

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวความคิดในการวิจัยดังนี้

1. ความสำคัญของงานเลขานุการ
2. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความสำคัญของงานเลขานุการ

งานเลขานุการนับว่ามีความสำคัญและน่าสนใจ ซึ่งเป็นงานที่มีความรับผิดชอบมาก งานส่วนใหญ่ของเลขานุการ คือ การติดต่อกับคนทั่วไป เช่น ผู้บังคับบัญชาาระดับต่าง ๆ เพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่มาติดต่อทั่วไป เลขานุการจะต้องต้อนรับและให้บริการแก่บุคคลดังกล่าวอย่างน่าประทับใจ และแนบเนียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขานุการถูกเปรียบเทียบกับเป็น “กันชน” หรือเป็นเงาของผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะต้องรอบรู้งานและสามารถต้อนรับผู้ขอเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาาระดับบริหารมีเวลาวางแผนงาน และตรวจสอบแผนงาน ดังนั้นเลขานุการที่ดีต้องเป็นที่ไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาโดยตลอด (บรรยง โตจินดา, 2518, หน้า 1)

เลขานุการมีหน้าที่วางระเบียบปฏิบัติงานและเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา ทำงานเกี่ยวกับหนังสือ การร่างเอกสาร การติดต่อ การโต้ตอบจดหมายต่าง ๆ ทำหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชาเมื่อผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ หรือเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่แทน นอกจากนั้นยังเป็นผู้แบ่งเบาภาระต่าง ๆ ของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น เลขานุการจึงเป็นบุคคลสำคัญที่จะช่วยให้กิจการต่าง ๆ ก้าวหน้าและดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย (สุดเดือน ทลวิไล, 2526, หน้า 2)

2. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีปฏิกิริยาชอบพอใจในการทำงาน และความรู้สึกเต็มใจ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายหลายทัศนะ ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 143) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคล ที่จะทำงานซึ่งสอดคล้องกับเทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529, หน้า 98) ที่ว่า ความพอใจในงานเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง และพรณราย ทรัพย์ประภา (2529, หน้า 76) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติหลาย ๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขา องค์ประกอบอื่น ๆ มีความสัมพันธ์บ้าง กับงานและชีวิตของเขาเองโดยทั่วไป

Smith (1955) ความพึงพอใจ เป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่า เขาพอใจที่จะทำงาน

Cooper (1958, pp. 31-33) ได้เสนอความเห็นที่ ความต้องการของบุคลากรในองค์การมีหลายอย่าง ซึ่งได้แก่

1. ต้องการงานที่ตนสนใจ
2. ต้องการอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. ต้องการค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. ต้องการโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. ต้องการมีสภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานที่พอเหมาะ และสถานที่ทำงานที่เหมาะสม
6. ต้องการความสะดวกในการไป-กลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. ต้องการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมการปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ เป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

Strauss & Sayles (1960, pp. 119-127) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คนเราจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุประสงค์ขององค์การ คนเราจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุประสงค์จิตใจ และความสามารถขั้นพื้นฐานของเขา ซึ่งมีแนวความคิดที่คล้ายคลึงกับ Yoder (1953 p. 6)

ซึ่งได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความพึงพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่ปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลในหน่วยงานที่จะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ และสามารถสนองตอบความต้องการของเขาได้ แต่ Morse (1955, p. 27) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง หากมีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดก็จะลดลงหรืออาจหมดไป ซึ่งเป็นผลทำให้ความพึงพอใจในการทำงานได้

Vroom (1964, p. 99) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นผลจากบุคคลนั้น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม โดยความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ บางครั้งเรียกว่าทฤษฎี V.I.E. โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. V มาจากคำว่า Volume ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือ วิธีการนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิถีใดวิถีหนึ่งเพื่อ

ตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

Ghiselli & Brown (1965, อ้างใน จีรภรณ์ กาญจนไพบูลย์กุล, 2526 หน้า 12) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ หมายถึง สถานะหรือความนิยมของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สถานะทางสังคมและสภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องตกอยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ได้รับตำแหน่งที่ดี หรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจ
3. อายุที่ผู้ปฏิบัติงานมีอายุระหว่าง 25-34 ปี และระหว่าง 45-54 ปี มีความพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ
4. สิ่งจูงใจเป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างาน กับการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคณงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน Good (1973, p. 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึง สภาพ หรือ คุณภาพระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

3. ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2514, หน้า 403) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการปฏิบัติงานของคณงาน โดยทั่วไปผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความต้องการในการทำงานอย่างน้อย 10 ประการ

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. ความพอใจในการทำงาน
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. การได้รับการยกย่องนับถือ
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ
6. ได้ค่าจ้างโดยธรรม
7. ความเสมอภาค
8. ความนุ่มนวลและแนบเนียน
9. การยอมรับนับถือ
10. ความพอใจในสภาพการทำงาน

Barnard (1966, p. 142) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจจะให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายตามที่ให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงาน
2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ หมายถึง โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น ได้แก่ ได้รับเกียรติยศ อำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งที่มีอำนาจกว่าเดิม
3. สภาพทางกายอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน วัสดุสิ่งของที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรให้อยู่ในสภาพที่พอใจ

4. ผลประโยชน์ของอุดมคติ เป็นผลประโยชน์ที่มีอำนาจมาก เช่น การที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลได้สนองอุดมการณ์ของตนเอง ความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บุคคลากรมีความสุข และความพอใจ

5. ความดึงดูดทางสังคม หมายถึง การคบค้าสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกคนในหน่วยงานนั้น ๆ

6. การปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัย และตรงกับทัศนคติของบุคลากร ช่วยให้ผู้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7. โอกาสของการมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในงานทุกชนิด ซึ่งหน่วยงานจัดขึ้นจะช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน ซึ่งจะร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

ทฤษฎีพื้นฐานความต้องการของ Maslow

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (1954 อ้างใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2516, หน้า 17) มีแนวคิดที่ว่า ความต้องการของบุคคลจะพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากความต้องการในระดับต่ำไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งได้จัดลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ประการ โดยมีสมมุติฐานสนับสนุนดังนี้

ข้อสมมุติฐานของ Maslow

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอ และไม่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่า เขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ในขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่มีสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเหล่านี้เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนอง ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที ลำดับขั้นความต้องการ คือ

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่มนุษย์จะขาดมิได้ ได้แก่ ความต้องการด้านสรีระ เช่น น้ำ อากาศ ความต้องการปัจจัย 4 เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ซึ่งความต้องการขั้นนี้

จำเป็นต่อการดำรงชีพ และความเป็นอยู่ของมนุษย์ และจะเกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกคน หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองของความจำเป็นขั้นพื้นฐาน จนเพียงพอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับสูงต่อไปอีก และความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่นี้ ก็จะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึงความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การได้รับความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การได้รับความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ใจผู้ร้าย สิ่งต่าง ๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครอง ป้องกันให้ตนพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ หรือถูกแย่งชิงสิ่งของทรัพย์สินของตนหรือต้องการให้ตนมีความมั่นคงในงานที่ทำมีหลักประกันต่าง ๆ ในการทำงานหรือประกอบอาชีพในการเลี้ยงชีพต่อไป และมีที่อยู่อาศัยของตนเองเป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) คือ จะเป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นนามธรรมมากขึ้น ซึ่งได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม ต้องการที่จะเข้าไปมีความผูกพันในสังคม ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม รวมทั้งความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย เช่น ต้องการที่จะร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงานหรือมีความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ซึ่งความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่สอง ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

4. ความต้องการการยกย่องนับถือยอมรับ (Esteem Needs) หมายถึงความต้องการที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความรู้ความสามารถ ต้องการเป็นผู้ที่มีความสามารถมีทักษะ หรือความรู้สึกภายในที่จะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงควมมีชื่อเสียงเกียรติยศของบุคคล ซึ่งจะเห็นได้ว่าความต้องการในขั้นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม ความต้องการขั้นที่สี่จะเกิดเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจ

5. ความต้องการที่จะประจักษ์ในตัวเอง (Self Actualization needs) หมายถึงความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตที่อยากทำ อยากเป็นสิ่งที่ตนหวังไว้ ผืนไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนเองต้องการจะทำ และมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองต้องการทำ และหวังที่จะทำความต้องการขั้นนี้ ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ มนุษย์จะเกิดความต้องการถึงขั้นนี้ ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ มนุษย์จะเกิดความต้องการถึงขั้นนี้ได้ก็ต่อเมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับต้น ๆ มาเป็นอย่างดี ดังนั้น บุคคลจะเกิดความต้องการขั้นสูงสุดนี้ได้ จึงมีไม่มากนัก เพราะปกติการที่คนเราจะได้รับการตอบสนองความต้องการเพียงขั้นที่สามและที่สี่เท่านั้น

ความต้องการขั้นสูงสุดนี้ จะเกิดกับบุคคลที่ได้รับความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการขั้นสูงสุด เป็นสิ่งที่น่าท้าทายและต้องการเอาชนะ จึงเกิดความมุ่งมั่นที่จะหาทางตอบสนองความต้องการนี้ให้ได้

ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg

ทฤษฎีความพอใจในการปฏิบัติงานที่มีชื่อเสียง ที่กล่าวถึงปัจจัย หรือองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ซึ่งมีผู้นำไปใช้กันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีปัจจัย 2 ประการ หรือ ทฤษฎีองค์ประกอบหมู่ (Two – Factor Theory of Motivation) ของ Herzberg ทฤษฎีนี้เน้นการจูงใจคนให้ปฏิบัติงานโดยใช้ปัจจัยเป็นเครื่องกระตุ้นจูงใจ โดยเน้นบรรยากาศในการทำงานและสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในการทำงาน ซึ่งแบ่งไว้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นกลุ่มที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจ และทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อได้จัดให้มีขึ้น แต่ถ้าหากมิได้จัดให้มีก็ไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในหมู่ผู้ปฏิบัติงานแต่อย่างใด ได้แก่ ปัจจัยต่าง ๆ (จำนง บุญชู, 2531, หน้า 263 – 264)

ดังนี้

- 1.1 ความพึงพอใจในการทำงาน
- 1.2 การยอมรับนับถือ
- 1.3 ความก้าวหน้า
- 1.4 สภาพของงาน
- 1.5 ความเป็นไปได้เกี่ยวกับการเจริญงอกงามของกิจการ
- 1.6 ภาวะที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบ

2. กลุ่มปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นกลุ่มที่จำเป็นต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อคำจุนหรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้ความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป หากขาดปัจจัยกลุ่มนี้อาจยังความไม่พอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ ปัจจัยกลุ่มนี้ได้เป็นตัวกระตุ้น ได้แก่ ปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 เงินเดือนหรือค่าจ้าง
- 2.2 ความสัมพันธ์ที่ผู้บังคับบัญชา พึงมีต่อผู้บังคับบัญชา
- 2.3 สภาพการทำงาน
- 2.4 ความสัมพันธ์ที่ผู้บังคับบัญชาพึงมีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

- 2.6 ความมั่นคงของงาน
- 2.7 นโยบายและการบริหารองค์การ
- 2.8 เงื่อนไขการทำงาน
- 2.9 สภาพชีวิตส่วนตัว
- 2.10 สถานภาพ

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

การปฏิบัติงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งที่เป็นปัจจัยในการทำงานและปัจจัยที่มีอยู่ในตัวผู้ปฏิบัติงานเอง นักวิชาการและนักพฤติกรรมศาสตร์ หลายท่านได้อธิบายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อความพึงพอใจดังนี้
 ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 132-139) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 ประสบการณ์จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงินเพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มทำงานด้วยกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีผลที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ อายุแม้ว่าจะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงานงานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เซาร์ปัญหา ปัญหาเรื่องเซาร์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเซาร์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานแต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามี ความแตกต่างกัน งานบางชนิดไม่เหมาะสมกับความสามารถของคนงาน จึงทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีผลการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงานนั้น อยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพที่ไม่เที่ยงตรง สิ่งหนึ่งที่ได้เห็นได้ชัดก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้น พบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถจัดหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานแสดงออกถึงความต้องการของบุคคลโดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานและได้ทำงานที่ตัวเองถนัดและพอใจจะมีความสุข และความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้ทำงาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) จะประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวเอง ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ทำหาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันกับงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำมักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ ต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะมีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่า ถ้ามีโอกาสก็อยากจะเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อยเพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการงานมีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความมีอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพนอกจากนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย ในแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางอาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่ห่างไกลการเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลาอันยาวนาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน โครงสร้างของงานหมายถึงความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความบิดพลิ้วในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) จะประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปลงจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Long Life Employment) จากการสำรวจ โดยการสอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะไม่เงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว

ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการอื่นของพนักงานซึ่งได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัด และมีความสามารถ ไม่ทำงานหนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริการต้องคิดอยู่เสมอว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานนั้น ควรจะทำให้รายรับของพนักงานสามารถดำรงอยู่ในสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันได้

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใยน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงาน และบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน แต่มีการ

ศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่า คนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานอย่างอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมา จากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งthatจัดเข้าในปัจจัยที่เกิตความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน ความสัมพันธ์ สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงมีความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

3.8 ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงาน สำหรับพนักงานการนิเทศงานก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษากรณีฮอว์ธอร์นพบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดี ระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้อำนาจของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในด้านความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานหน่วยงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

Openshaw (1980, p. 2470 A) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของผู้บริหารและอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา : การประยุกต์ทฤษฎีของเฮอริสเบิร์ก ในสถาบันอุดมศึกษา จุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบความพอใจของผู้บริหาร และอาจารย์ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนตัวและตำแหน่งงาน โดยการสุ่มตัวอย่างจากผู้บริหาร 61 คน และอาจารย์ในมหาวิทยาลัยจอร์เจีย ผลการวิจัยปรากฏว่า ไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่างก็เป็นองค์ประกอบขั้นต้นสำหรับความพึงพอใจในงาน แต่ปัจจัยค้ำจุนเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความพึงพอใจในงานมากกว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่างก็เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจได้ทั้งสิ้น ส่วนในด้านการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานนั้น ผู้บริหารมีความพึงพอใจในงานมากกว่าอาจารย์ทุกๆ ด้าน

Clements (1983, p. 2567 A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายในกับตัวแปรภายนอกที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา ในวิทยาลัยชุมชนแมสซาชูเซต ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานว่า ตัวแปรภายนอก ตัวแปรภายใน 8 ประการ และสถานภาพส่วนตัวที่มีต่อความพึงพอใจในงาน การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาจำนวน 156 คน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า องค์ประกอบสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ ลักษณะงาน รองลงมาได้แก่ ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง และเรื่องทั่ว ๆ ไป องค์ประกอบภายใน และองค์ประกอบภายนอกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุกระดับอย่างมีนัยสำคัญ แต่ความสำคัญขององค์ประกอบภายนอก กับความพึงพอใจงานมีสูงกว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจภายในงานในเรื่องค่าจ้าง โอกาสความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุกระดับ เจ้าหน้าที่หญิงและเจ้าหน้าที่ชายไม่พึงพอใจในงานเรื่องโอกาสก้าวหน้า แต่เจ้าหน้าที่หญิงมีความไม่พึงพอใจในงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Ageel (1983, p. 2836 A) ได้ทำงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบรรณานุกรม เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยอันมา เมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบีย วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน โดยใช้แบบสอบถามกับอาจารย์ และผู้บริหารในมหาวิทยาลัย ซึ่งแบบสอบถามในด้านสภาพการทำงานและข้อมูลส่วนตัว ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบสอบถามจาก Smith ที่เรียกว่า Job Description Index มาใช้ ตัวอย่างเช่น อะไรเป็นเหตุให้เลือกทำงานดังกล่าว และจะคงทำงานต่อไปหรือไม่ เพราะเหตุใด และองค์ประกอบของความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ คืออะไร ส่วนการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีองค์ประกอบของเฮอริสเบิร์ก ซึ่งผลการวิจัยปรากฏเป็นในทางตรงข้ามกับทฤษฎีของเฮอริสเบิร์ก คือ ปัจจัยจูงใจที่มีความสอดคล้องกับความไม่พึงพอใจในงาน ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การขยายตัวในด้านการศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างรวดเร็วในประเทศพัฒนา เป็นเหตุให้คนหันไปสนใจในปัจจัยค้ำจุนมากกว่าปัจจัยจูงใจ เช่น รางวัลในการทำงาน เป็นต้น

งานวิจัยในประเทศ

เดช กาญจนางกูร (2525) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ พบว่า อาจารย์ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ระดับคะแนนเฉลี่ยเกิน 3) ปัจจัยที่ทำให้อาจารย์มีความพอใจในงานมี 6 ประการ คือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่การงาน สถานภาพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และการบังคับบัญชาตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่อาจารย์ไม่พอใจมี 4 ประการ คือ สวัสดิการ นโยบาย และการบริหารงานของมหาวิทยาลัย สภาพสิ่งแวดล้อมของที่ทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามลำดับ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของอาจารย์ทั้ง 10 ประการ คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือน สภาพการบังคับบัญชา สวัสดิการ สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน และลักษณะงานที่ทำต่างก็มีสหสัมพันธ์กับระดับคะแนนความพอใจในงาน อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ คณะที่สังกัด ระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสภาพที่พักอาศัย ยกเว้นเพศต่างก็ทำงานให้ระดับความพอใจในงานแตกต่างกัน

พิรพต หุ่นเจริญ (2525) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยเก็บข้อมูลจากข้าราชการสาย ก ข และ ค มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งพบว่าข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อจำกัดตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการทำงานแล้ว ความพึงพอใจของข้าราชการมีความไม่แตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการจำแนกตามสายงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จิรภรณ์ กาญจนไพบุลย์กุล (2526) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า สภาพการทำงานในด้านการปกครองบังคับบัญชาของบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และความมั่นคงและความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในจำนวน 5 ด้าน เมื่อพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานแต่ละด้าน และความพึงพอใจโดยรวมปรากฏว่า สภาพการทำงานแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานโดยส่วนรวม มีความสัมพันธ์ในทางบวกทั้งสิ้น ส่วนผลการเปรียบเทียบสภาพการทำงานแต่ละด้านและความพึงพอใจโดยรวมระหว่างสถาบัน 4 แห่ง (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย) และระหว่างตำแหน่งงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ในเรื่องสภาพการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และความพึงพอใจโดยรวม ผลการเปรียบเทียบสภาพการทำงานแต่ละด้าน และความพอใจในงานโดยรวมระหว่างเพศ ปรากฏว่า สภาพการทำงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และผลการเปรียบเทียบสภาพการทำงานแต่ละด้าน และความพอใจในงานโดยรวมระหว่างอายุ และระหว่างประสบการณ์การทำงาน ปรากฏว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

วิบูลย์ แมนสถิต (2530) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอในประเทศไทย พบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ คือ ความสำเร็จ

ในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือน ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ ศึกษานิเทศก์อำเภอ คือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือนตามลำดับ

3. ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาทุกตัวส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ เงินเดือน ความมั่นคงในการทำงาน ผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบาย และการบริหารงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

พงษ์ชัย คำเมรุ (2534) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ เขตการศึกษา 8 พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง คือความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบในการทำงาน ส่วนองค์ประกอบด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สมาน สุขหรั่ง (2538) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของรองสารวัตรในสังกัดกองทะเบียนผลตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจในงานของรองสารวัตรอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรพบว่า ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจระหว่างเพื่อนร่วมงานและความพึงพอใจในลักษณะหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

กาญจนา กาญจนะ (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวนปรุง เชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวช โรงพยาบาลสวนปรุงเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวช มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมระดับสูง และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลายด้านคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมีโอกาสนำหน้า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง ด้านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

ณัฐชนันท์ นาทิพย์ (2542) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจ และสาเหตุของความไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่า พนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านศักดิ์ศรีของอาชีพในระดับสูงมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง คือสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ด้านปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายการบริหาร และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนสาเหตุที่ทำให้พนักงานไม่มีความพึงพอใจ ได้แก่ผู้บริหาร ขาดความยุติธรรม พนักงานในองค์กรขาดความสามัคคี และพนักงานทำงานไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University