

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย ครั้นนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 โครงสร้างและการแบ่งงานของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ
- 2.2 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.5.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

2.1 โครงสร้างและการแบ่งงานของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ / กิ่งอำเภอ

การบริหารงานของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ มีหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ หรือหัวหน้าการประถมศึกษากิ่งอำเภอ แล้วแต่กรณีเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารการบังคับบัญชา ควบคุมและดูแล โดยทั่วไปซึ่งราชการของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ โดยปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ แบ่งออกเป็น 3 งาน 1 หน่วย ดังนี้

1. งานบริหารทั่วไป
2. งานการเจ้าหน้าที่
3. งานการเงินและพัสดุ
4. หน่วยศึกษานิเทศก์

รายละเอียดปรากฏตามแผนภูมิโครงสร้างการแบ่งงาน ดังนี้(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2540 : 259)



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งงานของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ

2.2 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Job Satisfaction ซึ่ง ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

วุฒิชัย จ่านง (2525 : 2) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เต็มใจและพร้อมใจในการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจและหรือสิ่งจูงใจขององค์กรหรือผู้บังคับบัญชา

กิติมา ปรีดีดิถ (2529 : 321) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและ ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

เทพพนม เมืองแมน (2529 : 98) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกของงานของคนอื่น ๆ นั้นจะขึ้นอยู่กับว่า งานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทางการดำรงกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตรอด หรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดด้วย สิ่งที่ขาดหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจด้วย

รัตนา บุรพากุล (2529 : 11) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ อันจะเป็นผลให้บุคคลให้ความสนใจและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 389) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้ตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรืออย่างสมบูรณ์ที่สุด

อารี เพชรผุด (2530 : 49-50) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจและความสบายใจที่ได้มาจาก

งานนั้น ได้ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างของงานที่นายจ้างเสนอแก่ความคาดหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจได้

พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร (2534 : 17) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึงทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน และทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

สมควร ทรัพย์บำรุง (2534 : 17) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกชอบต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของงาน ซึ่งลักษณะขององค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะแตกต่างกันออกไปในแต่ละคน

เสถียร เหลืองอร่าม (อ้างถึงใน พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร, 2534 : 15) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลของการตั้งใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่คนทำงานมาก ได้เงินมาก บรรยากาศในการทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทน ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อตนมีความรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในการทำงาน หากหน่วยงานออกแบบให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในการแล้ว หน่วยงานนี้ก็จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานก็เต็มใจทำงานมากขึ้น

เปล่งศรี อิงคนินันท์ (อ้างถึงใน สมควร ทรัพย์บำรุง, 2534 : 12) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบที่มีต่องานหรือองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อกาลเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ เปลี่ยนแปลง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 48) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการ

ปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

สมยศ นาวิการ (2536 : 530) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง หากความพึงพอใจในกรงานนั้นเป็นทัศนคติในทางบวกที่บุคคลมีต่อ งานที่ ทำอยู่

สุวรรณ สุวรรณผล (อ้างถึงใน สมาน สุขห่อง, 2538 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางบวก ที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อบังคับต่าง ๆ คือ หน่วยงาน สภาพ การทำงาน การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน และสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย และศักดิ์ศรีของอาชีพ

มณูญ ตะวัฒนา (อ้างถึงใน สุรัชย์ เลสะวานิช, 2543 : 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ของลูกจ้างเป็นผลที่เกิดจากมีทัศนคติต่าง ๆ ตามอีกเป็นความรู้สึก ในวงแคบ ทัศนคติของลูกจ้างเหล่านี้ เกิดจากลักษณะของงาน และองค์ประกอบต่างๆ อีก จำนวนมาก

สุรัชย์ เลสะวานิช (2543 : 13) ได้สรุปไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานได้ดังนี้คือ ความพึงพอใจเป็นระดับของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของคนที่มีความสัมพันธ์กับงาน และเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบเฉพาะบางอย่าง ได้แก่เงินเดือน และ สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล การมีโอกาสนก้าวหน้าในตำแหน่ง การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน อาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ เกียรติภูมิและผลงาน

คมคาย ชันธเกษ (2544 : 16) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นสุข ทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและ จิตใจ ทำให้เกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามความมุ่งหวังขององค์การ บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและองค์- ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย

กูด (Good. 1959 : 320) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับ ความพึงใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานของเขา

สมิท (Smith. 1964 : 6) กล่าวว่า ในการทำงานของคนุยุ้นนั้น หากคนุยุ้นได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นตัวของตัวเอง และความต้องการทางสังคม ก็จะทำให้คนุยุ้นรู้จักพอใจในการทำงานนั้น

แอปเปิ้ลไวท์ (Applewhite. 1965 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความสุข ความสบาย ที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้

บลูมและนอยเลอร์ (Blum and Noylor. 1969 : 364) ได้กล่าวว่า ความพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับทัศนคติต่าง ๆ เป็นผลมาจากงานและปัจจัยอื่น ๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครอง บังคับบัญชา สภาพงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ และความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและ อื่น ๆ อีก

สเทร๊าสส์และเซเลส (Strauss and Sayless. 1980 : 121) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และบุคคลจะพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นได้ผลตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

วัลแมน (Walman. 1989 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

จากความหมายต่าง ๆ ที่มีนักการศึกษาได้ให้นิยามไว้ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นสุข เจตคติที่ดีต่องานที่ทำ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามความมุ่งหวังขององค์การ บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องบางอย่าง ได้แก่ เงินเดือน และสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล การมีโอกาสนก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ปริมาณงานที่รับผิดชอบ สถานที่ทำงานและวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งความพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ นี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาหรือ สถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนแปลง

ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ คือความพึงพอใจในการทำงาน คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จและได้ผลดีมากกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าจะปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ดังนั้นในการบริหารงาน การทำความเข้าใจในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานจึงไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการด้านจิตวิทยาที่ผู้บริหารไม่สามารถมองเห็นได้ เพียงแต่มีการคาดคะเนว่ามีหรือไม่นับพื้นฐานของการสังเกต พฤติกรรมของคนเท่านั้น ผู้บริหารที่ฉลาดจึงพยายามที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน หรือไม่พึงพอใจ ขึ้นได้ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารงาน บริหารคนให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น

ทิฟฟิน (Tiffin. 1968 : 230 – 271) ได้แสดงทัศนะว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในด้านทฤษฎี เพราะงานที่นำพียงพอใจนั้นเป็นสิ่งปรารถนาของมนุษย์และมีความหมายต่อชีวิตมนุษย์ทำให้ชีวิตมีค่า บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ แต่ความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นจะนำไปสู่การเกิดปัญหาทางด้านอารมณ์ จิตใจ และจะเชื่อมโยงไปก่อให้เกิดอาการป่วยไข้ทางด้านร่างกาย เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ เป็นต้น

นิคม พรหมย้อย (2529 : 12) ได้แสดงความเห็นว่า ถ้าหากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลที่เกิดขึ้น คือ

1. การเพิ่มความสนใจในงานมีมากขึ้น
2. การเพิ่มความกระตือรือร้นในงานมีมากขึ้น
3. การเพิ่มผลงานในการผลิตสูงขึ้น

ในชีวิตของการทำงานทุกคนจะต้องยอมรับความจริงประการหนึ่งว่า ไม่มีใครสามารถบังคับให้คนอื่นทำงานให้มีคุณภาพได้ นอกเสียจากคนนั้นมีความตั้งใจที่จะทำงานของตนเอง ครอบครองงานทำตัวของตัวเองไม่ได้ คุณภาพของงานจึงต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนที่ทำงานนั้นเสมอ หมายความว่างานจะมีคุณภาพก็ต่อเมื่อคนที่ทำงานนั้นมีความพึงพอใจในการทำงาน มีคุณภาพทั้งชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัว และชีวิตในสังคมที่สมบูรณ์อยู่ก่อนนั่นเอง

ฟลิปโป (Flippo. 1971 : 364-369) ได้ให้ความสำคัญแก่ขวัญและกำลังใจในการทำงานว่าเป็นสภาพทางจิตใจที่จะทำให้การอุทิศตัวเพื่องานนั้น นอกจากความสามารถในการเป็นผู้นำของผู้บริหารแล้ว ความพึงพอใจในลักษณะงานและสภาพงานที่ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายหรือสมัครใจเข้าไปทำงานนั้นก็ป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการสร้างขวัญในการทำงานด้วย

ปภาวดี ฤทธิจินดา (2534 : 530-531) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กล่าวคือ การทำงานเป็นสิ่งที่ทำลายความสามารถของบุคคล และในขณะที่เดียวกันชีวิตในการทำงานจะต้องเป็นชีวิตที่มีคุณภาพด้วย ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน กล่าวคือ ในการทำงานความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้เสมอ และนำไปสู่ความไม่พอใจและความห่างเหินจากงานได้ ฉะนั้น การเสริมสร้างให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจึงช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน และยังช่วยป้องกันไม่ให้เกิดผลผลิตขององค์การลดลงด้วย

สุดดี สัตยมานะ (อ้างถึงใน รัตนา บุรพาทกุล, 2529 : 72) ได้กล่าวว่า ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในอาชีพและขวัญในการทำงานดี จะก่อให้เกิดผลดังนี้

1. ร่วมมือร่วมใจกันทำงานให้บรรลุผล
2. ซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและหน่วยงาน
3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุม
4. เกื้อหนุนให้บุคคลในหน่วยงานเกิดความคิดสร้างสรรค์
5. ทำให้เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในหน่วยงาน

สเตร้าส์และเซเลส (Strauss and Sayless.1977 : 22-27) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์การอย่างมากเพราะ

1. ผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน และผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสมปรารถนาที่จะได้แสดงบทบาทอย่างเต็มที่ตามขีดความสามารถของเขาที่มีอยู่
2. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ย่อมจะไม่ประทับใจกับพฤติกรรม

ทางจิตวิทยา เพราะคนเราโดยทั่วไปจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันอยู่กับงาน หากงานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย อันจะส่งผลหรือก่อให้เกิดปัญหาโดยตรงต่อตัวเขาเอง เพื่อนร่วมงาน และสังคมในที่สุด

3. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจในงานจะเกิดความคับข้องใจ เพราะการปฏิบัติงานนั้นถือว่าเป็นสิ่งสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

4. การขาดความพึงพอใจในการทำงาน หรือเกิดมีข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานลดต่ำลง นั้นหมายความว่าประสิทธิภาพการทำงานย่อมลดต่ำตามไปด้วย

สุรชัย เลิศวานิช (2543 : 27) สรุปไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรนั้น จะส่งผลถึงความสำเร็จของงานและองค์กร โดยจะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานปฏิบัติงานนอกจากนั้นยังส่งผลถึงตัวบุคคลให้มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในทางบวกทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน ตลอดจนก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรนั้น ๆ

คมคาย ชันชเกษ (2544 : 17) สรุปว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความพร้อมของบุคลากรที่จะทำงาน ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในงานที่ทำและองค์กรมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความตั้งใจและเต็มใจ นอกจากนี้ความพึงพอใจยังก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการที่จะคิดค้นหาแนวทางและวิธีการต่าง ๆ ที่นำมาพัฒนางานที่ทำและพัฒนาองค์กรต่อไป

จากทัศนะของนักวิชาการที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เพราะความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความพร้อมและความต้องการของบุคลากรที่จะทำงาน ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในงานที่ทำและต่อองค์กร มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ลดปัญหาการขาดงานและเปลี่ยนงาน ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการที่จะคิดค้นหาวิธีการและแนวทางในการทำงานเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานนั้น ได้มีนักวิชาการและนักการศึกษาในสาขาต่าง ๆ ทำการศึกษาค้นคว้าและตั้งเป็นทฤษฎีไว้มากมาย ในที่นี้จะขอกล่าวเฉพาะทฤษฎีที่สำคัญ ๆ บางทฤษฎีดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Needs - Hierarchy Theory)

มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 69-80) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการซึ่งนับว่าเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ต้องอยู่บนสมมติฐานที่ว่า “มนุษย์เรามีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีสิ้นสุดเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของคนเรานั้นจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไปความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้” ซึ่งความต้องการจะเป็นไปตามลำดับขั้นดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิตได้แก่อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ

1.2 ความต้องการความปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจด้วย

1.3 ความต้องการทางสังคม เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการทางด้านสังคมก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกได้รับการยอมรับจากคนอื่น ๆ ได้รับความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

1.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียงความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความอยากเด่นในสังคมต้องการให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญรวมถึงความเชื่อมั่นในตนเองในเรื่องความรู้สึกความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดเป็นความต้องการระดับสูงที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเองเป็นความต้องการที่ยากแก่การแสวงหามาได้

ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) นี้สามารถนำมาอธิบายถึงความพึงพอใจในการทำงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการและผู้บริหารมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับความต้องการของบุคคลทั้ง 2 กลุ่มนี้แตกต่างกัน

2. ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg Two-Factors Theory of Motivation)
เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 113-115) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าค้นพบทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เรียกว่า The Motivation - Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัยคือ

2.1 ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานซึ่งส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการ คือ

2.1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา กลุ่มเพื่อน ผู้มาขอรับคำปรึกษา บุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น โดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย อย่างไรก็ตาม การได้รับการเลื่อนขั้น ตำแหน่ง หรือได้รับเงินเพิ่มก็จัดว่าอยู่ในลักษณะของการยอมรับนับถือเหมือนกัน แต่เป็นการยอมรับในระดับรองลงไป

2.1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน เช่น อาจจะเป็นงานประจำ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่ง่ายหรือยากเกินไป

2.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

2.1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร

2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่มิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเกิดขึ้นมีอยู่ 11 ประการคือ

2.2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือนหรือความพึงพอใจในเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2.2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth)นอก จากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง โยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์กรแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายความว่า ความรวมถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.2.3. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinate) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นทางกริยา หรือวาทะที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.2.4 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง ลักษณะทางสถานะที่เป็นองค์ ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีเลขานุการ การมีรถประจำตำแหน่ง การมี อภิสิทธิ์ต่าง ๆ

2.2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Superior)

หมายถึง การติดต่อพบปะกันโดยทางกริยา วาทะ แต่ไม่ได้หมายความว่ารวมถึงการยอมรับนับถือ หรือการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่ง

2.2.6 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร เช่น การที่บุคลากรจะต้องทราบว่าเขากำลังทำงานให้ใคร นั่นคือนโยบายขององค์กรจะต้องเป็นที่แน่ชัด เพื่อให้บุคลากรดำเนินงาน ได้ถูกต้อง

2.2.7. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with peers) มีลักษณะการติดต่อเหมือนกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2.2.8 สภาพภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพ ซึ่งเป็นองค์ประกอบภายนอกของหน่วยงานอย่างหนึ่งที่ช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน เช่น อากาศ ห้องน้ำ เสียง แสง ชั่วโมงการทำงานสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึงสถานการณ์ซึ่ง ลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวในลักษณะที่ผลนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่

ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรต่องานของเขา เช่น การย้ายไปทำงานยังที่ใหม่ อาจจะไกลและทำให้ครอบครัวต้องลำบาก เป็นต้น

2.2.10 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน เช่น ระยะเวลาของงาน ความมั่นคงหรือไม่มั่นคงขององค์การ เป็นต้น

2.2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision – Technical) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน ซึ่งอาจรวมหมายถึง ความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการที่จะให้คำแนะนำหรือมอบหมายความรับผิดชอบงานต่าง ๆ ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา

นอกจากนี้ยังมีนักการศึกษาได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจดังต่อไปนี้

กิตติมา ปรีดีดิถ (2529 : 325) กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่สามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

1. **รางวัลภายนอก (External Need)** ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน ความมั่นคงปลอดภัยในงาน สถานภาพของงาน งานที่น่าสนใจ การจัดองค์การและการจัดการ สภาพของการปฏิบัติงาน และนโยบายต่าง ๆ ของการปฏิบัติงาน

2. **รางวัลภายใน (Internal Need)** เป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากเพื่อนร่วมงานหรือกลุ่มบุคคลอื่น ได้แก่ ความรัก ความเป็นมิตร ความซื่อสัตย์ การยกย่องชมเชย และการได้รับเกียรติ

จุมพล หนิมพานิช (2525 : 7) กล่าวถึงการที่ได้ปฏิบัติงานก่อให้เกิดรางวัลหรือผลตอบแทนและรางวัล และผลตอบแทนดังกล่าว คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจจะเชื่อมโยงกันด้วยรางวัลหรือค่าตอบแทน เกิดแนวคิดต่าง ๆ ดังนี้

1. คุณค่าของรางวัลหรือคุณค่าของผลตอบแทน เพราะคุณค่าเหล่านี้จะสะท้อนถึงความต้องการของความพึงพอใจของแต่ละคน
2. การรับรู้ว่าคุณพยายามอาจจะนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทนคือ ปริมาณของผลตอบแทนย่อมขึ้นอยู่กับความพยายาม

3. ความพยายามของคน หมายถึง พลังที่คนใช้ในการทำงานตามสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง
4. คุณลักษณะและความสามารถเฉพาะแต่ละบุคคล เช่น สติปัญญา ทักษะและความชำนาญต่าง ๆ
5. การรับรู้ในบทบาท หมายถึง ชนิดหรือประเภทของกิจกรรมที่ต้องการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จ
6. การปฏิบัติงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับความพยายามที่แต่ละคนใช้ความสามารถและวิธีการที่ใช้ในการทำกิจกรรมที่เขาต้องการกระทำ
7. รางวัล และค่าตอบแทน ได้แก่ เงินเดือน สถานภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ความรับผิดชอบ การยอมรับตัวเอง
8. การรับรู้รางวัลหรือผลตอบแทน มีความยุติธรรม โดยดูว่าเท่าเทียมผู้อื่นหรือไม่ ถ้าเห็นว่าไม่ยุติธรรม ไม่เท่าเทียมผู้อื่น จะเป็นตัวสะกดกั้นความพึงพอใจ
9. ความพึงพอใจ คือ เจตคติ ภาวะภายในของแต่ละคน ความพึงพอใจไม่ใช่สิ่งเดียวกับแรงจูงใจ

แนวคิดดังกล่าวพบว่า การปฏิบัติงานย่อมให้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่มีความรู้สึกว่าเป็นธรรม ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และคนเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยอย่างหนึ่งในการผลิต เช่นเดียวกับเงินทุนและอุปกรณ์ต่าง ๆ การที่จะทำให้คนทำงานให้ความร่วมมือร่วมใจ ความพึงพอใจถือเป็นสิ่งสำคัญ

การเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่บุคคลได้รับจากการทำงาน กับสิ่งที่บุคคลให้กับงาน มี 2 ลักษณะคือ

1. การเปรียบเทียบระหว่างตนเอง เป็นการเปรียบเทียบว่าสิ่งที่บุคคลได้รับจากการทำงานกับสิ่งที่บุคคลให้กับงานมีความสมดุลหรือพอดีกันหรือไม่ หากรู้สึกว่ามีสมดุลกัน บุคคลจะเกิดความรู้สึกยุติธรรม และมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่หากรู้สึกว่ามีไม่สมดุลกัน บุคคลจะเกิดความรู้สึกว่าไม่ยุติธรรม และมีความไม่พึงพอใจในการทำงาน
2. การเปรียบเทียบระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น เมื่อบุคคลเปรียบเทียบของตนเองแล้ว จะเชื่อมโยงไปเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ ถ้าอัตราส่วนของตนเองสมดุลกับของบุคคลอื่น ความรู้สึกจะสมภาคก็จะเกิดขึ้น และทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ

ในการทำงาน แต่ถ้าอัตราส่วนไม่สมดุลกัน บุคคลจะมีความรู้สึกที่ไม่เหมาะสมและไม่มีความไม่พึงพอใจในการทำงาน

บุคคลที่มีความรู้สึกว่สิ่งที่บุคคลได้รับจากที่ทำงานของตนน้อยกว่าของบุคคลอื่น จะมีความไม่พึงพอใจและจะลดความอดุสหาพะพยายามในการทำงานให้น้อยลง หรืออาจจะลาออกจากงาน ส่วนบุคคลที่ได้รับมากกว่าบุคคลอื่นจะมีความรู้สึกละอายใจและไม่สบายใจ และอาจจะพยายามทำงานขึ้นเพื่อให้คุ้มกับสิ่งที่ได้รับจากที่ทำงาน แต่ในความเป็นจริงมักไม่พบลักษณะการเพิ่มดังกล่าว แต่บุคคลที่ได้รับมากกว่าบุคคลอื่น จะพยายามใช้เหตุผลเพื่อให้มีความรู้สึกว่สิ่งที่ได้รับนั้นยุติธรรมแล้วความเหมาะสมอกคมีผลบวกต่อการทำงาน ดังที่ทฤษฎีความเหมาะสมอกคกล่าวไว้ว่สิ่งที่เป็นตัวกำหนดสถานภาพในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน คือระดับความเหมาะสมอกคหรือความไม่เหมาะสมอกคที่เกิดขึ้นในความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน

2.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน

ได้มีผู้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

อรุณ รักธรรม (2517 : 552-553) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควร คุ้มกับความเหนื่อยและความคิดที่ให้แก่นายจ้าง
2. ลักษณะงานที่ท่่า บางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ท่่าข่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างสกปรกใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่น่าอภิรมย์ แต่งานบางอย่างสบายแม้รายได้ถูก เป็นต้น
3. เพื่อนร่วมงาน ถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้องแล้ว แม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้างหรือสภาพการทำงาน เขาก็ยังชอบเพราะมีเพื่อนดีทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น
4. หัวหน้าและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างข่อมมีอิทธิพลต่อลูกจ้างไม่น้อย เพราะเป็นผู้มีอำนาจกำหนดคน โยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมและเป็นกันเองผู้ได้บังคับบัญชาก็สบายใจ

5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนก็จะตั้งใจทำงานเพื่อที่จะสร้างตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอจะถือเป็นที่พึ่งได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้ว คนงานก็จะไม่พอใจที่ทำงานนั้นอย่างต่อเนื่อง

6. โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะหนุ่มสาวหรือคนที่มีการศึกษาถ้าเขารู้ว่าไม่มีโอกาสก้าวหน้าก็อาจจะไม่พอใจในงานที่ทำได้

7. ประชาธิปไตยในงาน คนย่อมไม่ชอบการกดขี่บังคับ แต่ชอบที่จะมีส่วนร่วมในงาน

8. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสง ความร้อน ความเย็น ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจในงานได้เช่นกัน

9. ความมีระเบียบ หมายถึง องค์กรที่มีระเบียบคงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคนทำงานไปตามหน้าที่ที่วางกันไว้

แม้น้อย พงษ์สามารถ (2519 : 260) กล่าวว่า ตัวกำหนดความพึงพอใจในงานแต่ละงานอาจจะไม่เหมือนกัน ปัจเจกบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ความแตกต่างส่วนบุคคลในทุก ๆ ด้านอาจเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันได้ แต่โดยทั่วไปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของบุคคลมักจะเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใด ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้า
3. ความน่าสนใจของงาน
4. ลักษณะการดึงดูดใจของหัวหน้างาน
5. องค์กรฝ่ายบริหาร
6. เนื้อหาเฉพาะของงาน
7. การบังคับบัญชา
8. ค่าจ้าง
9. ความหมายทางสังคม
10. สภาพการทำงาน
11. การสื่อสาร
12. ชั่วโมงการทำงาน

13. ความยากง่ายของงาน

14. ผลประโยชน์ต่าง ๆ จากการทำงาน

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 101-102) ได้กล่าวถึงมิติที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. งาน จะรวมถึงความพึงพอใจในด้านจิตใจ ชนิดของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้ งานความยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาสของความสำเริงเมื่อปฏิบัติงานนั้น
2. ค่าจ้าง ปริมาณค่าจ้างที่ได้รับและความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในการจ้างงาน รวมถึงวิธีการให้ค่าจ้าง
3. การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง พื้นฐานในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การยกย่องนับถือ การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานเสร็จ
5. ผลประโยชน์ บำนาญ การรักษาพยาบาล การให้พักผ่อนประจำปี การให้ค่าใช้ จ่ายในการพักผ่อน
6. สภาพการทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์การทำงาน อุณหภูมิ การระบายอากาศ ความชื้น และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
7. การนิเทศงาน แบบหรือวิธีการนิเทศงานและอิทธิพลจากการนิเทศงาน เทคนิคของการนิเทศมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการบริหาร
8. เพื่อนร่วมงาน ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็นเพื่อน
9. บริษัทและการจัดการ การเอาใจใส่ดูแลงาน ค่าจ้าง และนโยบาย

ประพันธ์ สุทธาวาส (อ้างถึงใน มยุรี รังสีสมบัติ , 2530 : 42) ได้กล่าวว่า บุคคลจะมี ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มักจะเกิดจากสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้คือ

1. ความมั่นคง
2. โอกาสที่จะก้าวหน้า
3. ความน่าสนใจของงาน
4. ความน่าดึงดูดใจจากหัวหน้างาน
5. นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน

6. เนื้อหาเฉพาะงาน
7. การบังคับบัญชา
8. ค่าจ้าง
9. ความสำคัญทางสังคมของงาน
10. สภาพการทำงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. จำนวนชั่วโมงการทำงาน
13. ความยากง่ายของงาน
14. ผลที่ได้รับจากงาน

กิลเมอร์ (Gilmer.1971 : 280-283) ได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการคือ

1. ลักษณะของงานที่ทำ องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติหากได้ทำงานตามที่เขาค้นคิดก็จะเกิดความพอใจ
2. การนิเทศงาน มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย
3. ความมั่นคงในงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญ มากนัก และในคนที่มีความรู้สูงจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูง
4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานภายในของสถาบัน ซึ่งพบว่าคนที่มีความรู้สูงจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย
5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน

และในระหว่างผู้หญิง โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นว่าค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่นการได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้น ความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานได้ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อสนเทศคำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ได้แก่ เงินบำนาญตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น

ทิวฟินและแมคคอร์มิก (Tiffin and McCormick, 1968 : 339) ได้สรุปองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. การจัดดำเนินการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน

7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

กิลฟอร์ดและกรอย (Guilford and Groy.1970 : 171) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
4. ลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์กรและการบริหารงาน
8. ปริมาณงาน
9. ค่าจ้าง
10. การนิเทศงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงการทำงาน
13. เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
14. สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ

แฮทฟิลด์ และฮิวส์แมน (Hatifield and Huseman) (Kidrakarn Pacoen. 1989 : 7) ได้ทำการพัฒนาแนวคิดของนักวิจัยต่าง ๆ มาเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายในปัจจุบันประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

ตัวแปรที่ 1 องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงานแบ่งเป็น

1. ความตื่นเต้น/น่าเบื่อ
2. ความสนุกสนาน/ความไม่สนุกสนาน
3. สภาพโล่ง ๆ /สภาพสลับ ๆ
4. ทำท่าย/ไม่ทำท่าย

5. มีความพอใจ/ไม่พอใจ

ตัวแปรที่ 2 องค์ประกอบทางด้านค่าจ้าง ประกอบด้วย

1. ถือว่าเป็นรางวัล/ไม่เป็นรางวัล
2. มาก/น้อย
3. ยุติธรรม/ไม่ยุติธรรม
4. เป็นทางบวก / ทางลบ

ตัวแปรที่ 3 องค์ประกอบทางด้านการให้ความดี ความชอบ

1. ยุติธรรม / ไม่ยุติธรรม
2. เชื่อได้ / เชื่อไม่ได้
3. เป็นเชิงบวก / เชิงลบ
4. เป็นเหตุเป็นผล / ไม่เป็นเหตุเป็นผล

ตัวแปรที่ 4 องค์ประกอบทางด้านผู้บังคับบัญชา คุณแล

1. อยู่ใกล้ / อยู่ห่าง ๆ
2. ยุติธรรม จริงใจ / ไม่ยุติธรรม ไม่จริงใจ
3. เป็นมิตร / ค่อนข้างไม่เป็นมิตร
4. เหมาะสมทางคุณสมบัติ / ไม่เหมาะสมทางคุณสมบัติ

ตัวแปรที่ 5 องค์ประกอบทางด้านคนงานด้วยกัน

1. เป็นระเบียบเรียบร้อย / ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
2. จงรักภักดีต่อโรงงาน / ไม่จงรักภักดีต่อโรงงานและเพื่อน ๆ
3. สนุกสนานร่าเริง / ไม่ค่อยสนุกสนานร่าเริง
4. น่าสนใจเอาจริงเอาจัง / ดูเหน้อยหน้า

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2536 : 11-12) ได้ศึกษาถึงทฤษฎีการจูงใจ เห็นว่าการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคลจะขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ หรือพูดอีกนัยหนึ่งก็คือ สิ่งจูงใจจะเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคคลในหน่วยงาน ซึ่งสิ่งจูงใจนั้นมีหลายอย่าง เช่น

1. เงินเดือน
2. สวัสดิการหรือประโยชน์เกี่ยวกับ
3. นโยบายและการบริหารงาน
4. การปกครองบังคับบัญชา
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
6. การมอบหมายงาน
7. การติดต่อสื่อสาร
8. การได้รับการยกย่องนับถือ
9. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า
10. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
11. การได้รับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
12. การได้มีส่วนร่วมในการบริหาร

Rajabhat Mahasarakham University

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการในทางบวกทั้งทางร่างกายและจิตใจจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

กมล รักสวน (2524 : 65-73) วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ 8 วิทยาลัย จำนวน 320 คน สรุปผลการวิจัยได้ 3 ประการ คือ

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยครูภาคเหนือทั้ง 8 วิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูภาคเหนือเมื่อเรียงลำดับ 1-9 ปรากฏผลดังนี้

- 2.1 ลักษณะงาน
 - 2.2 ความเจริญก้าวหน้า
 - 2.3 ความรับผิดชอบ
 - 2.4 ความสำเร็จในการทำงาน
 - 2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและนักศึกษา
 - 2.6 รายได้ สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทน
 - 2.7 การได้รับการยอมรับนับถือ
 - 2.8 สภาพของการทำงาน
 - 2.9 การปฏิบัติงานในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยครุภาคเหนือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พิรพต หุ่นเจริญ (2525 : 130-133) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 522 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับปานกลาง
2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า

2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 4 องค์ประกอบ คือ ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้าน โอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมี 1 องค์ประกอบ คือฐานะของอาชีพ

2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีสายงานต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 8 องค์ประกอบ คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง ด้านโอกาสความก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านฐานะของอาชีพ ด้านนโยบาย และการบริหาร และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

2.3 ความพึงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีอายุต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 4 องค์ประกอบ คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายการบริหาร และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 5 องค์ประกอบ คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านวิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครองบังคับบัญชา

2.4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 องค์ประกอบ คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 องค์ประกอบ คือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

2.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่วุฒิทางการศึกษาที่แตกต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 องค์ประกอบ คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 11 องค์ประกอบ คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านฐานะของอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

2.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ 3 องค์ประกอบ คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหาร และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อยู่ 3 องค์ประกอบ คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.7 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีลักษณะหน่วยงานต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 องค์ประกอบ คือ ด้านความ

รับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 9 องค์ประกอบ คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านฐานะของอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงานและด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

2.8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 องค์ประกอบ คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านวิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครอง บังคับบัญชา และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 11 องค์ประกอบคือ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านฐานะอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

เปล่งศรี อิงคนินันท์ (2526 : 54) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เมื่อเรียงลำดับความสำคัญแล้วได้ดังนี้

1. ความก้าวหน้า
2. ความสำเร็จในการทำงาน
3. การได้รับการยอมรับนับถือ
4. ความมั่นคงในการทำงาน
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
6. ความรับผิดชอบ
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
8. นโยบายและการบริหาร
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
10. เงินเดือน

สุวัฒน์ ธำรงค์ศรีสกุล (2527 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่

ราชการของสารวัตรสืบสวนสอบสวน สถานีตำรวจนคร พพบว่า

1. ข้าราชการตำรวจระดับสารวัตรสืบสวนสอบสวนในสถานีตำรวจนครบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง
2. ข้าราชการตำรวจระดับสารวัตรสืบสวนสอบสวนในสถานีตำรวจนครบาล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ 3 ด้าน คือ
 - 2.1 ด้านลักษณะงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมาก
 - 2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง
 - 2.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ
3. อายุราชการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในเชิงลบ

เกตุศักดิ์ รุ่งธื่อ (2528 : 158) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัด รวม 60 ศูนย์ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยในการทำงานและด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ เช่น ความมั่นคงในชีวิตราชการ ลักษณะของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลประโยชน์ก็ถือได้ว่ามีความพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า โดยเฉลี่ยแล้วเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิง ในด้านอายุการทำงาน เจ้าหน้าที่ที่มีอายุราชการสูงกว่า 4 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มิใช่มีอายุราชการต่ำกว่า 4 ปี ผู้มีวุฒิปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในภูมิสำเนาของตนมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ทำงานต่างภูมิสำเนา

สมพร นิกรแสน (2529 : 187) ได้วิจัยเรื่อง สภาพความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในเขตการศึกษา 10 โดยศึกษาจากประกร 83 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในเขตการศึกษา 10 อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในเขตการศึกษา 10 มีดังนี้

- 2.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 2.2 ความรับผิดชอบ
- 2.3 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 2.4 ลักษณะของงาน
- 2.5 ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน
- 2.6 สัมพันธภาพในการทำงาน
- 2.7 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
- 2.8 สภาพของการทำงาน
- 2.9 รายได้สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน

อัญชติ ไพบูลย์ (2530 : 101-103) ได้วิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยศึกษาจากกรณีกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน

Rajabhat Mahasarakham University

ปิยพงษ์ มณีศรี (2531 : 89) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค ในมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ข้าราชการสาย ค มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางสถิติแล้วไม่พบความแตกต่าง ยกเว้นกลุ่ม ข้าราชการสาย ค ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่า ข้าราชการสาย ค กลุ่มที่มีประสบความสำเร็จในการทำงาน 6-10 ปี และกลุ่มที่มีประสบความสำเร็จในการทำงาน 1-5 ปี และในขณะเดียวกันข้าราชการสาย ค ที่มีประสบความสำเร็จในการทำงาน 6-10 ปีก็มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าข้าราชการที่มีประสบความสำเร็จในการทำงาน 1-5 ปี

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค มี 6 ปัจจัยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการปฏิบัติในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านเงินเดือนสวัสดิการ

จงรัก วณิชชีวะ (2532 : 53) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์ในวิทยาลัยเกษตรกรรมภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบผู้นำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยรูปแบบผู้นำด้านมุ่ง

งานจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับปานกลาง รูปแบบผู้นำมุ่งสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับมาก

กำพล ทับทิมไทย (2533 : 47-61) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองอำนาจการศึกษา กองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวแปรด้านอายุ สถานภาพการสมรส อายุราชการ ชั้นยศ และรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
2. ตัวแปรด้านวุฒิการศึกษา สถานภาพในตำแหน่ง ที่พักอาศัย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ลาโรซ ไสยสมบัติ (2534 : 88-89) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ครูอาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก และเพื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์อยู่ในระดับปานกลาง 3 ปัจจัย คือ นโยบายและการบริหารโรงเรียน ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ความรู้สึกรับผิดชอบ ลักษณะของงาน ความรู้สึกมั่นคงในงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัวและสภาพทางสังคม ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ การปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ และสภาพในการทำงาน ครูอาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ฉลอง พูลพูน (2535 : 78-84) ได้ศึกษาเรื่องระดับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าโดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน และจำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ฝ่ายงานบริหารทั่วไป ฝ่ายงานการเงินและพัสดุ ฝ่ายงานการเจ้าหน้าที่ และฝ่ายงานนิเทศการศึกษา ปราบกฏผลดังนี้

1. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารทั่วไป มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน และด้านความเจริญก้าวหน้า

2. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการเจ้าหน้าที่ มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในอาชีพ

3. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการเงินและพัสดุ มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน

4. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานนิเทศการศึกษา มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน

วรรณ ฌ สงขลา (2536 : 118) ได้ทำการศึกษาวิจัยบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังของข้าราชการกับความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กันทั้งด้านปัจจัยเรื่องเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน อายุราชการ ประสบการณ์ในตำแหน่ง

อนิรุทธ์ ทองจันทร์ (2537 : 81-84) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่ง และอายุราชการ เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านงานที่ทำในปัจจุบัน และด้านเพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น และสภาพที่ทำงาน

1.1 ข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานการเจ้าหน้าที่ และ

งานการเงินและพัสดุ ต่างก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามกลุ่มงานที่ปฏิบัติ พบว่า

1.1.1 กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

1.1.2 กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการเลื่อนขั้น ตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และด้านสภาพที่ทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1.1.3 กลุ่มงานการเงินและพัสดุ มีความพึงพอใจรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และด้านสภาพที่ทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ตำแหน่งหัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ ต่างก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หัวหน้างานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงานที่ทำในปัจจุบัน และด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านอื่น ๆ ที่เหลือ ได้แก่ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านสภาพที่ทำงาน ทั้งหัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ ต่างก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี และอายุราชการ 5 ปีขึ้นไป ต่างก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้งข้าราชการพลเรือนสามัญที่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี และข้าราชการพลเรือนที่มี

อายุราชการ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก และข้าราชการพลเรือนสามัญที่มีอายุราชการ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงานที่ทำในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ส่วนข้าราชการพลเรือนสามัญที่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง สำหรับด้านอื่นๆ ที่เหลือ ได้แก่ ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านสภาพที่ทำงาน ทั้งข้าราชการ พลเรือนที่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี และข้าราชการพลเรือนที่มีอายุราชการ 5 ปีขึ้นไปต่างก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามกลุ่มงานที่ปฏิบัติ พบว่า ข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ที่มีกลุ่มงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทุกด้าน และเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มงานบริหารทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มงานการเงินและพัสดุกับกลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานการเงินและพัสดุกับกลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตำแหน่ง และอายุราชการ เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน พบว่า

3.1 ข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ตำแหน่งหัวหน้างานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านมากกว่าเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หัวหน้างานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือน และด้านสภาพที่ทำงาน หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุราชการต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน และเป็นรายด้านไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุรชัย เลิศวานิช (2543 : 151) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทกระทรวงมหาดไทย พบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท กระทรวงมหาดไทย มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีพอใช้ คือ มีความพึงพอใจในการทำงานพอสมควร เมื่อแยกพิจารณาในด้านต่าง ๆ 8 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยพบว่า

ด้านความพึงพอใจในผลงาน ข้าราชการสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท กระทรวงมหาดไทย มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านความพึงพอใจในโอกาสการได้รับประโยชน์เกื้อกูลมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจมาก ด้านความพึงพอใจในเกียรติภูมิ มีความพึงพอใจมาก ด้านความพึงพอใจในการมีโอกาสดำเนินงานในตำแหน่ง มีความพึงพอใจดีพอสมควร ด้านความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจดีพอสมควร ด้านความพึงพอใจในอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ มีความพึงพอใจดีพอสมควร ด้านความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจดีพอสมควร

กมลกาย ชันธเกษ (2544 : 82-84) ผลการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขภาพจิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

1. ข้าราชการพลเรือนสามัญมีความพึงพอใจจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขภาพจิตในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้านอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงานที่ทำได้ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านนโยบายการบริหารและการปกครอง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขภาพจิต ในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ ในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม สถานภาพ เพศ และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า

2.1 ข้าราชการพลเรือนสามัญที่เป็นหัวหน้างานกับเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขภาพจิต โดยรวมและทั้ง 2 ปัจจัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในงานทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบและด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหัวหน้างานมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ทุกด้าน ส่วนด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหารและการปกครอง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 ข้าราชการพลเรือนสามัญเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขภาพจิตในการปฏิบัติงาน โดยรวมและทั้ง 2 ปัจจัย ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ข้าราชการพลเรือนสามัญที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขภาพจิต โดยรวมและทั้ง 2 ปัจจัยไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบและด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

วิกสตรอม (Vickstrom. 1971 : 1249A) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ระดับและสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครู และความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้นกับ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับขั้นที่สอน และตำแหน่งหน้าที่ โดยใช้วิธีให้ครูจำนวน 373 คน ในโรงเรียนมัธยมศึกษาและวิทยาลัยครูสกาทูน (Saskatoon) บอกถึงสิ่งที่ทำ

ให้เกิดความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจสูงสุดคืออย่างแรก ได้แก่ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จ ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ได้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบ ส่วนสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุดคืออย่างแรก ได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่ตรงกันข้ามกับชีวิตส่วนตัว ตัวแปรอื่น เช่น เพศ และตำแหน่งหน้าที่ สัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

วัลเลซ (Valez.1972 : 997-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในรัฐ โคลัมเบีย ซึ่งผลวิจัยพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจต่อปัจจัยค้ำจุน ซึ่ง ได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับนโยบายการบริหาร ส่วนปัจจัยกระตุ้นที่สำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชนมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยของรัฐ
3. ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานมีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

แฮเรลด์ (Harel)I (อ้างถึงใน สุรชัย เลสะวานิช , 2543 : 70-71) ได้ทำการศึกษาวิจัย และสรุปว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากจะเกิดจากสิ่งแวดล้อมของงานแล้วยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีก คือ

1. เพศ พบว่า เพศหญิงจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการด้านการเงิน มีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย
2. อายุ พบว่า ผลของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน โดยในบางกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานสูงเมื่ออายุมากขึ้น แต่บางกลุ่มพบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานน้อยลง
3. ระดับการศึกษา ยังหาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษา กับ

ความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษากับเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษากลุ่มอื่น ๆ พบว่า ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ในระยะแรกเริ่มทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ 5 หรือปีที่ 8 จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น และขวัญในการปฏิบัติงานจะสูงสุด เมื่อปฏิบัติงานมาแล้ว 20 ปี

จอร์นสตันและแบวิน (Johnston and Bavin. 1973 : 136-141) ทำการวิจัยเรื่องทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ทดสอบความพึงพอใจกับครูชายที่ทำการสอนในโรงเรียนราษฎร์ ประเทศออสเตรเลีย จำนวน 130 คน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะแยกองค์ประกอบบางอย่างออกจากกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานกับกลุ่มที่มีความไม่พึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ซึ่งเฮิร์ชเบิร์กถือว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน กลับปรากฏว่าไม่ได้อยู่รวมอยู่ในกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
2. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลับพบว่า เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ชมิคท์ (Schmidt. 1975 : 7583-A) ได้ใช้ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ในการทำงานของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งเป็นงานระดับปริญญาเอก มหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ กลุ่มตัวอย่างเป็นการศึกษาโรงเรียน 75 โรงเรียน ครูใหญ่ 75 คน ศึกษานิเทศก์ 25 คน และผู้ช่วยครูใหญ่ 24 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factor) ส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบเท่านั้นที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
2. ผู้บริหารมีความพอใจอย่างสูงในองค์ประกอบความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน

แมนนิ่ง (Manning) (อ้างถึงใน คมคาย จันทรเกษ, 2544 : 46-47) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีปัจจัย กระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ซเบิร์ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ โดยให้กลุ่มตัวอย่างบรรยายถึง เหตุการณ์ที่ดีและไม่ดีในการทำงาน แล้วนำเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์กับปัจจัยทั้งสองของ เฮิร์ซเบิร์ก ซึ่งผลของการวิจัยพบว่า ปัจจัยกระตุ้นของเฮิร์ซเบิร์กดังต่อไปนี้ คือ ความสำเร็จใน การทำงาน การยอมรับนับถือ การรับผิดชอบที่สูง และการที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการ ทำงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความสำคัญมาก เป็นตัวจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะความสำเร็จ ในการทำงานและการยอมรับนับถือ เห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และงานที่ทำอยู่นั้นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าเป็นปัจจัยค้ำจุน ส่วนปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ซเบิร์กที่เกี่ยวกับการบริหารงาน การปกครอง บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชนถือว่าเป็นตัวค้ำจุน และเห็นว่าสภาพการ ทำงานมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการ โรงเรียนเห็นว่าเป็นตัวจูงใจ

สรุปได้ว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการบริหาร เป็นข้อมูล และเป็นแนวทางในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงาน ดังนั้นควรศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ ที่ เป็นเจ้าหน้าที่และหัวหน้างาน ซึ่งเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญส่วนใหญ่ในสำนักงานการ ประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ

จากการศึกษาผลงานการวิจัย สรุปได้ว่า การที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การ งาน ลักษณะของงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ ความถนัด มีความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาตลอดจนเพื่อนร่วมงาน การได้รับความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติ รายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน จะเป็นปัจจัยผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในการดำรงชีพ