

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิดที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ทำการศึกษา ตามหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. บทบาทหน้าที่ของสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.1.1 ความหมาย

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่อยู่สองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้ เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกแบบอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกแบบอื่น ๆ โดยความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามอย่างนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

ชิลลี่ (Shelly, 1975 : 252-268) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ และมุลลินส์ (Mullins, 1985 : 285) เห็นว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลายด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความ

สัมพันธ์กับความรู้สึกรักของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นจะเกิดความพอใจ จะเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคล เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง โดยบุคคลได้ตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะส่วนบุคคล และสิ่งเร้า หรือสิ่งจูงใจที่มากกระตุ้น ซึ่งสิ่งจูงใจ (Incentive) ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นสิ่งจูงใจในทางบวก (Positive Incentive) ได้แก่กิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมทางวัตถุ ที่จะสร้างความพึงพอใจตามเงื่อนไขของความต้องการ เช่น อาหารเป็นสิ่งจูงใจที่สร้างความพึงพอใจต่อแรงขับเกี่ยวกับความหิว เป็นต้น แต่ในบางสิ่งบางอย่างอาจไม่ได้สร้างความพึงพอใจต่อความต้องการทางกายภาพเท่านั้น อาจเกิดจากเหตุผลเฉพาะของตัวบุคคลในแต่ละคน ดังนั้นจึงสรุปความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นแรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคล ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการ

ความพึงพอใจในการทำงาน เบียร์ (Beer. 1964 : 34-44) ให้ความหมายในเรื่องนี้ไว้ว่าเป็นทัศนคติของงานที่มีต่อหน่วยงาน งานที่เขาทำอยู่ เพื่อนร่วมงาน และความคาดหวังในทางจิตวิทยาในสภาพการทำงาน และกล่าวถึงขวัญในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกของคนที่มีต่อวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างเดียวกัน

สเตรสส์ และเซเลส (Strauss and Sayles. 1960 : 121) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

เฟรนช์ (French. 1964 : 28-29) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ถ้าสภาพของงานดี การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีวิต และมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสถานการณ์ในสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนเองให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์การได้

มอส (Morse. 1955 : 27) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้าคนมีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งเมื่อเกิดความ

ต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วความเครียดนั้นก็ลดลงหรือหมดไป ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

สมิทซ์ และคนอื่น ๆ (Smith and others. 1969 : 37) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้มาจากการทำงาน ความรู้สึกพอใจจึงรวมอยู่กับความคาดหวังไม่เพียงแต่งานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีพื้นฐาน ประสบการณ์และความต้องการทางจิตใจของเขาคด้วย

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงคุณภาพ สภาพ หรือระดับของความพึงพอใจของบุคคลที่มีผลมาจากความสนใจและเจตคติของเขามีต่อการปฏิบัติงานนั้น

สุรเชษฐ์ ธีระมณี (2534 : 100) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงเจตคติที่เป็นบวกต่องาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่รู้สึกห่างเหินหรือหลีกเลี่ยงงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2523 : 389) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้ตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างดีหรือได้อย่างสมบูรณ์ที่สุด

กิติมา ปรีดีดิติก (2529 : 321) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการได้

อำนาจ แสงสว่าง (2536 : 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น หมายถึง การแสดงความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกในทางบวกที่มีต่อองค์การ บุคคลที่ร่วมงานและงานที่ทำ

วุฒิชัย จ้านงค์ (2525 : 2) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่มีความเต็มใจและพร้อมใจในการที่จะปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานที่จะเกิดขึ้น เกิดจากแรงจูงใจและหรือสิ่งจูงใจขององค์กรหรือตัวผู้บังคับบัญชา

มนูญ คณะวัฒนา (2521 : 187) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงาน เป็นผลเกิดจากการมีทัศนคติต่าง ๆ ตามความรู้สึกในวงแคบ ทัศนคตินี้เกิดจากลักษณะของงานและองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การควบคุมดูแล ความแน่นอนในการจ้าง สภาพการทำงาน การได้รับประเมินผลการทำงานอย่างยุติธรรม โอกาสที่

จะก้าวหน้า การได้รับยอมรับในความสามารถ ความสัมพันธ์ทางสังคม และการชำระสะสางความทุกข์ให้ได้ทันทั้งที่

จากความหมายที่หลากหลายดังกล่าวแล้วข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นหมายถึงเจตคติหรือความรู้สึกนึกคิดที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงานที่เขาทำอยู่ โดยที่เขาเห็นว่างานที่ทำนั้นได้ตอบสนองความต้องการของเขาทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมและจิตใจของบุคคลที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อกาลเวลาหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารควรจะได้ติดตามศึกษาอยู่ตลอดเวลา ในการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร และหาแนวทางดำเนินการให้เอื้อ หรือสนองความต้องการของบุคลากร อันจะทำให้องค์กรดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้

1.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

ทองอินทร์ วงศ์โสธร (2523 : 59) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะช่วย เสริมความรู้สึอันมีคุณค่าให้กับคนทำงาน ผู้มีความพึงพอใจในงานมักจะคิดปรับปรุงงานของตน ทำงานได้อย่างสนุกสนาน มีความรักดีต่อหน่วยงานสูง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญ คือ

1. ในการทำงานของมนุษย์นั้นขึ้นอยู่กับความพอใจ แม้ว่าการทำงานนี้จะยุ่งยากมากก็ตาม ความพึงพอใจจะช่วยเสริมความรู้สึกอันมีค่าให้คนทำงาน ช่วยลดโอกาสการเป็นปฏิปักษ์ต่องาน

2. ความพึงพอใจนั้น เป็นแรงหนุน ทำให้ให้คนทำงานได้อย่างเต็มที่ ขยันขันแข็งในการทำงาน อุทิศเวลาให้แก่งาน มีขวัญและกำลังใจดีขึ้น

3. ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน ลางาน การมาทำงานสาย การขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

4. ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความสุขในการทำงาน เพื่อที่จะได้ประสบความสำเร็จ และมีความสุข มีความพึงพอใจจากความสำเร็จนั้น

5. ความพึงพอใจทำให้คนทำงาน โดยไม่คิดลาออกหรือหนีหายงาน

สเน่ห์ พิพิชภณท์ (2544 : 12) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน มีความสำเร็จของงาน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรอีกด้วย ความพึงพอใจยังทำให้บุคคลเกิดความสุขในการ

ทำงาน ทำให้คนมีขวัญกำลังใจ เห็นคุณค่าของตนเอง ทำให้ชีวิตมีความสุข และการรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ได้อีกด้วย ถ้าหากหน่วยงานใด เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงาน ความพึงพอใจจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกรักอันมีค่าในการปฏิบัติงาน เป็นแรงหนุนให้คนตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ มีความสุขในการปฏิบัติงาน และมีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน แม้ว่างานนั้นจะยุ่งยากมากเพียงใดก็ตาม ทำให้สามารถลดโอกาสเป็นศัตรูต่องานลดการขาดงาน ลางาน การมาทำงานสาย มีความรับผิดชอบและอุทิศเวลาให้แก่งาน สิ่งที่มีักพบเสมอ คือ ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มักจะคิดปรับปรุงงานของตนอยู่เสมอและมีความสุขในในการปฏิบัติงาน

1. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงาน เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน
2. ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น มีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อองค์การหรือหน่วยงาน
3. ความพึงพอใจช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อองค์การหรือหน่วยงาน
4. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน
5. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ สามารถที่จะใช้บังคับ ควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้คงอยู่ในระเบียบวินัยอันดี
6. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นศรัทธาในองค์การ ร่วมมือกันปฏิบัติงาน
7. ความพึงพอใจ จะช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ

สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน
2. ความพึงพอใจ เป็นตัวเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อองค์การหรือหน่วยงาน
3. ความพึงพอใจช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อองค์การหรือหน่วยงาน

4. ความพึงพอใจ ช่วยให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อที่จะกำจัดปัญหาในองค์กรร่วมกัน
5. ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ สามารถใช้บังคับ ควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้คงอยู่ในระเบียบวินัยอันดี
6. ความพึงพอใจ ช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธาในองค์กร ร่วมมือกันปฏิบัติงาน
7. ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีการสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ

1.1.3 ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 145-147) ได้สรุปปัจจัย 3 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงาน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่ความเกี่ยวข้องกับงาน เช่น เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน จำนวนสมาชิกที่รับผิดชอบ การศึกษา ระดับของเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะในทางวิชาชีพ ความชัดเจนและเป้าหมายของงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ โอกาสก้าวหน้า การมีอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน ความศรัทธาตัวผู้บริหาร ความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน

การสร้าง ความพึงพอใจและความศรัทธาให้เกิดขึ้นในงานได้ จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยด้านบุคคลนั้น ไม่อาจเปลี่ยนแปลงได้หรืออาจต้องใช้ระยะเวลา เราสามารถสรรหาและพิจารณาบุคคลให้เหมาะสมกับงาน ซึ่งในขณะที่ปัจจัยในด้านงานก็ควรมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผู้บังคับบัญชาต้องสนับสนุนให้มีอิสระในการทำงาน มีการสับเปลี่ยนงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายงาน ส่วนปัจจัยในการจัดการและการบริหารงานนั้น ในความเป็นประชาธิปไตยของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคง สวัสดิภาพในการทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง รายรับหรือค่าจ้าง ค่าตอบแทน เหล่านี้ถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

ในส่วนขององค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นมี 5 ประการ

1. การได้รับผลตอบแทนในระดับที่สูง กล่าวคือได้ค่าแรงสูง มีสภาพการทำงาน สะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิสระในการทำงาน มีเพื่อนฝูงที่เข้าใจ และสิ่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. การได้รับสิ่งตอบแทนที่ไม่ได้คาดหวังมาก่อน จะทำให้รู้สึกพึงพอใจมากกว่า ที่ตนคาดหวัง แต่ถ้าเป็นสิ่งที่ตนได้คาดหวังว่าจะได้ผลตอบแทนมากกว่าที่ได้จริง ความรู้สึกไม่พอใจจะเกิดขึ้น

3. การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับนั้นห่างไกลจากความคาดหวัง ไม่ว่าจะต่ำเกินไปหรือสูงเกินไป ความรู้สึกไม่พอใจจะเกิดขึ้น

4. การได้รับความเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเองขณะทำงาน โดยเฉพาะความเป็นอิสระในการทำงาน ศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิจากการทำงาน เพราะฉะนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีความต้องการความเป็นอิสระ และความเป็นตัวของตัวเองมาก ในขณะที่บุคคลอื่นอาจจะไม่มีความต้องการก็ได้

สมยศ นาวิการ (2538 : 221-223) กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ

1. ผลตอบแทน ได้แก่ ค่าจ้างเงินเดือน นับได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจมาก เพราะผลตอบแทน สามารถจะใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน และอื่น ๆ

2. การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่ง ทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงจะให้ความเป็นอิสระ ความท้าทาย

3. การบังคับบัญชา การบังคับบัญชาที่จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีด้วยกันสองลักษณะ คือ การมุ่งคน และการมีส่วนร่วม

4. ลักษณะงาน ลักษณะงานที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานนี้ มีอยู่สองลักษณะ คือ ความหมายของงาน และการควบคุมวิธีการทำงาน

5. กลุ่มงาน ได้แก่ การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ เสียง และแสงสว่าง ตารางเวลาการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงาน และเครื่องมือที่เพียงพอ ในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมีดังนี้

1. สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement) คนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงานและพอใจในการมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่องค์กร

ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ ก็ย่อมเป็นการสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบผลสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

2. การยอมรับ (Recognition) โดยปกติแล้ว คนทุกคนมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหาร ได้แสดงออกถึงพฤติกรรมยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคลไม่ว่าจะเป็น คำยกย่องชมเชย หรือให้การตอบสนอง (Feedback) ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานได้มาก

3. ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่ทุก ๆ คนทำท่าย จะทำให้บุคคลนั้น ได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

4. ความสนใจ (Interest) หมายถึงการให้บุคคลได้มีโอกาสพัฒนาหรือเสริมสร้างทักษะในการทำงานตามที่เขามีความสนใจ หรือให้เขาได้มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่เขา มี นับว่าเป็นการจูงใจที่ดีวิธีหนึ่ง

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถ มีไหวพริบที่ดีและมีทักษะในการทำงานที่ดี อยากทำงานด้วยอำนาจและความรับผิดชอบของตนเอง และจะไม่ชอบถูกบังคับให้ทำงาน

6. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิด โอกาสให้ ได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย วิธีทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการทำงาน จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานหรือบริษัท การให้มีส่วนร่วมในการทำงาน จะจูงใจให้บุคคลยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกันและ ได้มีโอกาสที่จะพัฒนาการทำงานเป็นทีมด้วย

เฮอรัชเบิร์ก (Herzberg. อ้างจาก พูลสุข สังข์รุ่ง, 2550 : 151) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถจะแยกออกจากปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน เช่นการเสนอเพิ่มเงินให้คนงาน สามารถนำไปสู่การไม่พอใจได้ แต่ไม่จริงสำหรับความพอใจอย่างแท้จริงต่องาน ลูกจ้างที่รับผิดชอบทำงานด้วยความชอบงานนั้น รางวัลที่เขาได้ คือความพอใจในงานนั้น การให้รางวัลในการทำงานน้อย ไม่ทำให้เขามีความพอใจน้อยไปด้วย การเสนอให้เงินเพิ่มขึ้น ไม่สามารถที่จะแทนที่การมีโอกาสที่ได้ทำงานเต็มความสามารถและความพอใจ โดยปกติคนงานจะอยู่ในสถานะกลาง ๆ (Neutral Position) ปัจจัยทางบวกทำให้คนงานเกิดความพอใจในงานนั้น และถ้าคนงานไม่มีความพอใจในงานจะทำให้เขา กลับ ไปสู่สถานะกลาง ๆ นั้นอีก

ในด้านองค์ประกอบที่มีส่วนจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

1. การจัดงานที่มีความท้าทายความสามารถให้ทำ แต่จะต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่างานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ว่าท้าทายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้
2. การเปิดโอกาสให้เข้ามีส่วนร่วมในการวางแผน ถ้าบุคคลถูกขอร้องให้เข้าช่วยในการวางแผนและกำหนดสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานได้ทางหนึ่ง
3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในฐานะอะไรก็ตาม ต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การที่จะยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น การให้มีอำนาจเพิ่มมากขึ้น การที่ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เหล่านี้เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคน ความต้องการในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเพียงใดจึงจะเป็นตัวกระตุ้นที่สามารถก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
6. การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน คนทุกคนมีความปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกไปเสียทุกอย่างว่าควรทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้
7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะได้รับความก้าวหน้าในทางด้านอาชีพ เป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมในการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน การสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่างๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
8. การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันนั้น ยังไม่สามารถสรุปได้ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะไว้ว่าเงินเป็นสิ่งทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังให้คุณค่าเงินไว้สูง
9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันนั้น เป็นแรงจูงใจที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นแรงกระตุ้นในการที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ล็อก (Locke. 1976 : 1302) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เขาได้ทำการศึกษาวิจัยในปี ค.ศ.1976 ไว้ดังนี้

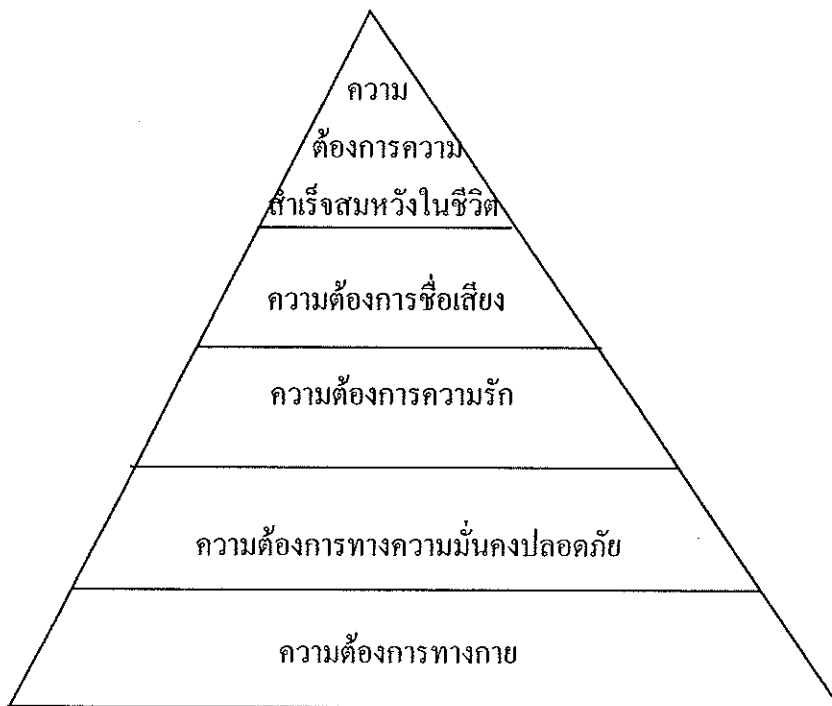
1. ตัวงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสจะได้เรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรม และความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์กร
3. การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การที่ได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการในด้านต่าง ๆ การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างลาพักผ่อน
6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงของการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ สภาพทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน
7. การนิเทศงาน ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ดูแล การได้รับความช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นด้วยความมีเทคนิคและกลวิธีที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร
8. เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความสามารถในการจะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน
9. องค์กรและการบริหารงาน ได้แก่ เอาใจใส่ต่อบุคลากรในองค์กร เงินเดือนและนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้นำเสนอนี้ เป็นทฤษฎีที่เน้นการสร้างความปลอดภัย โดยหากองค์กรใดได้ทราบและเข้าใจถึงความต้องการภายในของบุคลากร องค์กรนั้นก็จะสามารถกำหนดระบบการให้รางวัล อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็สามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ทฤษฎีดังกล่าว

ได้แก่ ทฤษฎีตามลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก (Herzberg) ดังนี้

ทฤษฎีตามลำดับชั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ของ มาสโลว์ (ศุภชัย ยาวะประภาส. 2548 : 218) ซึ่งว่าความต้องการของมนุษย์เป็นเสมือนขั้นบันไดมีทั้งหมด 5 ชั้น ได้แก่ ความต้องการทางด้านกายภาพ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการจะผูกพันในสังคม ความต้องการจะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะประจักษ์ตน เมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว คนจึงจะเกิดความต้องการในระดับต่อไปตามลำดับ ปรัชญาตามแผนภูมิดังนี้



แผนภาพที่ 1 ลำดับชั้นของความต้องการ ของมาสโลว์

ที่มา : จุมพล หนีมพานิช. 2543 : 63

ทฤษฎีของ มาสโลว์ เป็นหลักในการแบ่งลำดับชั้นของความต้องการออกเป็น 5 ชั้นด้วยกัน คือ (จุมพล หนีมพานิช. 2543 : 61-65)

ขั้นที่ 1 ขั้นตอนพื้นฐานหรือขั้นตอนของความต้องการด้านทางกาย (Physiological Needs) เป็นขั้นตอนหรือความต้องการพื้นฐานของบุคคลแต่ละคน ความต้องการเหล่านี้ได้แก่

อาหาร ยา เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มและที่อยู่อาศัย ความต้องการเหล่านี้เป็นความจำเป็นแก่ร่างกาย ส่วนใหญ่เวลาของบุคคลแต่ละคนจะถูกใช้ไปเพื่อความต้องการเหล่านี้ จนกระทั่งพวกเขาเกิดความพอใจ เขาจึงจะแสวงหาความต้องการในลำดับต่อไป เช่น ถ้าเขายังมีความหิวอยู่เขาก็จะยังไม่สนใจความต้องการอันอื่น แต่ถ้าเมื่อใดความหิวได้รับการตอบสนอง ทำให้ได้รับความพอใจเขาก็จะมีความต้องการอย่างอื่นตามมา

ขั้นที่ 2 ความต้องการในด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) ความต้องการในด้านนี้รวมเอาความปลอดภัยความมั่นคง และการปราศจากความเจ็บปวดทุกข์เข็ญคุกคามหรือความเจ็บไข้ได้ป่วย เหมือนกับในกรณีความต้องการทางกาย เมื่อความต้องการอันนี้ยังไม่ได้รับการตอบสนองหรือถูกทำให้ได้รับความพึงพอใจหรือได้รับการตอบสนอง พวกลูกจ้างก็จะวิตกกังวลหมกมุ่นอยู่กับความต้องการพวกนี้อยู่ เมื่อเป็นเช่นนี้งานใด ๆ ก็ตามที่มุ่งสนับสนุนส่งเสริมความมั่นคงปลอดภัย และปกป้องคุ้มครองในระยะยาวต่อการไล่ออกงาน ก็จะได้รับยกย่องหรือพิจารณาว่ามีคุณค่า

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านความรัก (Affiliation of Social Needs) ความต้องการทางด้านนี้รวมเอามิตรภาพ ความรักและการเป็นเจ้าของไว้ด้วย เมื่อความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยได้รับการตอบสนอง ความต้องการทางด้านความรักก็จะเกิดขึ้นตามมาและจะทำหน้าที่ที่จะกระตุ้นจิตใจบุคคล ถ้าความต้องการอันนี้ยังไม่ได้รับการตอบสนอง อาจจะมีผลกระทบต่อสุขภาพทางจิตใจ (Mental Health) ของลูกจ้างคนงาน ในแง่ของการบริหารถ้าความต้องการอันนี้เป็นแหล่งกระตุ้นหรือการจูงใจในเบื้องต้น บุคคลก็จะมองเห็นคุณค่าของงานที่เขาทำ ในลักษณะที่เป็นการเปิดโอกาสสำหรับการที่จะได้แสวงหาและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันที่อบอุ่น มีการประสานสามัคคี มีความรักใคร่ปรองดอง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคืองานต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้มีการพบปะสังสรรค์ทางสังคมระหว่างผู้ร่วมงาน จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นงานที่มีคุณค่า

ขั้นที่ 4 ความต้องการชื่อเสียง (Esteem or Recognition Needs) ความต้องการอันนี้จะรวมเอาทั้งความรู้สึกส่วนตัวในความสำเร็จ และการตระหนักหรือได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ในความต้องการอันนี้ บุคคลมีความต้องการให้บุคคลยอมรับในความสามารถพวกเขาสนใจเกี่ยวกับความสำเร็จ ชื่อเสียง ความมีเกียรติ โอกาสต่าง ๆ ที่ได้รับการส่งเสริมสนับสนุน ความต้องการด้านความเป็นเลิศเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ความต้องการเรื่องทักษะหรือความชำนาญและความต้องการในเรื่องความเป็นอิสระ เหล่านี้เป็นความรู้สึก

ส่วนตัวหรือเป็นความรู้สึกภายในที่จะเป็นเครื่องชี้การมีชื่อเสียงของตนเอง ในเรื่องของความต้องการ ในเรื่องการยอมรับนับถือความมีเกียรติ การมีความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น การที่ได้รับ การสนับสนุนส่งเสริม การได้รับการยอมรับจากคนอื่น ๆ นั้น จะเป็นเครื่องที่ชี้ภายนอกได้ว่า สถานภาพของบุคคลหนึ่งได้บรรลุความต้องการที่จะมีชื่อเสียงของตน บุคคลใดที่ได้ประสบความสำเร็จในความต้องการอันนี้นั้นจะมีความรู้สึกว่าคุณค่า มีความสามารถพอเพียง และมีความเชื่อมั่นในตนเอง และในขณะที่เดียวกันถ้าความต้องการอันนี้ไม่สามารถบรรลุผล อาจจะไปสู่ความรู้สึกที่ท้อแท้ใจ

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self Actualization Needs) ความต้องการด้านนี้ เป็นความต้องการขั้นสุดยอดของมนุษย์ หลังจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่าง ๆ แล้ว บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่บรรลุความต้องการนี้ จะรู้สึกยอมรับตัวเองและคนอื่น ๆ จะพบกับความสามารถในการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้น จะรู้สึกว่าตัวเองมีความไม่ลำเอียงเพิ่มขึ้น มีความปรารถนาในเรื่องความสันโดษ (A Desire for Privacy)

ทฤษฎีของมาสโลว์นี้ มีสมมติฐานเบื้องต้นหรือพื้นฐานอยู่ 4 สมมติฐานด้วยกันคือ

1. เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว หรือถูกทำให้พอใจแล้ว ความต้องการนั้นจะไม่เป็นตัวกระตุ้นหรือตัวแรงจูงใจต่อไป แต่จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปอีก
2. โครงสร้างหรือข่ายของความต้องการสำหรับคนส่วนใหญ่ ยุ่งยากสลับซับซ้อน และมีจำนวนมากมายที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคน
3. โดยทั่วไปแล้ว ความต้องการในระดับสูงกว่าจะไม่เกิดขึ้น หากความต้องการในระดับที่ต่ำกว่ายังไม่ได้รับการตอบสนองหรือถูกทำให้พอใจ
4. มีวิธีการต่าง ๆ อย่างมากมายที่จะทำให้ความต้องการในระดับที่สูงกว่าได้รับการตอบสนองมากกว่าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory of Motivation) ของ เฮอรัชเบิร์ก (กรรณกทิพรส. 2552 : 211) เป็นทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษาวิจัยโดยทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คนจาก 11 อุตสาหกรรม ในเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburg) ของมลรัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะทำการศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับงาน เพื่อจะใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และผลการวิจัยพบว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อการเพิ่มผลผลิตแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

1. ปัจจัยบำรุงรักษา หรือปัจจัยอนามัย (Maintenance Factors or Hygiene Factors) ปัจจัยกลุ่มนี้ เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่ไม่ใช่ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานเพิ่มผลผลิตได้ เช่น ด้านการนโยบายและการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่น เงินเดือน ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยที่ใช้ในการจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน และเป็นสิ่งจูงใจ ถ้ามีปัจจัยนี้จะทำให้พนักงานเพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติงานได้ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่องค์กรจะต้องจัดให้มีปัจจัยทั้งสองกลุ่ม

ตารางที่ 1 ปัจจัยทั้งสองกลุ่มตามแนวคิดของ เฮอรัชเบอร์ก

ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors or Maintenance Factors)	ปัจจัยที่ใช้ในการจูงใจ (Motivator Factors)
1. นโยบายการบริหาร 2. รูปแบบการบังคับบัญชา 3. สภาพการทำงาน 1. ชั่วโมง 1.1 ค่าตอบแทน 1.2 สวัสดิการ 2. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน อากาศ แสง เสียง อุณหภูมิ 2.1 วันหยุด วันลา 2.2 สวัสดิการด้านอนามัย 4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 5. ความมั่นคง 6. ฐานะทางสังคม	1. ความสำเร็จในงานที่ทำ 2. การยอมรับ 3. ความท้าทาย 4. ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น 5. ความก้าวหน้า

ที่มา : กรรณก ทิพรศ. 2552 : 212

เฮอรัชเบอร์ก ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มงาน (Job Enrichment) ว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจ เนื่องจากว่า การเพิ่มงานเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ

และเพิ่มความท้าทายของงานมากขึ้น พนักงานจะมีโอกาสได้รับการกระตุ้นความรู้สึกรักของตนเอง ไปสู่ความสำเร็จ การยอมรับในความสำคัญ ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

เฮอริซเบิร์ก ได้ให้หลักที่ควรดำเนินการเมื่อทำการเพิ่มงานไว้ 5 ประการดังต่อไปนี้ คือ (กรรณก ทิพรส. 2552 : 213)

1. เพิ่มความต้องการในงาน ควรได้รับการเปลี่ยนแปลงในการเพิ่มระดับของความยากในการปฏิบัติ และเพิ่มความรับผิดชอบ
2. เพิ่มการตรวจสอบพนักงานควบคุมแต่ละคนมากขึ้น และควรที่จะให้อำนาจในการปฏิบัติงาน แต่ผู้บริหารยังคงต้องตรวจสอบให้ถึงที่สุด
3. ให้อิสระในการกำหนดตารางการทำงานภายใต้ความจำกัด ที่พนักงานแต่ละคน ควรได้รับการยินยอมให้ทำตารางการทำงานของตนเอง
4. ให้มีการสะท้อนกลับ รายงานการปฏิบัติงานเป็นรายอย่างสม่ำเสมอ ควรกระทำต่อพนักงานโดยตรง แทนที่จะรายงานต่อผู้บังคับบัญชา
5. ให้ประสบการณ์การเรียนรู้ใหม่ สถานการณ์ของงานนั้นควรกระตุ้นโอกาสให้เกิดประสบการณ์ใหม่ ๆ และความเจริญก้าวหน้าส่วนบุคคล

นอกจากมีการเพิ่มงานแล้ว ก็ยังมีการขยายงาน (Job Enlargement) ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนแปลงขอบเขตของงานหลากหลายมากขึ้น เป็นการขยายงานในแนวนอน (Horizontal Extension) ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้หลายอย่างมากขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น และการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เป็นการหมุนเวียนเปลี่ยนจากงานหนึ่งไปอีกรายงานหนึ่งทำให้มีโอกาสเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ในการทำงาน และสามารถทำงานแทนกันได้

สามารถกล่าวโดยสรุป ทฤษฎีของ เฮอริซเบิร์กได้ว่า (สุภชัย ยาวะประภาส. 2548 : 219) การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความพึงพอใจในงาน ต้องสร้างปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) อันได้แก่ความสำเร็จ การยอมรับ การยกย่อง ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน สำหรับปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) อันได้แก่เงินเดือน ค่าจ้าง เงื่อนไขการทำงาน นโยบายขององค์กร และรูปแบบการบังคับบัญชานั้น สามารถป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน แต่สร้างความพอใจในงานไม่ได้

2. บทบาทหน้าที่ของสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น

สำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น เป็นหน่วยงานธุรการของศาลแขวงขอนแก่น ซึ่งศาลแขวงขอนแก่นมีประวัติความเป็นมาดังนี้ (สรุปผลงานประจำปีของศาลแขวงขอนแก่น. 2552 : 2)

ศาลแขวงขอนแก่น (Khonkaen Municipal Court) ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแขวงและวิธีพิจารณาความอาญาในศาลแขวง พ.ศ. 2499 เริ่มเปิดทำการครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2500 ขณะนั้นที่ทำการเป็นอาคาร ไม้ชั้นเดียวยกพื้นสูง ตั้งอยู่ที่บริเวณสี่แยกถนนกลางเมืองตัดกับถนนศรีจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ปัจจุบันนี้เป็นที่ตั้งธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) หลังจากนั้นมีการก่อสร้างอาคารที่ทำการศาลแขวงขอนแก่นขึ้นใหม่ในที่ดินราชพัสดุ ที่บริเวณถนนศูนย์ราชการ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ก่อสร้างแล้วเสร็จและเปิดทำการในวันที่ 2 พฤศจิกายน 2507 พร้อมกับที่ทำการศาลจังหวัดขอนแก่นซึ่งได้ย้ายมาอยู่อาคารเดียวกัน และต่อมาในวันที่ 31 สิงหาคม 2535 ได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ในอาคารเดียวกับศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดขอนแก่นจนถึงปัจจุบัน ซึ่งตั้งอยู่ถนนศูนย์ราชการ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น

ศาลแขวงขอนแก่น มีอัตรากำลังข้าราชการตุลาการตำแหน่งผู้พิพากษาหัวหน้าศาลและผู้พิพากษา รวมทั้งสิ้น 8 คน และสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่นซึ่งประกอบไปด้วยข้าราชการศาลยุติธรรม ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวรวมทั้งสิ้น 45 คน ในส่วนข้าราชการตุลาการ มีอำนาจหน้าที่พิจารณาพิพากษาอรรถคดี ส่วนข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้างมีหน้าที่ในทางธุรการ และปฏิบัติงานสนับสนุนศาลหรือผู้พิพากษาในการพิจารณาพิพากษาคดีให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม

ปัจจุบันศาลแขวงขอนแก่นมีเขตอำนาจศาลครอบคลุมในพื้นที่ 18 อำเภอ ในท้องที่จังหวัดขอนแก่น ได้แก่

- | | |
|----------------------|-------------------|
| 1. อำเภอเมืองขอนแก่น | 2. อำเภอน้ำพอง |
| 3. อำเภอกระนวน | 4. อำเภออุบลรัตน์ |
| 5. อำเภอบ้านฝาง | 6. อำเภอเขาสมบวง |
| 7. อำเภอหนองเรือ | 8. อำเภอภูผาม่าน |
| 9. อำเภอชุมแพ | 10. อำเภอภูเวียง |
| 11. อำเภอพระยืน | 12. อำเภอัญญาคีรี |

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 13. อำเภอสีชมพู | 14. อำเภอชำสูง |
| 15. อำเภอหนองน้ำคำ | 16. อำเภอโคกโพธิ์ไชย |
| 17. อำเภอบ้านแฮด | 18. อำเภอเวียงเก่า |

อำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลแขวงมีดังนี้ (พระธรรมนูญศาลยุติธรรม มาตรา 17, 24 25 และ 26)

1. คดีอาญาที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ซึ่งอัตราโทษไม่เกินกำหนดดังกล่าว

2. คดีแพ่ง ที่มีทุนทรัพย์พิพาทไม่เกินสามแสนบาท

สำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้คือ (หนังสือสำนักงานศาลยุติธรรมที่ ศย 004/ว 23(ป), 2551 : 113-116)

1. บริหารจัดการงานธุรการคดีและกิจการของศาลยุติธรรม

2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านนิติการ เพื่อสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรม

3. ดำเนินการระงับข้อพิพาททางเลือกรมาใช้ นอกจากการพิจารณาพิพากษาคดี

4. ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานธุรการคดีในสำนักงานประจำศาล

5. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และบริการประชาชน เกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาคดีของศาลยุติธรรม

6. ดำเนินการเกี่ยวกับการงบประมาณ การเงิน การบัญชี พัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะของสำนักงานประจำศาล

7. บริหารงานทั่วไปของสำนักงานประจำศาล

8. รายงานเกี่ยวกับคดี หรือรายงานกิจการอื่น ๆ ตามคำสั่งของประธานศาลฎีกา ประธานศาลอุทธรณ์ ประธานศาลอุทธรณ์ภาค อธิบดีผู้พิพากษาศาลชั้นต้น อธิบดีผู้พิพากษาภาค และผู้พิพากษาหัวหน้าศาล

9. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด

10. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 6 กลุ่มงาน
ได้แก่

1. กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้
 - 1.1 ปฏิบัติงานสารบรรณทั่วไปและสารบรรณคดี
 - 1.2 บริหารงานบุคคลเบื้องต้นและงานสวัสดิการของสำนักงาน
 - 1.3 ดำเนินงานราชพิธี รัฐพิธี งานพิธีการ และงานเลขานุการนักบริหาร
 - 1.4 ประสานความร่วมมือด้านการยุติธรรม ตลอดจนการประชุมเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านธุรการของศาล
 - 1.5 ดำเนินงานรับส่งประเด็น และการส่งสำนวน เอกสารให้แก่คณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล และสำนักงานศาลปกครอง
 - 1.6 ดำเนินการออกหนังสือรับรอง การขอแรงทนาย การขี้มและส่งสำนวน ไปศาลสูง
 - 1.7 ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ จัดทำข้อมูลสถิติ และดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงาน
 - 1.8 ปฏิบัติงานห้องสมุดของสำนักงาน
 - 1.9 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน จัดทำโครงการและงานวิชาการของสำนักงาน
 - 1.10 ศึกษา วิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบงานศาล รวมทั้งจัดทำคำของบประมาณประจำปี
 - 1.11 ปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกลุ่มใด โดยเฉพาะ
2. กลุ่มงานคลัง มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้
 - 2.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการเงินงบประมาณ และการเงินนอกงบประมาณ
 - 2.2 รับ-จ่าย เงินรางวัลนำจับ เงินในคดี และค่าป่วยการแก่ผู้มีสิทธิจะได้รับตามกฎหมายหรือระเบียบที่กำหนด การสำรวจเงินกลางค้างจ่าย รวมทั้งการหักสินบนนำจับและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้แก่หน่วยงานเจ้าของรายได้
 - 2.3 ดำเนินงานปรับพินัยปรับนายประกัน การเก็บและคืนหลักประกัน การรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน

- 2.4 ปฏิบัติงานบัญชีงบประมาณ บัญชีนอกงบประมาณ การจัดทำงบเทียบยอด และการของบดำเนินการเพิ่มเติม
- 2.5 ประสานการจัดทำคำของบประมาณประเภทงบประจำ บริหารงบประมาณ และการของบดำเนินการเพิ่มเติม
- 2.6 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ตรวจสอบรักษา เบิกจ่าย จัดทำทะเบียนคุมพัสดุและทรัพย์สิน ตลอดจนการซ่อมบำรุงและจำหน่ายพัสดุ
- 2.7 วิเคราะห์ประเมินคุณภาพของพัสดุ บริหารสัญญา วางแผนการดำเนินงาน และการจัดทำพัสดุประจำปี
- 2.8 ดำเนินการรักษาความปลอดภัย งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ รวมทั้งดูแลระบบสาธารณูปโภค
3. กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
- 3.1 ให้บริการเขียนคำร้อง คำขอ คำแถลง และคำคู่ความ รวมทั้ง ให้คำปรึกษา แนะนำด้านกฎหมายและสร้างความเข้าใจที่ดีแก่ประชาชน
- 3.2 ปฏิบัติงานปล่อยชั่วคราว รับคำร้องอุทธรณ์คำสั่งของศาลที่ไม่อนุญาตให้ปล่อยชั่วคราว
- 3.3 ดำเนินการจัดทำสัญญาค้ำประกันและสัญญาชั้นทุเลาการบังคับคดี และการดำเนินการกรณีผิดสัญญาประกัน การแจ้งอายัดและถอนอายัด
- 3.4 ดำเนินการประชาสัมพันธ์ ผลคดีต่อประชาสัมพันธ์
- 3.5 ปฏิบัติงานติดตามและสืบทรัพย์สินนายประกัน
- 3.6 ดำเนินงานในฐานะเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา
- 3.7 การคุ้มครองสิทธิประชาชนตามกฎหมาย
4. กลุ่มงานคดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้
- 4.1 ดำเนินการรับฟ้อง รับคำคู่ความ การคัดฟ้อง ฝากขัง และการยื่นคำร้องขอฟื้นฟู การพิมพ์คำสั่งเบิกตัวผู้ต้องหา
- 4.2 ปฏิบัติงานตรวจสอบตัวผู้ต้องหาหรือจำเลย และการสอบคำให้การผู้ต้องหาหรือจำเลย
- 4.3 คำนวณค่าธรรมเนียมและรับรองบัญชีค่าฤชาธรรมเนียม
- 4.4 ดำเนินการออกหมายต่าง ๆ ทั้งคดีแพ่ง และคดีอาญา

- 4.5 ดำเนินการรับส่งหมาย ติดตามผล บันทึกและแจ้งผลการส่งหมาย ปลดและ
จำหน่ายหมาย
- 4.6 ดำเนินการส่งหมายทางไปรษณีย์ และจัดทำบัญชีรับ-ส่งหมายทางไปรษณีย์
- 4.7 ดำเนินการเกี่ยวกับสารบบความและสารบบคำพิพากษา
- 4.8 ดำเนินการโต้ตอบ รับคำร้องหลังคำพิพากษาและรับรองคดีถึงที่สุด รวมทั้ง
การดำเนินการเกี่ยวกับสำนวนคดีสาขาหลังคำพิพากษา
- 4.9 ตรวจสอบ จัดเก็บ จ่ายสำนวนความและเอกสาร ตรวจสอบสำนวนก่อนและหลัง
การพิจารณาพิพากษาคดี เสนอติดตามการจัดเก็บสำนวนคดี รวมทั้ง การให้บริการคัดสำเนา
และรับรองเอกสาร
- 4.10 ดำเนินการเก็บสำนวนคดีดำ สำนวนคดีแดง เก็บรักษาเอกสารสำนวน
- 4.11 ดำเนินการเกี่ยวกับงานในชั้นอุทธรณ์-ฎีกา ได้แก่ การรับคำฟ้อง การตรวจ
สำนวนและสารบาญ การรายงานเพื่อส่งสำนวนก่อนส่งศาลสูง การเบิกตัวจำเลย การนัดฟัง
คำพิพากษาและคำสั่ง การขอทุเลาการบังคับ การขยายระยะเวลาระหว่างอุทธรณ์-ฎีกา
- 4.12 ดำเนินการเกี่ยวกับคดีคุ้มครองผู้บริโภค
5. กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้
- 5.1 คำนวณบทกฎหมายและคำพิพากษาศาลฎีกา บริการข้อมูลทางกฎหมายและทาง
วิชาการ ตลอดจนการเตรียมความพร้อมก่อนการพิจารณาคดี
- 5.2 ปฏิบัติงานหน้าบัลลังก์และการบันทึกคำพยาน การพิมพ์และการตรวจร่าง
คำพิพากษา
- 5.3 ดำเนินการเตรียมสำนวนและตรวจสอบสำนวนก่อนวันนัด พิมพ์คำสั่งเบิก
ตัวจำเลย เก็บรักษาคำพิพากษาศาลสูง และงานปฏิบัติตามคำสั่งศาลในรายงานกระบวนการ
พิจารณา
- 5.4 ดำเนินการจัดทำแผนที่พิพาทและเดินเผชิญสืบ การสืบเสาะ และคุ้มครองความ
ประทุติ การประสานงานเกี่ยวกับล่าม นักจิตวิทยา และนักสังคมสงเคราะห์
- 5.5 ปฏิบัติงานศูนย์นัดความและติดตามพยาน
6. กลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้
- 6.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท
- 6.2 การทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

6.3 จัดทำคำขอเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าตอบแทนผู้ประนีประนอม

6.4 ปฏิบัติงานอื่น เกี่ยวกับการ โกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น ผู้ศึกษาได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวไว้ดังนี้

ประทับใจ ธรรมรังษี (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งเสริมปศุสัตว์ ของสัตวแพทย์อำเภอในเขตภาคเหนือตอนบน ได้พบว่าสัตวแพทย์อำเภอที่มีลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ นโยบาย และการบริหาร ความรับผิดชอบในหน้าที่

วัชรวิ วัชรเสถียร (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ 4 แห่ง จะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ในรัฐวิสาหกิจที่สังกัดไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3. ความพึงพอใจในการสื่อสาร จะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. ความพึงพอใจในการสื่อสาร จะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับต่ำกับความผูกพันต่อองค์กร

5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร

6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อายุ ความพึงพอใจในการสื่อสารในด้านคุณภาพของสื่อ ความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านบรรยากาศ การติดต่อสื่อสารและการศึกษา ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กร ได้มากที่สุด

ณพงศ์ กปีตย์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาล ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามปัจจัยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านพบว่าข้าราชการตำรวจสันติบาลมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ

- 1.1 ด้านความมั่นคงในอาชีพ
- 1.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 1.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 1.4 ด้านนโยบายหน่วยงาน
- 1.5 ด้านรายได้และสวัสดิการ
- 1.6 ด้านสภาพการทำงาน
- 1.7 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ตามลำดับ

2. สภาพภูมิหลังของข้าราชการตำรวจสันติบาล ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ การที่เคยได้รับการเลื่อนเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ ระดับการศึกษา เงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนภูมิหลังอื่น ๆ อันได้แก่ จำนวนครั้งที่ได้รับการเลื่อนขึ้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ ระดับชั้น สายงาน รายได้รวมทั้งครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุญนา วิเชียรชม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนอนุบาลเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ครูในโรงเรียนอนุบาลเชียงใหม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมาก เมื่อได้พิจารณารายละเอียดเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านงานปฏิรูปการศึกษา ด้านความก้าวหน้าในด้านตำแหน่งหน้าที่ และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

รติพรรณ ยังเจริญ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการกรมประมง มีความพึงพอใจในปัจจัยในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากในทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจน้อย รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน และกองหรือสำนักที่ได้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยสูงใจ ซึ่งจากการ

ทดสอบในรายประเด็นพบว่า รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในลักษณะงานและความรับผิดชอบ กอง หรือสำนักที่ได้ปฏิบัติงาน ในปัจจุบัน มีผลต่อความพึงพอใจในความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และกอง หรือสำนักที่ได้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน มีผลต่อความพึงพอใจในความก้าวหน้าในอาชีพ ส่วนปัจจัยอนามัย มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากในทุกประเด็น ยกเว้นในประเด็นค่าตอบแทนและด้านสวัสดิการซึ่งมีระดับความพึงพอใจน้อย อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจ ปัจจัยในด้านอนามัย อายุ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทนและด้านสวัสดิการ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจในสัมพันธภาพการทำงาน ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน และกองหรือสำนักที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ได้มีผลต่อความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และกองหรือสำนักที่ปฏิบัติงานปัจจุบัน มีผลต่อความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารองค์กร

ไพศาล วรพัทโรภาส (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: กรณีศึกษาสำนักส่งเสริมและพัฒนากิจการขนส่งทางอากาศ กรมการขนส่งทางอากาศ ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ข้าราชการสำนักส่งเสริมและพัฒนากิจการขนส่งทางอากาศ มีจำนวนรวม 34 คน เป็นเพศชาย 9 คน หรือร้อยละ 26.5 เป็นเพศหญิง 25 คน หรือร้อยละ 73.5 มีช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี และอายุ 45 ปีขึ้นไปเท่ากัน คือ ร้อยละ 23.5 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 44.1 มีประเภทงานที่ปฏิบัติอยู่ในศูนย์สารสนเทศและสถิติการขนส่งทางอากาศมากที่สุด ร้อยละ 38.2 ประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-5 ปี และในระหว่าง 11-15 ปี เท่ากันคือ ร้อยละ 26.5 และมีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด ร้อยละ 35.3

2. ปัจจัยในการทำงานของข้าราชการ

2.1 ปัจจัยจูงใจในการทำงาน จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยกย่องและนับถือ ด้านลักษณะงาน และในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

2.2 ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน จากการวิจัยพบว่าปัจจัยค้ำจุนในการทำงานอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

2.3 ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักส่งเสริมและพัฒนากิจการขนส่งทางอากาศ อยู่ในระดับปานกลาง

พงษ์ศักดิ์ อินทรทัต (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานของกรมประชาสัมพันธ์ สำนักนายกรัฐมนตรี ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความแตกต่างของปัจจัยด้านบุคคล ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานทุกตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน ระดับรายได้ ยกเว้นตัวแปรระดับการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 %

2. ปัจจัยค้ำจุนที่เป็นสิ่งจูงใจซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบ่งได้เป็น 9 กลุ่ม ได้แก่

- 2.1 อำนาจกับค่าตอบแทนและโอกาสก้าวหน้า
- 2.2 สภาพการทำงานกับนโยบายบริหาร
- 2.3 การติดต่อสื่อสารกับการแนะนำในการทำงาน
- 2.4 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2.5 การฝึกอบรมและการได้รับคำปรึกษา
- 2.6 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 2.7 ความมั่นคงในงานกับการปกครอง
- 2.8 ความเป็นอยู่ส่วนตัว และ
- 2.9 ลักษณะงานกับความเป็นอยู่ส่วนตัว

3. ปัจจัยจูงใจ เป็นสิ่งจูงใจซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- 3.1 ความภาคภูมิใจกับสถานะอาชีพ
- 3.2 การได้รับความยอมรับนับถือ
- 3.3 ความสำเร็จในการทำงาน

3.4 ความรู้สึกต่อลักษณะงาน และ

3.5 ความรับผิดชอบกับความมั่นคงในงาน

จากผลการศึกษาวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารขององค์กรควรจะพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล โดยการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือปัจจัยคำจูงใจให้เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และจะต้องเร่งเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจให้มากขึ้น

พัชรา ตระกูลศิริพันธุ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน : กรณีศึกษาสำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งผลการศึกษาปรากฏว่า

1. ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการทำงานของข้าราชการพลเรือน
 - 2.1 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน
 - 2.2 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน จำแนกตามอายุ พบว่า ข้าราชการที่มีอายุน้อยมีขวัญและกำลังใจมากกว่าข้าราชการที่มีอายุมาก ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในเรื่องการส่งเสริมให้ศึกษาต่อหรือฝึกอบรมดูงานที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05
 - 2.3 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาน้อยจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษามาก ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน
 - 2.4 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน ซึ่งจำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยต้องการจะฝึกอบรม ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมจึงมีขวัญและกำลังใจมากกว่าผู้มีประสบการณ์มาก
 - 2.5 ขวัญและกำลังใจในการทำงานของข้าราชการพลเรือน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงานพบว่า ข้าราชการที่ตำแหน่งหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไปมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่าตำแหน่งในด้านนักวิชาการ

สุธาวัลย์ ปิติจะ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนกีฬาจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมบุคลากรในโรงเรียน

ก็หาจังหวัดลำปางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความ
 รับผิดชอบเพียงด้านเดียวที่บุคลากรมีความพึงพอใจมาก ส่วนในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
 บุคลากรไม่แน่ใจว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ นอกจากนี้แล้ว บุคลากรมีความพึงพอใจน้อย
 ในด้านนโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อม
 ในการทำงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และในลักษณะ
 ของงาน

อุหาริน เถยศิริ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 ของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพ
 เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (งบรายได้) มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ด้านคุณวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่
 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่
 ได้รับเงินเดือนต่ำกว่า 7,000 บาท

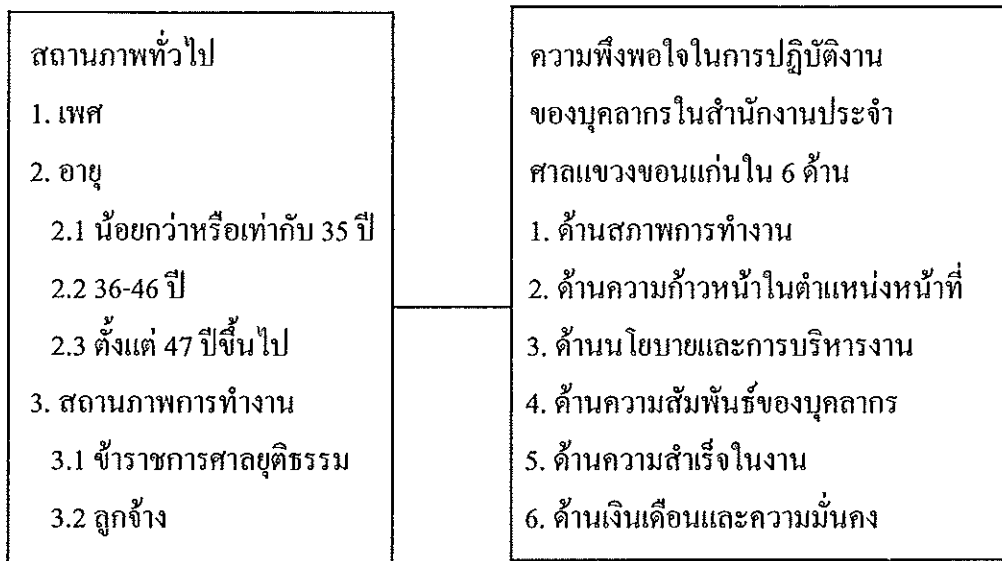
2. บุคลากรในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความ
 รับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงานและนโยบายแผนและการบริหาร และใน
 องค์ประกอบมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับ
 เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในงาน เงินเดือน
 และผลประโยชน์เกื้อกูลและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

3. บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน
 อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ รวมถึงโปรแกรมที่ใช้ปฏิบัติงาน
 ด้านการบริหารงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ในด้านบุคลากร ด้านบรรยากาศ
 ในการทำงาน และด้านงบประมาณอยู่ในระดับน้อย

สรุปได้ว่า งานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ได้ศึกษาถึงเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 ของบุคลากร ในองค์การต่าง ๆ ภาครัฐ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 และความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในบาง
 งานวิจัย ได้ศึกษาตามสภาพของตัวแปรด้วย เช่น เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับของ
 ตำแหน่ง เป็นต้น

4. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษากันคว่ำดังนี้



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการศึกษา