

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้

ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการ
- 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการ

หลักการบริหารจัดการ

ปฐม

มณีโรจน์

ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการร่วมประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (อังกูร สุจิตตรา, 1986 : 21)

John D. Millett

จอห์น

ดี

มิลเล็ท

ก็ได้กล่าวไว้ถึงเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะว่ามีเป้าหมายที่สำคัญคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรก ที่ ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องยึดถือไว้อยู่เสมอ ควบคู่กันไปกับจะต้องยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า กล่าวคือ (Millett, 1954 : 397)

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์ศรีในการให้บริการ ประชาชนได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ไ้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิฉะนั้นเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการจูงใจ Maslow (1970 : 69-80)

Maslow (1970 : 69-80) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นตอนของความต้อการที่มีสมมติฐานว่า “มนุษย์มีความต้อการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้อการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจ ความต้อการอื่นๆ ที่สูงขึ้นไป ความต้อการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้” ความต้อการของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security Needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล เป็นความต้องการที่สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก ได้รับการยอมรับจากคนอื่น ๆ ได้รับความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการมีเกียรติยศและชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการขั้นสูง ได้แก่ ความต้องการอำนาจ ความสำเร็จ สถานภาพสูง ชื่อเสียง การยกย่อง เป็นต้น ความต้องการชนิดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ความภูมิใจในตัวเองกับการที่ผู้อื่นให้การยกย่องให้เกียรติหรือได้รับการยกย่องจากผู้อื่น
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่ยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่าง ตามความนึกคิดของตนเอง เป็นความต้องการที่ยากแก่การเสาะแสวงหามาได้

ทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg และคณะ (1959 : 71-79)

Herzberg และคณะ (1959 : 71-79) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่ 2 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ (Motivation Factors) มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 5 องค์ประกอบ คือ
 - 1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่คนทำงานได้สำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น
 - 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ
งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทาย หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง
ความพึงพอใจที่ เกิดขึ้นจากการได้ รับผิดชอบ หมายให้ รับผิดชอบงาน
และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง
ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)
มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 11 องค์ประกอบ คือ

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง
จำนวนรายได้ประจำหรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง
โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Subordinate) หมายถึง
การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.4 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง
อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Superior) หมายถึง
การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้ บังคับบัญชาที่ แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Peers) หมายถึง
การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่ แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.7 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง
ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.8 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ
หรือการบริหารงานขององค์กร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร

2.9 สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น
แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

2.10 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

2.11 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

ทฤษฎี ERG

Alderfer (1969 : 142-175) ได้คิดทฤษฎี ERG ขึ้นมา โดยการพัฒนาและปรับปรุงจากทฤษฎีของ Maslow ซึ่ง Alderfer ได้แบ่งกลุ่มความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่มด้วยกัน คือ

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพสำหรับมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม เงิน สภาพการทำงานที่ดี เป็นต้น

2. ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการทางด้านสังคม เช่น ความต้องการมีเพื่อน เพื่อนร่วมงาน ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความต้องการมีครอบครัว เป็นต้น

3. ความต้องการที่จะมีความเจริญงอกงาม (Growth Needs) เป็นความต้องการที่จะทำหรือพัฒนาตนเองให้บรรลุผลสำเร็จสูงสุดตามที่ตนเองต้องการ

ทฤษฎี ERG เป็นการจัดกลุ่มความต้องการของมนุษย์ โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งจะแตกต่างจากทฤษฎีของ Maslow ที่ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 5 กลุ่ม นอกจากนี้ ตามทัศนะของ Alderfer ยังเชื่อว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะต่อเนื่อง และไม่จำเป็นจะต้องมีลักษณะตอบสนองความต้องการให้ขึ้นไปตามลำดับชั้นอย่างเช่นทฤษฎี Maslow

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่กล่าวถึงสาเหตุของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ Hackman และคณะ (อ้างถึงใน ศานิต, 2535 : 29) ทฤษฎีความเสมอภาคนี้คิดค้นโดย J. Stacy Adams กล่าวถึงสิ่งสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ ประการแรก องค์กรประกอบที่มีผลต่อบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึกเรื่องความยุติธรรมและความเสมอภาค ประการที่สอง พฤติกรรมของบุคคลที่มีความรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรมความเสมอภาค โดยจะแสดงออกเพื่อปรับเปลี่ยนให้มีความรู้สึกว่าจะได้รับความยุติธรรมและเสมอภาคแล้ว

ความรู้ที่กว่ายุดิธรรมและเสมอภาค เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่าง Outcomes กับ Inputs โดย Outcomes หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นผลมาจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ ความสำเร็จ และมิตรภาพ เป็นต้น ส่วน Inputs หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่บุคคลใช้เกี่ยวข้องในการทำงาน เช่น การศึกษา การฝึกอบรม ประสบการณ์ เวลาในการทำงาน และความอดสาหะพยายาม เป็นต้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Gilmer (อ้างถึงใน ชุติมาล 2539 : 16-17)

ได้สรุปมิตินี้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน คือ

1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) มีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าได้ทำงานตามที่เขาค้นคิดก็จะเกิดความพึงพอใจ

2. การบังคับบัญชา (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่าผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีอายุมากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

4. บริษัทและการดำเนินการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่าคนอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสงเสียง Һองน้ำ Һองอาหาร ชั่วโมงการทำงานมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ และสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

6. ค่าจ้าง (Wages) ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญต่อเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐ

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานได้มากขึ้นอย่างต่างกัน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหารที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

Barnard (อ้างถึงใน ชุติมา, 2539 : 17 - 18) กล่าวถึง สิ่งจูงใจหรือแหล่งที่มาของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง การได้รับตำแหน่งดี ๆ
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพ ความช่วยเหลือ การได้รับบริการต่าง ๆ
4. ความสามารถขององค์กรที่ให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยให้โอกาสแสดงอุดมคติโดยเสรี
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การมีความผูกพันและสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม และความมั่นคงในการทำงาน

Van Dersal (1968 : 62 - 72) เห็นว่ายังมีตัวกระตุ้นที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

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

5. โอกาสก้าวหน้า

และกล่าวว่าการประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์การ
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน

Myers (1970 : 124) เสนอแนวคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเน้นที่เป้าหมายของงานที่จะให้ผลในเชิงปฏิบัติควรมีลักษณะดังนี้ คือ

1. งานควรมีส่วนสัมพันธ์กับความต้องการส่วนตัว
งานจึงจะมีความหมายสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

2. งานจะต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้
โดยใช้ระบบทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจในเป้าหมายของงาน จะต้องมียุทธศาสตร์ดังนี้

5.1 ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย

5.2 ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรับทราบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยตรง

5.3 งานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ ความสามารถและความพอใจ

5.4 งานจะต้องมีลักษณะที่ท้าทาย

5.5 งานนั้นจะต้องทำสำเร็จได้

เป้าหมายของงานตามลักษณะนี้ จะสนองความต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความต้องการเป็นเจ้าของและความมั่นคงในการทำงานซึ่งเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศรีรัช เกตุเมือง (2537 : 75 - 76) ได้ทำการศึกษาเรื่อง
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียน
ในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า

ครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างสูง และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียนในแต่ละจังหวัดใน 5 จังหวัดภาคใต้ พบว่า ครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียนที่ทำงานในจังหวัดยะลา มีความพึงพอใจในการทำงานสูงที่สุด รองลงมาคือ จังหวัดสงขลา ปัตตานี นราธิวาส และสตูล และการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยพื้นฐานประกอบด้วย ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา จังหวัดที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยเชิงใจคำจูนประกอบด้วย ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหารงาน การนิเทศงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพการทำงาน และสถานภาพของตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นปัจจัยทางด้านเงินเดือน และความมั่นคงปลอดภัยที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

สุรพงษ์ กองจันทึก (2537 : 110 - 113) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนที่ปฏิบัติงานด้านเล็ก พัฒนาชุมชนเมือง และพัฒนาชนบท ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยทางด้านลักษณะพื้นฐานประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยทางด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานตามลำดับ คือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา และสภาพการทำงาน

อาจินต์ สุรติชัย (2538 : 132 - 133) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กรณีศึกษาข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับกลาง ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส

ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน อายุราชการ และการได้เลื่อนขั้นเงินเดือน 2 ชั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง

พ.ต.ท. ชูเสถียร ศรีศรี (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาลในส่วนภูมิภาค สังกัดกองกำกับการ 2 กอง ตำรวจสันติบาล 1 ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้าราชการตำรวจสันติบาลในส่วนภูมิภาค

มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบของงาน พบว่า ข้าราชการตำรวจสันติบาลมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากที่พอใจต่ำสุดได้ดังนี้ คือ ด้านลักษณะองค์การ รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะบุคลากร และด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ตามลำดับ

2.

ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาลในส่วนภูมิภาค โดยจำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และประสบการณ์ในตำแหน่ง พบว่า ระดับชั้นยศ และประสบการณ์ในตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ข้าราชการตำรวจสันติบาลชั้นสัญญาบัตร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมสูงกว่าตำรวจสันติบาลชั้นประทวน และตำรวจชั้นสัญญาบัตรยังพอใจในด้านสภาพแวดล้อมและด้านลักษณะองค์การสูงกว่าตำรวจชั้นประทวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ ข้าราชการตำรวจสันติบาลที่มีประสบการณ์การทำงานนาน 6 - 10 ปี มีความพึงพอใจในค่านโยบายการบริหารและการปฏิบัติต่ำกว่าทุกกลุ่มที่เปรียบเทียบ คือ ผู้ที่ทำงานนาน 11 - 15 ปี ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป และไม่เกิน 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชุติมา จันทร์ผง (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประปาเขต 6, 7 และ 8 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ ส ต ถ ๑ น ภ ๑ พ ก ๑ ร ส ม ร ส

และระดับตำแหน่งไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสำนักงานประชาสัมพันธ์ มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

สุกัญญา เลิศสิริลดากุล. (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานกับสายการบินนานาชาติ : ศึกษาพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เป็นลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับตำแหน่งและปัจจัยที่เป็นลักษณะงานและโครงสร้างองค์การ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความรู้สึกได้รับการยอมรับ ผลตอบแทน และความเครียดในงาน ไม่ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง

ชมนันท์ เพ็ชรปรี (2541 : 124 - 125) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานวิชาชีพบัญชีในกลุ่มกระดาษและบรรจุภัณฑ์เครือซิเมนต์ไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และ ความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไป หรือที่จะลาออก ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานวิชาชีพบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานวิชาชีพบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าพนักงานวิชาชีพบัญชีมีความพึงพอใจในงานด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับปานกลาง

ร.ต.อ.ยุทธ กล้ากลมจิตร (2541 : 84 - 85) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดปทุมธานี

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ชั้นยศ อายุราชการ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ประเภทของสายตรวจ ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทของสถานีตำรวจต้นสังกัด และ จำนวนวันหยุด ใน ความ ม อ ุ ป ก า ร ะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจอยู่ในระดับปานกลาง

ศุภมิตร ปริติเชมรัตน์ (2541 : 138 - 139) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพการสมรส สาขาวิชาที่จบ ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และอายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองโรงพยาบาลภูมิภาคอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กล่าวได้ว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล 9 ประการเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือน อายุราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามและฝ่าย/ส่วนที่สังกัด