

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี งานวิจัย

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจของตำรวจชั้นสัญญาบัตรในครั้งนี้ มีทฤษฎี แนวความคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการเชื่อมโยงสังกัปต่างๆ ที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยแบ่งออกเป็น ดังนี้

1. ทฤษฎีจูงใจ
2. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของ Ernest Hilgard
4. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีจูงใจ (Two Factor Theory)

Fredrick Herzberg และคณะ ได้กล่าวถึงเรื่องตัวจูงใจ (Motivators) ซึ่งมีผลต่อความพอใจในงานที่ทำ (Hygiene factor) และหากพอใจก็จะมีแรงจูงใจให้เกิดการปฏิบัติโดยได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พอใจในการทำงานเขาได้ทำการศึกษากับพนักงานบัญชีและวิศวกร ผลการศึกษาของเขาพบว่าเป็นการยากมากที่เหตุการณ์เดียวจะทำให้เกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน ความจริงถึงแม้ว่าจะซ้ำซ้อนกันบ้างในเหตุการณ์ แต่สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานก็มีลักษณะแตกต่างกันอย่างมากกับสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจในภาวะการทำงาน กับ ความไม่พึงพอใจในภาวะการทำงาน เป็นสิ่งที่แยกยาก และมีความแตกต่างกัน ในวิธีการที่จะทำไม่ใช่ความรู้สึกที่ตรงกันข้าม ดังนั้นทฤษฎีของเขาจึงได้ชื่อว่า “ทฤษฎีสองปัจจัย” ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ข้อสมมติฐานของ Herzberg ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจในงานที่ทำเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี ปัจจัยต่างๆ ที่สร้างความพึงพอใจในงานเรียกว่า “ตัวสร้างความพึงพอใจในงาน” และปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานจะเรียกว่า “ตัวสร้างความไม่พึงพอใจในงาน” โดยไม่ได้เรียงสิ่งเหล่านี้ตามลำดับความสำคัญ คือ

ตัวสร้างความพึงพอใจในงาน

ความสำเร็จของงาน

การยอมรับนับถือ

ความรับผิดชอบ

ตัวงานเอง

ความเจริญก้าวหน้า

ตัวสร้างความไม่พึงพอใจในงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

นโยบายและการบริหารงาน

การกำกับดูแล

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เงินเดือนและสิ่งตอบแทน

สถานภาพ

ความมั่นคง

ชีวิตส่วนตัว

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้ให้ความเห็นไว้ในทฤษฎีของเขาเกี่ยวกับความพอใจในงาน ซึ่งอยู่กับ องค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. ปัจจัยของงาน ปัจจัยของงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจหรือไม่นั้นมี 2 พวก คือ

1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ต้องการกระทำ หรือเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับเนื้อหาของงานนั้นจริงๆ ได้แก่

ความสำเร็จ

การยอมรับนับถือ

ลักษณะงาน

ความเจริญงอกงาม

ความก้าวหน้า

1.2 ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับลักษณะของงาน หรือไม่เป็นผลที่เกี่ยวกับเนื้อหาของงาน โดยตรง ได้แก่

ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

วิธีการบังคับบัญชา

นโยบายของงาน
สภาพแวดล้อมการทำงาน
สถานภาพ
ความมั่นคง
ชีวิตส่วนตัว
เงินเดือนและสิ่งตอบแทน

ในเรื่องปัจจัยของงานสองลักษณะนี้ Herzberg สรุปว่าเนื้อหาของงานจริงๆ นั้น เป็นสิ่งตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางด้านให้ประโยชน์ตนเองในการทำงานโดยตรงซึ่งถือว่าเป็นสิ่งล่อใจทางบวก ส่วนปัจจัยซึ่งไม่ใช่เนื้อหาจริงๆ นั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานดังกล่าวได้ การตอบสนองปัจจัยหลังนี้จะเป็นเพียงการตอบสนองไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจเท่านั้น ไม่ใช่สิ่งที่จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกได้ จึงถือว่าเป็นสิ่งล่อใจทางลบซึ่งปัจจัยทั้งสองนี้เป็นปัจจัยภายนอก

2. ความแตกต่างในบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจ และไม่พอใจได้เช่นกันเพราะความพอใจในงานนั้น มิได้เกิดจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคลเสมอไป แต่บุคลิกภาพของแต่ละคนมีส่วนในการกำหนดความพอใจของตนด้วยในกรณีนี้ Herzberg กล่าวว่าถ้าวิเคราะห์คนโดยถือความสนใจต่อการทำงานของเขาเป็นหลักแล้ว จะแบ่งได้เป็นสองพวก คือ

2.1 พวก Motivation Seekers คือ พวกที่ฝึกฝึกับเนื้อหาของงานต้องการให้งานดีที่สุดโดยไม่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ มากนัก เป็นพวกที่ต้องการตอบสนองด้วยเนื้อหาของงานจริงๆ

2.2 พวก Maintenance Seekers คือ พวกที่เน้นความสนใจสภาพแวดล้อมของการทำงาน เช่น สถานที่สะดวกสบายเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวที่น่าพอใจ เขาก็จะมีความพึงพอใจในงานนั้นซึ่งเป็นพวกที่ต้องการตอบสนองความต้องการด้วยปัจจัยที่ไม่ใช่เนื้อหาของงานจริงๆ

ทฤษฎี x และทฤษฎี y ของแมคเกรเกอร์

แมคเกรเกอร์ (Mcgregor) เสนอทฤษฎีการจูงใจที่มีชื่อเสียงมาก แนวความคิดของทฤษฎีนี้ ตั้งอยู่บนข้อสันนิษฐานที่ว่าลักษณะธรรมชาติของมนุษย์ที่ตั้งใจทำงาน กับไม่ตั้งใจทำงาน

ความเชื่อตามทฤษฎี x มีว่า

1. มนุษย์มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
2. เนื่องจากไม่ชอบทำงานจึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับควบคุม และชักจูงลงโทษ
3. ชอบให้ผู้อื่นแนะนำชี้แนวทางในการทำงานหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ และต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งอื่น

นั่นคือทฤษฎี X มีสมมติฐานว่าต้องบังคับให้มนุษย์ทำงานเพราะมนุษย์เกียจคร้าน และไม่ชอบรับผิดชอบ ผลคือ ผู้บริหารจะควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และจูงใจคนด้วยการให้เงินหรือผลประโยชน์ แต่ถ้าทำผิดก็จะมีมาตรการลงโทษกัน ส่วนผู้ใต้บังคับบัญชา อาจจะทำตามสั่ง ไม่สนใจปรับปรุงงาน เน้นเรื่องเงินเป็นหลัก ทฤษฎีนี้จึงเหมาะใช้ในที่ที่ขาดคนงาน และมีมาตรฐานการครองชีพต่ำ Mcgregor กล่าวว่าถ้าคนได้ตามที่ต้องการทั้งกายและใจ ทฤษฎีนี้คงใช้ไม่ได้ผล (สุพัตรา สุภาพ , การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคโลกาภิวัตน์ , 2538:152)

เมื่อตั้งทฤษฎี x ขึ้นมา แมคเกรเกอร์ตั้งข้อสังเกตว่า ธรรมชาติของคนตามทฤษฎีนี้จะถูกต้องหรือไม่ หรือนำไปใช้ได้ทุกสถานการณ์หรือไม่ ในที่สุดก็หาข้อยุติไม่ได้ เขาจึงพัฒนาทฤษฎีพฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นมาทฤษฎีหนึ่ง เรียกว่า ทฤษฎี y ซึ่งเชื่อว่ามนุษย์นั้น โดยธรรมชาติมิใช่เกียจคร้าน และเชื่อถือไม่ได้ หากแต่มนุษย์สามารถควบคุมตัวเองได้ และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ดีที่สุด หากได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสม ผู้บริหารยอมรับทฤษฎี y เขาจะไม่ควบคุมหรือใช้อำนาจข่มขู่ผู้บังคับบัญชาให้อยู่ในความกลัว แต่จะพยายามช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาควบคุมตัวเองและมีโอกาสแสดงความก้าวหน้าอย่างกว้างขวาง

แมคเกรเกอร์ อธิบายทฤษฎี y โดยชี้ให้เห็นว่า

1. ความพยายามของมนุษย์ทางกำลังกาย กำลังใจต่องาน มีมากเท่ากับการเล่น และการพักผ่อน
2. การควบคุมและการบังคับจากภายนอกไม่ใช่วิธีเดียวที่จะให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ เพราะคนยอมที่จะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเอง
3. มนุษย์มีความพอใจที่จะทำงานให้สำเร็จด้วยความตั้งใจ
4. คนเราไม่เพียงเรียนรู้แต่เพียงการยอมรับผิดชอบเท่านั้น ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย
5. ความสามารถในการใช้ความคิด จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดริเริ่มแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ประสบ เป็นสิ่งที่มีอยู่ในทุกคน
6. ในสังคมปัจจุบันมนุษย์แต่ละคนมีโอกาสดแสดงความสามารถเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น

นั่นคือตาม ทฤษฎี Y เชื่อว่ามนุษย์มีความคิดริเริ่ม ความขยัน ความรับผิดชอบ อยากให้มีความร่วมมือ เพียงแต่ผู้บริหารจะพัฒนาคน หรือจูงใจคนเหล่านั้นอย่างถูกต้องได้ แค่นั้นเพียงไร วิธีการคือต้องจัดหรือสร้างสภาพแวดล้อมให้ผู้บังคับบัญชาได้สมดังหวัง และองค์กรก็จะได้ตามเป้าหมาย โดยไม่ต้องควบคุมอย่างเข้มงวด แต่ในตรงกันข้ามผู้บังคับบัญชาจะส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาควบคุมตัวเอง หากอยากได้รับการยกย่อง มีตำแหน่ง มีความก้าวหน้า งานจึงเสมือนการเล่นหรือการพักผ่อน ถ้าสภาพแวดล้อมมีความเหมาะสม นั่นก็คือคนจะสนุกกับงาน มีแรงจูงใจทำงานอย่างมีความสุข จะทำงานด้วยความกระตือรือร้น หรือทำมากกว่าที่มอบหมาย หรือพยายามเสนอแนะการปรับปรุงงานที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ยอมทุ่มเทเวลาให้อย่างเต็มที่เพื่อจะได้เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน โดยหวังว่าในอนาคตเขาจะได้ก้าวหน้าในการทำงาน (สุพัตรา สุภาพ, การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ยุคโลกาภิวัตน์), 2538: 152)

แมคเกรเกอร์ชี้ให้เห็นว่าในการจูงใจให้ทำงานนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้ทฤษฎี y และเขาต้องมองคนในแง่ดี เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ การใช้ทฤษฎี y จูงใจคนได้มากกว่าการใช้ทฤษฎี x แต่ทั้งนี้ไม่ได้มีความหมายว่าจะละเลยต่อการควบคุมเสียโดยสิ้นเชิง

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของ Ernest Hilgard

เป็นนักจิตวิทยาผู้หนึ่งที่กล่าวว่าความต้องการทางจิตวิทยาของมนุษย์นั้นไม่มีที่สิ้นสุด และได้จำแนกแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

- 1.แรงจูงใจที่จะมีชีวิตอยู่ (Survival Motives) เป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ในตัวของมนุษย์ เช่น ความต้องการทางปัจจัย 4 อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย
- 2.แรงจูงใจทางสังคม (Social Motives) ได้แก่ แรงจูงใจที่จะอยู่ในสังคม มีความสัมพันธ์กันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ความรัก มิตรภาพ ความต้องการที่จะปกครองตนเองหรือกลุ่ม
- 3.แรงจูงใจที่สร้างความสัมพันธ์ภาพแก่ตน (Ego-Integrative Motives) เป็นแรงจูงใจที่สร้างสัมพันธ์ภาพแก่ตนเอง ในการดำเนินวิถีทางเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ที่ดี สร้างปรัชญาและความเชื่อให้กับตนเอง มีจุดมุ่งหมายของชีวิตอย่างแน่นอน

จากทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้น อาจสรุปได้ว่าความต้องการเป็นสิ่งเร้าภายในที่สำคัญในการจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่น ๆ เช่น การยอมรับของสังคม สภาพบรรยากาศที่เป็นมิตร การบังคับขู่เข็ญ การให้รางวัลหรือกำลังใจ หรือการทำให้เกิดความพอใจ เป็นเหตุจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมได้

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ “สุพัตรา สุภาพ”(การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคโลกาภิวัตน์ ,2540.หน้า 152) กล่าวเรื่องการจูงใจว่าเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อชักนำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามเป้าหมาย เป็นการโน้มน้าวจิตใจให้บุคคลเกิดพลังร่วมกันทำงานในการทำภารกิจขององค์กรให้ลุล่วงไปด้วยดี

นักบริหาร หัวหน้า หรือผู้นำ จึงต้องมีเทคนิคให้บุคคลสามารถอุทิศตัวเพื่อหน่วยงาน โดย

1. ใช้ไม้นวม (Positive Motivation) โดยให้รางวัลหรือให้กำลังใจ เวลาทำดีด้วยการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือชมเชย
2. ใช้ไม้แข็ง (Negative Motivation) โดยใช้การข่มขู่ หรือลงโทษ เพื่อให้ทำตาม เช่น การตัดเงินเดือน ลดขั้น เป็นต้น

ศาสตราจารย์ “สมพงษ์ เกษมสิน”(การบริหารงานบุคคลแผนใหม่,2526.) กล่าวเรื่องการจูงใจมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งมนุษย์ พฤติกรรมของบุคคลในองค์การย่อมจะมีผลเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผลผลิต และการดำเนินงานขององค์การเป็นอย่างมาก ดังนั้น หน้าที่ของนักบริหารหรือหัวหน้าจึงต้องพยายามที่จะแสวงหาและพยายามใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในบรรดาผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา

Straus และ Sayles (อ้างถึงใน สุขุม ณรงค์อินทร์,2522) ได้กล่าวถึงความต้องการจำเป็น (needs) ของมนุษย์ไว้ 3 ประการ และความต้องการดังกล่าวนี้เอง ที่เป็นแรงจูงใจให้มนุษย์ทำงาน ถ้างานนั้นสามารถสนองตอบความต้องการของเขาได้ เขาจะเกิดความพอใจในงาน มีความกระตือรือร้น เกิดกำลังใจในการทำงานให้ดีที่สุดเพราะต้องการของเขาสัมฤทธิ์ผล ทำให้เขามีขวัญดี ผลงานที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพ ความต้องการดังกล่าว คือ

1.ความต้องการด้านกายภาพและความมั่นคง (Physical and Security Needs) คือความต้องการที่จะได้รับความพอใจ ทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย ความต้องการในหลักประกันที่ว่า ปัจจัยที่จำเป็นต่อร่างกายเหล่านี้ จะต้องได้รับการตอบสนองตลอดไป สิ่งที่จะตอบสนองความต้องการทางร่างกาย และความมั่นคงในเรื่องต่าง ๆ ดังกล่าวคือ รายได้ ความมั่นคงในการงาน และความก้าวหน้าในการงาน

2.ความต้องการทางสังคม (Social Needs) มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ย่อมต้องพึ่งพาอาศัย การช่วยเหลือ หรือการยอมรับนับถือของคนอื่นเท่านั้น สิ่งที่จะตอบสนองความต้องการทางสังคมของคนได้ก็คือ การมีเพื่อนฝูง การยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น และการรู้สึกว่าได้เป็นเจ้าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Self of Belonging)

3.ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง (Egoistic Needs) หมายถึงความต้องการเป็นอิสระ ต้องการอะไรด้วยตนเอง และต้องการความสำเร็จในการกระทำของตน มนุษย์จะได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นตัวของตัวเอง จะต้องอาศัยความสำเร็จในการทำงานเป็นต้น

การจูงใจ (Motivation) หมายถึง วิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตาม วัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ เหตุนี้การจูงใจจึงเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับสิ่งเร้า หรือแรงจูงใจ ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้หลายประการ ดังนี้

John S.Guilford and David E.Gray (Motivation and Modern Management,1970)ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจว่า คือ สิ่งใดก็ตามที่เร่งเร้า นำช่องทาง และเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวบุคคล

Andress (Experimental Psychology, 1970) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ เป็นตัวที่ทำให้เกิดพลังในพฤติกรรมของมนุษย์

Barelson and Steiner (อ้างถึงใน สุทธิชัย คมสาคร,2524) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ คือ สถานการณ์ภายในซึ่งไปกระตุ้น และริเริ่มเรื่องของกิจกรรม และการเคลื่อนไหว แล้วนำไปสู่การประพฤติปฏิบัติตามช่องทางภายใต้การนำของเป้าหมาย

James C.Davies (A Dictionary of Psychology,1979) ให้ความหมายแรงจูงใจ คือ การแสวงหาหนทางให้ได้มาซึ่งความพอใจในแต่ละชั้นของความต้องการอันเป็นแบบพฤติกรรมของมนุษย์

สมพงษ์ เกษมสิน (การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.2526) ให้ความหมายแรงจูงใจ คือ ความพยายามที่จะแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งที่ต้องการ สิ่งจูงใจมีทั้งภายในภายนอกตัวบุคคล แต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคล คือ ความต้องการ

ซุบ กาญจนประการ (อ้างถึงใน สุทธิชัย คมสาคร,2524) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ การกระตุ้นหรือการเร้าที่เป็นเครื่องช่วยให้การกระทำสำเร็จลุล่วงไป

นิยามในเชิงจิตวิทยาสังคม แรงจูงใจ คือ สภาวะภายในตัวอินทรีย์ที่กระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกไปในทิศทางที่กำหนด เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ สภาวะภายในตัวอินทรีย์เกิดจากความต้องการซึ่งทำให้ร่างกายขาดดุลย์และเกิดแรงขับกระตุ้นให้ร่างกายแสดงพฤติกรรมเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย ตัวอย่างพฤติกรรมที่ทำอย่างมีแรงจูงใจ เช่น ความหิว จะกระตุ้นให้เราอยู่เฉยไม่ได้ ต้องออกเดินกำหนดทิศทางไปหาแหล่งที่จะได้อาหาร เป็นต้น

Hull and Spence (อ้างถึงใน อนุศักดิ์ โกมลศาสตร์,2533) กล่าวว่าแรงจูงใจของมนุษย์ คือ สิ่งตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งถือเป็นเป้าหมายที่ชักจูงให้มนุษย์ดิ้นรนไปหาพฤติกรรม จึงตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของแรงขับตลอดเวลา

John M. Atkinson (An Introduction to Motivation, 1973) นักจิตวิทยาผู้มีชื่อเสียงในเรื่องแรงจูงใจได้สัมฤทธิ์ ให้คำจำกัดความของคำว่า แรงจูงใจ คือ ความต้องการของบุคคลที่จะฝ่าฟันอุปสรรคเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เขากล่าวว่าแนวโน้มการทำงานให้สำเร็จเป็นสภาพจูงใจที่เรียนรู้ได้จากความสนใจของงานและบุคคล โดยแต่ละบุคคลจะกำหนดมาตรฐานความสำเร็จของงานแตกต่างกันออกไป ซึ่งแต่ละคนก็จะแข่งกับมาตรฐานที่ตนเองตั้งไว้

J. Kogan and E. Havemann (Psychology, 1980) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงซึ่งควบคุมพฤติกรรมของคน อันเกิดจากความต้องการ (need) พลังกดดัน (drive) ความปรารถนา (desires) ที่ผลักดันให้คนพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนถูกกำหนดและควบคุมโดยการจูงใจต่างๆ การจูงใจเหล่านี้ยังมีลักษณะความแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนด้วย

Sanford and Wrightsman (Jr. Psychology, 1970) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจเป็นความรู้สึกไม่อยากหยุดนิ่ง เป็นการขาด เป็นพลัง อะไรก็ตามที่มนุษย์อยู่ภายใต้การชักจูงบางอย่าง มนุษย์เองก็จะทำอะไรบางอย่าง ซึ่งเป็นการกระทำที่ตอบสนองภาวะการณ์ที่เรียกว่าสภาพไม่หยุดหย่อน หรือสภาพการขาดหรือทดแทนพลังบางอย่าง

แรงจูงใจอาจเกิดขึ้นได้จากสิ่งเร้าทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคลนั้นๆ เอง ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการ หรือขาดอะไรบางอย่าง ซึ่งเป็นพลังชักจูงหรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือต้องการนั้น ส่วนภายนอก ได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่มาเร่งเร้า นำช่องทางและเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกเพียงแต่อย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างก็ได้ จึงอาจกล่าวได้ว่าแรงจูงใจในการทำให้เกิดพฤติกรรมเกิดจากความต้องการของมนุษย์

ความต้องการ (need) เป็นแรงขับ หรือพลังผลักดันพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งเกิดจากภายในร่างกายมนุษย์ ความต้องการอาจแบ่งออกเป็น

1. ความต้องการที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ เป็นความต้องการทางร่างกายของมนุษย์ที่ติดตัวมาแต่กำเนิด เช่น ความหิว เป็นต้น
2. ความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่ หรือความต้องการที่มีได้เกิดแก่มนุษย์แต่กำเนิด แต่เกิดจากการสะสมของประสบการณ์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลตามสภาพแวดล้อมและการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

องค์ประกอบของแรงจูงใจ ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 อย่าง ที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน คือ ความต้องการ(need) แรงขับ(drives) และเป้าหมาย(goals)

1. ความต้องการ คือ ความไม่พอเพียง (deficiency) หากมองในภาวะสมดุลย์ของมนุษย์ (Homeostatic sense) ความต้องการจะเกิดขึ้น เกิดการไม่สมดุลย์ทางร่างกายหรือจิตใจ

2. แรงขับ จะถูกสร้างขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดน้อยลง ดังที่ Hull ให้ความหมายไว้ว่า แรงขับเป็นพฤติกรรมที่จูงใจ

3. เป้าหมาย เป็นสุดท้ายของวงจรการจูงใจ หมายถึง สิ่งหนึ่งที่จะเป็นอะไรก็ได้ที่บรรเทาความต้องการ และลดแรงขับให้น้อยลง

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

Barnard (อ้างถึงใน พิมใจ ตรีสัตยพันธ์, 2530) กล่าวว่าปัจจัยที่คนอยากทำงานมีอยู่ 7 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับวัตถุ ประกอบด้วย เงิน วัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ เป็นต้น
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความเด่น ความมีอำนาจอิทธิพล การได้รับตำแหน่งที่ดี
3. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพวัสดุอุปกรณ์ ความร่วมมือ การได้รับการบริการซึ่งอาจ จะได้ โดยรู้ตัว หรือไม่รู้ตัว
4. ความสามารถขององค์การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจกับบุคคล โดยเปิดโอกาสให้เขาแสดงอุดมคติโดยเสรี เพื่อก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในฝีมือ ตลอดจนโอกาสที่องค์การจะ让他ได้มีสวัสดิการต่าง ๆ แก่ตัวเขาเอง ครอบครัว หรือบุคคลอื่น
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การมีสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลภายในหน่วยงาน ความผูกพันกับสถาบัน และการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมสถาบัน
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นไปตามปกติและทัศนคติ ทั้งในแง่ของสถาบัน ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติ
7. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับความปลอดภัยทางสังคม ความมั่นคงในการงาน และมีหลักประกันความมั่นคง การอยู่ดีกินดี

Chioselli (อ้างถึงใน อนุศักดิ์ โกมลศาสตร์, 2533:13-14) กล่าวถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพอใจมีอยู่ 5 ประการ ดังนี้ คือ

1.ระดับอาชีพ (Occupation level) หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับ ของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้นๆ

2.สถานะทางสังคม (Social Status) สภาพการทำงานต่างๆ ต้องอยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน การได้รับตำแหน่งที่ดี หรือได้การยกย่องจากผู้ร่วมงานที่จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น

3.อายุ ตามความเห็นของ Chioselli ผู้ที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย โดยเฉพาะผู้ที่มีอายุระหว่าง 45-54 ปี

4.สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ

5.คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา (Quality of supervision) ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของงาน

Gilmer (อ้างถึงใน อนุศักดิ์ โกมลศาสตร์, 2533:14) กล่าวว่า องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการทำงานดังนี้ คือ

1.ความมั่นคงและปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่เต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่ามี ความสำคัญมากนัก และในคนที่มีอายุมากขึ้นจะต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

2.โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทน จากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้า ในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการด้านนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

3.การจัดการและเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานภายในของสถาบันซึ่งพบว่าคนมีอายุมากมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

4.ค่าจ้าง มีความสำคัญ คือ องค์ประกอบทั้งหมดของคนงานชายจะเห็นว่าค่าจ้างเป็น สิ่งสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐ

5. ลักษณะของงานที่กระทำ เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขาค้นคิดก็จะเกิดความพอใจ

6. ลักษณะทางสังคมของงาน ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

7. การนิเทศงาน มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ร่วมงาน มีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงาน ออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่าผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบที่ว่ามีมากกว่าผู้ชาย

8. การติดต่อสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อมีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษา

9. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงในการทำงาน มีงานวิจัยหลายอย่างแสดงว่าสภาพการทำงาน มีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้หญิงที่แต่งงานแล้ว จึงเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

10. สิ่งตอบแทนที่ได้จากการทำงาน เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

Herzberg (อ้างถึงใน ศิริชัย นิลนพคุณ, 2536) กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่อยู่ 2 ประเภท

ก. ปัจจัยที่ทำให้เกิดการจูงใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จของงาน
2. การเป็นที่ยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น
3. ลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ข. ปัจจัยที่ค้ำจุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นมีอยู่ 9 ประการคือ

1. ค่าจ้างหรือเงินเดือน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. หนทางที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
4. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

5. นโยบายและการบริหารงาน
6. สภาพของการทำงาน
7. ความมั่นคงในการทำงาน
8. ชีวิตส่วนตัว
9. ฐานะทางสังคม

French (อ้างถึงใน ศิริชัย นิลนพคุณ,2536)
ความพึงพอใจในงานมีอยู่ 7 ประการ คือ

กล่าวว่าปัจจัยที่จูงใจบุคคลเกิด

1. ความมั่นคงในอาชีพ
2. ความเป็นธรรมในเรื่องเงินเดือนหรือค่าจ้าง
3. การควบคุมบังคับบัญชา
4. สวัสดิการและผลประโยชน์แก่ลูก
5. สภาพการทำงาน
6. การมีโอกาสดำเนินงานในการทำงาน
7. ลักษณะทางสังคม

Smith (อ้างถึงใน ศิริชัย นิลนพคุณ ,2536) กล่าวว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ
ในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. การปรับตัวของบุคคล
2. ลักษณะของงาน
3. เพื่อนร่วมงาน
4. การนิเทศงาน
5. การจัดการ
6. ฐานะทางสังคม

Van Dersal(อ้างถึงใน สุทธิชัย คมสาคร,2524:19) กล่าวว่า ปัจจัยที่จูงใจให้ปฏิบัติงาน
นั้น ประกอบด้วย

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

และยังมีตัวกระตุ้นที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพอใจในการทำงานอื่น ๆ อีก ซึ่ง William R. Van Dersal เห็นว่า ได้แก่ สิ่งต่อไปนี้

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

Guilford และ Gray(อ้างถึงใน สุนทร อนันต์สิริพร, 2532:35) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมี ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์การและการบริหารงาน
8. ค่าจ้าง
9. การนิเทศงาน
10. การติดต่อสื่อสาร
11. ชั่วโมงในการทำงาน
12. เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
13. สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ

Tiffin and Mc Cormick (อ้างถึงใน อนุศักดิ์ โกมลศาสตร์ , 2533: 15) กล่าวว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพอใจในการทำงาน มีดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. บริษัทและการจัดการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

จาวรรรณ เสวกรรรณ (อ้างถึงใน ศิริชัย นิลนพคุณ, 2536) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในงานมี 7 ประการ คือ

1. สภาพของการทำงาน
2. เพื่อนร่วมงาน
3. การปกครองบังคับบัญชา
4. เงินเดือนและสวัสดิการ
5. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
6. ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน
7. ศักดิ์ศรีของอาชีพ

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (2523 : 80-99) กล่าวว่าความพอใจในงานสาเหตุมาจากปัจจัย 3 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระยะเวลาในการทำงาน สติปัญญา การศึกษา และบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้จากงาน ได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญ สถานภาพทางอาชีพ สถานภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ รายได้ สวัสดิการ ความมั่นคง ผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า สภาพการทำงาน และการจัดการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2523:320-321) ได้แบ่งสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน เป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สิ่งจูงใจประเภทนี้มี 2 ชนิด คือ สิ่งจูงใจทางตรง ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง และสิ่งจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ และสวัสดิการต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เป็นตัวเงิน เป็นสิ่งจูงใจที่ตอบสนองต่อความต้องการทางด้านจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองแล้ว ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรก็จะแสดงออกในรูปของความเสียสละ อุทิศร่างกายแรงใจให้แก่งานที่ทำอย่างเต็มที่ ไม่เกิดอาการเบื่อหน่ายท้อถอย ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการทำงาน และต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ

ทรงศักดิ์ ศรีภาพสินธุ์ (2523:1-2) ได้กล่าวถึงเรื่องความพอใจในงานว่าการบริหารใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารย่อมมีจุดหมายปลายทาง คือ ให้งานของหน่วยงานนั้นได้รับความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งหวังให้สมาชิกผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เกี่ยวกับ

1. ด้านการจัดระบบขององค์กร ถ้าหากองค์กรใดมีระบบรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางมาก ความพึงพอใจจะต่ำ มีขั้นตอนระเบียบวิธีการมาก ความพึงพอใจจะต่ำ มีการแบ่งลำดับมาก ความพึงพอใจจะต่ำ

2. ด้านการบริหารงานทั่วไป สาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับกิจการของงานนั้น ๆ โดยตรง

3. ด้านจิตวิทยา สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์คือความต้องการความสัมฤทธิ์ผลในหน้าที่การงาน

วิญญู อังคนารักษ์ (อ้างถึงใน พิมพ์ ตรีสัตยพันธ์, 2530) ยังได้กล่าวว่า การที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกว่ามีความพอใจในการทำงานของตน และสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถนั้น ต้องดำเนินการ ดังนี้

1. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ เพื่อที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจเสมอ ผู้บังคับบัญชาจะต้องทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่า ตนมีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้รวมตลอดถึงว่าองค์กรนั้นจะต้องเป็นองค์กรที่มั่นคงถาวร ไม่ใช่ล้มเลิกลงเสียเมื่อใดก็ได้

2. สภาพที่ทำงานที่ดี สถานที่ทำงานที่ดีก็เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง ในการที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังมีตัวอย่างมากมายที่จะพิสูจน์ให้เห็นว่าการจัดสถานที่ที่ทำงานให้ดีขึ้น ทำให้สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น และได้ผลของงานมากยิ่งขึ้น และทำให้ผู้ที่ทำงานมีความรักและพอใจในงานของตนมากขึ้น

3. โอกาสในการที่จะก้าวหน้า คนทุกๆ คนมีความทะเยอทะยานในการที่จะก้าวหน้าต่อไป ไม่ว่าจะเป็นงานอะไรก็ตาม ไม่ใช่เพียงแต่เงินเดือนเท่านั้นที่เป็นสิ่งสำคัญ หากจะต้องคำนึงอีกด้วยว่างานนั้นจะมีอนาคตไปได้ไกลแค่ไหน ฉะนั้นผู้บังคับบัญชาที่ดีจะต้องพยายามให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด

4. วัตถุประสงค์ที่ดีมีคุณค่าอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นการทำงานอะไรก็ตาม ถ้าหากเรารู้ว่าสิ่งที่เราต้องทำนั้น เป็นสิ่งที่มีค่า และมีประโยชน์อย่างแท้จริง เราก็ตั้งใจทำสิ่งนั้นมากกว่างานที่ไม่มีประโยชน์ ถึงแม้จะเป็นงานที่มีเงินเดือนอย่างเดียวกันก็ตาม และงานอย่างหนึ่งหากมีประโยชน์มากกว่าอีกอย่างหนึ่งแล้ว คนย่อมพอใจทำงานที่มีประโยชน์มากกว่า

งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ศุภวุฒิ สังข์อ่อง (2522:73) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของนายตำรวจระดับผู้บังคับหมวดในสถานการศึกษาของกรมตำรวจ โดยใช้ตัวแปรภูมิหลังทางสังคม และเศรษฐกิจ จำนวน 60 นาย เมื่อ ปี พ.ศ. 2522 ผลการวิจัยพบว่า ความรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงานของนายตำรวจนั้นอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่านายตำรวจยังมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกันอยู่ ไม่สนิทสนมหรือให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร สาเหตุประการหนึ่งอาจมาจากเพราะนายตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจสำเร็จการศึกษาจากหลายสถาบันการศึกษา เช่น สำเร็จจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัย และยังมีนายตำรวจที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี แสดงว่ามีความแตกต่างของสถาบันการศึกษาและวุฒิการศึกษา

ปานศิริ ประภาวัต (2530: 132-133) ได้ทำการศึกษาขวัญของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยอาศัยตัวแปรทางสังคมและเศรษฐกิจ ศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจระดับรองผู้กำกับ จำนวน 93 นาย เมื่อ ปี พ.ศ.2530 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่ม รอง ผกก.ที่จบ รพบ.(ตร.) จากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ เป็นกลุ่มที่มีขวัญอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีขวัญอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.0 ถัดมา คือ กลุ่มที่จบนิติศาสตร์ โดยมีขวัญปานกลางและมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.9 ถัดมา คือ กลุ่มที่ไม่จบปริญญาตรีมีขวัญระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.5 จากการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มรองผู้กำกับที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจนั้นเป็นผู้ที่ถือว่าจบการศึกษาจากด้านตำรวจโดยตรง มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานสูง มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน สามารถช่วยเหลือแนะนำกันในลักษณะรุ่นพี่ รุ่นน้อง หรือระบบอาวุโส และมีอยู่เพียงแห่งเดียว ในขณะที่ปริญญาตรีสาขาอื่น ๆ มีความหลากหลายมากกว่า ด้วยเหตุนี้เองรองผู้กำกับที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจโดยตรง จึงมีระดับขวัญสูงกว่าระดับรองผู้กำกับที่จบปริญญาตรีสาขาอื่น ๆ

Albert J. Reiss (1971: 249-257) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของนายตำรวจในเมืองบอสตัน ชิคาโก และเมืองวอชิงตัน จำนวน 202 คน ในปี พ.ศ.2514 ผลการวิจัยพบว่านายตำรวจที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานอยู่ในเขตที่มีอาชญากรรมสูงนั้น โดยส่วนรวมแล้วไม่พอใจเกี่ยวกับรายได้ที่ได้รับอยู่ มีเพียงร้อยละ 1 เท่านั้นที่มีความพึงพอใจในรายได้ นายตำรวจร้อยละ 50 มีความพึงพอใจในเรื่องตำแหน่งหน้าที่การงาน เมื่อ

เปรียบเทียบเรื่องความพึงพอใจในเรื่องตำแหน่ง และหน้าที่การงานของนายตำรวจที่เป็น
 ชาวผิวสีอยู่ในระดับต่ำกว่านายตำรวจที่เป็นชาวผิวขาว และการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า
 นายตำรวจเมืองซิกาโกมีความพึงพอใจในเรื่องการปกครองบังคับบัญชาสูงกว่านายตำรวจจาก
 เมืองบอสตันและวอชิงตัน

Richard H.Blum and Others (1971:94-95) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจในงานของ
 ตำรวจ และบุคคลที่เพิ่งจะลาออกจากตำรวจในเมืองวอชิงตัน ในปี พ.ศ.2514 ผลของการศึกษา
 วิจัยครั้งนี้พบว่า บัณฑิตเกี่ยวกับเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพตำรวจเป็นบัณฑิตที่มีความสำคัญมากที่สุด
 ที่จะทำให้ตำรวจเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน ส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ประชาชนจะต้องให้
 ความเคารพนับถือในงานที่พวกเขากำลังปฏิบัติอยู่ นอกจากนี้แล้วยังมีบัณฑิตอื่น ๆ ที่ทำให้
 ตำรวจไม่พึงพอใจในงาน คือ โอกาสก้าวหน้าในงานที่จะได้ตำแหน่งสูงขึ้นไปนั้นมีน้อย งานที่จะ
 ต้องปฏิบัติในเวลากลางคืน ความไม่ยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา

ปราศรัย สังฆะทรัพย์ (2521:ก-ค) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่
 ราชการของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสังกัดกองกำลังพลและสถานีตำรวจนครบาล
 เมื่อ ปี พ.ศ.2521 ผลการวิจัยพบว่า

1.ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพลจำนวน 67 นาย มีความพึงพอใจ
 ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แยกเป็นพวกที่มีความพึงพอใจ
 ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการสูงจำนวน 31 นาย และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
 ทำงานต่ำจำนวน 36 นาย

2.ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสถานีตำรวจนครบาลจำนวน 127 นาย มี
 ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการสูงจำนวน 71 นาย และพวกที่มีความพึงพอใจใน
 การปฏิบัติหน้าที่ราชการต่ำจำนวน 56 นาย

3.บัณฑิตที่มีอิทธิพลทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ
 ระดับรองสารวัตรในกองกำลังพล ค่อนข้างสูง คือ เพื่อนร่วมงาน ส่วนของรองสารวัตรในสถานี
 ตำรวจนครบาล คือ ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

4.บัณฑิตที่มีอิทธิพลทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ
 ระดับรองสารวัตร ในกองกำลังพลและในสถานีตำรวจนครบาลค่อนข้างต่ำ คือ เงินเดือนและ
 สิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ

5.ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตร ในสถานีตำรวจนครบาลและในกองกำลังพลมี
 ความพึงพอใจต่อบัณฑิตหมวดต่าง ๆ ดังนี้

หมวดลักษณะงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

หมวดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

หมวดเงินเดือน สิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

6.ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพล เห็นว่าอุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ คือ ลักษณะการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา และโอกาสแสดงความคิดเห็น

7.ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสถานีตำรวจนครบาล มีความเห็นว่าอุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ปริมาณงานกับความรับผิดชอบ เงินเดือน สิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ

สุทธิชัย คมสาคร (2524:61) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีตำรวจภูธรต่าง ๆ ที่อยู่ในสังกัดของกองบังคับการตำรวจภูธร 9 จำนวน 161 นาย เมื่อปี พ.ศ.2524 ผลการวิจัยพบว่าความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนลูกน้องที่มีความสามารถ มีมานะ ในการทำงาน อยู่ในเกณฑ์สูง แต่ความรู้สึกเกี่ยวกับความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในการพิจารณาความชอบอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

สุวัฒน์ ชำรงศรีสกุล (2527:69) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของสารวัตรสืบสวนสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล จำนวน 120 นาย เมื่อปี พ.ศ.2527 ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจระดับสารวัตรสืบสวนสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลกลุ่มที่มีประสบการณ์ที่เคยเป็นสารวัตรมา 3 ปี และต่ำกว่า มีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ทำมามากที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มที่เคยเป็นสารวัตรมา 4-6 ปี และกลุ่มที่เคยเป็นสารวัตรมานานกว่า 6 ปี ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มที่เคยเป็นสารวัตรมานาน 3 ปี และต่ำกว่านั้น เป็นกลุ่มที่มีอายุราชการน้อยและมีความพยายามในการปฏิบัติงาน จึงมีผลทำให้มีความพึงพอใจในลักษณะงานมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

กรีช พรหมชัยนันท์ (2532:83-84) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรที่อยู่ในสังกัดของกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำนวน 124 นาย เมื่อปี พ.ศ. 2532 ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่จบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยผู้ที่จบการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ มีความพึงพอใจสูงสุด และยังพบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนและด้านสภาพการทำงานสูงกว่า

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่จบการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ เป็นผู้ที่ศึกษาวิชาชีพตำรวจมาโดยตรง และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาซึ่งจบจากสถาบันเดียวกัน ทำให้ได้รับความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน มากกว่า ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่า ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าสถาบันการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในงาน

รุ่งโรจน์ แสงคร้าม(2532:53-54)ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพอใจในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 103 นาย เมื่อปี พ.ศ.2532 ผลการวิจัยพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย และรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก มีระดับความพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ รองสารวัตรสืบสวนสอบสวนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยมีความพอใจในการปฏิบัติงานมาก ร้อยละ 57.30 มีความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 47.70 ส่วนรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากร้อยละ 41.20 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย ร้อยละ 58.80 ทดสอบค่าไคร้สแควร์ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.83 ซึ่งมากกว่าค่าไคร้สแควร์ที่ได้จากการเปิดตารางซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.84

กำพล ทับทิมไทย (2533:86-84) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองอำนวยการศึกษา กองบัญชาการศึกษานานาชาติ จำนวน 135 นาย เมื่อปี พ.ศ.2532 ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุราชการมาก (11 ปี ขึ้นไป) มีความพึงพอใจงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุราชการน้อย (ไม่เกิน 5 ปี) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอายุราชการนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในวงการที่ระบบอาวุโส อายุราชการมีความสำคัญต่อการพิจารณาตำแหน่ง ผู้ที่มีอายุราชการมากจะมีประสบการณ์ในการทำงานมาก การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวางแผนการผลิตข้าราชการตำรวจที่มีคุณภาพออกมาทำหน้าที่ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยประสบการณ์ นอกจากนี้ยังพบว่าข้าราชการตำรวจที่มีชั้นยศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน คือ เมื่อได้รับมอบหมายตำแหน่งหน้าที่หรือได้เลื่อนยศสูงกว่าเดิม ย่อมได้รับการยกย่องนับถือจากสังคม ทำให้ตนเองมีความรู้สึกภูมิใจ ซึ่งจะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น

ปราโมทย์ ไหญ่อรุณ (2534:98) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของรองผู้กำกับ(สอบสวน)กองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยอาศัยตัวแปรภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจจำนวน 40 นาย เมื่อปี พ.ศ.2534 ผลการวิจัยพบว่า สาขาอื่นๆ มีผลก่อให้เกิด

เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ ผู้ที่จบการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจมีความโน้มเอียงจะพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่จบการศึกษาจากที่อื่นอย่างเห็นได้ชัด นายตำรวจส่วนใหญ่จะสำเร็จการศึกษาจากสถาบันโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเฉพาะอาชีพโดยตรงจึงจะมีความรู้สึกถึงความสถานภาพที่ดีกว่า การรวมตัวหรือการสนับสนุนช่วยกันในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ตลอดจนการวางแผนทางสู่ความก้าวหน้าจึงน่าจะดีกว่าด้วย ส่วนนี้น่าจะเป็นผลให้ผู้สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ได้รับโอกาสที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ราชการมากกว่า และส่งผลให้บังเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้มากกว่าด้วย

ศิริชัย นิลนพคุณ (2536) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ เฉพาะที่สังกัดอยู่ในสถานีตำรวจนครบาล ซึ่งตั้งสมมติฐานไว้ 3 ข้อ คือ

1. ความพึงพอใจในงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ มีความแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจในงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา

3. ความพึงพอใจในงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ ขึ้นอยู่กับเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิจัยพบว่าสมมติฐานทุกสมมติฐานได้รับการยอมรับ นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ มีความพึงพอใจในงานโดยส่วนรวมมากกว่านายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตร ที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ จากสถาบันอื่น ๆ

อนุศักดิ์ โกมลศาสตร์ (2533: 49-50) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยบางประการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองตรวจคนเข้าเมือง จำนวน 132 นาย เมื่อปี พ.ศ.2533 ผลการวิจัยพบว่าระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ และลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองตรวจคนเข้าเมือง มีความหลากหลายทั้งลักษณะ

งานที่ปฏิบัติและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งบางลักษณะมีความยากง่ายต่างกัน อีกทั้งบางลักษณะงานต้องการผู้มีความชำนาญเฉพาะด้าน ต้องใช้เวลาในการศึกษางานเพื่อให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้านดังกล่าว

นันทนา กบิลกาญจน์ และคณะ (อ้างถึงใน จีรภรณ์ กาญจนไพบุลย์กุล,2527) ได้ทำการศึกษาส่งใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์เกษตรศาสตร์ พบว่าส่งใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้แก่ สวัสดิการในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับในสังคม โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมุ่งหวังหรืออุดมคติในการทำงานของอาจารย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสวัสดิการเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

เพ็ญศรี ชุนใช้ (อ้างถึงใน ไพฑูรย์ กฤษณ์เพชร,2523)ทำการศึกษเปรียบเทียบขวัญของอาจารย์พยาบาลในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประชากรที่ใช้ คือ อาจารย์พยาบาลในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคแห่งละ 2 สถาบัน จำนวน 226 คน ผลการศึกษา คือ ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับขวัญของอาจารย์พยาบาลในมหาวิทยาลัยส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อระดับขวัญของอาจารย์พยาบาล คือ ระยะเวลาที่สถานศึกษานั้นๆ ก่อตั้งขึ้น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลและองค์ประกอบอื่นๆ เช่น ความรู้สึกพอใจ ความสัมพันธ์กับหน่วยงาน ความรู้สึกมั่นคง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ความรู้สึกประสบความสำเร็จและความรู้สึกรับผิดชอบ

วิชัย ดิสสระ และคณะ (อ้างถึงใน ไพฑูรย์ กฤษณ์เพชร,2523) ได้ทำการศึกษาขวัญในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ขวัญในการทำงานของอาจารย์อยู่ในระดับต่ำ องค์ประกอบที่ทำให้ขวัญในการทำงานไม่ดี คือ พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมของผู้ร่วมงาน บรรยากาศในการทำงาน ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมที่ได้รับ งานด้านบริการและธุรการ และพฤติกรรมของนิสิตซึ่งอาจารย์ตอบว่าไม่อยู่ในขั้นที่น่าพึงพอใจ

เยาวลักษณ์ เลหาจินดา (อ้างถึงใน ศิริชัย นิลนพคุณ,2536) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพฯ จำนวน 131 คน ในปี พ.ศ.2518 ผลการวิจัยพบว่าโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และนโยบายในการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ

ประพจน์ นันทรามาศ (2523) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ จำนวน 227 คน โดยใช้ทฤษฎีจูงใจค้ำจุนของเฟรดเดอริก เฮอร์สเบิร์ก เป็นแนวทางในการวิจัย ผลการวิจัยปรากฏว่าอาจารย์ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในองค์ประกอบปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน สอดคล้องกันในลำดับแรก ได้แก่ ความก้าวหน้า และสามลำดับสุดท้ายได้แก่ ความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน อาจารย์กลุ่มที่มีความพึงพอใจและกลุ่มที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในองค์ประกอบปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกันทุกองค์ประกอบ

สุพัตรา เพชรมณี (2523) ได้วิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความต้องการของลูกจ้างในองค์การรัฐบาลและองค์การเอกชน โดยสุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ของกรมประมงและบริษัทปูนซิเมนต์จำกัด จำนวนแห่งละ 100 คน ผลการวิจัยปรากฏว่าความต้องการของพนักงานในองค์การธุรกิจ และข้าราชการในองค์การรัฐบาลที่มีปัจจัยเกี่ยวข้องในการทำงานส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นว่ารายได้ไม่ได้เป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นที่สุดในชีวิตการทำงาน แต่ต้องการหัวหน้างานที่ดีเป็นลำดับแรก รองลงมาคือโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน นอกจากนี้ผู้ที่มีตำแหน่งความรับผิดชอบต่างกัน คือ ระดับเสมียนพนักงานและระดับหัวหน้าแผนก มีทัศนคติต่อปัจจัยสำคัญและจำเป็นต่อชีวิตการทำงานแตกต่างกัน และทัศนคติต่อปัจจัยสำคัญและจำเป็นในชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ การศึกษา และสถานภาพสมรส

พันเอก จำนง บุญมาก (2515) ทำการศึกษาเรื่องการจูงใจแพทย์มารับราชการในกองทัพบกในปี 2515 โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบกับกรณีของประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งประสบปัญหาการขาดแคลนแพทย์ในขณะนั้นเช่นกัน ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ว่า การจูงใจแพทย์ให้เข้ามารับราชการนั้นจะต้องมีสิ่งจูงใจหรือกระตุ้น ดังนี้

1. สถานที่ทำงานเกี่ยวกับอาชีพ รวมถึงสิ่งแวดล้อมด้วย
2. อุปกรณ์ทางการแพทย์ต้องมืออย่างครบครัน และแพทย์ต้องมีผู้ช่วยในการทำงาน
3. สถานที่ที่ไปประจำต้องไม่ล้าสมัยจนเกินไป
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหลายเกี่ยวกับการครองชีพประจำวัน
5. สถานที่สำหรับการศึกษาของบุตรมีมาตรฐานพอ
6. เงินรายได้ต้องเป็นธรรม และมีสิ่งและกระตุ้นอย่างที่กำลังมาแล้ว

สาขาสวัสดิการแรงงาน คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2521) วิจัยเรื่อง “ปัญหาและความต้องการของพนักงาน บริษัท สยามคราฟท์ จำกัด” พบว่าพนักงานมีปัญหาเศรษฐกิจถึงร้อยละ 48 รองลงมาคือ ปัญหาส่วนตัว และปัญหาครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจที่สำคัญคือ รายได้ไม่พอจ่าย การมีหนี้สิน และภาวะเงินขาดมือเป็นครั้งคราว ปัญหาส่วนตัวที่ค่อนข้างเด่นชัด คือ ปัญหาสุขภาพ และปัญหาการเข้ากับผู้บังคับบัญชาไม่ได้ ปัญหาครอบครัวที่สำคัญคือปัญหาเกี่ยวกับบุตร การทะเลาะวิวาทกับเพื่อนบ้าน เมื่อเกิดมีปัญหาพนักงานส่วนใหญ่ใช้วิธีแก้ไขด้วยตนเอง รองลงมาคือ ปรึกษาผู้บังคับบัญชา ปรึกษาเพื่อนบ้าน ปรึกษาคู่สมรส ตามลำดับ และได้เสนอแนะถึงความต้องการสวัสดิการเพิ่มเติม คือ บริษัทควรเพิ่มบริการเพื่อให้สวัสดิการด้านการศึกษาแก่บุตรของพนักงาน บริการเพื่อช่วยภาวะเศรษฐกิจครอบครัวพนักงาน และบริการรักษาพยาบาลแบบให้เปล่า ควรครอบคลุมถึงครอบครัวพนักงาน ด้านความต้องการได้เสนอแนะให้บริษัทจัดเจ้าหน้าที่ เพื่อทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษา ต้องการเจ้าหน้าที่แนะนำพนักงานให้รู้แหล่งที่จะไปใช้บริการจากหน่วยงานอื่นๆ ตามลักษณะปัญหาของเขา ต้องการให้บริษัทจัดที่อยู่อาศัยให้โดยไม่ต้องคิดค่าเช่าบ้าน ต้องการให้บริษัทรับภาระในการจ่ายภาษีค่าเช่าบ้าน ต้องการให้บริษัทลดอัตราค่าเช่าบ้าน ต้องการให้จัดบริการบ้านจัดสรรผ่อนส่ง เป็นต้น

จารุภรณ์ เกษะทัต(2531)ได้ศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยบางประการที่มีผลกระทบต่อการจูงใจในการทำงาน:ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ” โดยใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 24 คน ผลของการวิจัยพบว่าการที่เจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนาทำงานด้วยความขยันขันแข็งและมีประสิทธิภาพสูงนั้น เป็นเพราะได้รับการตอบจากสนองปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจูงใจค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยลักษณะของงานซึ่งเป็นงานที่ท้าทาย มหาวิทยาลัยให้โอกาสแก่เจ้าหน้าที่แสดงความสามารถ ส่วนมูลเหตุของการลาออกและโอนย้ายนั้น เกิดจากการไม่ได้รับการตอบสนอง ในปัจจัยด้านเงินเดือน และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม ตลอดจนสภาพที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อกัน

เวศ ศรีละมุล (2523) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าคณะวิชาที่มีผู้นำลักษณะแบบต่างๆ ในวิทยาลัยครูภาคใต้ ผลปรากฏว่าความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน ฐานะของอาชีพ และความเป็นอยู่ส่วนตัวอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานอยู่ในระดับต่ำ

ประศักดิ์ นียากร (อ้างถึงใน พิมพ์ ตรีสัตยพันธ์,2530) ได้ทำการศึกษาสภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัย โดยใช้แบบสำรวจจำนวน 75 ข้อ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 507 คน ผลการศึกษาที่ได้ คือ สภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่ำในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจสูงในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพ และความพึงพอใจของอาจารย์ในวิทยาลัยครูไม่แตกต่างกัน เมื่อแยกตามเพศ ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตลอดจน ชันตรี โท เอก

ปราณี อารยะศาสตร์ (อ้างถึงใน ศิริชัย นิลนพคุณ,2536) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษาทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจำนวน 163 คน ใน ปี พ.ศ.2519 พบว่า

1.ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้งสองระดับอยู่ในระดับปานกลาง และ ความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ภายในกลุ่มแตกต่างกันน้อย

2.ความพึงพอใจในการทำงานผู้บริหารระดับวิทยาลัยมีสูงกว่าผู้บริหารระดับโรงเรียน

3.ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารสถานการศึกษาวิชาชีพต่างๆ อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ยกเว้นกลุ่มวิทยาลัยพาณิชยกรรม ที่มีความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

4.ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้งสองระดับ มีความเห็นตรงกันในเรื่องความมั่นคงในการทำงานเป็นอันดับสูง รองลงมาคือลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

5.ความพอใจน้อยมีผลตรงกับความไม่พอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้งสองระดับในปัจจัยค่าจูน เรื่องเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล อยู่ในระดับต่ำ สูงขึ้นมา ได้แก่ เรื่องสภาพการทำงาน นโยบายและการบริหาร และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

6.ในการบริหารงานตามอุดมคติของผู้บริหารทั้งสองระดับ มีความเห็นตรงกันว่าเงินเดือนและตำแหน่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด ความเห็นในส่วนที่แตกต่างกัน คือ

6.1 ผู้บริหารระดับวิทยาลัยเห็นว่า ความสำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด

6.2 ผู้บริหารระดับโรงเรียนเห็นว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด

สากล จริยวิทยานนท์(2522:223-243)ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยใช้ประชากร คือ อาจารย์ทุกคนในสถาบันฯ จำนวน 120 คน ใช้แบบสอบถามที่รวมข้อมูลส่วนตัว ทักษะคดีที่มีต่อการทำงานโดยทั่วๆ ไป และที่มีต่องานแยกเป็นปัจจัยต่างๆ จากการศึกษาค้นพบว่า โดยส่วนรวมอาจารย์ในสถาบันฯ พึงพอใจในงานในระดับปานกลาง สาเหตุที่ทำให้อาจารย์พอใจในงานโดยมากจะเกี่ยวข้องกับงานหรือลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ คือ การสอนและการวิจัย ส่วนสาเหตุที่ทำให้อาจารย์ไม่พอใจในงานส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับกฎหรือระเบียบในการบริหารราชการ หรืออีกนัยหนึ่งคือ อาจารย์ในสถาบันไม่พอใจงานในฐานะที่เป็นข้าราชการพลเรือน สำหรับปัจจัยที่ไม่เป็นที่พอใจของอาจารย์มากที่สุดนั้น คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับเงินเดือน

ไพฑูริย์ กฤษณ์เพชร (2523) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ การเปรียบเทียบระหว่างอาจารย์ในวิทยาเขตหลักกับอาจารย์ในวิทยาเขตสาขา ผลการศึกษาปรากฏว่าความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โดยทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านของความแตกต่างในความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์พบว่า อาจารย์ในวิทยาเขตหลักมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานสูงกว่าอาจารย์ในวิทยาเขตสาขา อาจารย์ในวิทยาเขตสาขามีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการและเงื่อนไขการทำงานสูงกว่าอาจารย์ในวิทยาเขตหลัก อาจารย์ในวิทยาเขตที่ตั้งอยู่ในส่วนกลางจะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านเงื่อนไขการทำงาน ส่วนอาจารย์ในวิทยาเขตที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคจะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านสวัสดิการและสภาพของงาน

พิรพต หุ่นเจริญ (2525) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยเก็บข้อมูลจากข้าราชการในสายงานต่าง ๆ ดังนี้

1. สาย ก. คือ สายอาจารย์
2. สาย ข. คือ บริการวิชาการ
3. สาย ค. คือ สายบริหารและธุรการ

ผลการวิจัยปรากฏว่าข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการทำงานแล้ว ปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตามสายงานแล้ว ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

บัญชา ชลาภิรมย์ (2533) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายด้านระหว่างอาจารย์โรงเรียนมัธยมสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยแล้ว พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 ในด้านปัจจัยค่าจูน ได้แก่ เงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน ส่วนในด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าไม่แตกต่างกัน

กาญจนา พงษ์หา (2533) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ครูศิลปศึกษาโรงเรียนมัศึกษามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากมี 7 องค์ประกอบ เรียงตามลำดับ คือ

1. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
2. ความมั่นคงในการทำงาน
3. ความสำเร็จในการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
5. สถานภาพทางสังคม
6. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
7. นโยบายและการบริหารงาน

องค์ประกอบที่ทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยมี 2 องค์ประกอบ คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างครูศิลปศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัดกับโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำอำเภอ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพทางสังคม ส่วนในด้านอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

กมล รักสวน (2524) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า

1.ระดับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูในภาคเหนือโดยส่วนรวมทั้ง 8 วิทยาลัย และแต่ละวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง

2.ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูในภาคเหนือเมื่อเรียงตามลำดับ 1- 9 ปรากฏผลดังนี้

- 2.1 ลักษณะงาน
- 2.2 ความเจริญก้าวหน้า
- 2.3 ความรับผิดชอบ
- 2.4 ความสำเร็จในการทำงาน
- 2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นักศึกษา
- 2.6 รายได้ สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทน
- 2.7 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 2.8 สภาพของการทำงาน
- 2.9 การปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา

Maryo and Lasky (1959:502-503) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 500 เตียง พบว่า

1.ลักษณะที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาล คือ ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน การนำเทคนิคใหม่ ๆ และทันสมัยมาใช้ บทบาททางวิชาชีพ ผลประโยชน์ที่ได้รับเพียงพอ(เงินเดือน) การลาป่วย หรือผลประโยชน์ที่ได้รับเมื่อออกจากราชการ

2.ความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาล เกิดจากการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ การหมุนเวียนเจ้าหน้าที่การมอบหมายงาน ความตึงเครียดระหว่างเจ้าหน้าที่กับนโยบายการบริหารบุคคล คือ ความไม่สม่ำเสมอและไม่สามารถทราบวันหยุดล่วงหน้า งานนอกเวลา และการขาดงานของเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการขาดความเชื่อมั่นในวิธีปกครอง การติดต่อสื่อสารไม่ดีพอ และการกำหนดหน้าที่การงานที่ไม่เหมาะสม เช่น พยาบาลต้องทำหน้าที่เสมียน และขนย้ายเครื่องมือ ซึ่งเป็นงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน้าที่พยาบาล เป็นต้น

การวิจัยของ Maryo and Lasky เช่นเดียวกับที่ Glennadee A.Nichols (1974:10-15) ได้ทำการศึกษาพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนประกอบโรคศิลป์มาแล้วเป็นเวลา 2-3 ปี และผ่านประสบการณ์ในงานพยาบาลประจำการมาแล้ว จำนวน 181 คน ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลจะมีความพึงพอใจในงานพยาบาลอยู่ในระดับสูง ถ้ามีสิ่งต่อไปนี้

1. สามารถตัดสินใจในงานในวิชาชีพได้อย่างอิสระ
2. มีความพอใจในงานที่มอบหมายให้ทำ
3. มีการพิจารณาความดีความชอบในงานอย่างยุติธรรม
4. มีการประเมินผลงานและแจ้งผลให้ผู้ทำงานทราบ
5. มีการปกครองบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ
6. มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในขณะทำงาน

Jamann (1975) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานพยาบาลที่อยู่ในโครงการ N.S.B.จากการวิจัยพบว่า

1.มีองค์ประกอบ 13 อย่าง ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ

- 1.1 ลักษณะงาน
- 1.2 ผลสัมฤทธิ์ของงาน
- 1.3 การใช้ความรู้ ความสามารถ
- 1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 1.5 ความมั่นคงในงาน
- 1.6 งานท้าทายความสามารถ
- 1.7 การได้รับการยอมรับ
- 1.8 ความก้าวหน้า
- 1.9 ความสัมพันธ์กับผู้บริหารที่รับผิดชอบ
- 1.10 เทคนิคในการนิเทศ
- 1.11 เทคนิคในการควบคุมงาน
- 1.12 สถานภาพของงาน
- 1.13 ระดับวุฒิ

2.องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน คือ นโยบายการบริหารงาน และงานส่วนตัวที่บ้าน

3.องค์ประกอบที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ การทำงานเป็นกลุ่ม การเลื่อนตำแหน่ง และผลประโยชน์ที่จะได้รับ

4.องค์ประกอบที่สำคัญที่สุด คือ ลักษณะของงาน ผลสัมฤทธิ์ของงาน การมีโอกาสดำเนินความรู้ ความสามารถ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงของงาน และงานที่ท้าทายความสามารถ

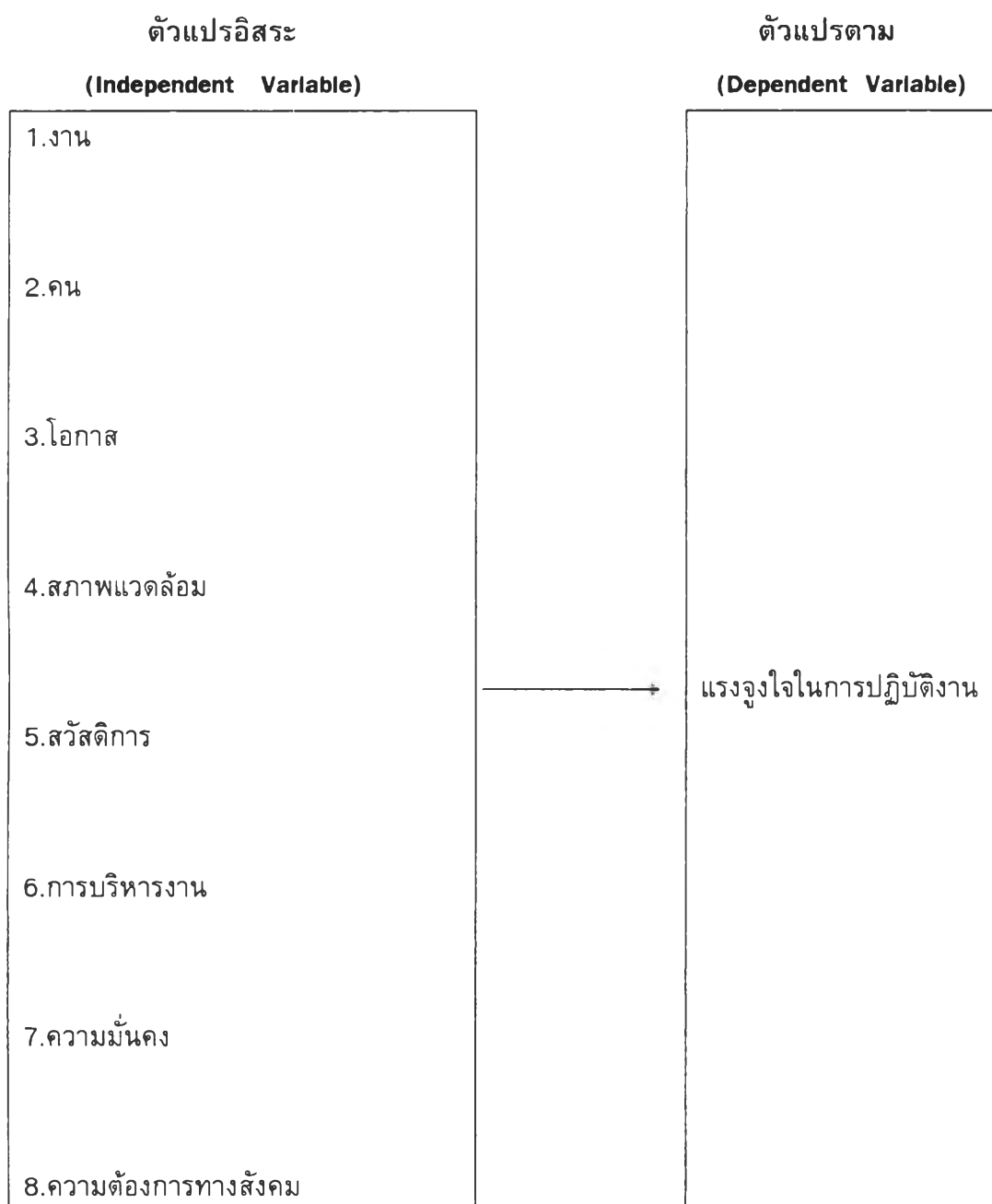
จารุวรรณ เสวสุวรรณ (2518: จ) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 315 คน เมื่อ ปี พ.ศ.2518 ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีและอาชีพอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลระหว่างพยาบาลในโรงพยาบาลที่มีนักเรียนมาฝึกงานกับโรงพยาบาลที่ไม่มีนักเรียนมาฝึกงาน พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไปกับ 1- 5 ปี และ 6- 10 ปี กับ 1- 5 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แต่พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไปกับ 6 - 10 ปี ไม่มีความแตกต่างกัน

โสภณ ชนมัย (2517:6) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของมูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวน 24 คน เมื่อ ปี พ.ศ.2517 ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการทั้งหมดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และการวิจัยครั้งนี้พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลกระทบต่อความพึงพอใจและทำให้ระดับของความพึงพอใจต่ำ คือ ปัจจัยเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การและการบริหารงาน และปัจจัยเกี่ยวกับเงินเดือน สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับ

สุดสาคร พุทโธ และคณะ (2517:217) ได้ทำการวิจัยเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัด จำนวน 120 คน ในปี พ.ศ.2517 ผลการวิจัยพบว่าขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัดขึ้นอยู่กับการบริหาร ซึ่ง ได้แก่ การแบ่งงาน จำนวนผู้บังคับบัญชา สถานภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โอกาสที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้เล่าเรียนมาในการทำงาน

กรอบในการวิจัย

ในการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานสายป้องกันปราบปรามในกองปราบปราม จะศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 8 ตัว (อ้างถึงใน:การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ เล่ม 2,สุพัตรา สุภาพ,2539) ได้แก่



สมมติฐาน

จากกรอบแนวความคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สามารถตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานสายป้องกันปราบปรามในกองปราบปราม ในกรอบของปัจจัย 8 ตัว (อ้างถึงใน การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ เล่ม 2, สุพัตรา สุภาพ, 2539) ได้แก่

1. งาน
2. คน
3. โอกาส
4. สภาพแวดล้อม
5. สวัสดิการ
6. การบริหารงาน
7. ความมั่นคง
8. ความต้องการทางสังคม

ตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจมีบทบาทหน้าที่ในการอบรมและให้การศึกษาแก่นักเรียนนายร้อยตำรวจและนักเรียนหลักสูตรต่างๆ ที่จะสำเร็จออกไปเป็นนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ผลิตข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร พัฒนาศักยภาพของนายตำรวจ รวมทั้งการศึกษาวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตำรวจเพื่อให้ได้ข้าราชการตำรวจที่มีคุณภาพ ออกมาปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจอย่างเต็มที่ โดยตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ทำหน้าที่อาจารย์ดังกล่าวนี้ มิได้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง ซึ่งตรงกันข้ามกับตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานสายป้องกันปราบปราม ที่มีบทบาทหน้าที่ในการรักษาความสงบของบ้านเมือง (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 109)

จะเห็นได้ว่าตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ จะได้รับการยอมรับนับถือจากนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่จบจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรอื่นๆ (ปราโมทย์ ใหญ่อรุณ :2534)

โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทในการเป็นครู มีแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานทั้งในด้านการงาน คน โอกาส สวัสดิการ ความมั่นคง ความต้องการทางสังคม การบริหารงาน (ปราศรัย สังฆะทรัพย์ :2521)

ดังนั้น เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงจะตั้งสมมติฐานที่ใช้ในการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามแนวความคิด ทฤษฎี ต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ดำรงชั้นสัญญาบัตรที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านงาน มากกว่า ดำรงชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานสายป้องกันปราบปรามในกองปราบปราม

สมมติฐานที่ 2 ดำรงชั้นสัญญาบัตรที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านคน มากกว่า ดำรงชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานสายป้องกันปราบปรามในกองปราบปราม

สมมติฐานที่ 3 ดำรงชั้นสัญญาบัตรที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาส มากกว่า ดำรงชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานสายป้องกันปราบปรามในกองปราบปราม

สมมติฐานที่ 4 ดำรงชั้นสัญญาบัตรที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อม มากกว่า ดำรงชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานสายป้องกันปราบปรามในกองปราบปราม

สมมติฐานที่ 5 ดำรงชั้นสัญญาบัตรที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ มากกว่า ดำรงชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานสายป้องกันปราบปรามในกองปราบปราม

สมมติฐานที่ 6 ดำรงชั้นสัญญาบัตรที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารงาน มากกว่า ดำรงชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานสายป้องกันปราบปรามในกองปราบปราม

สมมติฐานที่ 7 ตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคง มากกว่า ตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานสายป้องกันปราบปรามในกองปราบปราม

สมมติฐานที่ 8 ตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการทางสังคม มากกว่า ตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานสายป้องกันปราบปรามในกองปราบปราม

นิยามศัพท์

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งเร้า หรือสิ่งแวดลอมที่มากกระตุ้นให้ต้องการทำงาน ได้แก่ คำชมเชย คำตำหนิ การลงโทษ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและชุมชน ความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ ความพอใจในงาน

ตำรวจชั้นสัญญาบัตร หมายถึง ตำรวจที่มียศตั้งแต่ ร้อยตำรวจตรี ถึง พันตำรวจเอก

อาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ หมายถึง ผู้ที่สอนหนังสือในวิชาต่าง ๆ ให้กับนักเรียนนายร้อยตำรวจ นักเรียนอบรม ที่จะสำเร็จการศึกษาออกไปเป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตร รวมถึงนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปกครองดูแลความประพฤติ อบรมนิสัย มารยาท สุขภาพพลานามัย ให้นักเรียนด้วย

งานสายป้องกันปราบปราม หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ได้แก่ สืบสวน สอบสวน และปราบปราม ไม่รวมงานที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายสนับสนุน

สำหรับความหมายของตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อ้างถึงตาม “การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ” (สุพัตรา สุภาพ, 2539) ดังนี้

งาน หมายถึง งานที่ทำอยู่ หรือปฏิบัติหน้าที่อยู่ งานแต่ละอย่างจะเหมาะกับคนบางคนเท่านั้น

คน หมายถึง ผู้คนที่อยู่รอบตัว ได้แก่ นาย ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน

โอกาส หมายถึง โอกาสได้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น มีแนวโน้มจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือมีโอกาสได้เปลี่ยนหน้าที่การงานให้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่การงานที่ดีกว่าในโอกาสอันควร ตามความรู้ ความสามารถ และมีความเป็นธรรม

สภาพแวดล้อม หมายถึง บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ ต่างๆ ที่องค์กรจัดสรรให้เพื่อใช้ในการทำงาน

สวัสดิการ หมายถึง บริการที่จำเป็นต่อผู้ที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็น รถรับส่ง ที่อยู่อาศัย น้ำดื่ม กระจกชำระ การรักษาพยาบาล โบนัส บำเหน็จ บำนาญ เป็นต้น

การบริหารงาน หมายถึง แผนงานโครงการและนโยบายขององค์กร และการให้ความเป็นธรรมแก่ทุกคน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง เป็นการรับคนเข้าทำงานตามความสามารถ และเหมาะสมแก่ตำแหน่ง

ความมั่นคง หมายถึง ความมั่นใจว่าองค์กรจะไม่ล้มง่าย ๆ ทำให้บุคคลสามารถทำงาน เพื่อเลี้ยงชีพต่อไปได้

ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการได้รับการยกย่อง ชมเชย ปลอดภัย อียากรัก และถูกรัก