

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยความมุ่งมั่น ในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามยาเสพติดของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและแนวความคิด ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### 2.1. แนวความคิดและทฤษฎีที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความมุ่งมั่น

- 1) ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของ (Maslow's General Theory of Human Motivation)
- 2) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Fredrick Herzber และคณะ
- 3) ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor
- 4) แนวความคิดในการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) และสิ่งจูงใจ (Incentives)

เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

- 5) ทฤษฎีความเสมอภาค(Equity Theory)ของ J. Stacy Adams

#### 2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่

#### 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1. แนวความคิดและทฤษฎีที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความมุ่งมั่น

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation ) (อ้างใน ธำรา เครือละม้าย 2541: 41) ได้ให้ทัศนะว่ามนุษย์เรามีความต้องการ อยู่เสมอมิได้ขาด ความต้องการใดได้รับการตอบสนอง ความต้องการอื่นก็จะแทนที่เข้ามาและความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจต่อไป มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) จากระดับต่ำไปสูง โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 5 ขั้น คือ

- 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับที่จะมีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความ

ต้องการอาหาร น้ำ อุดมภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์จำต้องไต่หาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด

2) ความต้องการความมั่นคง หรือความปลอดภัย ( Safety or Security Needs) หมายถึงความต้องการมั่นคงในการดำรงชีพ ส่วนความต้องการด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นผู้มีมีความสำคัญต่อสังคม และได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องจากสังคม(Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ เช่นความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง ตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญ หรือนับหน้าถือตา เป็นต้น ในองค์การธุรกิจการดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีโอกาสพูดคุยหรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ล้วนแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้ฐานะเด่น ความพยายามที่จะให้มีฐานะเด่นดังกล่าวจะพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อให้ดีเลิศหรือเกินหน้าเกินตาคนอื่น ๆ ทั่วไป

5) ความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization) คือ ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จ

ความพึงพอใจที่ได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดดังกล่าวนี้ มีลักษณะกว้างมากและจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน ความต้องการในขั้นนี้มักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะของแต่ละคน แต่ละคนต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากจะได้ผลสำเร็จ ในสิ่งอันสูงส่งในธรรมชาติของตน

## แผนภูมิที่ 2.1

แสดงระดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ Maslow



นอกจากนี้ Maslow ได้อธิบายเพิ่มเติมถึงลำดับชั้นความต้องการมนุษย์ดังที่กล่าวมาแล้วว่าความต้องการคนเราในแต่ละชั้นยังมีลักษณะ ที่ครบงำกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ เมื่อความต้องการชั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการในชั้นตอนต่อไปจะเข้ามาแทนที่เรื่อยๆ โดยไม่จำเป็นว่าชั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ ของ Fredrick Herzber และคณะ (อ้างใน ฮารา เครือละม้าย 2541:44 –45) ได้พยายามศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พอใจในการทำงานโดยได้ทำการศึกษากับพนักงานบัญชีและวิศวกรประมาณ 200 คนในบริเวณเมืองพิตสเบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนียประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า "อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน" ตลอดจนหาเหตุผลจากการวิเคราะห์ผลการศึกษาพบว่า เป็นการยากมากที่เหตุการณ์เดียวจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ความจริงถึงแม้ว่าจะซ้ำซ้อนกันบ้างในเหตุการณ์ แต่สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ก็มีลักษณะแตกต่างกันอย่างมากกับสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานโดยมีข้อสมมติฐานว่าความพึงพอใจในงานที่ทำเป็นสิ่งจูงใจ สำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี

Herzberg สรุปว่าความพึงพอใจในภาวะการทำงานกับความไม่พอใจในภาวะการทำงานเป็นสิ่งที่แยกจากและมีความแตกต่างกันในวิธีการที่จะทำ ไม่ใช่ความรู้สึกที่ตรงกันข้าม โดยมีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน คือปัจจัยจูงใจ (Motivation

Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือเรียกอีกอย่างว่าปัจจัย สุขอนามัย (Hygiene Factor)

**ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)** ตัวสร้างความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้าง ความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นมี 5 ประการ คือ

1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น จนสามารถทำงานให้สำเร็จเสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ทำให้เกิดความพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรืออาการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ ได้โดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า(Advancement) หมายถึงได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

**ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)** หมายถึงปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นปัจจัยค้ำจุน คือ

1)โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับการก้าวหน้าในทักษะ (Skill) ในวิชาชีพด้วย

2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานภายในองค์การ (Interpersonal Relation with superior, Subordinate, Peers) หมายถึงการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

3) เงินเดือน (Salary) และการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

4) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเธอ เช่น การที่บุคคลต้องถูกโยกย้ายไปทำงานที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

5) สถานะของอาชีพ(Status)หมายถึงอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

6) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision - Technical) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

7) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึงการจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

8) ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงในองค์การ

9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียงอากาศชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องต่าง ๆ

ปัจจัยคำจูนนี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่ทำให้ผลผลิตมากขึ้น แต่จะเป็นตัวกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของ Herzberg คือ ปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยคำจูนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่จะทำ กล่าวคือ ปัจจัยคำจูนย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำถ้าหากว่าปัจจัยคำจูนไม่มีอยู่ ส่วนปัจจัยจูงใจ ก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคน ให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น สมมติฐานของ Herzberg ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

Herzberg ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่าองค์ประกอบทางด้านการจูงใจ (Motivation) จะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้นจึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าเป็นค่าลบก็



เกี่ยวกับเนื้อหาของงานโดยตรงซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน วิธีการบังคับบัญชานโยบายของงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน สถานภาพความมั่นคง ชีวิตส่วนตัว เงินเดือนและสิ่งตอบแทน

ในเรื่องปัจจัยของงานสองลักษณะนี้ Herzberg สรุปเนื้อหาของงานจริง ๆ นั้นเป็นสิ่งตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ทางด้านให้ประโยชน์ตนเองในการทำงานโดยตรง ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งล่อใจทางบวก ส่วนปัจจัยซึ่งไม่ใช่เนื้อหาจริง ๆ นั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานดังกล่าวได้ การตอบสนองปัจจัยเหล่านี้จะเป็นเพียงการตอบสนองไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจเท่านั้น ไม่ใช่สิ่งที่จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกได้ จึงถือว่าเป็นสิ่งที่ล่อใจทางบวก ซึ่งปัจจัยทั้งสองนี้เป็นปัจจัยภายนอก

ประการที่ 2 ความแตกต่างในบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจและไม่พอใจได้เช่นกัน เพราะความพอใจในงานนั้นมีได้เกิดจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคลเสมอไป แต่บุคลิกภาพของแต่ละคนมีส่วนในการกำหนดความพอใจของคนด้วย

นอกจากทฤษฎีแนวความคิดต่างๆ ที่กล่าวแล้ว เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผู้ทำการวิจัยไว้หลายท่าน ซึ่งสามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณากำหนดแนวทางในการศึกษาตัวแปรต่าง ๆ ของการศึกษาได้ดังนี้

Abraham and Others (อ้างใน วรรณพร เพียรสาระ 2538: 43) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่ 2 ประการใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ ความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้ตอบแทนในการทำงาน ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน การได้ทำงานที่ถนัดและเหมาะสม ความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความเป็นผู้ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง ความต้องการในความสำเร็จของชีวิต

Moore และ Berne (อ้างใน วรรณพร เพียรสาระ 2538: 43) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีหลายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ สถานภาพ และการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสามารถของผู้ร่วมงาน ความสอดคล้องระหว่างงานกับความสามารถ และความถนัด ความเหมาะสมระหว่างปริมาณงานในหน้าที่กับความรับผิดชอบ การอุทิศตนเพื่อหน่วยงาน ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการของหน่วยงาน



ดิลก มูลวงษ์ (2537) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 171 คน จาก 3 บริษัท เป็นชาย 32 คน เป็นหญิง 139 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการผลิตมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานการผลิตมีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด) ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด คือ ด้านการได้รับการยกย่องนับถือในงาน ส่วนปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่พบในการศึกษาคครั้งนี้ คือ การศึกษา ระยะเวลาทำงาน และระดับการเงินเดือน

ธำรง นครรัตนชัย (2535) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 จำนวน 602 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั่วไปภาพรวม และจำแนกแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีความพึงพอใจในด้านที่ทำงานมาก และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับน้อย ส่วนที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีเพียงองค์ประกอบด้านที่ทำงานของพนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง ทางด้านเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งในด้านภาพรวมและองค์ประกอบด้านงาน

นิตยา หลานไทย (2531) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยพลศึกษาและวิทยาลัยครูในสามจังหวัดภาคเหนือ ผลการวิจัยมุ่งศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์รวมทั้งมิติและแยกมิติ ที่มีต่อความพอใจในการทำงานของอาจารย์ รวมทั้งเปรียบเทียบระดับของความพึงพอใจในการทำงานด้วย โดยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจประเภทตัดขวาง ประชากรสำหรับวิจัย คือ อาจารย์ประจำที่มีตำแหน่งอัตราเงินเดือนในวิทยาลัยพลศึกษาและวิทยาลัยครูสามจังหวัดภาคเหนือ คือ เชียงใหม่ ลำปาง และเพชรบูรณ์ รวมทั้งสิ้น 553 คน โดยการสุ่มตัวอย่างได้ขนาด 300 ตัวอย่าง ผลการทดลองสมมติฐาน สรุปได้ว่า บรรยากาศในองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยที่ประชากรมีระดับความพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

เปล่งศรี อิงคินันท์ (2526) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การส่งแบบสอบถามและรับคืนทางไปรษณีย์ ผลการวิจัยปรากฏว่าระดับความพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุด



มหาวิทยาลัยในส่วนรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในแง่ของปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงานความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจน้อยอยู่ 3 ปัจจัย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าและเงินเดือน ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่างกัน

เผด็จ เกาะสมบัติ (2530) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีนักวิชาการ กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ พบว่าสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนักวิชาการสูง คือเงินเดือน ความมั่นคงในการทำงาน ความภูมิใจในความสำเร็จของงานการได้รับการยอมรับนับถือ ความสามัคคีกลมเกลียวของพนักงานและการมีโอกาสก้าวหน้า

ภูษงค์ บุญภักดิ์ (2533) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาชายแดนไทย - กัมพูชา พบว่าครูอาสาชายแดน มีความพึงพอใจในระดับสูงอยู่ 4 ด้านคือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าทางวิชาการ ด้านการบริหารและแนวทางการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 8 ด้าน คือ ความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในสถานภาพ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ศานิตย์ บุญยรัตพันธ์ (2538) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตหน่วยงานโมเพิลิก บริษัทโมเตอร์ฟอร์ม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในภาพรวมและองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในงาน พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยต่าง ๆ พบผลเช่นเดียวกัน กล่าวคือความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชามีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

สุทธิชัย คมสาคร (2524) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 9 พบว่ามีความพึง

พอใจโดยส่วนรวมสูง มีความพึงพอใจในลักษณะงานสูง มีความพึงพอใจในสภาพการทำงาน และในหมวดเงินเดือนและสิทธิประโยชน์ต่ำสุด

สุวัฒน์ อ่างศรีสกุล (2527) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจนครบาล พบว่า

1. ข้าราชการตำรวจระดับสารวัตรสืบสวนสอบสวน ในสถานีตำรวจนครบาล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

2. ข้าราชการตำรวจระดับสารวัตรสืบสวนสอบสวน ในสถานีตำรวจนครบาลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ 3 ด้านดังนี้

- 1) ด้านลักษณะงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมาก
- 2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง
- 3) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจในระดับต่ำ

3. อายุราชการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในเชิงลบ

สฤต ลันติเมทนีดล (2529) ได้ทำการศึกษาสิ่งจูงใจและประโยชน์เกื้อกูลแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานพัฒนาชนบท พบว่า ปัจจัยที่มีส่วนทำให้พอใจการทำงาน คือ มีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน สิ่งตอบแทนหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ดี และยังค้นพบอีกว่าวิธีดึงดูดข้าราชการให้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ได้แก่ การจัดสวัสดิการที่ดี

สุรพร เจริญนิช (2529) ได้ทำศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครเดินสอน การศึกษาผู้ใหญ่แบบเบ็ดเสร็จที่ปฏิบัติงานในเขตศึกษา 7 และเขตการศึกษา 8 จำนวน 8 จังหวัด ๆ ละ 127 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยภายนอก โดยส่วนรวมมีผลอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพของตำแหน่งและความมั่นคงในงานมีผลต่อความพึงพอใจในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมของการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานและการนิเทศงาน มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทางด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยภายใน โดยส่วนรวมมีผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่าปัจจัยด้านหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นอันดับแรก ความมั่นคงในงานเป็นอันดับสุดท้าย และสถานภาพสมรสและเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยทั้งหมดไม่แตกต่างกัน

สมชาย ชัยยุทธ์ (2536) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ จำนวน 108 จาก 6 บริษัท ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารบุคคลในภาพรวม และในองค์ประกอบย่อยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน วิธีการ ปกครอง บังคับบัญชา มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตัวแปรภูมิหลังของพนักงานบริหารบุคคลฯ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ เพศ รายได้ต่อปี จากการทำงานและสถานภาพของตำแหน่ง ส่วนตัวแปรด้านอายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนปีที่ปฏิบัติในตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (อ้างใน ธารา เครือละม้าย 2541: 43) Douglas McGregor ได้เขียนหนังสือเรื่อง "The Human Side of Enterprisc" ซึ่งได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การไว้ในรูปของ Theory X และ Theory Y

McGregor ได้กำหนดทฤษฎี X ขึ้นอธิบายลักษณะเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์และการทำงานไว้ว่า

- 1) คนส่วนมากโดยสัญชาตญาณมีนิสัยเกลียดชังไม่ชอบทำงาน หลีกเลี่ยงการทำงาน
- 2) คนส่วนมากพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และชอบให้ผู้อื่นชี้แนะหรือสั่งการ
- 3) ในการแก้ปัญหาการทำงานคนส่วนมากมีความสามารถด้านความคิดริเริ่มน้อย
- 4) การจูงใจการปฏิบัติงานส่วนมาก ต้องการทางด้านความปลอดภัยต่อชีวิตร่างกาย
- 5) คนส่วนมากต้องใช้อำนาจบังคับควบคุม แนะนำอย่างใกล้ชิดเพื่อให้ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

โดยสาระสำคัญแล้วทฤษฎี X นี้ให้เห็นว่าโดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ชอบการทำงานพยายามหลีกเลี่ยง ดังนั้นการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้การบังคับให้เกิดความเกรงกลัวและให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้มิได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้วิธีการลงโทษหรือชู้ด้วยวิธีใดก็ตามแต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อม ด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรง

หลังจาก McGregor ได้อธิบายถึงทฤษฎี X แล้ว ต่อมาได้พบว่าคนที่อาศัยอยู่ในสังคมประชาธิปไตยมีระดับการศึกษาและมาตรฐานการครองชีพสูง และมีโอกาสที่จะหางาน

ทำได้มากขึ้นการใช้ข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X เป็นสิ่งที่ไม่น่าจะถูกตั้งและแนวทางต่างๆ ของฝ่ายบริหารที่ได้พัฒนาจากข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X ก็ประสบความสำเร็จในการที่จะนำมาใช้จูงใจบุคคลในการทำงาน McGregor จึงได้กำหนดทฤษฎี Y ขึ้นอธิบายโดยมีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ขึ้นอีก คือ

- 1) การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงอย่างหนึ่งที่ผลักดันให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์
- 2) ความพึงพอใจในการทำงาน ในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีการจัดไว้อย่างเหมาะสมจะเป็นแรงอย่างหนึ่งที่ผลักดันให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์
- 3) การควบคุมและการบังคับจากภายนอก ไม่ใช่ที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ แต่ในการทำงานให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การควบคุมตนเอง และเป็นตัวของตัวเอง เป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา
- 4) คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีจินตนาการ และมีความเฉลียวฉลาดในการแก้ปัญหาขององค์การเกือบทุกคน
- 5) การจูงใจในการทำงาน คนส่วนมากต้องการมีชื่อเสียงทางด้านสังคม และความสำเร็จในชีวิต
- 6) คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้นแต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดคำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การ จะสำเร็จ โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความสามารถของแต่ละบุคคลโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจส่วนหนึ่งด้วย

สรุปสาระสำคัญของทฤษฎี X กับทฤษฎี Y ของ McGregor แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกของผู้บริหารที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยที่ความรู้สึกดังกล่าวเป็นสิ่งกำหนดแบบของความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาที่จะนำมาใช้ตามทฤษฎี ซึ่งเป็นแนวทางในสมัยเดิมที่ McGregor ตั้งข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X ว่า "คนโดยพื้นฐานแล้วจะมีลักษณะเกียจคร้านและหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องบังคับให้ทำงาน" ส่วนทฤษฎี Y ได้ กำหนดเป็นแนวทางบริหารสมัยใหม่นั้นนั้นต้องตั้งอยู่บนข้อสมมติฐานที่ว่า "คนโดยพื้นฐานแล้ว จะให้ความร่วมมือสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบ"

นักวิชาการต่าง ๆ ได้มีความเชื่อว่าทฤษฎี X,Y ของ McGregor มีพื้นฐานความต้องการคล้ายคลึงกับทฤษฎีของ Maslow และ ทฤษฎีของ Herzberg โดยพิจารณาส่วนที่มีลักษณะสอดคล้องสัมพันธ์กันทั้ง 3 ทฤษฎีจะเห็นได้ว่า ความต้องการระดับทั้งสามประเภทของทฤษฎีการจูงใจของ Maslow คือความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย หรือมั่นคง และความต้องการทางด้านสังคมนั้น อาจเปรียบเทียบ ได้กับปัจจัยค่าจุนที่เรียกว่า Maintenance Factors หรือ Hygiene Factor และเทียบได้กับทฤษฎี X ของ McGregor

ความต้องการระดับสูง คือ ความต้องการที่จะ มีฐานะเด่นในสังคมและความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิตเปรียบเสมือนกับปัจจัยจูงใจที่เรียกว่า Motivational Factors ที่เกี่ยวกับการยกย่องนับถือความก้าวหน้าความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน ทฤษฎี Y ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับ การตอบสนองความต้องการของคนไว้ว่า คนมีความปรารถนาที่จะตอบสนองความต้องการของเขา จากการต้องการระดับสูงมีความต้องการในเรื่องความรับผิดชอบการควบคุม และการสั่งการด้วยตัวเอง และคนมีความคิดริเริ่มในการทำงาน ดังนั้น ความต้องการระดับสูง ตามทฤษฎีของ Maslow และปัจจัยจูงใจของ Herzberg จึงใช้ข้อสมมติฐานอย่างเดียวกับทฤษฎี Y ของ McGregor

จากพื้นฐานความต้องการ ที่คล้ายคลึงกัน ระหว่างทฤษฎีของ Maslow , Herzberg และ McGregor นักวิชาการบางท่าน เช่น Hick และ Gullett ได้นำแนวความคิดดังกล่าวมาเปรียบเทียบให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้นในรูปของแผนภูมิที่ 2.3 ดังนี้

### แผนภูมิที่ 2.3

แผนภูมิ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของ Maslow , Herzberg และ McGregor

Maslow	Herzberg	McGregor
<p>ความต้องการในระดับสูง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคิดของตนเอง</li> <li>-ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากสังคม</li> </ul>	<p>องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ความสำเร็จในกิจการยอมรับนับถือในความสามารถจากผู้อื่น</li> <li>-ลักษณะงานที่ทำ</li> <li>-ความรับผิดชอบในงาน</li> <li>-ความก้าวหน้าในงาน</li> </ul>	<p>ทฤษฎี Y</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ความพึงพอใจในความต้องการได้รับการยอมรับจากสังคม</li> <li>-ความต้องการที่บรรลุความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง</li> <li>-ความรับผิดชอบในงานการสร้างสรรค์และความใฝ่ฝัน</li> <li>-การควบคุมตนเอง</li> </ul>
<p>ความต้องการระดับต่ำ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม</li> <li>-ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย</li> <li>-ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทางด้านร่างกายที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต เช่น น้ำอากาศ ฯลฯ</li> </ul>	<p>องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ค่าจ้าง</li> <li>-ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</li> <li>-การปกครองบังคับบัญชา</li> <li>-นโยบายและการบริหาร</li> <li>-สภาพการทำงาน</li> <li>-ความมั่นคงในงาน</li> <li>-ฐานะทางสังคม</li> </ul>	<p>ทฤษฎี X</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-การควบคุม</li> <li>-การบังคับการสั่งการหรือข่มขู่ด้วยการลงโทษ</li> </ul>

แนวความคิดในการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) และสิ่งจูงใจ (Incentives) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน การสร้างความพึงพอใจในงานจำเป็นต้องมีแรงจูงใจ (Motivation) และสิ่งจูงใจ (Incentives) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดในการสร้างความพึงพอใจในงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้แสดงความคิดเห็นไว้ต่างๆ กันโดยเสนอในรูปของทฤษฎีต่างๆ ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

ทฤษฎีของ Chrudden and Arthur (อ้างใน ธาธา เครือละม้าย 2541: 41) ได้อธิบายว่า อุปสรรคที่เข้ามาขัดขวางความต้องการของพนักงานในองค์การมี 2 รูปแบบ คือ อุปสรรคภายใน และอุปสรรคภายนอก

อุปสรรคภายใน ได้แก่ บุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมกับงาน และการประพฤติปฏิบัติ หรือนิสัยที่ไม่เหมาะสมของพนักงานด้วย

อุปสรรคภายนอก ได้แก่ ความไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน คำตอบแทน ผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรม

อุปสรรคเหล่านี้นับว่ามีความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ J. Stacy Adams (อ้างใน ปริทัศน์ สุขเจริญ 2542: 38) ทฤษฎีความเสมอภาคซึ่งคิดค้นขึ้นโดย J. Stacy Adams นี้กล่าวถึง สิ่งสำคัญ 2 ประการ

ประการแรก คือ องค์ประกอบที่มีผลต่อบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึก เรื่องความยุติธรรม และความเสมอภาค

ประการที่สอง คือ พฤติกรรมของบุคคลที่มีความรู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรม และเสมอภาค

ความรู้สึกว่ายุติธรรมและเสมอภาค เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่าง Outcomes (สิ่งที่บุคคลได้รับจากการทำงาน) กับ Input (สิ่งที่บุคคลได้ใช้ไปกับงาน) Outcomes หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นผลมาจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ ความสำเร็จ และมีตรภาพ เป็นต้น ส่วน Input หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่บุคคลใช้เกี่ยวกับการทำงาน เช่น การศึกษา การฝึกประสบการณ์ เวลาในการทำงาน และความอุตสาหะพยายาม เป็นต้น

การเปรียบเทียบระหว่าง Outcomes และ Inputs มี 2 ลักษณะ คือ เปรียบเทียบระหว่าง Outcomes กับ Inputs ของตนเอง ซึ่งการเปรียบเทียบ Outcomes และ Inputs นั้น สมดุลย์กัน บุคคลจะมีความรู้สึกว่ายุติธรรมและมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่หาก



Outcomes กับ Input ไม่สมดุลงัน บุคคลจะมีความรู้สึกที่ไม่ยุติธรรมและมีความไม่พึงพอใจในการทำงานเมื่อบุคคลเปรียบเทียบ Outcomes กับ Inputs ของตนแล้ว บุคคลจะเปรียบเทียบ Outcomes กับ Inputs ของบุคคลอื่นที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ ถ้าอัตราส่วนของตนเองสมดุลงกับบุคคลอื่น ความรู้สึกที่เสมอภาคก็จะเกิดขึ้น และทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าอัตราส่วนดังกล่าวไม่สมดุลงัน บุคคลจะมีความรู้สึกที่ไม่เสมอภาคและมีความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกที่ไม่เสมอภาคจากความรู้สึกว่าอัตราส่วนของตนน้อยกว่าหรือมากกว่าของบุคคลอื่น ความรู้สึกที่อัตราส่วนของตนน้อยกว่าบุคคลอื่น อาจเกิดจากความรู้สึก Inputs ของตนเองกับของบุคคลอื่นเท่าเทียมกันแต่ Outcomes ของบุคคลอื่นกลับมากกว่าตน ความรู้สึกที่ไม่เสมอภาคที่เกิดจาก Outcomes ของตนน้อยกว่าของบุคคลอื่น จะรุนแรงกว่าความรู้สึกที่ไม่เสมอภาคที่เกิดจาก Outcomes ของตนมากกว่าของบุคคลอื่น

บุคคลที่มีความรู้สึกที่ Outcomes ของตนน้อยกว่าของบุคคลอื่นจะมีความไม่พึงพอใจ และจะลดความอุตสาหะพยายามในการทำงานให้น้อยลง หรืออาจจะลาออกจากงาน ส่วนบุคคลที่ได้รับ Outcomes มากกว่าบุคคลอื่นจะมีความรู้สึกละอายใจและไม่สบายใจ และอาจจะพยายามทำงานโดยเพิ่ม Input เพื่อให้คุ้มกับ Outcomes ที่ได้รับ แต่ในความเป็นจริงมักไม่พบลักษณะการเพิ่ม Inputs ดังกล่าว แต่บุคคลที่ได้รับ Outcomes มากกว่าบุคคลอื่นจะพยายามใช้เหตุผลเพื่อให้มีความรู้สึกที่ Outcome ที่ได้รับนั้นยุติธรรมแล้ว

หัวหน้างานอาจเสริมสร้างความเสมอภาค ให้เกิดขึ้นในความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ Outcomes บางประการองค์กรเป็นผู้กำหนดขึ้น เช่น สวัสดิการโครงสร้างเงินเดือน และผลตอบแทนต่าง ๆ เป็นต้น Outcomes ที่องค์กรกำหนดขึ้นนี้หัวหน้างานมีโอกาสค่อนข้างน้อยที่จะนำมาใช้ในการเสริมสร้างขึ้นได้ตามอำนาจหน้าที่ของตน ทั้งนี้เพื่อให้มีความเสมอภาคเกิดขึ้นในความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น รูปแบบการบังคับบัญชา การให้สัญญา ลักษณะแสดงสถานภาพการลดความเบื้อหนายในการทำงาน และเงินเพิ่มพิเศษ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการขัดแย้งกับสิ่งที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ที่จะนำมาใช้ในการเสริมสร้างความเสมอภาคได้ ความเสมอภาคมีผลทางบวกต่อการทำงานดังที่ ทฤษฎีความเสมอภาคกล่าวไว้ว่า สิ่งที่เป็นตัวกำหนดสถานภาพในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน คือ ระดับความเสมอภาคหรือความไม่เสมอภาคที่เกิดขึ้นในความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน

## 2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากทฤษฎีแนวความคิดต่าง ๆ ที่กล่าวแล้ว ยังได้มีผู้ทำการวิจัยที่เกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ไว้หลายท่าน ซึ่งสามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณากำหนดแนวทางในการศึกษาตัวแปรต่าง ๆ ของการศึกษาได้ดังนี้

RP. De Guzman และ A.A. Carbonell (อ้างใน สมชาย พัฒนกำจร 2524:7) พบว่าสมมติฐานประการหนึ่งที่กล่าวถึงลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจของผู้บริหาร ฟิลิปปินส์ มีความสัมพันธ์ กับความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศ ลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจ (ตัวแปรต้น) ประกอบด้วยมิตินี้ คือ ปริญญาบัตรทางวิชาชีพ อาชีพบิดา สถานที่ทำงาน อายุราชการ และระดับการศึกษา ส่วนความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศ (ตัวแปรตาม) ประกอบด้วยมิตินี้ต่อไปนี้ คือ ความผูกพันด้านค่านิยมที่ผู้บริหารฟิลิปปินส์มีต่อความเปลี่ยนแปลง ความกล้าเสี่ยง การพัฒนาเศรษฐกิจ การยอมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ความหวังโยในชาติและความเสียสละ และผลของการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า ปริญญาบัตรทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับการหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง และความหวังโยในชาติ อาชีพบิดา มีความสัมพันธ์กับความกล้าเสี่ยง

ชาญ วีระประจักษ์(2534) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศของข้าราชการทหารเรือ พบว่าระดับความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศของข้าราชการทหารเรือในแง่มหภาคและจุลภาคมีลักษณะค่อนข้างสูง ยกเว้นมิติด้านความอดกลั้นและมิติด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังพบว่ากองทัพเรือมีปัญหามากที่สุดเกี่ยวกับโครงสร้างและเป้าหมายองค์การปัญหาภาวะผู้นำการสืบทอดตำแหน่ง การขาดมูลเหตุจูงใจในการทำงาน การขาดความคิดริเริ่ม การอุปถัมภ์เห็นใจความชอบและการทำงานเป็นหมู่คณะ

ติน ประชุมฤทธิ์ (2530 : 7) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับข้าราชการระดับสูงของไทยและความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศ โดยได้ตั้งสมมติฐานเพื่อการทดสอบความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ไว้ 2 ประการ คือ 1. ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของข้าราชการไทย 345 คน ตั้งแต่ระดับ 1-11 จากหน่วยราชการ 6 หน่วย ได้แก่ หน่วยงานแผนพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรมวิเทศสหการ กรมการปกครอง กรมพัฒนาชุมชน และกรมแรงงานมีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศและ 2 วิธีการปฏิบัติทางการบริหารบุคคลมี

ความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของข้าราชการระดับสูงมีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศ และพบว่าข้าราชการระดับสูงอายุตัว อายุราชการมากเท่าใด จะมีระดับความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศสูงมากเพียงนั้น นอกจากนี้ยังพบว่าข้าราชการระดับสูงที่มีเงินเดือนเต็มขั้นแล้ว มีระดับความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศสูงกว่า ผู้มีเงินเดือนยังไม่เต็มขั้น ตลอดจนพบว่าการใช้ผลงานเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาขั้นเงินเดือน 2 ชั้นมากเท่าใดระดับความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศก็ยิ่งสูงขึ้นเพียงนั้น

นิริวดี ศรีหงส์ (2532) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในชีวิตของตัวละครเอก : แก่นเรื่องหลักของนวนิยายเรื่องบทเรียนชีวิตของ โพลแบร์ต พบว่า ความฝัน ความทะเยอทะยานหรือความล้มเหลว ล้วนสืบเนื่องมาจากแก่นเรื่องหลัก คือ ความมุ่งมั่นในชีวิตอันเป็นตัวการสำคัญที่ก่อให้เกิดสิ่งต่าง ๆ ขึ้น

ประเสริฐ ภูริพันธุ์ภิญโญ (2534) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศของข้าราชการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตร พบว่าความมุ่งมั่นในด้านความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของข้าราชการ ส.ป.ก. เกี่ยวกับความเสมอภาคความเสียสละความเปลี่ยนแปลงความห่วงใยในชาติ ความผูกพันในงานความกล้าเสี่ยงความอดกลั้นการยอมให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อระดับความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศในแง่จุลภาคมากที่สุด

มณี ไชยธีรานวดีศิริ (2537) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัจจัยพระดับที่สัมพันธ์กับความมุ่งมั่นต่องานวิชาการของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 826 คน พบว่า ความมุ่งมั่นต่อการสอนและการผลิตผลงานทางวิชาการที่ผ่านมาทัศนคติต่องานวิชาการ ค่านิยมต่องานวิชาการ แรงจูงใจต่อลักษณะงานความพึงพอใจต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความมุ่งมั่นต่องานวิชาการ อันเป็นปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการสูงขึ้นจะมีความมุ่งมั่นต่อการสอนน้อยลง ส่วนอาจารย์เพศหญิงจะมีความมุ่งมั่นต่อการสอนสูง และผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีความมุ่งมั่นต่อการผลิตผลงานทางวิชาการสูง

สมชาย พัฒนกำจร (2534:บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศของข้าราชการตำรวจสื่อสาร พบว่าสภาพภูมิหลังของข้าราชการตำรวจสื่อสารทางเศรษฐกิจสังคมมีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศ เช่น ตำแหน่งสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา เงินเดือน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับความเปลี่ยนแปลงอายุราชการ มี

ความสัมพันธ์กับความอดทนและการพัฒนาเศรษฐกิจ การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเสมอภาค ภูมิฐานะ สถานะภาพการ สมรส มีความสัมพันธ์กับความเสียสละ อายุตัว มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในหน้าที่การงาน นอกจากนี้ยังพบว่าสภาพภูมิลำเนา เศรษฐกิจสังคมของข้าราชการตำรวจสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับปัญหาทางการบริหารของกองบังคับการตำรวจสื่อสาร เช่นสถานที่ปฏิบัติงานภูมิลำเนา สถานะภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับการฝึกอบรมตำแหน่งสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา เงินเดือนมีความสัมพันธ์กับมูลเหตุจูงใจ

สนั่น วงษ์ดี (2539) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาโมเดลบูรณาการเชิงสาเหตุที่มีต่อความมุ่งมั่นในการทำวิจัยของครูระดับประถมศึกษา กลุ่มตัวอย่างศึกษาจากครูระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ (ส.ป.ช.) จำนวน 735 คน พบว่าครูประถมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครมีความเชื่อในการเลื่อนตำแหน่ง การมีความก้าวหน้าในอาชีพ การได้สมาคมกับผู้มีความรู้และมีชื่อเสียงโดยอาศัยการทำงานวิจัย

### 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและการค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิด โดยมีตัวแปรอิสระด้านภูมิลำเนาสังคมประกอบด้วยอายุ อาชีพราชการ ตำแหน่ง สถานะภาพการสมรส ระดับการศึกษา ภูมิลำเนาเดิมภูมิลำเนาหลังทางเศรษฐกิจ ประกอบด้วยอัตราเงินเดือน รายได้พิเศษ ภาระหนี้สิน กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน และภูมิลำเนาหลังด้านการปราบปรามประกอบด้วย ระยะเวลาปฏิบัติงานด้านการปราบปราม การเข้ารับการอบรมด้านการปราบปราม การปกครองบังคับบัญชา การร่วมมือทำงาน สวัสดิการที่ได้รับการเลี้ยงดูต่อการปฏิบัติงาน ส่วนตัวแปรตามประกอบด้วย ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจทั่วไป และความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการปราบปรามยาเสพติดของข้าราชการตำรวจ ตามแผนภูมิที่ 2.4

แผนภูมิที่ 2.4  
แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

