

## บทที่ 2

### วรรณคดีและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษาในสถาบันผลิตครู มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษาในสถาบันผลิตครู ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

#### ก. วรรณคดีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ทฤษฎี แนวความคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงาน

2.3 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### ข. รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### วรรณคดีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

##### ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้คำจำกัดความของคำว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้หลายท่าน ดังนี้ บีช (Beach, 1965) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจร่วมกันของคนทำงานแต่ละคนที่ได้รับจากผลงานของเขา จากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงาน และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะมีส่วนสัมพันธ์กับบุคลิกลักษณะของความปลอตกภัย ความพึงพอใจ และความสูกายสบายใจของผู้ปฏิบัติงาน

เบนจามิน (Benjamin, 1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

ฟีลแมน และอาร์โนล (Feldman and Arnold, 1983) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นสิ่งที่แสดงออกหรือ ความรู้สึก

ที่มีอยู่ ทั้งหมดที่บุคคลผู้นั้นมีต่องานที่เขาปฏิบัติ

สมาน สรพรศรี (2532) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความสุขที่เกิดจากงานและทัศนคติที่ดีต่องาน อันเกิดจากปัจจัย องค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง ผลตอบแทน ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน ความเหมาะสม ปริมาณงาน มิตรภาพ และผู้บังคับบัญชา

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2534) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง เจตนาที่ดีที่เป็นบวกต่องาน ทำให้ผู้ร่วมงานไม่รู้สึกเบื่องาน หรือหลีกเลี่ยงจากการทำงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผู้ให้ความหมายหลายท่านพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นเรื่องของสภาพจิตใจ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การหรือหน่วยงานที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการในด้านต่าง ๆ จนเป็นที่พอใจและเกิดการตื่นตัว มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้ประสบผลสำเร็จลุล่วงและมีประสิทธิภาพ

**ทฤษฎี แนวความคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

เพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวความคิดต่าง ๆ ตลอดจนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากเอกสารตำราต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ อย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปสาระสำคัญเป็น 3 หัวข้อ คือ

### 1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจได้มาก บุคคลในหน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ดังนั้นผู้บริหารจึงมีบทบาทสำคัญที่จะต้องรู้จักน้อมนำจิตใจของผู้ร่วมงานให้มีการประสานสัมพันธ์กันอย่างดี จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้ทฤษฎีพื้นฐาน และความต้องการของมนุษย์ในด้านต่าง ๆ อย่างถูกต้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ในที่นี้จะกล่าวถึงเพียง 2 ทฤษฎี คือ

### 1. ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอริช เบอร์ก (Herzberg's Dual Factor Theory)

เฮอริช เบอร์ก (Herzberg, 1959) หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา แห่งมหาวิทยาลัย เวสเทิร์นรีเสิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกาและคณะ ได้พิมพ์

รายงานการวิจัยเรื่อง การจูงใจในการทำงาน (The Motivation to Work) ออกมาเผยแพร่ เพื่อเสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual Factor Theory)

ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี เฮอริช เบอร์กและคณะ ได้เริ่มศึกษาเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากโรงงาน 11 แห่ง ในเขตพิตต์สเบิร์ก(Pittsburgh) ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้มีจุดประสงค์ที่จะหาคำตอบว่า ปัจจัยอะไรเป็นสิ่งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในภาวะของการทำงาน ผลของการสัมภาษณ์ ปรากฏว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อการทำงานของคน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถจัดได้เป็น 2 กลุ่มคือ

1. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะ เป็นสภาวะแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ สาเหตุเนื่องมาจากสภาวะแวดล้อมของงาน ได้แก่ ความไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านี้มีสุขภาพจิตในการปฏิบัติงานเสื่อมลง ปัจจัยสุขอนามัย มีดังนี้

1.1 นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน (Company Policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

1.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถ ได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

1.3 ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations superior, subordinate, peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

1.4 เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

1.5 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

1.6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึก

ที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกโยกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่

1.7 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

1.8 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือ เครื่องมืออื่น ๆ

1.9 วิธีการบังคับบัญชา (Supervision - Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

2.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงรู้สึกพอใจ

2.2 การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว

2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

อย่างไรก็ดี ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ที่ประกอบด้วยปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยรูปร่าง ซึ่งปัจจัยสุขอนามัย ไม่ใช่อะไรที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของ เฮอริช เบอร์ก คือ ปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำและปัจจัยรูปร่างจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยสุขอนามัยย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากปัจจัยสุขอนามัยไม่มีอยู่แต่ถ้าหากปัจจัยสุขอนามัยมีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่า คนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยสุขอนามัยเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง (สมยศ นาวิการ, 2521) ส่วนปัจจัยรูปร่างก็เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำนั้น ดังนั้น ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮอริช เบอร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน (สมยศ นาวิการ และผุสดี สุมาคม, 2520)

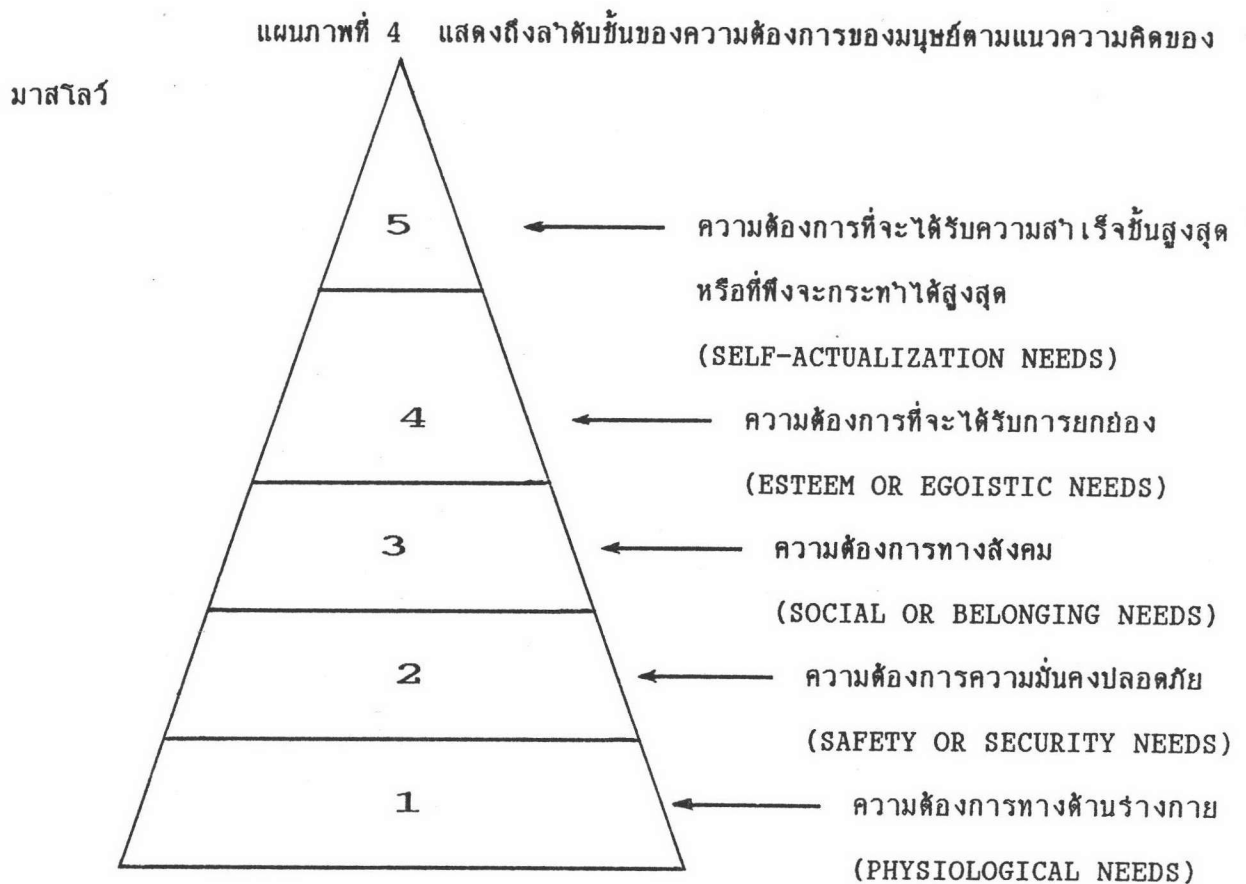
2. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs) เขายังให้เห็นว่า บุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะสนองตอบความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

2.1 บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

2.3 ความต้องการของบุคคลจะเรียงลำดับเป็นขั้นตอนตามสำคัญ เมื่อความต้องการต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการในระดับสูงต่อไป เฮอริช เบิร์ต (Herbert, 1967)

มาสโลว์ (Maslow, 1970) มีความเชื่อว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นมีลำดับขั้นตอนที่แน่นอน มีลักษณะเป็นโครงสร้างรูปปิรามิด ดังแสดงในภาพที่ 4



จากแผนภาพที่ 4 แสดงให้เห็นว่า มาสโลว์ได้เสนอแนวความคิดของการจัดลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of needs) โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นของการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน เป็นต้น ในขั้นแรกนี้องค์การทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนโดยการจ่ายค่าจ้างเพื่อคนงานหรือลูกจ้างจะได้นำเงินไปใช้จ่าย เพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นมูลฐานของชีวิตเพื่อดำรงชีพของแต่ละคน

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or security needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม สงคราม เป็นต้น มนุษย์ต้องการความมั่นคงปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน สำหรับสมาชิกในหน่วยงาน ความมั่นคงปลอดภัยในหน้าที่การงานเป็นสิ่งสำคัญ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ถ้าสมาชิกใหม่ในหน่วยงานทำงานด้วยความรู้สึกขาดหลักประกันความมั่นคงในเรื่องความก้าวหน้า การเลื่อนขั้นตำแหน่งแล้ว ก็จะเป็นสาเหตุให้การปฏิบัติงานไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร

3. ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรก ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการทางสังคม ซึ่งหมายถึง ความต้องการที่จะเป็น เข้าร่วม และได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพ และความรักจากเพื่อนร่วมงาน ความต้องการในขั้นนี้ของบุคคลเป็นความต้องการที่ทำให้บุคคลหรือความต้องการยอมรับในความสำคัญของงาน หน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการประเภทนี้ได้ โดยการให้สมาชิกในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีอิสระในความคิด และมีการยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (Esteem or egoistic needs) เมื่อได้รับการยอมรับ เป็นสมาชิกในสังคมหรือสมาคมต่าง ๆ แล้ว ความต้องการของมนุษย์ในขั้นสูงขึ้นไปอีกขั้นหนึ่งก็จะมีขึ้น คือ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การมีเกียรติยศชื่อเสียง การมีอิสระและเสรีภาพ การมีตำแหน่งสูงขึ้น ส่วนแล้วแต่ทำให้ฐานะของตนเด่นขึ้น

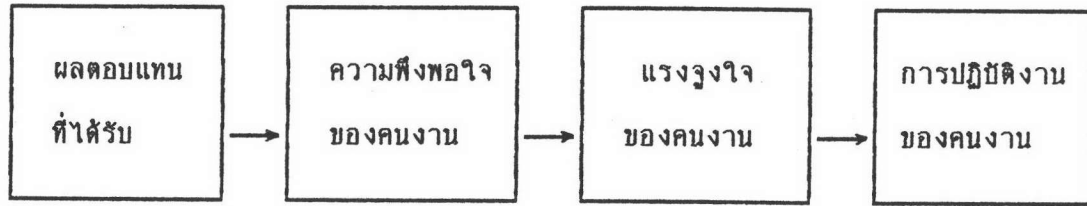
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จขั้นสูงสุดหรือที่พึงจะกระทำได้สูงสุด (Self-actualization needs) ความต้องการนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกอย่างทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ซึ่งคนส่วนมากก็อยากจะ เป็นก็อยากจะ ได้แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใฝ่บรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ก็จะได้การยกย่อง เป็นบุคคลพิเศษไป เช่น ความนึกคิดอยากจะเป็นนายกรัฐมนตรีหรือนักกีฬาที่มีความสามารถ ซึ่งแต่ละคนย่อมมีความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกันไป

จากลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ตามแนวความคิดของมาสโลว์ จะเห็นได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นมีลำดับขั้นตอนที่แน่นอน ตามลำดับจากขั้นต่ำไปสูงขึ้นสูง ซึ่งบุคคลแต่ละคนมีความปรารถนาสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด แต่การที่มนุษย์จะเกิดความต้องการ ในแต่ละขั้นนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองตามความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าในระดับหนึ่งเสียก่อน นั่นคือ บุคคลต้องเกิดความพึงพอใจในการสนองตอบตามความต้องการ ในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อน จึงจะเกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไปได้

## 2. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงาน ที่มีอยู่ 2 แนวความคิด แนวความคิดแรกนั้นเชื่อว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่ง เดวิส (Davis, 1981) ได้กล่าวถึงแนวคิดนี้ว่า ความพึงพอใจในระดับสูงนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ได้ผลในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากก็จะทำให้การปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

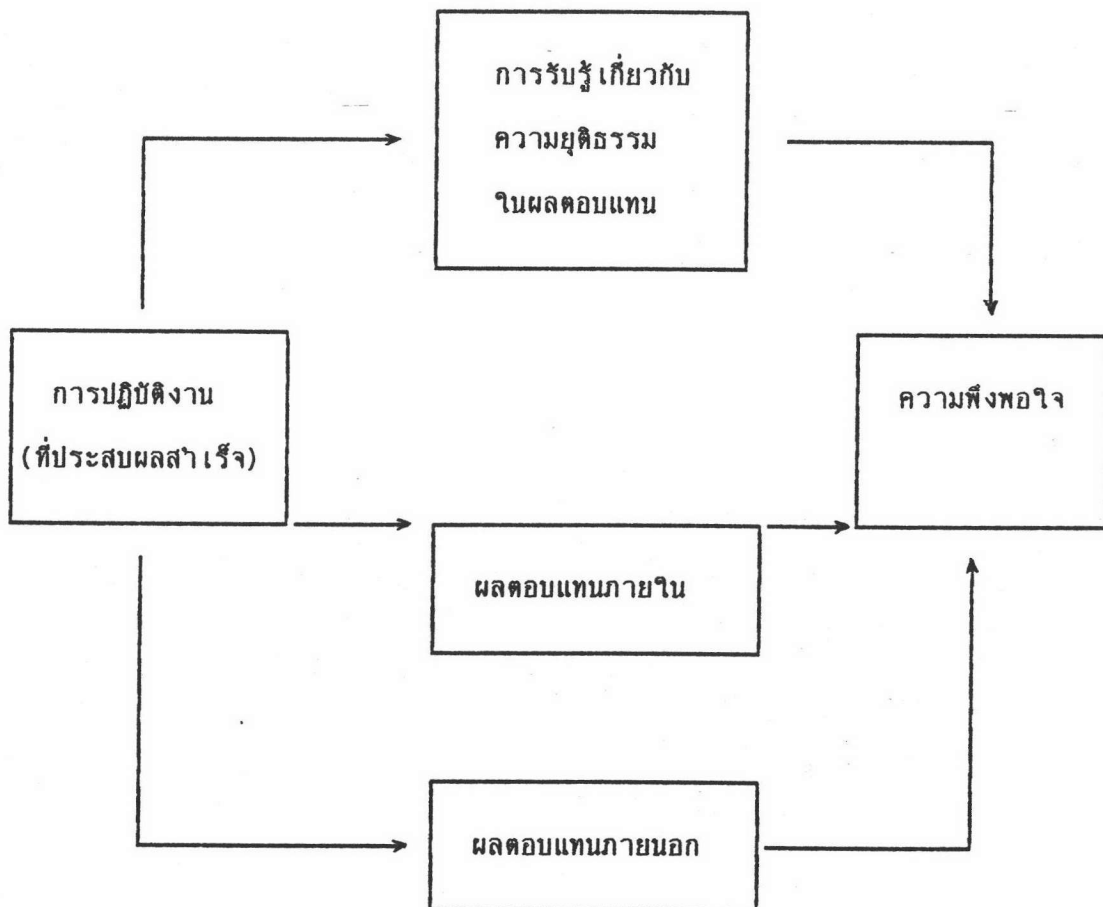
แผนภาพที่ 1 แสดงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน



จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้บริหารที่มุ่งจะส่งเสริมผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ก็จะพยายามจัดหาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานที่สามารถจะตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดี จนบรรลุจุดประสงค์ขององค์การ

ส่วนอีกแนวความคิดเชื่อว่า การปฏิบัติงานที่ดีจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูง โดยมีผลตอบแทนเป็นตัวแปรคั่นอยู่ระหว่างกลาง ดังแสดงในแผนภาพที่ 2

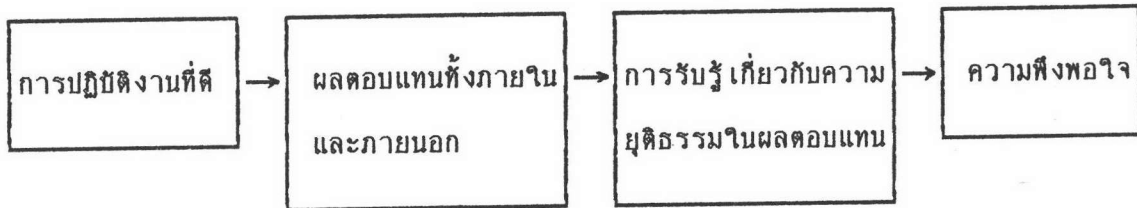
แผนภาพที่ 2 แสดงถึงการปฏิบัติงานที่ดีมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน







เดวิส (Davis, 1981) ได้เสนอแผนภูมิกำหนดเพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ดังแผนภาพที่ 3  
แผนภาพที่ 3 แสดงการปฏิบัติงานที่นำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและ  
ความพึงพอใจนี้ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น



จากแผนภาพที่ 3 แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานที่ดีนำไปสู่ผลตอบแทนที่สูงขึ้นและ  
ผลตอบแทนนั้น ถ้าผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกว่าเป็นธรรมและยุติธรรม ก็จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติ  
งานมีมากขึ้น และจะส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าผลตอบแทนไม่เพียงพอกับ  
ระดับการปฏิบัติงาน ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่ดีในอนาคต  
ต่อไป

สำหรับผลการตอบแทนนั้นมี 2 ชนิด คือ ผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอก  
ผลตอบแทนภายใน เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับจากการปฏิบัติงานของเขาเอง เช่น ผลสำเร็จใน  
งานที่ทำ ส่วนผลตอบแทนภายนอก เป็นผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับจากหน่วยงานหรือองค์การ  
ตามผลการปฏิบัติงาน เช่น ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ฐานะความมั่นคง เป็นต้น (Davis,  
1981 อ้างถึงใน วิเศษ ชวาระนอง, 2531)

จากแนวความคิดพื้นฐาน เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
กับการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 รูปแบบ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานมีความ  
สัมพันธ์กันทางบวก คือ ถ้ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ  
และการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### 3. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบ ซึ่งจะ เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้น สิ่งจูงใจจะเป็นตัว เสริมหรือสนับสนุนให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานบรรลุ ความวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้อย่างดียิ่ง

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการตามลำดับ ดังนี้

1. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงของอาชีพ ความมั่นคง ในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความมั่นคงขององค์การ ความเหมาะสมของอาชีพกับงาน ความอาวุโส การมีโอกาสได้เรียนรู้และฝึกหัดทักษะจากงาน ไม่มีอิทธิพลของการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่การงาน
2. โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การได้รับความก้าวหน้าโดยยึดหลักคุณธรรม ความอาวุโส สามารถก้าวหน้าไปตามโครงสร้าง แผนขนาดขององค์การ ชื่อเสียงขององค์การและความสัมพันธ์กับชุมชน มีการวางแผนในการดำเนินงาน
3. องค์การและการจัดการ (Company and management) ได้แก่ นโยบาย แผนการดำเนินการ การบริหารงานมีความยุติธรรม ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือสนับสนุน องค์การให้ความสนใจผู้ร่วมงาน การฝึกอบรม การประชุมเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ รักษาสิทธิอาจารย์ การเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
4. เงินเดือน (Wages) ได้แก่ ความเหมาะสมของเงินเดือนที่ได้รับกับภาวะทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ เงินเดือนเป็นผลประโยชน์ตอบแทนที่น่าพอใจ มีความยุติธรรม ได้รับการเลื่อนเงินเดือนสม่ำเสมอ
5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) ได้แก่ ฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม การวางแผนและมีความตั้งใจ ความภูมิใจในความ สำเร็จและผลงาน งานที่ท้าทายและมีคุณค่า เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีงานและโครงการงานชัดเจน ความรับผิดชอบ อำนาจบังคับบัญชา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนาย มีอิสระในการปฏิบัติงาน น่าสนใจ ปริมาณงานเหมาะสม
6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม สุภาพ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักกาลเทศะ การนิเทศงานถูกต้อง ผู้บังคับบัญชาให้การยกย่อง ส่งเสริมให้

ก้าวหน้าในตำแหน่งทางสังคม กระทั่งหรือรับ มีคุณธรรม ชี้นำนโยบาย และการดำเนินการ

7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social aspects of the job) ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับคณะครู ความสัมพันธ์ของคณะครู การได้รับการยอมรับนับถือ การมีเกียรติยกย่อง ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน การทำงานใช้ขบวนการกลุ่ม ประชาชนและสังคมทั่วไปให้การยอมรับ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ ข่าวสารมีความเหมาะสมน่าเชื่อถือ ทันสมัย ชัดเจน รวดเร็ว การจัดทำเอกสาร สิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ ชี้นำเรื่องต่าง ๆ

9. สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ สภาพแวดล้อม บรรยากาศ สภาพที่ทำงาน ห้องทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ ความปลอดภัย วัสดุอุปกรณ์เพียงพอ การจัดนิเทศการต่าง ๆ การอำนวยความสะดวกในด้านอาหารการกิน การพยาบาล ที่พักผ่อน สถานที่ตั้งและชุมชน ชั่วโมงการทำงาน

10. ผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ ค่าตอบแทนและเงินอื่น ๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะเดินทาง ค่าช่วยเหลือบุตร บำเหน็จบำนาญ การจัดสวัสดิการต่าง ๆ เช่น สหกรณ์ ที่พัก การรักษาพยาบาล วันหยุด

เกลน (Glen, 1966) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านวัตถุ ได้แก่ เงินเดือน การลาป่วย การประกันสังคม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมือเครื่องใช้และการบริการ ตลอดจนปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ

2. องค์ประกอบทางด้านมนุษย์ ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน การให้ความสนใจ และเอาใจใส่เป็นพิเศษ ครู อาจารย์จะมีความรู้สึกถึงความสำคัญของตัวเอง

ชาร์ล (Charles, 1981) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ลักษณะงาน หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ

2. เงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับตามคุณธรรม หรือความเท่ากันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อในผลงาน

5. ผลประโยชน์ หมายถึง บาเหน็จบ้านานาญ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด ฯลฯ

6. สภาพการทำงาน หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน หมายถึง เทคนิควิธีการของการนิเทศ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีต่อกัน

9. การบริหารงาน หมายถึง นโยบายการบริหารงาน

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2527) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์การดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับ

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศกันอย่างใกล้ชิด รวดเร็ว เพียงพอ และทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและภูมิใจในงานที่ตนปฏิบัติหรือไม่
3. คนงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับวัตถุประสงค์หรือไม่

5. ค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับ มีความเหมาะสมเพียงใด ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

6. สุขภาพทางกายและทางจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

ภิญโญ สาธร (2523) ได้กล่าวว่า บุคลากรจะทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและทำงานให้โรงเรียนได้นานหรือไม่ เพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจด้วยกันหลายชนิด คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน และสิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งสูงขึ้น

3. สิ่งจูงใจที่เป็นสถานภาพของการทำงาน ซึ่งอาศัยวัตถุประสงค์เป็นหลัก เช่น หน้าที่นั่งทำงานดี มีห้องทำงานส่วนตัว เครื่องพิมพ์ดีด มีรถประจำตำแหน่ง ฯลฯ
4. สิ่งจูงใจที่เป็นสถานภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ เช่น สภาพสังคมของครูในโรงเรียน ช่วยเหลือโรงเรียนนำอยู่ ครูรักใคร่ชอบพอกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกัน ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างมากนักในทุก ๆ ด้าน
5. การบำรุงขวัญหรือเร้าใจ และสร้างความรู้สึกร่วมกันกับครูทั้งหลายว่า ตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียน หรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของโรงเรียน

แวนเดอร์แซล (Van Dersal, 1968) กล่าวว่า องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้น ประกอบด้วย

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

และเขายังเห็นว่า ตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคคลเกิดความความพึงพอใจในการทำงานอื่น ๆ

อีก ได้แก่

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

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่เห็นได้ง่าย และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งสิ่งจูงใจ

ที่เป็นเงินนี้ยังจำแนกออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (Direct incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้นในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ อันเป็นวิธีการจูงใจตามแนวความคิดที่ว่า จ่ายให้มากก็ต้องทำงานให้มาก (Plus pay for plus performance)

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้น มีกำลังใจรักงานมากขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จ บำนาญ และค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะของการใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้นส่วนมาก ได้แก่ ประโยชน์เกื้อกูล (Fringe benefit) ต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non-financial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่จะสามารถสนองตอบความต้องการทางด้านจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย (Recognition) การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Belonging) โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน (Equal opportunity) และความมั่นคงในงาน (Security of work) เป็นต้น

เอดวิน (Edwin, 1976) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เขาได้ทำการวิจัยไว้ 9 องค์ประกอบ คือ

1. ด้วงงาน (Work) ได้แก่ ความน่าสนใจในงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน (Pay) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมและความทัดเทียมกับรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างลาพักผ่อน
6. สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพักเครื่องมือในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้งและรูปแบบ การก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน
7. การบังคับบัญชา (Supervision) ได้แก่ รูปแบบของการบังคับบัญชาและการให้คำแนะนำ การใช้เทคนิคในการบังคับบัญชา ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และทักษะในด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา
8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน
9. องค์การและการบริหารงาน (Company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือน และนโยบายการบริหารงานขององค์การ

จากการศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า องค์ประกอบ หรือปัจจัยเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กับตัวงานและสภาพแวดล้อมของงาน เป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองแล้วก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่หากว่าผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ไม่พึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่องานในหน่วยงาน เหล่านี้เป็นอย่างยิ่ง

#### รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### งานวิจัยภายในประเทศ

สกล วรรณพงษ์ (2525) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษา ในโรงเรียนประถมศึกษา โดยใช้แบบสอบถามกับครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาทั้งสิ้น 370 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความรับผิดชอบ และที่อยู่ในระดับน้อยคือ ในด้านสภาพการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาเพศชายและหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

3. ความพึงพอใจในการทำงาน ของครูพลศึกษาที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1 - 5 ปี กับ 6 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในด้านความสำเร็จของงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ

4. ความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างครูพลศึกษาที่มีวุฒิและไม่มีวุฒิทางพลศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในด้านความสัมพันธ์กับผู้อยู่บังคับบัญชา

ประเสริฐ คลังแสง (2527) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ กรมพลศึกษา โดยใช้แบบสอบถามกับศึกษานิเทศก์กรมพลศึกษา จำนวน 234 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์กรมพลศึกษา อยู่ในระดับมากตามลำดับ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและปริมาณงาน ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน นโยบายและการบริหาร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์กรมพลศึกษาอยู่ในระดับน้อยตามลำดับ คือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เบื้องต้น ความมั่นคงและความก้าวหน้าของงาน

2. จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์กรมพลศึกษา พบว่า

2.1 ศึกษานิเทศก์ประจำจังหวัดกับศึกษานิเทศก์ประจำส่วนกลาง และศึกษานิเทศก์ประจำจังหวัดกับศึกษานิเทศก์เขตการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.2 ศึกษานิเทศก์ประจำจังหวัดกับศึกษานิเทศก์ประจำเขตการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เบื้องต้น

สุภาภรณ์ รัชฉวีวรรณ (2529) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษาในวิทยาลัยครู โดยใช้แบบสอบถามกับอาจารย์พลศึกษาในวิทยาลัยครู ทั้งสิ้น 216 คน ผลการวิจัยพบว่า



1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษาในวิทยาลัยครู อยู่ในระดับมาก
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างอาจารย์พลศึกษา เพศชายกับ เพศหญิง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างอาจารย์พลศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีลงมา กับวุฒิการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างอาจารย์พลศึกษาที่มีอายุราชการตั้งแต่ 1 - 10 ปี กับอายุราชการ 11 ปีขึ้นไป ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
5. องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของอาจารย์พลศึกษา เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ความสำเร็จของงานหน้าที่และความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ และตำแหน่งของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชาและความมั่นคงในการทำงาน และรายได้และผลประโยชน์เกื้อกูล

สมาน สรรพศรี (2532) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงใต้ โดยใช้แบบสอบถามกับครูศิลปศึกษา จำนวน 120 คน จากโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงใต้ทุกโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ครูศิลปศึกษาในโรงเรียนมัศึกษามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มี 9 ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานภาพทางสังคม นโยบายและการบริหารความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยที่อยู่ในระดับน้อย มีหนึ่งปัจจัยคือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

ปราณี ศรีวิสา (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนเอกชน สายสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามกับ ครูอาจารย์ ที่ทำการสอนในโรงเรียนเอกชน สายสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 340 คน ผลการวิจัยพบว่าครูโรงเรียนเอกชน สายสามัญศึกษา

กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ และความรู้สึกลงในผลสำเร็จ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้า และด้านรายได้และสวัสดิการ

สิริชัยชาญ พักจำรูญ (2534) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยนาฏศิลป์ สังกัดกองศิลปศึกษา กรมศิลปากร โดยใช้แบบสอบถามกับอาจารย์ที่สอนในวิทยาลัยนาฏศิลป์ทั้ง 10 แห่ง ทั่วประเทศ จำนวน 265 คน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ในวิทยาลัยนาฏศิลป์ทั้ง 10 แห่ง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ 11 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเจริญในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ระหว่าง 10 วิทยาลัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายคู่ของวิทยาลัย ปรากฏว่า อาจารย์ในวิทยาลัยนาฏศิลป์ลพบุรี และวิทยาลัยนาฏศิลป์กาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าอาจารย์ในวิทยาลัยนาฏศิลป์นครศรีธรรมราชอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

กาญจนา พงษ์หา (2534) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคกลาง โดยใช้แบบสอบถามกับครูศิลปศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคกลาง 65 โรงเรียน จำนวน 195 คน ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครูศิลปศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มี 7 องค์ประกอบ เรียงตามลำดับคือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายและการบริหารงาน องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยมีอยู่ 2 องค์ประกอบ คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน



## และผลประโยชน์ เกื้อกูล

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างครูศิลปศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัด และโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำอำเภอ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล สถานภาพทางสังคม ส่วนในด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

บุษรา คุปต์วันทุ (2534) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาห้องที่กั้นคานร สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกาญจนบุรีโดยใช้แบบสอบถามกับครูโรงเรียนประถมศึกษาห้องที่กั้นคานร สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรีจำนวน 265 คน ผลการวิจัยพบว่า ครูโรงเรียนประถมศึกษาห้องที่กั้นคานร สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลักษณะงานที่ทำ ด้านความมั่นคงในงาน ลักษณะทางสังคมของงาน องค์การและการจัดการ การนิเทศงานและการติดต่อสื่อสาร ประโยชน์ เกื้อกูลต่าง ๆ สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และ เงินเดือน

## งานวิจัยในต่างประเทศ

เอ็มมานูเอล (Emmanuel, 1979) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน และวิทยาลัยเทคนิคแห่งรัฐคอนเนคตัต ใช้กลุ่มตัวอย่างประชากร 200 คน จากวิทยาลัยชุมชน 12 แห่ง วิทยาลัยเทคนิค 4 แห่ง โดยมีจุดมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีค้ำจุน-รูงใจของเฮอริช เบอร์ก และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ปัจจัยรูงใจกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โดยส่วนรวม ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ในวิทยาลัยชุมชนมีความพึงพอใจในงานมากกว่าอาจารย์ในวิทยาลัยเทคนิค องค์ประกอบของการบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานให้แก่อาจารย์ในวิทยาลัยทั้งสองแห่ง สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจคือ องค์ประกอบของตัวงานและอาจารย์ในวิทยาลัยเทคนิคมีความปรารถนาในองค์ประกอบที่ยอมรับนับถือมากกว่าอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน

2. ปัจจัยรูปร่างและปัจจัยคำจูน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน

3. ในบรรดาสถานภาพส่วนตัว มีเพียงภูมิลำเนาเกี่ยวกับ เชื้อชาติ เท่านั้นที่พบว่ามี ความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

ยัง (Young, 1988) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูใน เขตโรงเรียนรัฐบาล ในระดับอนุบาลถึงเกรด 8 ในรัฐแคลิฟอร์เนียกลาง โดยใช้แบบสอบถาม จำนวนประชากร 185 คน ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในการสอน คือ ความสามารถทำให้เด็กมีความสนใจและมีส่วนร่วม มีปฏิริยาโต้ตอบในขณะที่สอน และครูมีโอกาสได้พักผ่อน คือมีวันหยุด สิ่งที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจ คือ สภาพการทำงานมีผลทำให้ประสิทธิภาพของครูลดลง สิ่งที่จะเป็นแรงจูงใจให้ครูมีสภาพความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติคือ ความรู้สึกท้าทายในงานที่ปฏิบัติ ความพร้อมของอุปกรณ์การเรียนการสอน โอกาสในการแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เหตุผลในการเป็นครูเพื่อประโยชน์ต่อสังคม รายได้จากเงินเดือนที่สามารถนำมาเลี้ยงดูครอบครัว และสามารถหารายได้พิเศษนอกเหนือจากงานที่สอน

ชิตตัม (Chittom, 1990) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ในงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาและการรับทราบถึงสถานภาพโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถาม จากตัวอย่างประชากร จำนวน 120 คน จุดประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูและความรู้สึกพึงพอใจในสภาพโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะแสดงความรู้สึกพึงพอใจในสภาพโรงเรียนมากกว่าครูที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ

สมิธ (Smith, 1992) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขอบข่าย ของงานกับครู ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูระดับประถมศึกษา โดยใช้แบบสอบถามกับครูประถมศึกษา ในรัฐเวอร์จิเนีย จำนวน 350 คน ได้รับข้อมูลกลับคืนมา 73 % โดยมี จุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความรู้สึกของครู เกี่ยวกับขอบข่ายของงานและความรู้สึก พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัย พบว่า

1. การสอนแบบอิสระกับความพึงพอใจในผู้ร่วมงาน และการตอบสนองของนักเรียนกับความพึงพอใจกับงานทั่ว ๆ ไป มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ
2. ประสิทธิภาพของบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่และประสิทธิภาพการสอนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั่ว ๆ ไป มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

จะเห็นได้ว่า จากงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้น เป็นการวิจัยที่ศึกษาสภาพความพึงพอใจของบุคคลในหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในวงการศึกษาและนอวงการศึกษาซึ่งผลการวิจัยนั้นคงได้นำมาแก้ปัญหาและส่งเสริมการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ๆ ต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำกรอบแนวคิด ทฤษฎีของ เฟรดเดอริก เฮอริช เบอร์กและคณะซึ่งครอบคลุมเนื้อหา และกรอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนในหน่วยงานมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่จะใช้วิจัย โดยศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งหมด 9 ด้าน ได้แก่

1. ลักษณะของงาน
2. สภาพการปฏิบัติงาน
3. ความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้า
4. เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล
5. ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน
6. การได้รับการยอมรับนับถือและรู้สึกประสบผลสำเร็จ
7. นโยบายและการบริหาร
8. การบังคับบัญชาและความเชื่อมั่นในตัวผู้บริหาร
9. สถานภาพทางสังคม