที่ตั้ง

เขต 1 บริเวณวังไกลกังวล อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์

เขต 2 บ้านขมคลั่น ต.หนองแก อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์

เขต 3 เขาทักษิณ ต.เขานินเหล็กไฟ อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์

เขต 4 สวนสน ต.หนองแก อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์

เขต 1 ตั้งอยู่บริเวณพระราชวังไกลกังวล ซึ่งเป็นที่ตั้งของโรงเรียนวังไกลกังวล เมื่อได้เสนอโครงการจัดตั้งวิทยาเขตวังไกลกังวล จึงได้รับพระบรมราชานุญาตจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลปัจจุบัน ให้ใช้สถานที่บางส่วนของโรงเรียนวังไกลกังวลเป็นที่ตั้ง ซึ่งนับเป็นจุดแรกของการก่อตั้งวิทยาเขต โดยวิทยาเขตได้รับงบประมาณปี 2534 สำหรับสร้างอาคารสำนักงานและปฏิบัติการจำนวน 1 หลัง ซึ่งเปิดใช้เป็นอาคารเรียนและสำนักงาน ตั้งแต่ปลายปีการศึกษา 2535

1. ในระยะเริ่มต้นจะใช้เป็นสถานที่เรียนของนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาด้านบริหารธุรกิจทั้งหมด

2. ต่อมาวิทยาเขตฯ มีแผนใช้บริเวณนี้เป็นสถานที่ตั้งของสำนักงาน ศูนย์วัฒนธรรม และศูนย์ให้บริการทางวิชาการในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ แก่ชุมชนในรูปของการศึกษานอกระบบ (Informal Education) เช่น การฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น การบริการข่าวสารข้อมูลทางด้านวิชาชีพ การศึกษาหลักสูตรพิเศษ ปัจจุบันเป็นที่ตั้งสำนักงานการศึกษาทางไกล

เขต 2 ตั้งอยู่บริเวณบ้านราชมงคลชนคณีนมีพื้นที่ 8 ไร่เศษ ตั้งอยู่ติดชายทะเลใกล้เขาตะเกียบ กรมธนารักษ์ได้มอบให้ใช้เป็นสถานที่จัดการศึกษาของวิทยาเขตวังไกลกังวล มีอาคารเดิมอยู่จำนวน 5 หลัง กรมธนารักษ์ได้มอบให้ใช้เป็นสถานที่จัดการศึกษาของวิทยาเขต

วิทยาเขตฯ ได้กำหนดเป้าหมายการใช้งานพื้นที่เขต 2 ดังนี้

1. เป็นสถานที่ฝึกปฏิบัติของนักศึกษา สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
2. ใช้เป็นสถานที่จัดประชุมสัมมนากลุ่มย่อย

ปัจจุบันกำลังดำเนินการก่อสร้างอาคารเรียนรวมปฏิบัติการ โรงแรมและการท่องเที่ยว เป็นโรงแรมสำหรับฝึกงานนักศึกษาและรับรองนักท่องเที่ยวทั่วไป

เขต 3 ตั้งอยู่บริเวณเขาพิทักษ์ มีพื้นที่ 14 ไร่เศษ โดยแยกจากถนนเพชรเกษมไปทางทิศตะวันตก เดิมสถานที่นี้อยู่ภายใต้การดูแลของกรมตำรวจ ต่อมาได้ส่งคืนให้กรมธนารักษ์เพื่อมอบให้เป็นที่จัดการศึกษาของวิทยาเขตฯ ปัจจุบันพื้นที่เขต 3 มีอาคารต่างๆ ตามแผนงานของวิทยาเขตฯ ได้แก่ อาคารพักอาศัยข้าราชการ จำนวน 3 หลัง, บ้านพักผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการ อย่างละ 1 หลัง, บ้านพักพนักงาน 4 หน่วย, อาคารเรียนและปฏิบัติการจำนวน 3 หลัง, อาคารสัมมนา 1 หลัง, โรงอาหาร 1 หลัง

วิทยาเขตฯ ได้กำหนดเป้าหมายการใช้งานในพื้นที่เขต 3 ดังนี้

1. ใช้เป็นสถานที่พักอาศัยของข้าราชการครู นักการภารโรง
2. ใช้เป็นสถานที่เรียนของสาขาวิชาด้านบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ รวมถึงการศึกษาของสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
3. ใช้เป็นสถานที่จัดประชุมสัมมนากลุ่มย่อย

เขต 4 ตั้งอยู่บริเวณสวนสนซึ่งมีพื้นที่ 155 ไร่เศษ อยู่เยื้องสวนสนประดิพัทธ์ ด้านหน้าติดถนนเพชรเกษมและทิศเหนือติดกองพลทหารราบที่ 16 เดิมอยู่ภายใต้การดูแลของกองพลทหารราบที่ 16 ต่อมากองทัพบกได้ส่งคืนกรมธนารักษ์เพื่อให้ใช้เป็นสถานที่จัดการศึกษาของวิทยาเขตฯ ปัจจุบันวิทยาเขตมีอาคารเรียน อาคารอเนกประสงค์ อาคารสนามกีฬา อาคารวิทยาศาสตร์ ตามแผนแม่บทที่วางไว้และได้รับเนื้อที่เพิ่มจากกรมธนารักษ์อีกประมาณ 80 ไร่

วิทยาเขตฯ ได้กำหนดเป้าหมายการใช้งานพื้นที่เขต 4 ดังนี้

1. ใช้เป็นสถานที่จัดการเรียนการสอน นักศึกษาช่างอุตสาหกรรมและบริหารธุรกิจ
2. ใช้เป็นสถานที่ตั้งสำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวลในการดำเนินงานของวิทยาเขตฯ พื้นที่ทุกแห่งที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล
3. ใช้เป็นที่ตั้งคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
4. ใช้เป็นสถานที่พักอาศัยของข้าราชการและเจ้าหน้าที่

5. ใช้เป็นสถานที่ดำเนินการด้านกิจกรรมของนักศึกษาต่างๆ ได้แก่ กีฬาฟุตบอล และอื่นๆ

เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2548 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติฉบับเดิม และยกร่างเป็นพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2548 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตามพระราชบัญญัติ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2518 เป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ตามพระราชบัญญัติ โดยมีการรวมวิทยาเขต จัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่งโดยมีวัตถุประสงค์ให้ 9 มหาวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่สามารถจัดการศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และ ปริญญาเอก เพื่อรองรับการศึกษาต่อของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาเป็นหลัก รวมถึงให้โอกาสแก่ผู้เรียนจากวิทยาลัยชุมชน และการศึกษาขั้นพื้นฐานในการศึกษาต่อวิชาชีพระดับปริญญาตรี ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 9 แห่ง อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลสู่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของการพัฒนาการจัดการศึกษาและพัฒนาไปสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสู่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินการได้โดยอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลของสภามหาวิทยาลัย

สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จัดตั้งตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ภายใต้การบริหารจัดการของรองอธิการบดีวิทยาเขตวังไกลกังวล และให้การสนับสนุน ควบคุม ดูแล และบริหารจัดการหน่วยงานภายใน ประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
2. คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว
3. คณะบริหารธุรกิจ พื้นที่สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล
4. คณะศิลปศาสตร์ พื้นที่สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล
5. คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ พื้นที่สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล
6. สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล

สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้กับหน่วยงานคณะภายใน โดยแบ่งเป็น ฝ่ายงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ดูแลงานสารบรรณ, งานบุคลากร และงานประชาสัมพันธ์
2. งานแผนและคลัง มีหน้าที่ดูแลงานการเงิน, งานบัญชี, งานพัสดุ, งานแผนและงบประมาณ และงานประเมินผลและรายงาน
3. งานบริหารสินทรัพย์ มีหน้าที่ ดูแลงานบริหารสินทรัพย์และรายได้ , งานอาคารสถานที่ , งานยานพาหนะ
4. งานบริการการศึกษา มีหน้าที่ดูแลงานกิจการนักศึกษา , งานสวัสดิการนักศึกษา, งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ , งานศิษย์เก่าสัมพันธ์
5. งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทำหน้าที่ดูแลงานทะเบียนนักศึกษา
6. งานวิทยบริการและสารสนเทศ ทำหน้าที่ดูแลงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง, งานเทคโนโลยีทางการศึกษา, งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. งานประกันคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่ในการประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา กับ หน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก โดยจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสู่การปฏิบัติ เพื่อเตรียมความพร้อมรับการประเมินภายนอก
8. สำนักงานการศึกษาทางไกล ทำหน้าที่ด้านงานบริการ, สื่อการสอน, เทคนิค, ผลิตรายการและงานบริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทางไกล

ปณิธาน

เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ให้การจัดการศึกษามีคุณภาพและสร้างโอกาสทางการศึกษาแก่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตภายใต้องค์ความรู้ที่ถูกต้อง

วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริม สนับสนุนทุกหน่วยงานในเขตพื้นที่ให้เกิดความสำเร็จในพันธกิจ พร้อมทั้งเป็นผู้นำในการขยายโอกาสทางการศึกษาเพื่อนำไปสู่สังคมอุดมปัญญาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

พันธกิจ (Mission)

1. สนับสนุนและส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ



2. สนับสนุนและส่งเสริมการจัดการศึกษา และพัฒนาการศึกษา เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาให้กับชุมชน

3 พัฒนาระบบและการปฏิบัติงานให้ทันสมัย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจ ของประเทศ

4. ดำรงไว้ซึ่งความเป็นประชาธิปไตย

5. ส่งเสริม สนับสนุน และให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา รวมทั้งประสานงานศิษย์แก่นักศึกษาค่านิยม ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยฯ โดยอาศัยหลักการเศรษฐกิจอย่างพอเพียง ด้วยวิธีการตามหลักธรรมาภิบาล

วัฒนธรรมองค์กร

ดำเนินการอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและสถาบัน

นโยบายการบริหารและการพัฒนามหาวิทยาลัย

การพัฒนาอุดมศึกษามีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาอุดมศึกษาทั้งระบบให้เป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงที่มีคุณภาพสามารถผลิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระดับกลาง และระดับสูงให้มีคุณภาพทัดเทียมนานาชาติ เป็นแหล่งรวมของผู้ทรงคุณวุฒิที่สามารถชี้นำและผลักดันการพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศที่มีระบบเศรษฐกิจตั้งอยู่บนรากฐานขององค์ความรู้มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างเศรษฐกิจ ความยั่งยืนและการกินดีอยู่ดีของคนและชุมชน การที่จะพัฒนาไปสู่จุดมุ่งหมายดังกล่าวได้นั้น การอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ต้องชี้นำสังคมและชุมชนไปสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ซึ่งจากแนวทางการพัฒนาสังคมและเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ยุทธศาสตร์ สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล

ยุทธศาสตร์ที่ 1: สนับสนุนการพัฒนาการศึกษาด้านวิชาชีพวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศิลปกรรม การบริการ และบริหารธุรกิจ สร้างคนดี คนเก่งให้เป็นทุนมนุษย์ (Human Capital)

ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาศักยภาพการวิจัย สิ่งประดิษฐ์ งานสร้างสรรค์และนวัตกรรมบนพื้นฐานวิชาชีพวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสังคมศาสตร์

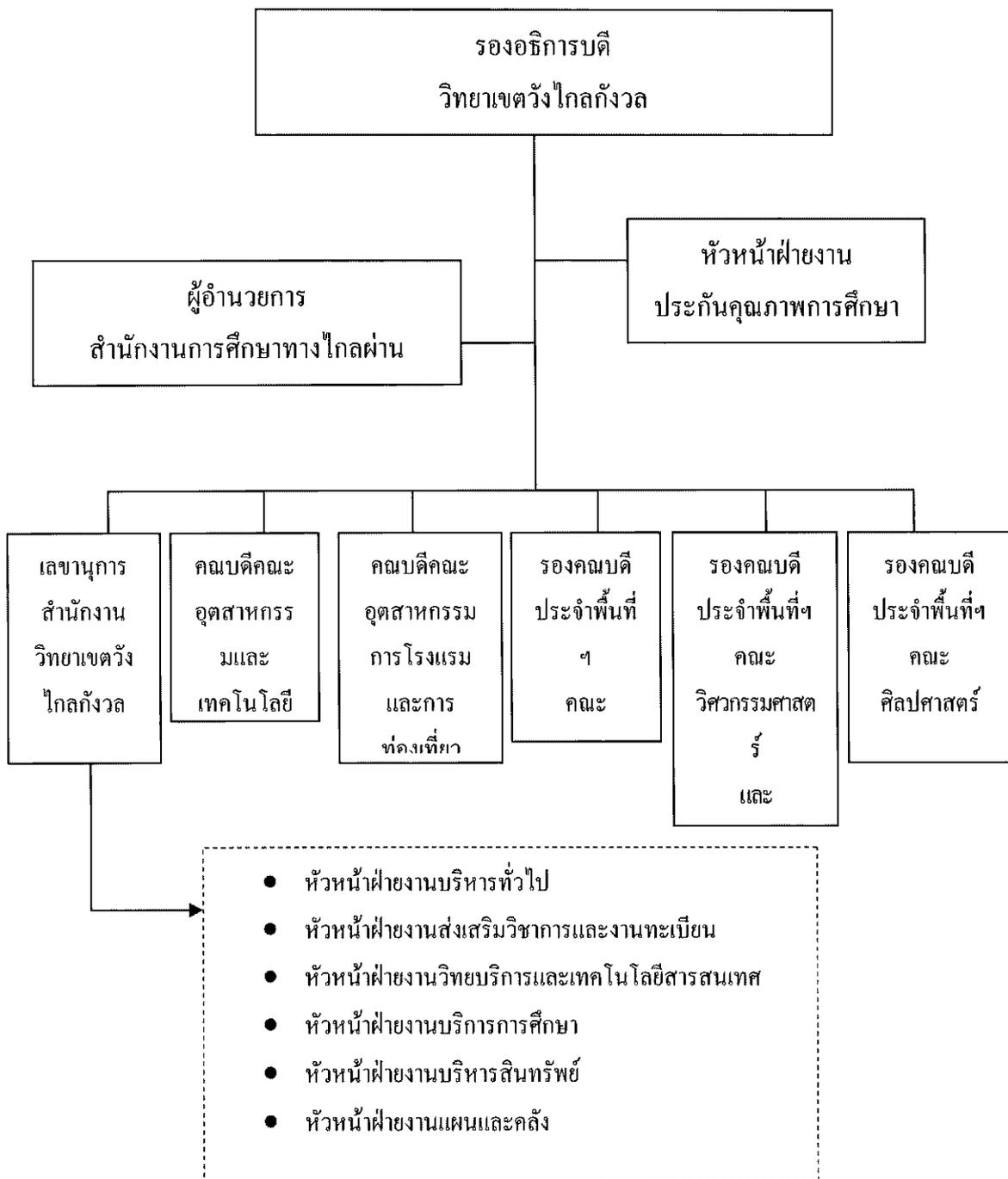
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ส่งเสริมและพัฒนาบริการวิชาการเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับชุมชนและสังคมบนพื้นฐานความรู้ (Knowledge based society)

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ห้องสมุดงานวิจัย
วันที่..... 7 9 ต.ค. 2555
เลขทะเบียน..... 243382
เลขเรียกหนังสือ.....

ยุทธศาสตร์ที่ 4: สนับสนุนการอนุรักษ์และสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 5: ส่งเสริมการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 6: ส่งเสริมและพัฒนาระบบบริหารจัดการแบบธรรมาภิบาล

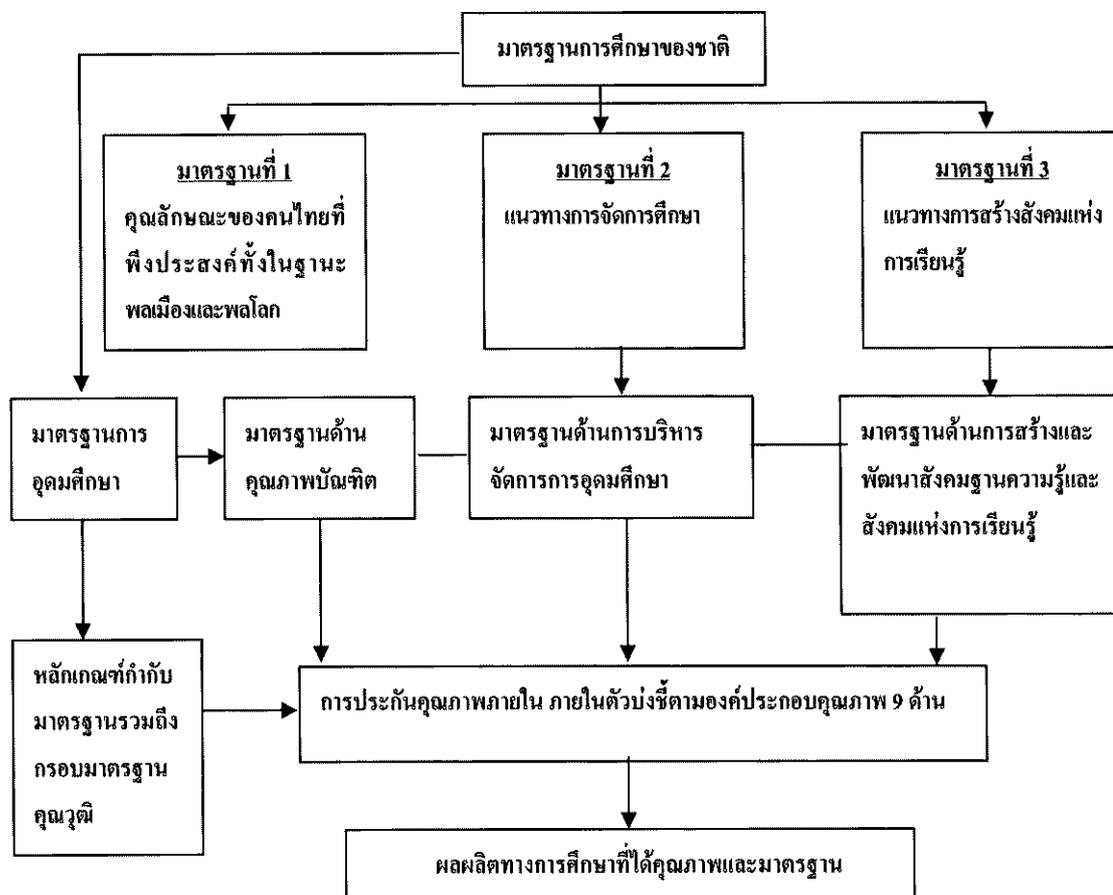


แผนภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

การดำเนินงานด้านการจัดการระบบการศึกษา

การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภท ของมหาวิทยาลัยฯ มีคุณภาพและมาตรฐานตามที่กำหนดพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฯ ในหมวด 6 มหาวิทยาลัยฯ จึงได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการศึกษา การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยโดยคำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาของชาติและมาตรฐานการอุดมศึกษา และองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2546 ทั้งยังสัมพันธ์กับมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่น ๆ รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา โดยมุ่งเป้าหมายไปยังการพัฒนาผลผลิตทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานตามที่คาดหวัง ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษา หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถแสดงในแผนภาพ ที่ 2



แผนภาพที่ 2 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิดเห็นและอารมณ์ที่พึงพอใจ สบายใจต่องานและนายจ้าง อันมีผลมาจากได้รับการตอบสนองความต้องการ และได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลายดังนี้

กันตยา เพิ่มผล (2543 : 122) กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วความพอใจงานสัมพันธ์กับความคิดเห็นของคณงานที่มีต่องานและต่อผู้เป็นนายจ้าง แต่หากจะพูดให้เจาะจงลงไปแล้ว ความพอใจงานอาจอธิบายได้ว่าเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกชอบงานของคนคนหนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดด้วย สิ่งที่ขาดหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้ (เทพนม เมืองแมน ; และ สวิง สุวรรณ 2540 :100)

กิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ

กูด (ไพศาล อุจน์โรจน์. 2546 : 23 ; อ้างอิงจาก Good. 1973 : 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

เดวิส (วงเดือน ผ่องแผ้ว. 2545 : 11 ; อ้างอิงจาก Davis. 1967 : 81) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

มอส (ประกาศ เกตุแก้ว. 2546 : 11 ; อ้างอิงจาก Morse. 1953 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545 :133) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน จะเห็นได้ว่าเรื่องความพึงพอใจในงานนี้ เป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง

ธงชัย สันติวงษ์ (2529 : 359) กล่าวว่า ถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้เห็นช่องทาง หรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของตนดีขึ้น หรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดการให้คนงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนงานจะสูง และผลงานก็จะดีตามไปด้วย

ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 156). ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้ ฝ่ายจัดการและฝ่ายบริหารงานแม้จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล เช่น อายุ การศึกษา บุคลิกภาพ แต่ก็สามารถจัดและสรรหา รวมทั้งบรรจุบุคลากรให้เหมาะสมกับงานที่ทำ ซึ่งควรพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่มีส่วนในการให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย

จากการศึกษาถึงความพึงพอใจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่บุคคลมีความรู้สึกชอบ ถูกใจ เมื่อได้ผลตามความพึงพอใจแล้วรู้สึกยินดี โดยการแสดงออกมาทางพฤติกรรม

3. ปัจจัยและองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 100 – 103) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน ทัศนคติทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของเขา งานของคนใดคนหนึ่งเป็นสิ่งที่มีความหมายมากกว่าการเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นเท่านั้น เช่น การพิมพ์ การรอคอยลูกค้า การขับรถส่งของ งานที่เราทำจะรวมถึงการมีปฏิริยาโต้ตอบต่อกันกับผู้ร่วมงานและเจ้านาย การทำตามกฎเกณฑ์และนโยบายขององค์กร การทำงานให้มีคุณภาพเข้าขั้นมาตรฐานต่อกัน มีชีวิตอยู่กับสภาพการทำงานซึ่งบ่อยครั้งมีคุณภาพต่ำกว่าที่เราคิดและอื่น ๆ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ดังที่กล่าวมา พนักงานจะมีการประเมินว่าเขาพอใจหรือไม่

สิ่งที่ช่วยตัดสินด้านความพอใจในงาน(What determines job satisfaction) สิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความพอใจในงาน ได้แก่

1. งานที่ท้าทายระดับสติปัญญา (Mentally challenging work) พนักงานมีแนวโน้มที่จะชอบงานที่ให้โอกาสเขาในการใช้ทักษะและความสามารถ ตลอดจนงานที่ทำนั้นมีความหลากหลาย มีอิสระในงานและมีการป้อนกลับในงานที่เขาทำ ลักษณะเหล่านี้ทำให้เกิดการท้าทาย

ในสติปัญญา สภาวะที่ท้าทายระดับปานกลาง พนักงานทุกคนจะพอใจและมีความสุขในการทำงาน เพราะงานซึ่งมีการท้าทายเพียงเล็กน้อยสร้างความน่าเบื่อหน่าย

2. ความเสมอภาคในการรับรางวัล (Equitable rewards) พนักงานต้องการระบบการให้รางวัลและนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม ตลอดจนอยู่ในแนวทางที่เขาคาดหวังไว้ เช่น ให้รางวัลตามระดับความชำนาญของพนักงาน ตามมาตรฐานของค่าแรง ก็จะทำให้พนักงานพอใจ เพราะคนไม่ได้ต้องการเงินมาก ๆ ไปหมดทุกคน คนจำนวนมากต้องการการยอมรับ ถึงแม้จะทำงานได้เงินน้อยกว่า การรับรู้ถึงความยุติธรรมเป็นความเกี่ยวข้องระหว่างการจ่ายเงินกับความพอใจ เช่นเดียวกันพนักงานจะเสาะแสวงหา นโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม และปฏิบัติได้ เพราะการเลื่อนตำแหน่ง เป็นการจัดโอกาสสำหรับความก้าวหน้าให้กับบุคคล โอกาสแห่งความรับผิดชอบมากขึ้น และเป็นการเพิ่มสถานภาพทางสังคม เมื่อบุคคลรับรู้ว่าการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรมเขาก็จะมีความพอใจในงาน

3. การให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน (Supportive working conditions) พนักงานจะรู้สึกว่าการที่เขาทำเป็นงานที่ดี มีความสะดวกส่วนตัวและมีความสุขในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานชอบที่ทำงานที่มีสิ่งแวดล้อมที่ดีมากกว่าสิ่งแวดล้อมที่เป็นอันตรายและไม่สะดวกสบาย เช่น ร้อนเกินไป แสงไม่พอ นอกจากนี้ พนักงานส่วนใหญ่ชอบงานที่ใกล้บ้าน มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีเครื่องมืออุปกรณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

4. การช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Supportive colleagues) พนักงานมีความต้องการปฏิภักิริยาโต้ตอบต่อกันทางสังคม ฉะนั้นมิตรภาพและการช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะเพิ่มความพอใจให้พนักงานมากขึ้น พฤติกรรมของเจ้านายคนใดคนหนึ่งอาจจะมีผลต่อการตัดสินใจด้านความพอใจ จากการศึกษาพบว่า พนักงานจะมีความพอใจเพิ่มขึ้นทันทีเมื่อหัวหน้าของเขามีความเข้าใจและมีความเป็นมิตรกับเขา ให้การยกย่องเมื่อทำงานดี ฟังความคิดเห็นของพนักงาน และแสดงความสนใจเป็นการส่วนตัว

บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน (The personality-job fit) บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับอาชีพที่เขาเลือกมักจะพบว่า เขาเหล่านั้นมีสติปัญญาและความสามารถที่เข้ากันได้ดีกับงานของเขา ดังนั้นเขาจึงมักประสบความสำเร็จในงาน เพราะเขามีความพอใจในการทำงานและมีความพอใจที่จะประสบความสำเร็จในงาน ทฤษฎี Holland personality-job fit กล่าวว่า บุคลิกภาพของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ผลของความพึงพอใจในงานเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานของพนักงาน (The effect of job satisfaction on employee performance) ความสนใจของผู้บริหารเกี่ยวกับความพอใจในงานมีแนวโน้มจากผลของความสามารถในการทำงานของพนักงาน นักวิจัยได้ให้ความสนใจ

และพบว่าผลของการไม่พอใจที่เกิดขึ้นอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อผลผลิตของพนักงาน การขาดงาน และการออกจากงาน ดังนี้

1. ความพอใจและผลิต (Satisfaction and productivity) ถ้าพนักงานมีความสุขจะมีผลงานที่ดี องค์การที่มีพนักงานที่พอใจในงานมีแนวโน้มที่จะมีผลผลิตที่ดีให้กับองค์การมากกว่า องค์การที่พนักงานมีความพอใจน้อย

2. ความพอใจและการขาดงาน(Satisfaction and absenteeism) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจกับการขาดงานเป็นลบ ซึ่งอาจสรุปได้ว่า ความไม่พอใจของพนักงานเป็นสาเหตุของการขาดงาน

3. ความพอใจและการออกจากงาน(Satisfaction and turnover) ความพอใจมีความสัมพันธ์เป็นลบกับการออกจากงาน ปัจจัยที่ทำให้พนักงานออกจากงาน เช่น สภาพของตลาดแรงงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับโอกาสเลื่อนงาน ระยะเวลาของการดำรงตำแหน่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจละทิ้งงานในปัจจุบัน โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า บุคคลใดมีความพึงพอใจในงาน ก็แสดงออกมาทางบุคลิกภาพ ในด้านการปฏิบัติงาน เช่นมีความกระตือรือร้น มีความเต็มใจที่จะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อที่จะได้มีส่วนร่วมในองค์กร

กิลเมอร์ (กิติมา ปรีศิตติก. 2529 : 325 ; อ้างอิงจาก Gilmer.1966 : 80) ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ควรได้ปฏิบัติตามหน้าที่เต็มความสามารถและได้รับความเป็นธรรม
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน
3. พพอใจในการจัดการ (company and management) ได้แก่ความพึงพอใจในงานที่ทำ และพอใจในการจัดการ
4. ค่าจ้าง (wages) มีความรู้สึกพอใจในค่าจ้างสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้น ๆ
5. ลักษณะการทำงาน (intrinsic aspects of the job) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำงานตามที่ต้องการและถนัด
6. การบังคับบัญชา (supervision) มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
7. ลักษณะทางสังคม (social aspects of job) หากผู้ทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุขก็เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น

8. การสื่อสาร (communication) ช่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากน้อยต่างกัน

9. สภาพการทำงาน (working condition) ทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยต่างกัน

10. สิ่งตอบแทน (benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัยมีส่วนช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 112 – 113) กล่าวว่าองค์ประกอบส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงาน ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านประชากร (Demographic Factors) สรุปได้ดังนี้

1.1 ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจต่องานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานอายุมาก กลุ่มอายุที่มีความแตกต่างของความพอใจอย่างมากเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า คือ กลุ่มอายุ 16 - 29 ปี

1.2 โดยทั่วไปกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเพศหญิงและเพศชายไม่มีความแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจในงานอย่างเห็นได้ชัด

1.3 ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มผู้ปฏิบัติที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจในงานสูง ระดับความพึงพอใจในงานจะต่ำในกลุ่มที่มีการศึกษาระดับวิทยาลัยแต่ไม่ได้ปริญญาตรี

1. ความสามารถ (Abilities)

มีการศึกษาวิจัย 2-3 เรื่อง ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคลกับความพึงพอใจในงานพบว่าความสามารถของบุคคลเป็นตัวกำหนดการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นและสามารถใช้ในการทำนายพฤติกรรม ซึ่งจะเป็นสิ่งที่แสดงถึงความไม่พอใจในงานได้เช่นกัน เช่น การออกหรือระงับการเป็นอาสาสมัครก่อนครบวาระเป็นต้น และพบว่าความแตกต่างระหว่างความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล และความสามารถที่ถูกคาดหวังว่าบุคคลนั้นจะมีความสัมพันธ์อย่างมากกับระดับความพึงพอใจ

2. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ (Personality Characteristics)

มีงานวิจัยน้อยมากที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความพึงพอใจงาน อย่างไรก็ตาม เราทราบดีว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานและความพอใจงาน มีอิทธิพลมาจากความมากน้อยของความต้องการระดับที่สูงขึ้นไป ความต้องการเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ และ

ความแตกต่างของบุคคลในระหว่างความต้องการรางวัลจากภายในเปรียบเทียบกับรางวัลจากภายนอก

ชลิตา ศรมณี และ พูนศรี สงวนชีพ (2526 : 199-120) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กรรมวิธีในอันที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังมุ่งสร้างเสริมทัศนคติที่ดีในการทำงานให้พนักงานมีกำลังใจ มีใจรักงาน มีความคิดริเริ่มในการที่จะปรับปรุง การปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้แล้ว การเจริญเติบโตที่รวดเร็วทางด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ประกอบกับการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของจำนวนประชากร ได้ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมในเรื่อง การแข่งขันทางการศึกษา การประกอบอาชีพ หน้าที่การงาน การดำรงชีวิต จึงเป็นเหตุให้บุคลากรที่มีความต้องการที่จะศึกษาเพิ่มเติม หรือเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง ทั้งนี้ที่จะนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาหรือการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ธงชัย สันติวงศ์ (2533 : 249) ที่กล่าวว่า การได้รับมอบหมายหน้าที่ ที่ได้รับกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จุดสำคัญของความรับผิดชอบคือ การผูกพัน ความรับผิดชอบเกิดขึ้นได้เนื่องมาจากสาเหตุของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบอาจเป็นข้อผูกพันที่มีลักษณะต่อเนื่องกันไป หรืออาจสิ้นสุดลง ด้วยการได้กระทำตามที่ได้รับมอบหมาย

จากการศึกษา ปัจจัยและองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ มนุษย์ต้องการความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความพอใจในการจัดการ ค่าจ้าง ลักษณะการทำงาน การบังคับบัญชา การสื่อสาร สภาพการทำงาน สิ่งตอบแทน โดยมีองค์ประกอบในด้านเพศ อายุ การศึกษา ความสามารถ และบุคลิกภาพ เป็นสิ่งกระตุ้นที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจากการตอบสนองความต้องการนั้น ๆ ดังนั้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยและองค์ประกอบดังกล่าวมีความสำคัญในการสนับสนุนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและทำให้งานมีประสิทธิภาพต่อไป

4. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ (2541: 24) ได้กล่าวว่า ทักษะในการจัดการ (Management skills) ผู้จัดการจำเป็นจะต้องมีทักษะและความสามารถ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วย

1. ทักษะด้านเทคนิค (Technical skills) เป็นความสามารถที่จะประยุกต์ใช้ความรู้และความชำนาญเฉพาะด้าน เป็นทักษะของกลุ่มวิชาชีพ เช่น วิศวกร นักการบัญชี หรือศัลยแพทย์ที่จะ

มุ่งทักษะด้านเทคนิค โดยอาศัยการศึกษาที่เป็นทางการ ทักษะที่มีรูปแบบอย่างแพร่หลายจะต้องมีการเรียนรู้เฉพาะด้านทั้งในทางทฤษฎีและการปฏิบัติในสาขากลุ่มวิชาชีพ ทักษะด้านเทคนิคจะไม่มี การกำหนดที่ตายตัวเพราะทักษะเหล่านี้อาจจะเริ่มต้นเรียนรู้ในโรงเรียนหรือที่ทำงานหรืออาจศึกษา จากโปรแกรมการฝึกอบรมที่เป็นทางการได้ งานด้านวิชาชีพหรือเทคนิคเหล่านี้ต้องการผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้านจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคลที่จะต้องพัฒนาทักษะด้านเทคนิคในการทำงาน

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill) เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับ บุคคลอื่นโดยมีความเข้าใจ และมีความสามารถในการจูงใจผู้อื่นทั้งเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม บุคคลจำนวนมากมีความชำนาญในทักษะด้านเทคนิค แต่ไม่มีความชำนาญด้านมนุษยสัมพันธ์จึงทำ ให้มีลักษณะความเป็นผู้นำที่บกพร่อง เช่น เป็นผู้ฟังที่ไม่ดีไม่สามารถเข้าใจความต้องการของบุคคล อื่นหรือมีความลำบากที่จะแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง เนื่องจากผู้จัดการจะต้องช่วยในทางต่างๆ ล่วงไป ด้วยดีจึงต้องมีทักษะความเป็นมนุษยสัมพันธ์เพื่อจูงใจ (Motivate) เพื่อสื่อสาร (Communicate) และ มอบหมายงาน (Delegate)

3. ทักษะด้านแนวความคิด (Conceptual skills) เป็นความสามารถด้านความคิดที่จะ วิเคราะห์และแยกแยะสถานการณ์ที่ซับซ้อน ตัวอย่าง หากต้องการให้ระบุปัญหา ผู้จัดการก็ จำเป็นต้องใช้ทักษะด้านการตัดสินใจในการกำหนดทางเลือก ประเมินทางเลือก หรือตัดสินใจเลือก ทางที่ดีที่สุด

4. ทักษะด้านการบริหารธุรกิจ (Business management skills) ประกอบด้วย (1) ทักษะ ด้านการตัดสินใจ (Planning) และการกำหนดเป้าหมาย (Goal setting) (2) ทักษะด้านการตัดสินใจ (Decision making) (3) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relations) (4) ทักษะด้านการตลาด (Marketing) (5) ทักษะด้านการเงิน (Finance) (6) ทักษะด้านการบัญชี (Accounting) (7) ทักษะด้าน การบริหาร (Management) (8) ทักษะด้านการควบคุม (Control) (9) ทักษะด้านการเจรจาซื้อขาย (Negotiation) (10) ทักษะด้านนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด (Venture launch) (11) ทักษะด้านการ บริหารที่สร้างความเจริญเติบโตให้แก่กิจการ (Managing growth)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะการทำงานผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการสร้าง แบบสอบถามในส่วนทักษะการทำงาน และนำมาใช้ในการกำหนดกรอบความคิดทางด้านตัวแปร อิสระ โดยแนวคิดดังกล่าวจะทำให้เราทราบว่าทักษะใดที่มีส่วนสำคัญในการทำงานให้ประสบ ความสำเร็จในการทำงาน

โนลส์ (สว๊ฒน์ วัฒนวงศ์. 2547 : 174 – 175; อ้างอิงจาก Malcom S. Knowles.1970) นักการศึกษาผู้ใหญ่ที่มีชื่อเสียงชาวอเมริกัน ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการขั้นพื้นฐาน ของมนุษย์แยกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้



1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs)

เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ส่วนมากมนุษย์เรามีความต้องการทางด้านนี้เพื่อความคงอยู่ของร่างกาย ในทางการศึกษาผู้ใหญ่ คือ ความต้องการแลเห็น ได้ยินเสียง ความสุขสบาย การพักผ่อน หมายความว่าหากตัวหนังสือเล็กเกินไป เสียงเบาเกินไป แก้วน้ำแข็งไป สิ่งเหล่านี้ก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จพอใจได้เล็กเกิน

2. ความต้องการเพื่อความเจริญงอกงาม (Growth Needs)

นักจิตวิทยาส่วนมากเห็นตรงกันว่า ความต้องการด้านนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะพาไปสู่ส่วนอื่น ๆ ของความต้องการ ซึ่งก็ตรงกับความต้องการการกระทำของตนตามความสามารถ (Self-Actualization) ตามทฤษฎีของมาสโลว์นั่นเอง ผู้ใหญ่ที่มองไม่เห็นอนาคตของตัวเองนั้น เป็นบุคคลที่น่าสงสาร เพราะว่าการมองไม่เห็นความก้าวหน้าในอนาคตของตัวเองนั้น ทำให้คุณค่ามัน ๆ ลดลงอย่างมาก จากการศึกษา พบว่า คนที่เกษียณอายุแล้วสามารถทำงานให้เป็นประโยชน์ได้ จะมีการปรับตัวได้ดีกว่าคนที่ไม่สามารถหางานทำหรือทำตนให้เป็นประโยชน์

3. ความต้องการได้รับความมั่นคงปลอดภัย (The Needs for Security Needs)

เป็นที่ยอมรับกันมานานแล้ว สัตว์โลกมีสัญชาตญาณ สำหรับการป้องกันตัวเอง ความต้องการด้านความปลอดภัยทางร่างกาย ถ้าหากความต้องการความมั่นคงไม่ได้รับการตอบสนอง จะเกิดอาการทางพฤติกรรมตามมาด้วย คือ เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงโดยการถอนตัวออกจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้งหลาย

4. ความต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ (The Needs for New Experience)

เมื่อคนแสวงหาความมั่นคง เขาต้องผจญภัย และการเสี่ยง คนเราจึงอาจจะเบื่อหน่ายต่องานประจำที่ซ้ำซาก ดังนั้น เมื่อความต้องการด้านนี้เกิดสับสนขึ้นบุคคลจะเกิดความว้าวุ่นใจ จนเกิดอาการทางพฤติกรรมเหนื่อยอ่อน ทำให้เขาต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ รวมทั้งแนวคิดใหม่ ๆ

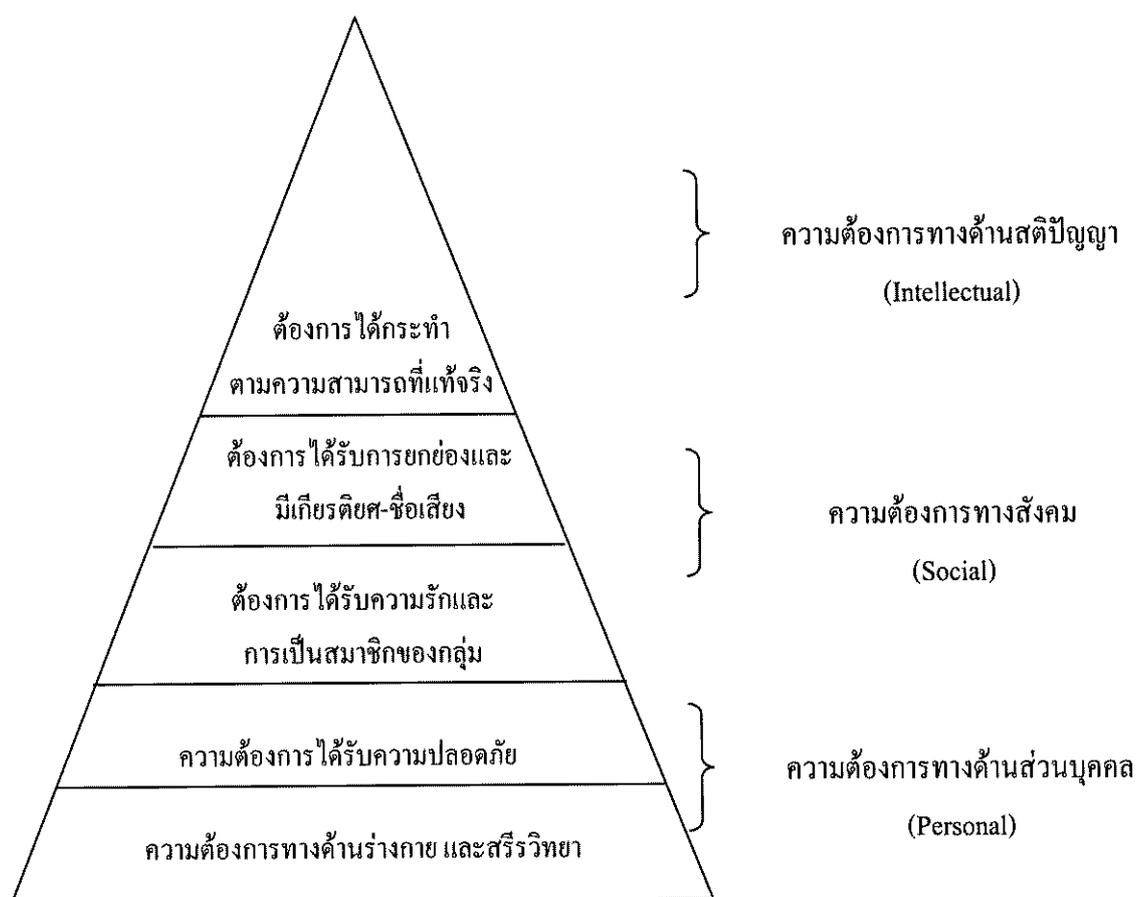
5. ความต้องการทางด้านจิตใจและอารมณ์ (The Needs for Affection)

คนทุกคนต้องการได้รับความรัก รวมทั้งการที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งในบางครั้ง ก็เป็นสาเหตุจากความต้องการนี้ อาจจะเรียกได้ว่าเป็นความต้องการทางด้านสังคม คือ ความต้องการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ประสบการณ์ ความร่าเริง ความโศกเศร้า ถ้าหากความต้องการด้านนี้ไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดอาการ 2 ด้าน คือ การถอนตัวออกจากกลุ่ม และมีลักษณะแสดงอาการเป็นศัตรู

6. ความต้องการได้รับการยอมรับ (The Needs for Recognition)

มนุษย์ส่วนมาก ต้องการได้รับการตอบสนองเสียก่อน ความต้องการในลำดับต่อไป จึงจะเกิดขึ้น ดังนั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างอันเป็นเรื่องสนองความต้องการขั้นแรกถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น อันดับแรกสำหรับข้าราชการครูหรือผู้ปฏิบัติงาน

ทฤษฎีของมาสโลว์ ได้กล่าวว่า ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของ กระบวนการงูใจ และความต้องการจะแบ่งออกเป็นระดับต่าง ๆ กัน โดย Maslow ได้ตั้งข้อ สมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ว่า (Hierarchy of needs) โดยแยกออกเป็นลำดับชั้นที่ สำคัญ 5 ขั้นตอน ด้วยกันดังที่แสดงให้เห็นดังภาพ



แผนภาพที่ 3 แสดงความต้องการลำดับชั้นตามทฤษฎีของมาสโลว์

มาสโลว์ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2547 : 172 –173 ;อ้างอิงจาก Abraham H.Maslow.1943) เป็นนักจิตวิทยาที่ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงงูใจของมนุษย์ โดยเสนอแนวความคิดที่ว่า การงูใจของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ลำดับขั้นตอนความต้องการนี้เรียกว่า (Hierarchy of Needs) ซึ่งสามารถจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกได้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกายและสรีรวิทยา (Bodily Needs or Physiological Needs) เป็นความต้องการที่มาสโลว์ และนักจิตวิทยา เห็นว่าเป็นความต้องการระดับแรกสุด ได้แก่ อาหาร น้ำ เพื่อบรรเทาความหิว ความต้องการทางเพศ การพักผ่อนนอนหลับ การได้หย่อนใจ

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะแสวงหาความมั่นคง การป้องกันภัยอันตรายต่าง ๆ ถ้าหาไม่ได้รับการสนองตอบ คนเราอาจหาทางหลบหนีไปจากสภาพนั้น ๆ ก็ได้

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรู้และการเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่ม (Love and Belonging Needs) เพราะความต้องการได้รับความอบอุ่น การยอมรับจากสมาชิกหรือเพื่อนในกลุ่ม ต้องการทราบว่าตนเองมีฐานะอย่างไรในกลุ่มนั้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการความรู้และการเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่ม (Self – Esteem Needs) ซึ่งหมายถึงลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความเคารพ ความเชื่อมั่นอื่น ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกอิสระมีเสรีภาพ และความมีชื่อเสียงในด้านต่าง ๆ

ขั้นที่ 5 ต้องการได้กระทำตามความสามารถที่เป็นจริง (Self –actualization) เป็นขั้นสุดท้ายของความต้องการและเป็นความต้องการสูงสุดของบุคคลเพื่อแสดงถึงสิ่งที่เขามีความสามารถและศักยภาพที่จะกระทำได้

ทฤษฎีความคาดหวังหรือทฤษฎีวี (VIE) ของวรูม (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2545 : 112 -113) เมื่อปี ค.ศ. 1964 นี้เป็นทฤษฎีที่รากเหง้ามาจากแนวความคิดความเชื่อที่ว่า มนุษย์นั้นยึดเหตุผลทางเศรษฐกิจ (rational-economic man)

วรูม (Victor Vroom) ได้เสนอแนวความคิด 3 ประการ ไว้ ดังนี้

จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ (Valence) หมายถึงระดับความชอบของเอกบุคคลในผลลัพธ์โดยเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง นั่นคือระดับความมากน้อยของความชอบหรือการเห็นในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้จากการกระทำนั้นเอง ดังนั้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ Valence นี้ก็คือ ค่านิยม สิ่งจูงใจ ทักษะคติ และอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง Valence จะมีค่าเป็นศูนย์เมื่อบุคคลไม่รู้สึกสนใจใฝ่ดีต่อผลลัพธ์ที่จะได้และจะมีค่าติดลบเมื่อบุคคลนั้นไม่ยอมรับผลนั้นเลย

ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง ความเป็นไปได้หรือโอกาสของผลการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์ในระดับแรกจะทำให้ได้รับผลตอบแทนผลลัพธ์ในระดับแรกในระดับต่อไป ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น สมมติว่าบุคคล ๆ หนึ่งปรารถนาที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และเขาเห็นว่าการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ดี จะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้เป้าหมายของเขาเป็นผลได้ ดังนั้นผลลัพธ์ในระดับแรกของเขาจึงเป็นการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ดี จะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้เป้าหมายของเขาเป็นผลดี ดังนั้นผลลัพธ์ใน

ระดับแรกของเขาจึงเป็นการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ดี และผลลัพธ์ระดับแรกจะมี Valence ในทางบวก เพราะผลลัพธ์ระดับแรกนี้จะมีสัมพันธภาพกับผลลัพธ์ในระดับที่ 2 ที่คาดหวัง นั่นก็คือการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง อาจกล่าวได้ว่าผลลัพธ์ระดับแรกจะเป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ในระดับที่ 2 นั่นเอง

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึงความเป็นไปได้ที่การกระทำ หรือความพยายาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งโดยหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ระดับที่ 1 โดยเฉพาะความคาดหวังนี้ต่างจากความ เป็นเครื่องมือ โดยที่ความหวังจะเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในระดับที่ 1 และที่ 2

สรุปทัศนะของวรูม ระดับการจูงใจของบุคคลจึงขึ้นอยู่กับผลคูณของ Valence กับความ เป็นเครื่องมือ และความคาดหวัง และหากบุคคลกระทำการหลายอย่างก็เอาระดับการจูงใจที่หา ได้มารวมกันก็จะได้พลังในการจูงใจ เขาจะต้องพิจารณาก่อนว่า ความสามารถและความพยายาม ของเขา จะทำให้ได้ผลตามที่พึงปรารถนาหรือไม่

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548:91) เป็นทฤษฎีที่ เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือ หลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมี น้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการเพื่ออยู่รอด [Existence needs (E)] เป็นความต้องการพื้นฐานของ ร่างกายเพื่อมนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วย ความ ต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มี สวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ได้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความ ยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงานเป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ [Relatedness needs (R)] เป็นความต้องการที่จะให้ และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่อยู่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพัน หรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของ มาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ และผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า [Growth needs (G)] เป็นความต้องการในระดับ สูงสุดของบุคคล ซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการยกย่องบวกด้วยความ

ต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541:116) กล่าวว่า ความต้องการแตกต่างกัน และเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ไม่ใช่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ [Need for achievement (nAch)] หมายถึง บุคคลต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุด เพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง บุคคลผู้มีความต้องการความสำเร็จจะต่อสู้เพื่อให้บรรลุความสำเร็จส่วนตัวมากกว่ารางวัลในรูปสิ่งของ ต้องการความสำเร็จ (nAch) จากผลการวิจัยของ McClelland พบว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จส่วนตัวมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น โดยแสวงหาสถานการณ์ซึ่งสามารถบรรลุความสำเร็จส่วนตัวในการแสวงหาคำตอบของปัญหา โดยได้รับการป้อนกลับอย่างรวดเร็วจากการทำงาน เพื่อสามารถบอกสิ่งที่เขากำลังปรับปรุงและสิ่งที่เขาดังเป้าหมายไว้ เขาจะพอใจการทำงานที่มีปัญหาและพร้อมที่จะยอมรับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการเอาชนะอุปสรรค

2. ความต้องการความผูกพัน [Need for affiliation (nAff)] หมายถึง บุคคลต้องการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีความเป็นมิตรไมตรี และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น จากการวิจัยพบว่า พนักงานมีความสนใจด้านนี้น้อย ความต้องการความผูกพันนี้ สอดคล้องกับแนวความคิดของ Dale Carnegie's ที่ว่าบุคคลมีความปรารถนาที่จะให้บุคคลอื่นชอบตนเอง และเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะมีสิ่งจูงใจด้านความเป็นมิตร และชอบสถานการณ์ การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน

3. ความต้องการอำนาจ [Need for power (nPow)] หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจ เพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจ (nPow) สูงจะมีความพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์การแข่งขันหรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่สถานภาพ และมีความต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของเฮร์สเบิร์ก (Herzberg) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) เฮร์สเบิร์ก (Herzberg) ได้มีแนวความคิดที่คล้ายกับแนวความคิดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ของอับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H.Maslow) โดยเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยที่อยู่ภายในบุคคล อันเป็นสาเหตุทำให้บุคคลปฏิบัติในแนวทางเฉพาะตน เฮร์สเบิร์กศึกษาว่า คนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่ได้ค้นพบ คือ ความต้องการความสุขจากการทำงาน นั่นคือ สิ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในงาน เขาอธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงานปัจจัยที่ส่งผลถึงความไม่พึงพอใจในงานนั้นแยกจากกันและไม่เหมือนกัน เป็นปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่มจึงให้ชื่อทฤษฎีของเขาว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยมีสมมติฐานว่า ความพึงพอใจ ในงานที่ว่าเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงาน องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่ 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Factor) ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน ความต้องการภายใน ความต้องการภายในของพนักงานที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง โดยจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจและเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน คือ

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) เช่น การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย หรือการมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงานและผลของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

1.2 การได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ (Recognition) คือการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง การได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและความมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) คือการมีโอกาสก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ เป็นต้น

1.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทาย ความสามารถในการทำงาน ความอิสระในการทำงาน งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัดตรงตามความรู้ที่ได้ศึกษาเป็นต้น

1.5 โอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว (Personal Growth) คือ การได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนโอกาสที่ได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง

1.6 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การที่ได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบและ การได้รับการมอบหมายงานที่สำคัญ เป็นต้น

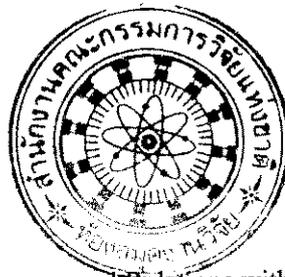
2. ปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นักงาเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงแต่เป็นเพียงสิ่งที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้นักงาเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยทั้งหมด 10 ด้าน ด้วยกันคือ

2.1 นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (Company Policies) เช่น นโยบายการควบคุมดูแลระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการหรือวิธีการบริหารงานขององค์กร มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจน มีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

2.2 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervisors Technical) เช่น ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายงานมีความชัดเจน วิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงาน ความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations Superior) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน



- 2.5 ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น (Interpersonal Relations with Other Division) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลแผนกอื่น
- 2.6 ค่าตอบแทน (Pay) เช่น ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น
- 2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) เช่น ความมั่นคงของบริษัท ภาพพจน์ชื่อเสียงหรือขนาดของบริษัท
- 2.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) เช่น สภาพความเป็นอยู่ในชีวิตปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน
- 2.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น สภาพการทำงานในที่ทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในการทำงาน
- 2.10 ตำแหน่งงาน (Status) เช่น อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี ความสำคัญของงานต่อบริษัท เป็นต้น

จากแนวคิดข้างต้น จะเห็นว่า ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Factor) เช่น ความสำเร็จ และความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงจากการทำงานและผลงานของบุคลากร และในด้านการยอมรับยกย่องและชมเชยและความก้าวหน้า เป็นสิ่งที่บุคลากรจะได้รับจากงานที่ทำโดยปัจจัยเหล่านี้จะมุ่งเน้นที่ตัวงาน (Job Centered) ในขณะที่ปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factor) จะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งไม่เกี่ยวกับงานโดยตรง เช่น นโยบายและการบริหารงานของบริษัท ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพการทำงาน เป็นต้น

เฮอริสเบิร์ก (Herzberg) พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่าปัจจัยที่ช่วยลด ความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factor) นั้น เป็นปัจจัยที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้นักบุคลากรเกิดความไม่พอใจในการทำงานเหล่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงาน หรือบีบบังคับให้นักบุคลากรทำงานด้วยการลงโทษจะทำให้บุคลากรทำงานด้วยความไม่เต็มใจ มีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องานที่ทำ ดังนั้น จึงควรให้จะใช้ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Factor) เช่น การออกแบบงานให้งานมีความน่าทำทำท่ายความสามารถได้มี การพัฒนาตนเอง เป็นต้น บุคลากรก็จะเกิดความพึงพอใจในงานทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ดังนั้นในการศึกษานี้ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Two Factors Theory) เป็นหลักในการวิจัย การประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ปีการศึกษา 2552

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

รังสิมา เหลืองอ่อน (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ขนาดกลางและขนาดเล็ก จังหวัดสมุทรปราการ ประการที่ 2 เพื่อศึกษาขีดความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ขนาดกลางและขนาดเล็ก กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ และ ประการที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบความต้องการแรงจูงใจในการทำงานและ ขีดความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ขนาดกลางและขนาดเล็ก จังหวัดสมุทรปราการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ขนาดกลางและขนาดเล็ก จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 3 แห่ง รวมทั้งหมด 255 คน โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ตามสูตรการคำนวณการหาขนาดตัวอย่างของยามานะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่พัฒนาและสร้างขึ้นเอง สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test แบบ independent และ ANOVA ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ขนาดกลางและขนาดเล็ก จังหวัดสมุทรปราการ คือ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วงตั้งแต่ 18-30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษาอยู่ในช่วงมัธยมศึกษาตอนต้น ระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 1-3 ปี และมีระดับเงินเดือน 5,000-7,000 บาท โดยภาพรวมด้านความต้องการแรงจูงใจในการทำงานพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ขนาดกลางและขนาดเล็ก จังหวัดสมุทรปราการ มีความต้องการแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากและปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ลำดับแรกเป็นความต้องการด้านความปลอดภัย รองลงมาความต้องการความรัก ความต้องการทางสรีระเป็นลำดับที่ 3 ความต้องการการพัฒนาตนเองเป็นลำดับที่ 4 และสุดท้ายเป็นความต้องการความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีค่า โดยภาพรวมด้านขีดความสามารถอยู่ในระดับมากและปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของขีดความสามารถด้านความรู้เป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นด้านทักษะ และด้านเจตคติเป็นลำดับสุดท้าย เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการแรงจูงใจในการทำงาน และขีดความสามารถ โดยการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ปรากฏผลการทดสอบทั้งส่วนที่ปฏิเสธและยอมรับตามสมมติฐานของการวิจัยดังนี้ ด้านความต้องการแรงจูงใจในการทำงาน เมื่อจำแนกตามปัจจัยพบว่า ด้านเพศ มีความต้องการแรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ด้านอายุและด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา และด้านระดับเงินเดือน มีความต้องการแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ในทุกด้าน ด้านระยะเวลาการทำงาน มีความต้องการแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน ($p < .05$) ด้านขีดความสามารถ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านเพศ ด้านอายุ และด้านสถานภาพสมรส และด้านระยะเวลาการทำงาน และด้านระดับเงินเดือน มีขีดความสามารถไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ด้านระดับการศึกษา มีขีดความสามารถแตกต่างกันในทุกด้าน

วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนันท์ (2546 : 8) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับเพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน ของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ สรุปผลการวิจัยคือ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า พนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีองค์ประกอบด้านอื่น ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการนิเทศงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับปัจจัยค้ำจุน แสดงให้เห็นว่า พนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ ได้รับแรงจูงใจในด้านนี้ไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮอรัชเบิร์ก (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2544 : 146) ที่ว่า ผู้บริหารจะต้องพยายามรักษาปัจจัยค้ำจุนให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจของผู้ที่ทำงาน เพื่อป้องกันมิให้ผู้ทำงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานได้

สุรางค์ ฤกษ์บุพบา (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนในเครือคณะพระหฤทัยของพระเยซูเจ้า โดยใช้แบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า ได้ผลวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ครูโรงเรียนในเครือคณะพระหฤทัยของพระเยซูเจ้าแห่งกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความก้าวหน้า

ในตำแหน่งหน้าที่การงาน และด้านเงินเดือน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนในเครือคณะพระมหากษัตริย์ของพระเยซูเจ้าแห่งกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานพบว่า

2.1 ครูที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ครูที่มีตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้านและโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการยอมรับนับถือมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สกล อนันตเสรี (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกเป็น 14 ด้าน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก จากแบบสอบถามทั้งหมด 375 ฉบับ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 4 ด้าน คือ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความสำเร็จของงาน สภาพการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ และการได้ยอมรับนับถือ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 10 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ สถานะของอาชีพ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน เทคนิคของผู้มีเทศ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความเป็นอยู่

ส่วนตัว เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหารงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากนี้พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวม 6 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล สถานะของอาชีพ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และความสำเร็จของงานส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 14 ด้าน แตกต่างกัน

มณฑา แสงชัน (2548 : 90) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยการศึกษา พบว่า การยอมรับนับถือเป็นการสร้างความภาคภูมิใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ Herzberg (1959 : 60) ได้กล่าวว่า การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานอื่น อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตน์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ นั้น ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง

จงกลณี เจริญสุข (2541 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายบริการทางวิชาการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันในด้านความรู้สึกรับผิดชอบและด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ณรง สุขประเสริฐ (2537:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามสภาพ ปรากฏว่า ผู้มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือมัธยมหรือเทียบเท่าระดับปริญญาตรี และระดับอนุปริญญาตามลำดับ พนักงานช่างที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 – 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด 10 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ ส่วนระดับความพึงพอใจเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการยอมรับ

จันทร์ฉาย วิเศษสุวรรณ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการด้านผลประโยชน์ตอบแทนและด้านความมั่นคงในอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกลักษณ์ เทียนภู (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนปริยัติรังสรรค์ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ครูที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เจริญพร เรืองอ่อน (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูผู้สอน สำนักงานเขตหนองจอก สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1. ครูผู้สอน สำนักงานเขตหนองจอก สังกัดกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 2. ครูผู้สอน สำนักงานเขตหนองจอก สังกัดกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่วนปัจจัยค้ำจุนครูผู้สอนมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน ส่วนด้านเงินเดือนครูผู้สอนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ครูผู้สอนที่มีเพศ และสถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนครูผู้สอนที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์การสอนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

วาเลซ (Valez. 1972 : 977-A) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายใน และองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแห่งเมืองโคลัมเบีย พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับสถานภาพของงานการบริหารและการควบคุมงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงานการยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบและความเจริญก้าวหน้า

อัลมาห์ (Almah. 1978 : 1402-A) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ระดับความพึงพอใจของ อาจารย์มหาวิทยาลัยในประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่า อาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอกมีความพึงพอใจใน ด้านความรับผิดชอบสูงกว่าอาจารย์วุฒิอื่น ๆ และไม่พึงพอใจด้านบริหารน้อยกว่าอาจารย์วุฒิอื่น ๆ โดยเฉพาะกลุ่มอาจารย์ที่เป็นศาสตราจารย์จะมีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้า ค่าจ้าง การบริหาร การนิเทศ มากที่สุด