

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	6
ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	7
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	7
ทฤษฎีพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติ	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	16
ประชากร	16
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	16
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
การวิเคราะห์ข้อมูล	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	20
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	44
สรุปผลการวิจัย	44
อภิปรายผล	48
ข้อเสนอแนะ	54
บรรณานุกรม	55
ภาคผนวก	58
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ	59
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	60
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	67
ประวัติผู้เขียน	70

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน และร้อยละ ของข้าราชการ จำแนกตามเพศ	21
2 จำนวน และร้อยละ ของข้าราชการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	22
3 จำนวน และร้อยละ ของข้าราชการ จำแนกตามอายุ	23
4 จำนวน และร้อยละ ของข้าราชการ จำแนกตามสถานภาพ	24
5 จำนวน และร้อยละ ของข้าราชการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา	25
6 จำนวน และร้อยละ ของข้าราชการ จำแนกตามอายุราชการ	26
7 จำนวน และร้อยละ ของข้าราชการ จำแนกตามเงินเดือน	27
8. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน	30
9. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ	31
10. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ	32
11. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน	33
12. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	34
13. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความนโยบายและการบริหารงาน	35
14. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบัญชา	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน	37
16. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	38
17. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและความมั่นคง	39
18. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามด้านต่าง ๆ	40
19. จำนวน และร้อยละ ของความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	42

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานระดับกอง ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจหลัก 4 ประการคือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้แบ่งส่วนราชการย่อย ๆ ออกเป็นภาควิชา และสำนักงาน ซึ่งประกอบด้วย 10 ภาควิชา และ 1 สำนักงานเลขานุการคณะ โดยมีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชา มีรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีฝ่ายต่าง ๆ ร่วมรับผิดชอบงาน ตามนโยบาย และ วัตถุประสงค์ของคณะทันตแพทยศาสตร์ และมีคณะกรรมการประจำคณะ เป็นผู้ให้คำปรึกษา และเสนอความเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานมีการแต่งตั้งบุคคลเพื่อทำหน้าที่บริหาร และรับผิดชอบงานตามลำดับ ได้แก่ หัวหน้าภาควิชา หัวหน้างาน และหัวหน้าหน่วยงาน (คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540, หน้า 4)

พระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507 ตามบทบัญญัติในข้อ 11 ของกฎทบวงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2519 ได้จำแนกประเภทข้าราชการออกเป็น 3 สาย คือ ข้าราชการสาย ก มีหน้าที่สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการ ข้าราชการสาย ข มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ และข้าราชการสาย ค มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ โดยแต่ละสายได้แบ่งแยกหน้าที่กันอย่างชัดเจน ทั้งข้าราชการสาย ก สาย ข และสาย ค เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้การบริหารงานของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้ดำเนินไปตามเป้าหมาย

แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 เป็นปีแรกของแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 ได้ประสบปัญหาสถานะเศรษฐกิจของประเทศเริ่มชะลอตัว และไม่ปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่องบประมาณทั้งทางด้านการดำเนินการ และด้านการลงทุนของหน่วยราชการทั่วประเทศ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ก็ได้รับผลกระทบดังกล่าวเช่นกันและสถานะ

เศรษฐกิจจะล่อตัวได้รุนแรงมากยิ่งขึ้นในปีงบประมาณ 2541 คณะทันตแพทยศาสตร์ ไม่ได้รับการจัดสรรในงบลงทุน (คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540, หน้า 3) ถึงแม้ว่าจะมีปัญหาด้านงบประมาณดังกล่าวก็ตาม ภาระที่เป็นความรับผิดชอบ คณะทันตแพทยศาสตร์ ก็ยังดำเนินการตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนามาระยะที่ 8 จากภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบดังกล่าว คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงมีข้าราชการประเภทต่าง ๆ มาร่วมดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากในการบริหารงานใด ๆ ก็ตามจะต้องมีทรัพยากรบุคคล อันเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน หากขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพแล้ว ไม่ว่าจะจัดระบบงานบริหารให้ดีเพียงใด มีเงินหรือวัสดุมากเพียงใดก็ตามก็ไม่สามารถทำให้งานขององค์กรนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ ทั้งนี้บุคคลจะต้องมีขวัญและกำลังใจและยังต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงาน ถ้าบุคคลได้ปฏิบัติงานหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ตนพึงพอใจ ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ เข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมาย นโยบายการทำงาน มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ อุทิศเวลาให้แก่งาน คิดปรับปรุงงานอยู่ตลอดเวลา ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ได้ก็จะมีคุณภาพและประสิทธิภาพ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2513, หน้า 494 -500) แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่พึงพอใจที่จะทำงานจะก่อให้เกิดการท้อแท้ทำงานอย่างไม่เต็มใจ จึงทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานในทุกด้านทำให้ มีผลงานต่ำ ขาดคุณภาพ และมีแนวโน้มที่จะประสบความล้มเหลว (สถิต วงศ์สวรรค์, 2531, หน้า 314)

การจำแนกข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 สายคือ สาย ก. สาย ข และสาย ค ในแต่ละสายมีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันเช่น การปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่ง และความก้าวหน้า ข้าราชการสาย ค เป็นตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ เป็นตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีชื่อเรียกแตกต่างกันมากกว่า 60 ตำแหน่ง (ณรงค์ เชื้อนเพชร, 2534, หน้า 2) และมีความแตกต่างลักษณะงานที่ปฏิบัติ เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานพัสดุ เจ้าหน้าที่การเงิน นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการเงินและบัญชี เป็นต้น โดยลักษณะตำแหน่งงานต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะเป็นงานที่ผูกพันกับตำแหน่งทางด้านบริหาร เช่น หัวหน้ากอง หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539 หน้า 45)

เมื่อข้าราชการ สาย ค ต้องการจะเลื่อนระดับจึงต้องพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ประกอบ เช่น ปริมาณงาน การควบคุมบังคับบัญชา และจำนวนผู้รับบริการ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญต่อการบริหารงานบุคคล เพราะการบริหารงานในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะบังเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้นก็ต้องเกิดจากความร่วมมือของข้าราชการทั้ง 3 สาย แต่โดยที่คณะทันตแพทยศาสตร์มีข้าราชการสาย ค ปฏิบัติงานด้านบริหารและธุรการเป็นจำนวนมาก โอกาสความก้าวหน้าค่อนข้างจะจำกัดในขณะที่ข้าราชการสายอื่น ๆ มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า

ดังนั้น เพื่อหาแนวทางการสร้างขวัญ กำลังใจ และส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงเห็นควรศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบกับยังมิได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวใน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และผู้วิจัยเองก็เป็นข้าราชการในสังกัดนี้ด้วย จึงสนใจที่จะศึกษาเจาะลึกในเรื่องนี้เพราะเชื่อว่า ผลการวิจัยครั้งนี้ น่าจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการปรับปรุง สร้างแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการให้มี ขวัญกำลังใจ และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งผลถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านบริหารและธุรการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2542 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2543 จำนวน 105 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้กำหนดศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใน 10 องค์ประกอบ คือ

1. ด้านความสำเร็จของงาน
2. ด้านการยอมรับนับถือ
3. ด้านลักษณะของงานที่ทำ
4. ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
6. ด้านนโยบายและการบริหารงาน
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา
8. ด้านสภาพการทำงาน
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
10. ด้านเงินเดือนและความมั่นคง

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของข้าราชการ
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีต่อการทำงานใน 10 องค์ประกอบ คือ
ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ
ในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน
ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
และด้านเงินเดือนและความมั่นคง

ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการสาย ค ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านบริหารและธุรการใน
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุง เสริมสร้างขวัญ กำลังใจ และแรงจูงใจ เพื่อให้
ข้าราชการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้งานของคณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย
3. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเป็นแนวทางในการปรับปรุง
การบริหารงาน และส่งเสริมการให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยจะได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ทฤษฎีพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีปฏิกิริยาชอบพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเต็มใจ มีผู้ให้ความหมายหลายทัศนะ ดังนี้

มนูญ ตนะวัฒนา (2521, หน้า 187) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงาน เป็นผลที่เกิดจากการมีทัศนคติต่าง ๆ ตามความรู้สึกในวงแคบ ทัศนคตินี้เกิดจากลักษณะของงานและองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การควบคุมดูแล ความแน่นอนในการจ้าง สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้า การยอมรับในความสามารถ การประเมินผลการทำงานอย่างยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมและการชำระสะสางความทุกข์ให้ได้ทันทั่วถึง

สุรเชษฐ์ วีระมณี (2534, หน้า 100) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานคือ เจตคติที่เป็นบวกต่องาน ทำให้ผู้ทำงานไม่รู้สึกห่างเหิน หรือหลีกเลี่ยงจากงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 143) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน สภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจ ความรู้สึกชอบ ทำให้มีความสุขในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความพึงพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับ

2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน มีความสำเร็จของงาน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรอีกด้วย ความพึงพอใจยังทำให้บุคคลเกิดความสุขในการทำงาน ทำให้คนมีขวัญกำลังใจ เห็นคุณค่าของตนเองทำให้ชีวิตมีความสุข และการรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้อีกด้วย

ถ้าหากหน่วยงานใด เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงาน ความพึงพอใจจะช่วยเสริมความรู้สึกอันมีคุณค่าให้คนทำงาน เป็นแรงหนุนให้คนตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ มีความสุขในการทำงาน มีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน แม้ว่าจะงานนั้นจะยุ่งยากมากก็ตาม ทำให้สามารถลดโอกาสการเป็นปฏิปักษ์ต่องานลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย มีความรับผิดชอบและอุทิศเวลาให้แก่งาน สิ่งที่มีมักจะพบอยู่เสมอคือ ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มักจะคิดปรับปรุงงานของตนเองทำงานอย่างสนุกสนาน มีความรักดีต่อหน่วยงานสูง (ทองอินทร์ วงศ์โสธร, 2523, หน้า 59)

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 ประการ Harell (1972, p.260 - 274 อ้างใน พิมลรัตน์ ธนรัตน์พิมลกุล, 2541) ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personnel Factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องคือ ด้านประสบการณ์ เพศ อายุ เวลาในการทำงาน เชื้อชาติ ปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน มาตรฐานในการปฏิบัติงานมีความชัดเจน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสาร และความศรัทธาในตัวผู้บริหาร

การที่จะสร้างให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนัก เพราะในระบบราชการและสภาพสังคมปัจจุบัน มีสิ่งมากระทบมากมายที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหน่วยงานแต่ละองค์กรว่าการตอบสนองตามที่บุคคลต้องการจะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ความพึงพอใจจึงมีผลโดยตรงต่อการทำงานทุกอาชีพ เพราะความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคล ในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งนั้น ถ้าบุคคลรู้สึกว่ามีประโยชน์ก็จะเกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น

4. ทฤษฎีพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีผู้กล่าวไว้ในหลายทัศนะ และนับว่ามีส่วนสัมพันธ์กับแรงจูงใจต่าง ๆ ซึ่ง (McCormick อ้างในประพัทธ์ กิตติธ, 2541, หน้า 18) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นสิ่งตอบสนองความชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นพฤติกรรม การจูงใจอย่างหนึ่ง และทฤษฎีการจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการแสวงหาสิ่งตอบสนองความต้องการ การศึกษาทฤษฎีการจูงใจจึงเป็นรากฐานสำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีทฤษฎีที่สำคัญคือ

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ (Maslow's Need Hierarchy) ซึ่งได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น คือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตก็จะดำรงอยู่ไม่ได้ ซึ่งในทุกองค์การจะตอบสนองความต้องการนี้โดยการจ่ายค่าจ้างให้แก่คนงาน

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ก็จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เช่น ความปลอดภัย ซึ่งในองค์การนั้น ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานเป็นสิ่งสำคัญต่อขวัญกำลังใจของคนงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการในสองระดับได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการมีส่วนร่วมในสังคม ความต้องการความรัก มิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน ก็จะเข้ามาแทนที่โดยองค์การสามารถจะตอบสนองความต้องการของคนงานโดยการให้เข้ามีส่วนร่วมและเกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ขั้นที่ 4 ความต้องการยกย่องในสังคม (Esteem of Egoistic Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถ ความสำเร็จ และความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม เพื่อให้คนอื่นยอมรับนับถือ การได้รับตำแหน่งสูง ๆ ในองค์การหรือการได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ ๆ จึงเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการส่วนนี้ได้

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-realization เป็นความต้องการขั้นสูง ที่คนส่วนมากนึกอยากจะได้แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ ฉะนั้นการที่บุคคลใดสามารถบรรลุความต้องการในขั้นนี้ได้จึงได้รับการยกย่องเป็นพิเศษ

2. ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานของ (Herzberg, อ้างใน สมควร ทวีชัยบำรุง, 2534, หน้า 27.) ซึ่งเป็นปัจจัยการจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าทุก ๆ คน มีความต้องการพื้นฐาน 2 ลักษณะ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับเรื่องงานโดยตรงเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคล ให้มีความตั้งใจทำงานก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) การยอมรับนับถือ (recognition) ความรับผิดชอบ (responsibility) ความก้าวหน้าและลักษณะของงาน (advancement and growth) และลักษณะงานที่ปฏิบัติ (work itself) ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ความสำเร็จในงาน หมายถึง การที่บุคคลใช้พลังความสามารถทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ ใช้สติปัญญาจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีผลสำเร็จที่เกิดขึ้นทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ เกิดความพึงพอใจ เมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงความสำเร็จของตนเอง ก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไป

1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคม โดยการรับรู้จากพฤติกรรมที่กลุ่มแสดงออกในรูปของการยกย่อง ชมเชย การเลื่อนขั้นเงินเดือน การประกาศเกียรติคุณรางวัลที่เป็นสิ่งของหรือการแสดงออกอื่น ๆ

1.3 ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่สำคัญ มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำทลายความสามารถ งานใหม่ ๆ ที่ไม่ใช่งานประจำ รวมถึงการได้รับอำนาจอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

1.4 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การได้รับโอกาสก้าวหน้า ได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ มีความก้าวหน้าไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม มีโอกาสได้รับการพัฒนาทักษะในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

1.5 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึงลักษณะงานที่น่าสนใจ งานที่ไม่จำเจ งานที่ทำทลายความสามารถจะช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ งานที่น่าสนใจมีความแปลกใหม่จะทำให้ผู้ปฏิบัติมีโอกาสที่จะได้เรียนรู้ และศึกษาอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน งานที่มีความหลากหลายพอประมาณ และงานที่มีความเป็นอิสระ จะสร้างความพึงพอใจในงานได้สูงที่สุด

2. ปัจจัยคำจุน (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่คำจุนไม่ให้เกิดความท้อถอยไม่ยอมทำงานและยังป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้นำไปสู่ความรู้สึกไม่พึงพอใจแต่ไม่ได้ช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากนัก ปัจจัยนี้ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน (company policy and administration) การนิเทศ (supervision) เงินเดือน (salary) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (interpersonal relationship) สภาพแวดล้อมการทำงาน (work condition) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (security) และสถานภาพของอาชีพ (professional status) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 นโยบายการบริหารงาน ได้แก่ การวางแผนการบริหารงานขององค์การที่มีความชัดเจน การติดต่อสื่อสารเพื่อการประสานงานและการปฏิบัติงาน นโยบายการบริหารเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

2.2 การนิเทศ ได้แก่ ลักษณะการนิเทศการบังคับบัญชาในการดำเนินงานที่มีความยุติธรรม มีความโอบอ้อมอารีและเป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดี จะช่วยลดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาไม่เพียงแต่มีหน้าที่ควบคุมดูแลให้งานสำเร็จเพียงอย่างเดียว แต่ต้องมีวิธีการที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจและเต็มใจทำงานจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี