

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่ใช้ประกอบการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณาจารย์สถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา จังหวัดพิษณุโลก ครั้งนี้มีรายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานและความหมายของการบริหารกับความพึงพอใจ และทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ และการบริหารอาชีวศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. การบริหารการศึกษา
2. การบริหารงานบุคคลในองค์การ
3. ปัจจัยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. การบริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของบุคคล
7. หลักพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
8. การบริหารสถานศึกษากกรมอาชีวศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ
2. งานวิจัยต่างประเทศ

1. การบริหารการศึกษา

อริสโตเติล นักปราชญ์ชาวกรีกได้กล่าวว่า “มนุษย์เป็นสัตว์สังคม” (social animal) มนุษย์จึงดำรงชีวิตอยู่ร่วมกัน เพราะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มนุษย์จึงมีการรวมกันอยู่เป็นกลุ่ม เป็นชุมชนต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับครอบครัว จนถึงระดับชาติ และระดับนานาชาติ จึงจำเป็นต้องมีการจัดระบบของสังคมให้สามารถดำเนินการไป เพื่อความอยู่รอดและเกิดความเจริญก้าวหน้าแก่สังคมนั้น ความจำเป็นดังกล่าวนี้เองจึงเป็นสาเหตุให้เกิดการบริหารขึ้น คำว่า การบริหาร ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Administration (จุมพล สวัสดิยากร. 2520 : 5) ซึ่งไซมอน (Simon. 1960 : 3) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า การบริหารหมายถึง กิจกรรมที่คนตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อันสอดคล้องกับ

ความหมายของ เซอร์จิโอวันนี (Sergiovanni.1980 : 5) กล่าวว่า การบริหารคือ กระบวนการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ภิญโญ สาธร (2517 : 1) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า การบริหารหมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างร่วมกัน อันสอดคล้องกับความหมายที่ นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2527 : 3) ได้บันทึกไว้ว่า การบริหารหมายถึงการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใด หรือหลายอย่างที่บุคคลร่วมกันกำหนด เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2527 : 1) ให้ความหมายที่เป็นสาระเพิ่มเติมว่า การบริหารหมายถึงกระบวนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การใดองค์การหนึ่ง โดยอาศัยการปฏิบัติที่ประสานงานกันของหน้าที่ 4 อย่าง คือ การวางแผน การจัดการ การสั่งการ การควบคุมงาน สำหรับ กิติมา ปรีดีติลล (2539 : 8) ได้สรุปความหมายของการบริหารว่า การบริหาร เป็นการดำเนินงานโดยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2523 : 1) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า เป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และการจัดการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการในการทำกิจกรรมร่วมกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยการใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

พระบรมราชาธิราชของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ มีว่า การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างและพัฒนาความรู้ ความคิด ความประพฤติ และคุณธรรมของบุคคล ถ้าสังคมและบ้านเมืองได้ให้การศึกษาย่างครบถ้วน พอเหมาะสมกันทุก ๆ ด้าน สังคมและบ้านเมืองนั้นก็จะมีพลเมืองที่มีคุณภาพ (คณะทำงานโครงการพัฒนาตามพระราชดำริ. 2524 : 235) ในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพแก่สังคมได้ จำต้องอาศัยกระบวนการทางการบริหาร เป็นเครื่องมือสำคัญในการที่จะนำเอาทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ที่จะส่งผลให้คุณภาพของผู้เรียนมีลักษณะที่พึงประสงค์ นักการศึกษาจึงได้พยายามศึกษาค้นคว้าและสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับความหมายของ การบริหารการศึกษาไว้ดังนี้

การบริหารการศึกษา ตามแนวคิดของ แฮริส (Harris. 1960 : 19) กล่าวว่า การบริหารการศึกษาหมายถึงกระบวนการในการสร้างบูรณาการแห่งความสามารถของบุคคล และการนำประโยชน์จากวัสดุต่าง ๆ มาใช้อย่างเหมาะสมเพื่อช่วยให้มีการพัฒนาคุณภาพของมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ และในการนี้ไม่เพียงแต่มุ่งพัฒนาอนุชนของชาติเท่านั้น แต่ยังมุ่งให้พัฒนาบุคลากรต่าง ๆ ของโรงเรียนด้วย

แคมเบล (Campbell. 1972 : 22) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารการศึกษา คือการจัดแผนยุทธศาสตร์ทางการศึกษา เพื่อให้การศึกษาได้บรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริง และผู้ที่จัดแผนยุทธศาสตร์ของการศึกษา คือผู้บริหารการศึกษา และ กูด (Good. 1973 : 21) กล่าวว่า การบริหารการศึกษา หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการดำเนินงานเกี่ยวกับภาระหน้าที่ทั้งหมด รวมทั้งงานธุรการด้วย โดยมุ่งหวังให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จรัส โพธิศิริ (2523 : 7) สรุปไว้ว่าการบริหารการศึกษา หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่กลุ่มบุคคลร่วมมือกันจัดการ หรือดำเนินการ เพื่อพัฒนาสมาชิกของสังคม ได้แก่ เด็ก เยาวชน ประชาชน ในด้านความสามารถ เจตคติ พฤติกรรม คุณธรรม หรือค่านิยม เพื่อให้เป็นกำลังคนที่มีประสิทธิภาพเทียบพร้อมด้วยคุณค่าของความเป็นมนุษย์ โดยกระบวนการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นระเบียบแบบแผน ทั้งในและนอกโรงเรียน อันเป็นกระบวนการต่อเนื่องตลอดชีวิต

ภิญโญ สาธร (2525 : 10) ได้กล่าวว่า การบริหารการศึกษา หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมกันดำเนินการ เพื่อพัฒนาเด็ก เยาวชน ประชาชนหรือสมาชิกของสังคมในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้บุคคลดังกล่าวเป็นสมาชิกที่ดี และมีประสิทธิภาพในสังคม โดยใช้กระบวนการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแบบแผน ทั้งในและนอกโรงเรียน เมธี ปิณฑางนนท์ (2525 : 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารการศึกษา หมายถึงการใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ในการดำเนินการ หรือการให้บริการด้านการปกครอง การเรียนการสอน และการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับกิจการทางการศึกษาร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้การเรียนการสอนดำเนินไปได้ด้วยดีมีประสิทธิภาพ ตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาที่วางไว้ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2527 : 3) ได้สรุปความหมายไว้ว่า การบริหารการศึกษา หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลหลายคนร่วมมือกันดำเนินการ พัฒนาสมาชิกของสังคมในทุกด้าน เพื่อให้มีค่านิยมตรงกับความต้องการของสังคม กูด (Good. 1959 : 14) กล่าวว่า การบริหารโรงเรียน หมายถึง การควบคุมและการจัดการเกี่ยวกับการเรียนการสอน งานธุรการ ครู นักเรียน และบุคลากรอื่น ๆ รวมทั้งการจัดการเรียน กิจกรรม หลักสูตร วัสดุ อุปกรณ์ และการแนะแนว สมบูรณ์ พรรณกรพ (2521 : 42) สรุปไว้ว่า การบริหารโรงเรียน หมายถึง การดำเนินงานของกลุ่มบุคคลในส่วนที่จะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามหน้าที่ ความรับผิดชอบของโรงเรียน อันได้แก่การให้บริการทางการศึกษาแก่สมาชิกของสังคม ให้บรรลุจุดหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายที่ นิพนธ์ กินาวงศ์ (2523 : 12) ที่กล่าวว่า การบริหารโรงเรียน หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินงานของกลุ่มบุคคล ซึ่งเรียกว่าผู้บริหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการทางการศึกษาแก่สมาชิกในสังคม สำหรับ พันธ์หันทน์ดิษฐ์ (2524 : 3) ได้อธิบายว่า การบริหารโรงเรียน เป็นการดำเนินการเพื่อให้คนได้รับการพัฒนาไปตามความคาดหวังของสังคม ปรีชา นิพนธ์วิทยา และ สุทิน เนียมพลับ (2528 : 2) กล่าวว่า การบริหารโรงเรียน หมายถึง งานที่จัดขึ้นเพื่อสร้างเยาวชนให้เป็นพลเมืองดี มีคุณภาพตามที่ประเทศชาติต้องการ

จากความหมายของการบริหารการศึกษา ได้เสนอแนะไว้ข้างต้น จึงสรุปได้ว่าการบริหารการศึกษา หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้ร่วมกันดำเนินการในการสร้างบูรณาการแห่งความสามารถของบุคคล โดยการนำทรัพยากรมาใช้ที่เหมาะสม เพื่อให้เป็นกำลังคน (man power) ที่มีประสิทธิภาพเทียบพร้อมด้วยคุณค่าของความเป็นมนุษย์ (man hood) ที่มีค่านิยมตรงกับความต้องการของสังคม

การบริหารสถานศึกษา หมายถึง การดำเนินงานของโรงเรียนสถานศึกษา ในการสร้างสรรค์เยาวชนให้เป็นพลเมืองดี มีคุณภาพตามความคาดหวังของสังคม การบริหารโรงเรียนมีขอบข่ายครอบคลุมงานหลายประการ ซึ่งนักการศึกษาได้เสนอแนะไว้หลายประการ คือ แฮร์ริส (Harris :1963 : 7-10) ได้แบ่งงานบริหารโรงเรียนออกเป็น 5 ประการคือ

1. งานนิเทศการศึกษา เพื่อพัฒนาครูด้านการสอน
2. งานด้านการจัดการเรียนการสอน
3. งานบริการพิเศษ เช่น แนะนำ กิจกรรมเสริมหลักสูตร บริการทางสุขภาพอนามัยโรงเรียน
4. งานธุรการ อันเกี่ยวกับงานธุรการ การเงิน การพัสดุ อาคารสถานที่
5. งานบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นงานประสานงานทั้ง 4 ด้านข้างต้นเข้าด้วยกัน

ผลงานวิจัยของ แรมเซเยอร์ และคณะ (Ramseyer and others. 1955 : 18 - 56)

เกี่ยวกับหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนของรัฐต่าง ๆ ในภาคใต้ของสหรัฐอเมริกา พบว่า งานที่ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องกระทำลดหลั่นกันตามลำดับคือ งานพัฒนาการสอนและหลักสูตร งานปกครองนักเรียน งานการเป็นผู้นำชุมชน งานการบริหารบุคคล งานการบริหารอาคารสถานที่ งานการจัดการเกี่ยวกับพาหนะรับส่งนักเรียน งานการจัดระบบบริหารภายใน และงานบริหารงาน - ธุรการ

2. การบริหารงานบุคคลในองค์การ

บีช (Beach. 1965 : 34) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริหารบุคคลไว้ว่า การบริหารงานบุคคล เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับตัวบุคคล การเลือกบุคคล การฝึกอบรม การควบคุม อัตรากำลัง การกำหนดสิ่งตอบแทน การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างภาวะผู้นำ ตลอดจนการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อการทำงาน ในองค์การหรือหน่วยงาน ทุกขั้นตอนล้วนเป็นการดำเนินงานที่จำเป็น เนื่องจากเกี่ยวกับเรื่องการบริหารบุคคล เป็นกิจกรรมที่ซับซ้อน โดยมุ่งที่จะใช้ความพยายามให้พนักงานปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด ตามจุดประสงค์ขององค์การ ความซับซ้อนเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคณะทำงาน (Staffing) การประสานงาน และการจัดงบประมาณ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับปัญหาของการบริหารบุคคลทั้งสิ้น ภิญโญ สาร (2517 : 5 - 7) ได้กล่าวไว้ว่า สำหรับการบริหารบุคคลนั้น เป็นการบริหารทั้งในวงราชการทุก องค์กรราชการทั่วไป โดย

เฉพาะวงการศึกษาถือว่า การบริหารบุคคลเป็นหัวใจของการบริหาร เพราะความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับคน บรรดาสิ่งก่อสร้าง อาคารสถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ และการเงิน แม้จะมีบริบูรณ์สักเพียงใด จะไม่มีความหมายเลยถ้าคนที่จะใช้สิ่งเหล่านั้น ไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะใช้ หรือขาดขวัญ ขาดความพอใจในงานที่จะร่วมมือกันปฏิบัติ ให้บรรลุเป้าหมายด้วย ผู้บริหารที่ดีคือผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถสูงในการบริหารงานบุคคล สามารถทำให้บุคคลหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ทุกคน ร่วมมือกันปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการบริหารบุคคลในทางการศึกษานั้น เป็นการบริการของฝ่ายผู้ให้การศึกษาได้ดำเนินไปด้วยดี และเกิดประโยชน์ตามความมุ่งหมายของวงการศึกษา โดยอาศัยเทคนิคในการคัดเลือกบุคคลมาทำงานให้เหมาะสมจะเดียวกันส่งเสริมให้คนเหล่านี้มีความเจริญก้าวหน้า ได้รับผลตอบแทนเป็นที่พอใจ และมีความสุขในการทำงาน และ สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 4) มีความเห็นว่า การบริหารงานบุคคลเป็นการจัดการเกี่ยวกับบุคคล ตั้งแต่สรรหาบุคคลเข้าปฏิบัติงาน การดูแลรักษา จนกระทั่งการให้พ้นไปจากการปฏิบัติงาน

พนัส หันนาคินทร์ (2542 : 17) ให้นิยามการบริหารงานบุคคลว่า เป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรใช้ประโยชน์จากบุคคล ที่มาร่วมกิจกรรมขององค์กรได้อย่างเต็มที่ ละในขณะเดียวกันองค์กรก็จะเอื้อประโยชน์แก่บุคคลเหล่านั้นได้ตามต้องการด้วยการบริหารงานบุคคลจึงเป็นกระบวนการที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ แก่บุคคลทั้งสองฝ่าย คือ ฝ่ายองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน

เสนาะ ดิยาว (2539 : 7) ให้ความหมายว่า การบริหารงานบุคคล คือ การจัดระเบียบและดูแลบุคคลให้ทำงาน เพื่อให้บุคคลใช้ประโยชน์และความรู้ความสามารถ ของแต่ละบุคคลให้มากที่สุด รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ตั้งแต่ระดับต่ำสุดและสูงสุด รวมถึงการดำเนินงานต่าง ๆ อันเกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กรนั้น

ทรงชัย สันติวงษ์ (2540 : 1) กล่าวไว้สอดคล้องกันว่า การบริหารงานบุคคล หมายถึงภารกิจของผู้บริหารทุกคน (และผู้ชำนาญการด้านบุคคลโดยเฉพาะ) ที่มุ่งปฏิบัติในกิจกรรมทั้งปวงเกี่ยวกับบุคคล เพื่อให้บังจยด้านบุคคลขององค์กรเป็นทรัพยากรมนุษย์ ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อองค์กร

สรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคล หมายถึง การวางแผนจัดการเกี่ยวกับบุคคล ตั้งแต่การรับบุคคลเข้าสู่องค์กร โดยมุ่งให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงาน การใช้บุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร การพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ การบำรุงรักษาให้บุคคลอยู่ในองค์กรด้วยความพึงพอใจเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และการบริหารงานบุคคลในโรงเรียน คือ การดำเนินการทั้งหลายของผู้บริหาร ที่จะให้บุคลากรในโรงเรียนได้ทำหน้าที่ปฏิบัติการสอน ได้อย่างเต็มที่ด้วยความพึงพอใจ

3. ปัจจัยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นักทฤษฎีได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการทำงานของคน จึงได้ทำการศึกษาค้นคว้า เพื่อเสนอแนวทางในการบริหารตลอดมา สุปัตรา เพชรมณี (2524 : 50 – 60) ได้อธิบายว่า การทำงานของบุคคลนั้น ในสมัยก่อน ๆ ถือเอาการขู่เข็ญบังคับ เป็นแรงผลักดันให้เกิดการทำงาน โดยมีสมมุติฐานว่า คนจะทำงานดีที่สุดถ้าเขาถูกบังคับให้กระทำหรือถูกลงโทษ เขา กล่าวต่อไปว่า อาดัม สมิท (Adam Smith) ได้นำทฤษฎี คนคือเศรษฐกิจมาใช้ ซึ่งมีสมมุติฐานว่า คนทำงานเพื่อเงิน ต่อจากนั้นเป็นแนวคิดของ สกินเนอร์ (Skinner) ซึ่งเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของการกระทำ คือ บุคคลจะตอบสนองต่อการกระทำที่มีรางวัลตอบแทนเท่านั้น และพฤติกรรมนั้นจะคงมีต่อไปตราบเท่าที่การให้ผลตอบแทนยังคงอยู่ จนกระทั่งถึงแนวคิดของนักทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับความต้องการ ของ มาสโลว์ (Maslow) อันมีอิทธิพลต่อการพัฒนาแนวคิดทางการบริหารต่อมา จนกระทั่งปัจจุบันนี้

อรุณ รัชธรรม (2527 : 212) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานว่า การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นสิ่งที่ผู้นำทุกระดับพึงสร้างและปลูกฝังให้มีในหน่วยงานของตนเอง เพราะความพึงพอใจเป็นกฎแห่งหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในทำนองเดียวกัน เสรี สายโรจน์ (2530 : 87) ได้อ้างคำกล่าวของ ระพี สาคริก ที่กล่าวไว้ว่า “มนุษย์เป็นสิ่งมีกาย มีชีวิตจิตใจ ความรู้สึกบังเกิดขึ้น สร้างเงื่อนไขแห่งชีวิตพื้นฐาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง นำกลับมาสู่ภายนอกเป็นรูปแบบต่าง ๆ ของความรู้สึกนึกคิดที่เป็นสิ่งกำหนดการกระทำ” ในทางพุทธศาสนา เรื่อง อิทธิบาท 4 ซึ่งเป็นสิ่งชักนำไปสู่ความสำเร็จของงาน โดยให้ความสำคัญของความพึงพอใจเป็นอันดับแรก กล่าวคือ ฉันทะ คือ ความพอใจ หมายถึงความพอใจจะนำไปสู่ วิริยะ คือความเพียรพยายามในการทำงานให้เกิดผล จิตตะ คือการเอาใจใส่ในงานอย่างจริงจัง และเกิดวิมังสา ความหมั่นตรองพิจารณาเหตุผลในการทำงาน ในการบริหารการสร้าง ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ เพราะหากความพอใจเกิดขึ้นได้แล้ว ที่นั้นย่อมเต็มไปด้วยความตั้งใจทำงาน และการให้ความร่วมมือ หลังในการสร้างความพึงพอใจคือ ต้องเข้าใจธรรมชาติของคน ความหมายขององค์การและวิธีคิดในการบริหารที่เหมาะสม เนื่องจากบุคลากรในองค์การมีความแตกต่างกัน เห็นศรี รวยวานนท์ (2530 : 199) ให้ความสำคัญของคนไว้ว่า คนทำงานเป็นหัวใจของธุรกิจ เพราะว่าคนที่มีความพร้อม มีความเต็มใจในการทำงาน และมีความสามารถ ก็จะเป็นทรัพยากรสำคัญในการสร้างความก้าวหน้าแก่กิจการ ปอร์เตอร์และ ลอว์เลอร์ (Porter and Lawler. 1983 : 85) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นอิทธิพลของความรู้สึกอันเนื่องมาจากประโยชน์ตอบแทน และความสำเร็จในการทำงาน

พนัส หันนาคินทร์ (2542 : 220) กล่าวว่า การสร้างความพึงพอใจและศรัทธาให้เกิดขึ้นในอาชีพของตนนั้น มีวิธีการต่าง ๆ ที่พอสรุปได้ดังนี้

1. สร้างความภูมิใจในศักดิ์ศรีแห่งอาชีพ เมื่อผู้ได้บังคับบัญชามีศักดิ์ศรีและภูมิใจในอาชีพของตน ทั้งในด้านที่จะเสริมสร้างความเจริญให้แก่ประเทศชาติ และความเจริญให้แก่ตนเองแล้ว ความมีน้ำใจที่จะทำงานก็ย่อมที่จะเกิดขึ้น

2. การสร้างให้เกิดความสำนึกในการมีจุดหมายในการทำงานร่วมกัน

3. การช่วยให้ผู้บังคับบัญชา ได้บรรลุถึงความสำคัญที่ผล และความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา

4. การได้รับความช่วยเหลือ และไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา

5. ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ

6. การจัดทำที่ทำงานให้เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน

สมพงศ์ เกษมสิน (2526 : 320) ได้สรุปปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในคนปฏิบัติงานไว้ 2 ประการใหญ่ๆ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ซึ่งสามารถให้การจูงใจทางตรง และทางอ้อมได้ การจูงใจทางตรง ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง การจูงใจทางอ้อม ได้แก่ ปาเหน็จ ปาหาญ ค่ารักษาพยาบาลและผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน ซึ่งเป็นความต้องการทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การยกย่องชมเชย ได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ ความมั่นคงของงานการสร้างปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร การเป็นภารกิจหลักของผู้บริหารทุกระดับ ที่จะต้องจัดให้มีขึ้น ควบคู่ไปกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

4. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สเตรวิธ และ เซย์เลส (Strauss and Sayles, 1960 : 121) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในกากระทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำนั้น เนื่องจากงานให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการของเขาได้ แอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1956 : 8) ได้แยกความหมายของขวัญและกำลังใจ กับความพึงพอใจไว้ว่า ขวัญและกำลังใจเป็นเรื่องของกลุ่ม แต่ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล ความพึงพอใจในการทำงาน จึงหมายความรวมถึงความพึงพอใจใน สภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงานด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้สิ่งสำคัญที่เกี่ยวกับบุคคลก็จะเป็นเรื่องของจิตใจหรือความรู้สึก กูด (Good, 1973 : 320) ได้มีความเห็นเป็นอีกแนวหนึ่งว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน และ โวลแมน (Wolman, 1973 : 384) อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก (Feeling) ที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ตามความต้องการหรือสิ่งที่จูงใจ ภิญโญ สาคร (2517 : 271 - 23) กล่าวว่า ความพอใจในการทำงานของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่เขา

จะได้รับ และขณะเดียวกันก็ย่อมขึ้นอยู่กับผลเสีย ที่เขาคิดว่าอาจจะเกิดขึ้นกับตัวเขาด้วย อันจะส่งผลให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับสมพงษ์ เกษมสิน (2518 : 341 - 342) ได้กล่าวว่า การทำงานด้วยใจรัก โดยมีโอกาสได้ใช้ความชำนาญและคามคิดริเริ่มของตนเอง จะ เป็นความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลากร ส่วน ฮารี เพชรผุด (2530 : 49 - 50) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่มีต่องานต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจ ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจและความสบายใจ มีผลมาจากงานนั้นได้ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้ ตรงกับความคาดหวังของลูกจ้าง จะนำไปสู่ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานได้

กิติมา ปริศิตถิก (2524) อธิบายความหมายของความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัตินั้นได้รับผลตอบสนองตามความต้องการของเขาได้

โยเดอร์ (Yoder, 1958 : 8) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความพึงพอใจในการทำงานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติจนเต็มที่ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานในหน่วยงานที่มีความรู้สึกพอใจในงานที่หน่วยงานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งด้านวัตถุและจิตใจและตอบสนองความต้องการของเขาได้

แอปเปิลไวท์ (Apple white 1968 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความสุขความสบายที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจเกี่ยวกับรายได้จากองค์การ

กู๊ด (Good, 1973 : 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงคุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของคนผู้นั้นที่มีต่อการทำงานในทางบวก

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดต่าง ๆ แล้ว จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาพความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานนั้น อันเนื่องมาจากการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกาย และจิตใจ และเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงาน ให้หน่วยงานของตนมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

5. การบริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การบริหาร เป็นกระบวนการในการทำงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปโดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และ ชลิตา ศรีมณี (2524 : 136 - 143) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการบริหาร คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิก ในองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน ซึ่ง

มุสสตี สัตมานะ และ สุพัตรา เพชรมุณี (2521 : 11 – 12) ได้อธิบายผลการศึกษาที่เรียกว่า Hawthorne Study ของ เมโย (Mayo) ว่า คนจะทำงานได้ดีมากขึ้นเพียงใด มีขึ้นอยู่กับ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน หรือค่าจ้าง แต่คนจะทำงานได้ดี ถ้าเขารู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของงานนั้น และการที่จะให้ผลงานออกมาดี หัวหน้างานหรือผู้ บังคับบัญชาต้องเอาใจใส่ ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ทุกข้อ สุข ของเขา ให้ทุกคนรู้ว่าคนมีความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการทำให้งานเสร็จด้วยดี

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529 : 101) เสนอแนะแนวทางในการ บริหารบุคลากร ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า การกำหนดงานให้ผู้ใต้บังคับ บัญชาปฏิบัติ ควรคำนึงถึงจิตใจของผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องเกี่ยวข้องกับชนิดของงาน ปริมาณงาน ความยุ่งยากของงาน โอกาสที่จะทำงานสำเร็จ และการควบคุมงาน แล้วพิจารณาถึงความ เหมาะสมของค่าจ้าง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง และการให้เกียรติ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ทำงานมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันกับ การบริหารอยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารจะสามารถบริหารให้งานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์การได้มากยิ่งขึ้น ถ้าได้สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับผู้ทำงานมากขึ้น ในทางกลับ กัน ถ้าผู้บริหารละเลยไม่สนใจในความพึงพอใจของผู้ทำงานแล้ว การบรรลุถึงวัตถุประสงค์ของ องค์การก็ยากมากยิ่งขึ้น

6. ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

บุคคลแต่ละคนย่อมจะต้องมีหน้าที่ ความรับผิดชอบ และตำแหน่งตามสถานภาพ ของตน แต่อย่างไรก็ตาม การทำงานของแต่ละคนนั้นย่อมจะต้องมีเป้าประสงค์เพื่อสนองตอบ ความต้องการหรือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจหรือเพื่อขจัดปัญหาต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดความคับ ขອງใจในชีวิต (อารี เพชรมุต. 2530 : 9) ความต้องการ (needs) ที่ได้กล่าวถึงนี้ หมายถึง สภาพขาดแคลนซึ่งเกิดขึ้นเมื่อใดก็ตามที่มีความไม่สมดุลทางสรีระ หรือทางใจ (พรณราย ทรัพย์ประภา. 2529 : 42) ความต้องการของมนุษย์จึงนิยมแบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ ความ ต้องการทางด้านสรีระ (physiological needs) หรือเรียกว่าความต้องการขั้นต้น (primary needs) และความต้องการด้านสังคมหรือด้านจิตวิทยา (social or psychological needs) หรือ เรียกว่าความต้องการขั้นรอง (secondary needs) ซึ่งความต้องการทั้ง 2 อย่างที่กล่าวถึงนี้ ไม่ มีใครยืนยันว่าสิ่งใดจะสำคัญกว่ากัน แต่นักวิชาการยอมรับกันว่าความต้องการของมนุษย์มีลำดับ ก่อนหลัง (อารี เพชรมุต. 2530 – 20) ดังทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 80 – 91) ที่รู้จักกันในนามของ Maslow Hierarchies of needs ที่มีสมมติฐานว่า ความต้องการของ มนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งอย่างใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจ ต่อไปอีก ความต้องการจะเป็นไปตามลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการ

ตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นมาทันที ความต้องการจะเป็นไปตามลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs)
2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (safety and security needs)
3. ความต้องการทางด้านสังคม (social and affiliative needs)
4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (esteem needs)
5. ความต้องการในความสำเร็จสมหวังในชีวิต (self-actualization needs)

แอตเลอร์เฟอร์ (เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2529 : 26 – 27

; อ้างอิงมาจาก Adlerfer. 1978) ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (existing needs) หมายถึง ความต้องการทางด้านวัตถุ ความปลอดภัย
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (relatedness needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การแบ่งส่วนซึ่งกันและกัน ความเข้าใจร่วมกัน และอิทธิพลของ ปฏิสัมพันธ์กันที่มีต่อกัน
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (growth needs) หมายถึง ความพอใจในความเจริญก้าวหน้าที่เกิดขึ้นจากการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่

แมคเคลแลนด์ (McClelland. 1961) ได้ระบุถึงความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีกว่า มีประสิทธิภาพสูงกว่า และมีผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย
2. ความต้องการพึ่งพารัก ความเป็นพวกพ้อง เป็นความต้องการเพื่อความมีมิตรไมตรีต่อกัน เป็นความต้องการเพื่อสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น
3. ความต้องการมีอำนาจบารมี เป็นความต้องการที่จะให้คนอื่นมีความประพฤติก หรือมีพฤติกรรมตามที่ต้องการ หรือมีความต้องการที่จะมีอำนาจในการบังคับบัญชา และมีอิทธิพลเหนือหรือมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นนั่นเอง

บุญทัน ดอกไธสง (2530 : 30) อธิบายเกี่ยวกับภาวะทางจิตของ ซิกมันฟรอยด์ ว่าจิตจะมีความต้องการอันมีพื้นฐานมาจากความรักในเพศตรงกันข้าม เป็นตัวกระตุ้นอยู่ภายในร่างกายมาตั้งแต่แรกเกิด เรียกว่า อิด (id) จะเป็นความต้องการตามลักษณะทั่วไปของชีวิต ความต้องการเหล่านี้จะถูกควบคุมให้บุคคลได้ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบของระเบียบ กฎหมาย และ ประเพณีอันดีงามของสังคมโดยอีโก้ (ego) แต่ถ้าอีโก้ที่มีความต้องการเกินขอบเขต เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น จิตที่เรียกว่าซูเปอร์อีโก้ (super ego) จะเป็นตัวควบคุมเอาไว้ จากแนวคิดนี้ ซิกมันฟรอยด์ ได้สร้างหลักการบริหารบุคคลเกี่ยวกับจิตวิทยาในการบริหาร คือ การพูดอย่างเปิดเผย และพูดอย่างเต็มที่ เพื่อแสวงหาการปัวะไขในการบริหาร (บุญทัน ดอกไธสง. 2530 : 33 – 34 ; อ้างอิงมาจาก Carl Yong. 1959) ได้เสนอเพิ่มเติมว่า มนุษย์หาที่มีความต้องการที่มีพื้นฐานมาจากกามารมณ์อย่างเดียวไม่ หรือมีแต่พลังใจใฝ่หาอำนาจอย่างเดียว

ไม่ แต่มนุษย์จะต้องมีพลังจิต (psychoenergy) เพราะพลังจิตเป็นกระบวนการสร้างสรรค์มนุษย์ ให้บรรลุถึงความต้องการที่ตนวางเป้าหมายเอาไว้ได้โดยพลังจิตจะกระตุ้นให้มนุษย์มีลักษณะ 2 อย่าง คือ เงียบ หรือที่เรียกว่า อินโทรเวิร์ท (introvert) และชอบแสดงออก หรือเรียกว่า แอ็คโทรเวิร์ท (extrovert)

จากความต้องการโดยทั่วไปในลักษณะต่าง ๆ ข้างต้น ถ้าจะนำมาพิจารณาถึงความ ต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเป็นการเฉพาะ ก็น่าจะพิจารณาถึงความต้องการ ของนายจ้างและความต้องการของผู้บังคับบัญชา อุทัย บุญประเสริฐ (2531 : 8 - 9) ได้กล่าว ถึงความต้องการของนายจ้างไว้ว่า ความต้องการของนายจ้าง (employer's needs) องค์กร หรือกระทรวง ทบวง กรม มีฐานะเป็นนายจ้าง มีความต้องการ (needs) และความปรารถนา (wants) คือถ้าเป็นองค์กรทางธุรกิจ ความต้องการขั้นต้นคือกำไร ถ้าเป็นองค์กรของรัฐหรือ องค์กรการกุศล ความต้องการคือ ความพึงพอใจ จากนั้นยังมีความต้องการของบุคคลซึ่งมี สภาพเป็นลูกจ้างเช่นเดียวกับคนงานทั่ว ๆ ไป แต่มีฐานะเป็นผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน (Boss) ความต้องการของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน (Boss's needs) จึงเป็นความต้องการ เช่นเดียวกับคนงานธรรมดา แต่ผู้บังคับบัญชายังมีความต้องการที่นอกเหนือไปจากนั้น คือ ความสำเร็จในงาน การเรียนรู้ในงานที่เขาต้องทำ ต้องรับผิดชอบ และต้องการที่จะรู้ในเป้า หมายขององค์กร (อาร์ เพชรผุด, 2530 : 23 - 24) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงจำเป็นจะต้องพิจารณา ถึงความต้องการของคนงาน (employee's needs) ยังมีความต้องการอย่างทั่วไปดังที่มนุษย์มี หลายต้องการ ซึ่งอาจจะมีความต้องการบางอย่างที่ขัดแย้งกันระหว่าง นายจ้าง ผู้บังคับบัญชากับ ลูกจ้าง ผู้บริหารควรเป็นผู้เฝ้าในการรักษาดุลยภาพทางจิตไว้ให้ได้ เพื่อจะได้ทำให้เกิด ความพึงพอใจแก่บุคคลทุกฝ่ายในองค์กร แนวความคิดที่กล่าวถึงนี้ ได้สอดคล้องกับแนวคิดใน การแก้ปัญหาขัดแย้งในองค์กร ตามทฤษฎีของ เกทเชลล์ และ กูบ่า (เจริญผล สุวรรณโชติ, 2519 : 49) อ้างอิงมาจาก Getzels and Guba, 1954) ที่สรุปเอาไว้ว่า ผู้บริหารจะต้องมอง องค์กรในสองมิติ คือ บทบาทความคาดหวังขององค์กร บทบาทบุคลิกภาพและความต้องการ ของบุคคลในองค์กร ซึ่งต่างก็อยู่ภายใต้ภาวะแวดล้อมของระบบสังคม ความสำเร็จของการ บริหารจึงอยู่ที่การดำเนินการให้ความต้องการของมิติทั้งสองไม่ขัดแย้งกัน และถ้าเกิดความขัดแย้งกันขึ้นเมื่อใด สิ่งที่ควรปฏิบัติ คือการหามาตรฐาน หรือตัวกลางใดตัวกลางหนึ่งเข้ามาจัด ข้อขัดแย้งนั้นในการบริหารโรงเรียนก็ทำนองเดียวกัน ผู้บริหารโรงเรียนควรจะต้องคำนึงถึง ความต้องการของครู - อาจารย์ โดยถือหลักว่า การสร้างขวัญ สร้างความพึงพอใจในการ ทำงานให้ครูศรัทธาในอาชีพครู ก็จะทำให้เกิดน้ำใจในการทำงานของครูสูงขึ้น (พนัส หันนา- คินทร์, 2529 : 173)

7. ทฤษฎีพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จุมพล สวัสดิยากร (2520 : 301 - 303) กล่าวถึงทฤษฎีความเป็นธรรมสนับสนุนความพึงพอใจ (the contribution satisfaction equilibrium) ว่า เมื่อมนุษย์ได้สละแรงงานให้แก่องค์กรแล้ว เขาย่อมต้องการผลตอบแทนในลักษณะของความพอใจเป็นใหญ่ความพอใจในที่นี้หมายถึง เครื่องส่งเสริมกำลังใจ ความสมัครใจ ความสบายใจ และถือว่าองค์กรจะดำรงอยู่ได้นั้นจะต้องได้ดุลย์ระหว่างแรงที่ลงไป กับความพอใจที่ได้รับ เขากล่าวถึงคำอธิบายของ ซีมอน (Simon. 1966) ว่า การบริหารงานจะเป็นกลไกผลักดัน (Mechanism of influence) เกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรหรือไม่กล่าวคือถ้าแรงที่ลงไปมีดุลยภาพกับความพอใจที่ได้รับ คนทำงานก็จะทำงานกับองค์กรนั้น แต่เมื่อใดขาดดุลยภาพ คนทำงานก็จะลาออกจากองค์กรนั้นไป

อารี เพชรผุด (2530 : 58) ได้เน้นทฤษฎี 2 ทฤษฎี ที่เป็นพื้นฐานของความพึงพอใจในการทำงาน คือ ทฤษฎีความพึงพอใจนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน (Satisfaction leads to performance) และความสำเร็จในการทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน (performance leads satisfaction)

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg. 1959 : 60 - 63) ได้อธิบายถึงตัวแปร 2 กลุ่ม คือ กลุ่มปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators factors) หมายความว่า ถ้าปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ในองค์กร จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจถาวรหายไปก็ไม่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (achievement on the job) การได้มีโอกาสชื่นชมกับผลสำเร็จของงาน (recognition for job achievement) ลักษณะงานที่ทำ (nature of the job and the work itself) ความรับผิดชอบ (responsibility for job achievement) ความก้าวหน้าในการทำงาน (advancement and growth and job capacity) กลุ่มปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เรียกว่า ปัจจัยความไม่พอใจ (Hygiene factors) หมายความว่า ถ้าสิ่งเหล่านี้มีอยู่ในองค์กรตามปกติ ก็ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าเกิดขาดหายไป คนจะเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นมา ซึ่งประกอบด้วย นโยบายและการบริหาร (policy and administration) ลักษณะของผู้บังคับบัญชา (technical supervision received on the job) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations with supervisors and peers) สภาพการทำงาน (quality of working condition) ค่าจ้างและเงินเดือน (salary received for doing job)

แจ๊คสัน (Jackson. 1974 : 7560 - A) แห่งมหาวิทยาลัย Northern Illinois ได้ทำการวิจัยระดับปริญญาเอกเรื่อง "การศึกษาความสัมพันธ์ของแนวคิดผู้บริหารวิทยาลัยต่อทฤษฎีองค์ประกอบปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยต้านของเฮอริชเบอร์ก" โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 422 คน และรองประธานกรรมการบริหาร จำนวน 337 คน

ผลของการศึกษาพบว่า ผู้บริหารระดับกลางและรองประธานกรรมการบริหาร เลือกปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค้ำจุน อย่างไรก็ตามปัจจัยค้ำจุนก็เป็นปัจจัยที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

เรทเมเยอร์ (Rethmeyer. 1976 : 7112 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถาบันช่าง ตามทฤษฎีของเฮอริสเบอร์ก จากผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญต่อการเกิดทัศนคติที่ดีในการทำงาน
2. ความมั่นคงในการทำงานและการมีส่วนร่วมในการทำงานทำให้อาจารย์มีทัศนคติที่ดีต่อสถาบัน
3. ค่าจ้างตอบแทนมีส่วนอย่างมากที่จะทำให้อาจารย์มีทัศนคติในทางลบหรือทางบวกต่อสถาบัน
4. การที่สถาบันได้ขยายงานกว้างขวางออกไปทำให้อาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงานสูงเพราะอาจารย์รู้สึกว่ามีคุณค่าหรือผลความก้าวหน้าในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา
5. แรงจูงใจที่สำคัญในการสรรหาบุคลากรของสถาบัน คือความมั่นคงในการทำงาน และการให้สวัสดิการที่ดี

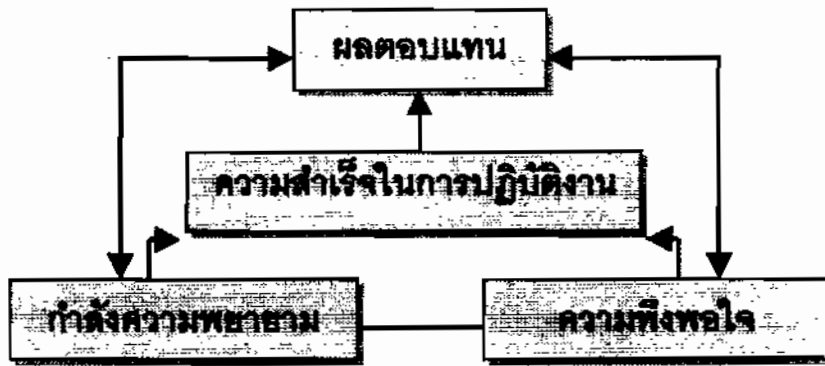
สก๊อต ไมเออร์ (Scott Myers. 1980 : 124) ได้พูดถึงการจูงใจให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติ โดยเน้นหลักในเรื่องการวางเป้าหมายของงานให้ได้ผล โดยอธิบายถึงลักษณะเป้าหมายของงานที่จะให้ได้ผลซึ่งปฏิบัติว่า งานควรมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัวงานจึงจะมีความหมายสำหรับผู้ทำงาน งานนั้นต้องสามารถวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในงานควรมีลักษณะดังนี้ คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย มีผลงานย้อนกลับไปให้ผู้ทำโดยตรง งานนั้นต้องมีสิ่งที่ยิ่งปรารถนา งานนั้นมีลักษณะท้าทาย งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้ ความสำเร็จในการทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจ (performance lead to satisfaction)

สมิท และ แกรนนี่ (Smith and Cranny. 1968 : 469) กล่าวว่า การจูงใจจะมีความสัมพันธ์สามทิศทาง ระหว่าง ความพยายาม (effort) ความพึงพอใจ (satisfactions) และผลประโยชน์ตอบแทน (rewards) ทั้งสามอย่างนี้จะเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อกัน การยกย่องของผู้บังคับบัญชา (ผลประโยชน์ตอบแทน) อาจจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจ ซึ่งทำให้นุ้ดผลการเพิ่มความพยายามและให้ความร่วมมืออันจะเป็นผลให้ได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา (ผลประโยชน์ตอบแทน) อีก จุดสำคัญของ สมิท และแกรนนี่ ชี้ให้เห็นว่า ความสำเร็จในการทำงานจะถูกกระทบโดยกำลังความพยายามเท่านั้น ไม่ใช่ผลตอบแทนหรือความพอใจใน

ขณะเดียวกันผลสำเร็จในการทำงานจะมีอิทธิพลต่อผลประโยชน์ตอบแทน และความพึงพอใจ
 ดังภาพ แผนภูมิ 1

ดัดแปลงมาจาก

Smith and Cranny Motivation Model. Source : Patricia



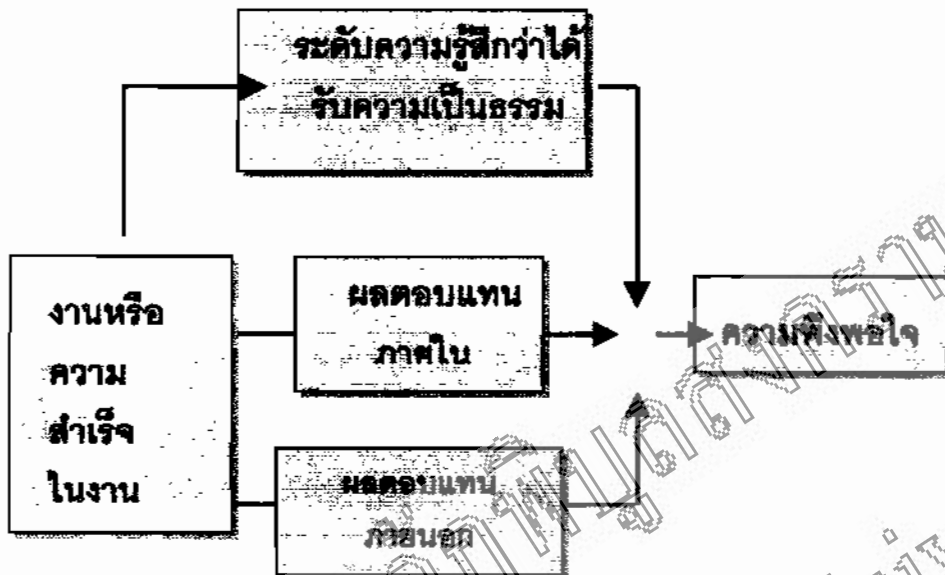
Smith and C.J. Cranny "Psychology of men at work."

แผนภูมิ 1 การจูงใจจะมีความสัมพันธ์สามทิศทางของ Smith & Cranny

สมิท และ กณะ (Smith and others, 1969 : 12) เชื่อว่าความพึงพอใจในการ
 ทำงานเป็นความคาดหวัง ในเรื่ององค์ประกอบของการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะของงานในความสัมพันธ์
 สัมพันธ์กับความต้องการส่วนบุคคล อันเป็นรูปแบบของความคาดหวังอย่างหนึ่ง ซึ่งหวังว่างาน
 จะทำอะไรแก่การทำงานและเมื่อสิ่งที่หวังไม่ตรงกับความต้องการ ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น

พอเตอร์ และ ลอว์เลอร์ (Porter and Lawler, 1983 : 85) อธิบายว่า ความ
 สำเร็จในการทำงาน จะนำไปสู่การได้รับผลประโยชน์ตอบแทน ซึ่งแบ่งได้ 2 อย่าง คือ ผล
 ประโยชน์ตอบแทนภายนอก และผลประโยชน์ตอบแทนภายใน ความสัมพันธ์ของความสำเร็จ
 ในการทำงานกับผลประโยชน์ตอบแทนจะยังไม่เป็นความสัมพันธ์ที่มีผลต่อกันอย่างสมบูรณ์ที่
 เดียว ด้านผลตอบแทนภายนอกจะถูกควบคุมอยู่โดยองค์การ เช่น เงินเดือน ความก้าวหน้า
 สภาพการทำงาน และความปลอดภัย ความพึงพอใจต่อสิ่งเหล่านี้ยังคงอยู่ในระดับที่ไม่เป็นสิ่งที่
 มีคุณค่าสูงสุด ถึงแม้ว่าองค์การจะมีนโยบายให้ผลตอบแทนที่ดีเพียงใดก็ตาม ความสำเร็จของ
 การทำงานก็ยังคงอยู่เป็นการยากสำหรับการชั่งถึงความพึงพอใจได้อย่างสมบูรณ์ ในทำนอง
 เดียวกันผลประโยชน์ตอบแทนภายในเป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานให้กับตัวเอง สำหรับตอบแทน
 ความสำเร็จในการทำงาน หรืออาจจะกล่าวได้ว่า เป็นขั้นความต้องการในความสำเร็จสมหวังใน
 ชีวิต (self-actualization needs) ทั้งผลประโยชน์ตอบแทนภายนอกและผลประโยชน์ตอบแทน
 ภายใน ไม่ใช่จะเป็นสิ่งที่จะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจทั้งหมดเสียเลยทีเดียว แต่ยังมีความรู้สึก
 ของผู้ปฏิบัติงานว่าได้รับความเป็นธรรมในการได้รับผลประโยชน์ตอบแทนเป็นสิ่ง

สนับสนุนสำคัญอีกอย่างหนึ่ง ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะว่าความไม่สมบูรณ์ของความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์ตอบแทนและความสำเร็จในการทำงานนี้เกิดมาจากอิทธิของความรู้สึกนั่นเอง ดังภาพ แผนภูมิ 2



แผนภูมิ 2 ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ Porter and Lawler
ดัดแปลงมาจาก Porter and Lawler. 1963 : 85

8. การบริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา

ระเบียบกรมอาชีวศึกษา ว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ. 2529 แก้ไขปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ.2537 ข้อ 20 กำหนดว่า ผู้บริหารสถานศึกษา มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารสถานศึกษา ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายและระเบียบแบบแผน ดังต่อไปนี้

1. บริหารสถานศึกษา ตามที่กรมอาชีวศึกษาหรือกระทรวงศึกษาธิการมอบหมาย

2. บริหารสถานศึกษาตามคำสั่ง คำแนะนำ คำชี้แจง ของผู้มีอำนาจหน้าที่ ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบแบบแผน คำสั่ง หรือคำวินิจฉัยของกรมอาชีวศึกษาหรือกระทรวงศึกษาธิการ

3. บริหารสถานศึกษา ตามนโยบายของรัฐบาล และแผนการศึกษาแห่งชาติ

4. กำหนดแผนงาน ดำเนินการ สั่งงาน และมอบหมายงาน ประสานงาน ควบคุมงาน ติดตามผลงานของหน่วยต่าง ๆ ของสถานศึกษา รับผิดชอบในเรื่องการเงินและทรัพย์สินอื่น ๆ ของสถานศึกษา

5. กำหนดระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถานศึกษา โดยความเห็นชอบของกรมอาชีวศึกษา

6. ปกครองบังคับบัญชาข้าราชการครู อาจารย์ พนักงานเจ้าหน้าที่ และลูกจ้างของสถานศึกษา

7. ประเมินผลงาน พิจารณาความดีความชอบ พิจารณาโทษ สั่งลงโทษผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษา

8. ปกครอง อบรมและพิจารณาโทษนักเรียนนักศึกษา หรือผู้เข้ารับการอบรม ตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ

9. วินิจฉัยสั่งการ เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาตามอำนาจหน้าที่

10. อนุมัติผลการสอบทุกระดับการศึกษาในสถานศึกษา และรายงานผลการเรียนของผู้สำเร็จการศึกษา ให้กรมอาชีวศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ภายใน 30 วัน นับจากวันที่อนุมัติผลการสอบ

11. วิเคราะห์ประเมินผล รวบรวมข้อมูล และจัดทำสถิติต่าง ๆ ของสถานศึกษา

12. นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษามาใช้ และเผยแพร่ให้ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนำไปปรับปรุงการเรียนการสอน และปฏิบัติงานในสถานศึกษา

13. เป็นผู้นำในการสร้างเสริมความสัมพันธ์กับผู้ปกครอง ประชาชนในท้องถิ่น ส่วนราชการและองค์กรอื่น ๆ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของสถานศึกษา

14. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ตามระเบียบบริหารสถานศึกษาของกรมอาชีวศึกษาดังกล่าวแล้ว อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ของผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องบริหารงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 สายงาน เพื่อให้ผู้ช่วยผู้บริหารดูแลรับผิดชอบอีกชั้นหนึ่ง ดังนี้

1. งานส่งเสริมการศึกษา คืองานบริหารเกี่ยวกับ การเงิน บัญชี สารบรรณ งานประชาสัมพันธ์ งานบุคลากร งานเอกสารการพิมพ์ งานทะเบียน งานพัสดุและอาคารสถานที่ ลักษณะงาน 10 อย่างนี้ เป็นงานบริหารทั่วไป เพื่อให้งานภายในดำเนินไปด้วยดี

2. งานวิชาการ คืองานเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนโดยตรง เช่น งานหลักสูตรและการสอน งานสื่อการเรียนการสอน งานหลักสูตรพิเศษ งานวัดผลและประเมินผล และงานหลักสูตรระบบทวิภาคี

3. งานกิจการนักเรียนนักศึกษา คืองานเกี่ยวกับกิจการของนักเรียนนักศึกษา

โดยตรง เช่น งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน งานกิจการนักศึกษา งานปกครอง งานโครงการพิเศษ งานสวัสดิการและหอพัก

4. งานวางแผนและพัฒนา คืองานเกี่ยวกับแผนงานและการพัฒนา เช่น งานศูนย์ข้อมูลการศึกษาและตลาดแรงงาน งานวางแผนการศึกษาและงบประมาณ งานวิจัยและพัฒนาการศึกษา งานผลิตภัณฑ์การค้าและส่งเสริมสหกรณ์

การบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา 4 สายงานนี้ มีผู้ช่วยผู้บริหาร 4 คน ควบคุมดูแลรับผิดชอบ ซึ่งจะสามารถอธิบายถึงบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ช่วยผู้บริหารได้ดังต่อไปนี้

ตามระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ. 2529 ข้อ 21 กำหนดว่า

1. ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในฐานะผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษา ช่วยปกครองบังคับบัญชาข้าราชการครู อาจารย์ พนักงานเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง นักเรียนนักศึกษา หรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมของสถานศึกษา และรับผิดชอบงานตามฝ่ายที่ได้รับมอบหมายดังนี้

1.1 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมการศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการควบคุมดูแลงานการเงิน งานบัญชี งานสารบรรณ งานประชาสัมพันธ์ งานบุคลากร งานเอกสารการพิมพ์ งานทะเบียน งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.2 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลการเรียนการสอน การฝึกอบรม การจัดโปรแกรมการเรียนของคณะวิชาต่าง ๆ งานหลักสูตรพิเศษ งานหลักสูตรและการสอน งานสื่อการเรียนการสอน งานวัดผลและประเมินผล งานห้องสมุด และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.3 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักเรียนนักศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมดูแล งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน งานกิจกรรมนักเรียนนักศึกษา งานโครงการพิเศษ งานปกครอง งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.4 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและพัฒนา มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมดูแล งานศูนย์ข้อมูลการศึกษาเพื่ออาชีพและตลาดแรงงาน งานวางแผนการศึกษาและงบประมาณ งานวิจัยและพัฒนา งานผลิต การค้าและส่งเสริมสหกรณ์และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวแล้ว ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานศึกษา จะต้องรักษาการในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา ในกรณีที่ผู้บริหารสถานศึกษาไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ ตามคำสั่งของผู้มีอำนาจแต่งตั้ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

สรรพศรี วรอินทร์ (2541). ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาวิเคราะห์สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมซึ่งเป็นแรงจูงใจสำหรับข้าราชการครูผู้สอนสายวิทยาศาสตร์วงศึกษาระดับมัธยมศึกษา พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานครูกรมอาชีวศึกษา ได้แก่

อันดับที่ 1 เงินเดือน มีค่าน้ำหนักเท่ากับ .47 โดยมีอิทธิพลทางตรงเท่ากับ .39 และอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ .08 โดยส่งผ่านตัวแปรดังต่อไปนี้ ลักษณะธรรมชาติการปฏิบัติงานเท่ากับ .20 สภาพแวดล้อมทางการปฏิบัติงานเท่ากับ .02 ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งงานเท่ากับ .03 การได้รับการยอมรับนับถือเท่ากับ .01 นโยบายและการบริหารงานเท่ากับ .02

อันดับที่ 2 นโยบายและการบริหารงาน มีอิทธิพลรวมเท่ากับ .32 จำแนกเป็นอิทธิพลโดยตรงเท่ากับ .03 และเป็นอิทธิพลโดยอ้อมเท่ากับ .29 อิทธิพลโดยอ้อมส่งผ่านตัวแปรต่าง ๆ คือ ลักษณะธรรมชาติการปฏิบัติงานเท่ากับ .03 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเท่ากับ .01 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเท่ากับ .06 การได้รับการยอมรับนับถือเท่ากับ .02 และเงินเดือนเท่ากับ .21

อันดับที่ 3 ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งงานมีอิทธิพลเท่ากับ .31 และมีอิทธิพลโดยอ้อมเท่ากับ .20 อิทธิพลทางอ้อมได้ส่งผ่านตัวแปรต่าง ๆ คือ ลักษณะธรรมชาติการปฏิบัติงานเท่ากับ .03 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเท่ากับ .01 การได้รับการยอมรับนับถือ .01 นโยบายและการบริหารงาน .02 และเงินเดือนเท่ากับ .15

อันดับที่ 4 การได้รับการยอมรับนับถือมีอิทธิพลรวมเท่ากับ .27 โดยจำแนกเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ .05 และอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ .22 อิทธิพลทางอ้อมส่งผ่านตัวแปรต่าง ๆ คือ ลักษณะธรรมชาติการปฏิบัติงาน .05 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน .02 ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง .03 นโยบายและการบริหารงาน .01 และเงินเดือนเท่ากับ .11

อันดับที่ 5 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลรวมเท่ากับ .21 โดยจำแนกเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ .10 และอิทธิพลโดยอ้อมเท่ากับ .11 อิทธิพลโดยอ้อมส่งผ่านตัวแปรต่าง ๆ คือ ลักษณะธรรมชาติในการปฏิบัติงาน .03 ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งงาน .01 การได้รับการยอมรับนับถือ .01 นโยบายและการบริหารงาน .01 เงินเดือนเท่ากับ .07

อันดับที่ 6 ลักษณะธรรมชาติการปฏิบัติงาน ซึ่งมีอิทธิพลรวมเท่ากับ .20 จำแนกเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ .11 อิทธิพลโดยอ้อม .09 อิทธิพลโดยอ้อมส่งผ่านตัวแปร

ต่าง ๆ คือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน .03 ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งงาน .03 การได้รับความยอมรับนับถือ .02 นโยบายและการบริหาร .01 และเงินเดือนเท่ากับ .07

นิยม ศรีวิเศษ (2521) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครู เขตการศึกษา 9 โดยใช้แบบสอบถามกับข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครู เขตการศึกษา 9 จำนวน 424 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครู มีความพึงพอใจ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในปัจจัยความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ปรากฏว่า ครูใหญ่และครูผู้สอน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในปัจจัยการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ครูที่มีประสบการณ์มากกว่าครูที่มีประสบการณ์น้อย มีความพึงพอใจแตกต่างกันในปัจจัยการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ครูในเขตสุขาภิบาลกับครูนอกเขตสุขาภิบาลมีความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยกระตุ้นกับปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอยู่ในเกณฑ์สูง คำนิ้ง นกแก้ว (2524) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3 โดยสอบถามความรู้สึกของครูที่มีต่อองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 504 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา รู้สึกพึงพอใจในการทำงาน มากได้แก่ การได้รับความยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน

2. องค์ประกอบที่ทำให้ครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา รู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร เงินเดือนและประโยชน์อื่อกูล และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

3. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและไม่พอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3 แล้ว ได้ผลดังนี้

3.1 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ระหว่างครูอาจารย์เพศชาย และเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีสององค์ประกอบ คือ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3.2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ระหว่างครูอาจารย์ที่มีอายุ

ราชการ 1 - 10 ปี และอายุราชการตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีหนึ่งองค์ประกอบ คือ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3.3 ความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างครูอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและวุฒิทางการศึกษาดั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ในองค์ประกอบทั้งหมดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

นิคม พรหมย้อย (2529) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ในภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ในภาคใต้ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ในภาคใต้สองปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน เกี่ยวกับเพศ ประสบการณ์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

พิมใจ ศรีสัตยพันธ์ (2529) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทศนคติแบบราชการและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายวิชาการในสถาบันการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา พบว่า ทศนคติแบบราชการของบุคลากรทั้ง 3 ระดับ อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการทำงานโดยในระดับอุดมศึกษามีมากที่สุด ในระดับมัธยมศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด และพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติแบบราชการกับความพึงพอใจในการทำงานในระดับประถมศึกษาและมัศึกษามีความสัมพันธ์กันในทางบวก

ไพรัตน์ ปริกประโคน (2531) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของครูโรงเรียนประถมศึกษาที่อยู่ตามแนวชายแดนไทย - กัมพูชา เขตการศึกษา 11 พบว่า ระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของครูโรงเรียนประถมศึกษาที่อยู่ตามแนวชายแดนไทย - กัมพูชา เขตการศึกษา 11 เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจต่องานปฏิบัติ สิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการ ความก้าวหน้าและการเลื่อนตำแหน่ง สถานภาพและการได้รับการยอมรับสัมพันธ์ภาพระหว่างคณะครู ความมั่นคงปลอดภัย ความเพียงพอของรายได้ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร กาวสนับสนุนทางการศึกษาจากชุมชน และการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายโดยที่ปัจจัยทั้ง 10 ประการ ส่งผลขวัญในระดับปานกลาง

แวนแข็ง มะรอซี (2531) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ครูเพศชายและครูที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง ส่วนครูเพศหญิง ครูที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ครูที่นับถือศาสนาพุทธ ครูที่นับถือศาสนาอิสลาม ครูวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป ครูที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานในระดับปานกลางทั้ง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน ครูสังกัดสำนักงาน การประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน ปัจจัยกระตุ้นและด้านปัจจัยค้ำจุน ครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยกระตุ้นและด้านปัจจัยค้ำจุน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภูษงค์ บุพอกภัย (2532) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ครูอาสาชายแดนไทย - กัมพูชา ในเขตพื้นที่ 7 จังหวัด คือ ศรีสะเกษ บุรีรัมย์ สุรินทร์ ปราจีนบุรี และตราด พบว่า ครูอาสา มีความพึงพอใจมากใน 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความ ก้าวหน้าทางวิชาการ ด้านการบริหารและแนวทางการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบ ในด้านที่ มีความพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในสถานภาพ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ สำหรับการ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า เพศชายมีความมั่นคงพอใจมากกว่าเพศ หญิงอย่างชัดเจนใน 2 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัยในการทำงานและด้านความมั่นคงในสถาน ภาพ

จ่านงค์ ภาษาประเทศ (2535) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการทำงานของครู - อาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการ ประถมศึกษาจังหวัดตราขบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นครู - อาจารย์ จำนวน 380 คน ผลการวิจัยพบว่า ครู - อาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษาที่มีแรงจูงใจในการทำงานจากองค์ประกอบกระตุ้นอยู่ใน ระดับมาก และจากองค์ประกอบค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง ครู - อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก แรงจูงใจในการทำงานจกองค์ประกอบกระตุ้นและจากองค์ประกอบค้ำจุนมีความ สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เสนาะ มีสวัสดิ์ (2536) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะและ การปฏิบัติงานของผู้นิเทศภายในโรงเรียนกับความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถม ศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นครูจำนวน 910 คน ผลการวิจัยพบว่า ครูโรงเรียนประถมศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง ผู้นิเทศ ภายในโรงเรียนมีคุณลักษณะส่วนตัวและการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง คุณลักษณะส่วนตัวของผู้ นิเทศภายในและการปฏิบัติงานนิเทศภายใน กับความพึงพอใจในการทำงานของครูไม่มีความ สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พจนา ชมเชย (2536 : 115). ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ นักวิชาการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคใต้ของประเทศไทยพบว่า ทั้งโดยส่วนรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง นิยม เอียดศรีชัย (2535 : 84) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สงขลาพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประหยัด อนุศิลป์ (2535 : 63) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้

ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยสารพัดช่าง กลุ่มภาคเหนือ สังกัดกรมอาชีวศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เกரியโกร มุสิกวงษ์ (2531 : 76) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

นวลแข นรงค์ยา (2535 : 75) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตการศึกษา 3 พบว่า ครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน มากกว่าครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แต่ อมร หนูมาศ (2536 : 91) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคใต้ ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความก้าวหน้าในการทำงานพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่าประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป สอดคล้องกับ สารโรช สีนวล (2534 : 70) ที่ทำการวิจัย ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอในเขตการศึกษา 3 ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยต่างประเทศ

มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในต่างประเทศไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

วิกส์ตรอม (Vickstrom. 1971 : 1249^๒ A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระดับและสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้นกับอายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอน และตำแหน่งหน้าที่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างครูจำนวน 373 คน ในโรงเรียนมัธยมและวิทยาลัยครูซัสคาทูน (Saskatoon) โดยใช้วิธีให้ครูบอกถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจสูงที่สุดอย่างแรก ได้แก่ ความรู้สึกประสบความสำเร็จ ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบ ส่วนสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุดคืออย่างแรกได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่ตรงกันข้ามกับชีวิตส่วนตัว ตัวแปรอื่น เช่น เพศ และตำแหน่งหน้าที่ สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

เวลซ (Valez. 1972 : 997 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในรัฐโคโลัมเบีย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจต่อปัจจัยค้ำจุน ซึ่งได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล นโยบายการบริหาร ส่วนปัจจัยกระตุ้นที่สำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชนมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยของรัฐ
3. ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานมีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จอห์นสตัน และบาวิน (Johnston and Bavin. 1973 : 136 - 141) ทำการวิจัยเรื่อง ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กทดสอบความพึงพอใจกับครูชายที่ทำการสอนในโรงเรียนราษฎรประเทศออสเตรเลีย จำนวน 130 คน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะแยกองค์ประกอบบางอย่างออกจากกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานกับกลุ่มที่มีความไม่พึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน หารยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ซึ่งเฮอริชเบอร์กได้กล่าวเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน กลับปรากฏว่าไม่ได้รวมอยู่ในกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
2. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลับพบว่า เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

เซอร์จิโอแวนนี (Sergiovanni. 1973 : 191 - 207) ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในกรทำงานของครู ในเขตการศึกษาของมอนโรแควินดี มลรัฐนิวเจอร์ซีย์ โดยทำการสัมภาษณ์ครูโรงเรียนทั้งในเมืองและชนบท จำนวน 3,382 คน มีจุดมุ่งหมายที่จะทราบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และเพื่อศึกษาว่า เพศ ตำแหน่ง ประเภทของโรงเรียนมีผลต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ครูมีความต้องการพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบลักษณะของงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในกลุ่มที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจในการทำงาน พบว่า องค์ประกอบสภาพของการทำงานสำคัญที่สุด ส่วนเพศ ตำแหน่ง และประเภทของโรงเรียน ไม่มีผลทำให้ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

จรุง ผาสุวรรณ (Charoong Pasuwan. 1973 : 6251 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การดัดแปลงทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กมาใช้กับครูอาชีวศึกษาในประเทศไทย จากผลการวิจัยพบว่า ครูอาชีวศึกษาที่ได้รับการศึกษาภายในประเทศและจากต่างประเทศ มีความพอใจใน

อาชีพไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจในการทำงานของครูอาชีวศึกษาส่วนใหญ่ลักษณะคล้ายคลึงกับการศึกษาของเฮอริชเบอร์ก แต่รายละเอียดแตกต่างกันออกไป สำหรับอายุ สถานที่ปฏิบัติราชการ ระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่ออาชีพแต่อย่างใด

ชมิทท์ (Schmidt. 1975 : 7583 – A) ได้ใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งเป็นงานระดับปริญญาเอกมหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ กลุ่มตัวอย่างเป็นการศึกษาโรงเรียน 75 แห่ง ครูใหญ่ 75 คน ศึกษานิเทศน์ 25 คน และผู้ช่วยครูใหญ่ 24 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factor) ส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบแทนที่ที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูงในองค์ประกอบความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหารการงาน

ควิทักัส (Quitugus. 1975 : 1224 – A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่กระทบกระเทือนต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนรัฐบาลในเกาะกวม โดยสำรวจความคิดเห็นของครู 305 คน พบว่า ครูไม่พึงพอใจในสภาพการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพความเป็นอยู่ในชุมชนอัตราการทำงาน เงินค่าตอบแทน สถานะของครู และความช่วยเหลือของรัฐ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูแปรเปลี่ยนไปตามอายุ ประสบการณ์ในการสอน ตำแหน่งการงาน ระดับงานที่สอน และสภาพที่อยู่อาศัย

แมนนิง (Manning. 1977 : 4028 – A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อาจารย์จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ โดยให้กลุ่มตัวอย่างบรรยายถึงเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดีในการทำงาน แล้วนำเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์กับปัจจัยทั้งสองของเฮอริชเบอร์ก ซึ่งผลของการวิจัยพบว่า ปัจจัยกระตุ้นของเฮอริชเบอร์กดังต่อไปนี้คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ การรับผิดชอบที่สูง และการที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความสำคัญมาก เป็นตัวจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะความสำเร็จในการทำงานและการยอมรับนับถือ เห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และงานที่ทำอยู่นั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยค้ำจุนส่วนปัจจัยค้ำจุนของเฮอริชเบอร์กที่เกี่ยวกับการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชนถือว่าเป็นตัวค้ำจุน และเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการโรงเรียนเห็นว่าเป็นตัวจูงใจ

จากผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานประกอบด้วยนโยบายการบริหาร การบริหาร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเงิน เดือนผลประโยชน์เกื้อกูล ลักษณะงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าของงาน สถานภาพหรือ เกียรติภูมิของงานและตำแหน่งความรับผิดชอบและปริมาณงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และผลสัมฤทธิ์ของงาน นอกจากนี้ยังพบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ แตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานได้แก่ เพศ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่ง หน้าที่

กรอบความคิดในการวิจัย

