

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับในบทนี้ ผู้ศึกษานำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและนำเสนอ ดังนี้

๑. ความหมายของความพึงพอใจ
๒. ลักษณะของความพึงพอใจ
๓. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแรงจูงใจ
๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งสามารถนำเสนอได้แต่ละประเด็น

๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

การอธิบายความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศให้ความหมายไว้แตกต่างกันออกไปทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากภูมิหลัง ประสบการณ์และองค์ความรู้ของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่างๆ สามารถประมวลได้

กิตติมา ปรีดีติติก (๒๕๒๙) กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่งในทางด้านบวก จะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึกที่ชอบมากชอบน้อย คือพอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั้นๆ หรือบุคคลนั้นๆ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจและเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดความตึงเครียด จนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (๒๕๓๓) กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลภายในกลุ่มและฐานะความเป็นอยู่ของเขาเหล่านั้นเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าเขาได้รับความพอใจชนิดใด อย่างไร เช่น ด้านความพึงพอใจในงานที่ทำอัตราค่าจ้าง เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

วิชาญ ศิลปวุฒิมยา (๒๕๔๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่งในทางบวก จะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึกที่ชอบมาก ชอบน้อย คือพอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั้นๆ หรือบุคคลนั้นๆ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจ และเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดความตึงเครียดจนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

Kotler, (๒๐๐๐ : ๓๖ อ้างถึงใน ปรากฏ กองแก้ว ๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือเป็นความรู้สึกยินดี หรือผิดหวังของบุคคล จากการเปรียบเทียบความสัมพันธระหว่าง สิ่งที่เขาได้รับ กับความคาดหวังของเขากับสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอ หรือต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าที่ไม่พอใจ ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง ลูกค้าก็เกิดความพึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้ศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์เมื่อสิ่งเหล่านี้ ตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกาย และจิตใจของบุคคลนั้น ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการของบุคคล หน่วยงาน หรือองค์การต่างๆ

๒.๒ ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมี ดังนี้

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการได้ก็ตามักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกับผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับบริการได้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่ พึงพอใจมากน้อยก็ได้ถ้าขอยืนยันเบี่ยงเบนไปทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๙)

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจมีอยู่ ๒ ลักษณะ คือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ามาใช้บริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆด้าน

๒.๓ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย ๒ ทฤษฎี คือ

๑. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

Maslow (๑๙๕๔) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการและความต้องการที่ไม่สิ้นสุดเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็ยังคงเป็นสิ่งจูงใจอยู่ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงมีแนวโน้มให้มีการตอบสนองต่อไป Maslow ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ ๕ ขั้น ดังนี้

๑. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความ ต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

๒. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการสูงในขั้นต่อไป คือ ความต้องการด้านการปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากร่างกายความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

๓. ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongingness and love needs) ภายหลังจากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของตน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

๔. ความต้องการชื่อเสียง ยกย่อง (Self-esteem needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๕. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization needs) ความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือความสำเร็จในชีวิตความนึกคิดหรือความคาดหวังความทะเยอทะยาน ความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง ๔ ขั้น อย่างครบถ้วนแล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิด ใฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จในสิ่งที่คาดหวังไว้อย่างสูงส่งในทัศนะของตน (สาวีณี แสงสุริยันตร์ และคณะ ๒๕๔๗) ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ ความต้องการของมนุษย์ทั้ง ๕ ขั้น ของ Maslow
(ที่มา : สาวีณี แสงสุริยันตร์และคณะ, ๒๕๔๒)

Maslow (๑๙๕๔ : ๙๕ อ้างถึงใน มธุรส สว่างบำรุง, ๒๕๔๒) ได้จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๓ กลุ่มใหญ่ ดังนี้

๑. ความต้องการพื้นฐาน (Fundamental Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยแรงขับด้านชีววิทยาและความรู้สึกปลอดภัย เป็นความต้องการที่มีพลังอำนาจมาก เป็นการรวมเอาความต้องการทางกายภาพผนวกกับแรงขับปฐมภูมิ ซึ่งความต้องการเหล่านี้เมื่อบุคคลสามารถที่จะตอบสนองความต้องการได้เกิดความสมดุลภายในร่างกาย ทำให้บุคคลเริ่มต้องการความปลอดภัย ซึ่งเป็นความต้องการขั้นที่สูงกว่า

๒. ความต้องการทางด้านจิตวิทยา (Psychological Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ ความต้องการนี้ได้แก่ ความต้องการความรัก ต้องการเป็นเจ้าของ และต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง ลาภยศสรรเสริญ

๓. ความต้องการที่จะพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ตามศักยภาพ (Self-Actualizing Needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็นขั้นแสวงหาความรู้ ความสวยงามทางด้านสุนทรียภาพหรือการตระหนักถึงศักยภาพของตนเองเหนือความเข้าใจ ทุกคนมีความต้องการสูงเช่นเดียวกัน เพราะโดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์จะมีความรู้สึกในการเห็นคุณค่าด้วยตนเอง การนับถือตนเอง การปรับตัวรวมถึงการประสบความสำเร็จด้วยตนเอง (มธุรส สว่างบำรุง, ๒๕๔๒)

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow ประกอบความต้องการ ๕ ขั้น ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความรักความพอใจ ความต้องการมีชื่อเสียงยกย่อง และความต้องการสมหวังในชีวิต เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงมีแนวโน้มให้มีการตอบสนองต่อไป

๒.ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ค้ำจุน

ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮิร์ซเบิร์ก (The Motivation – Hygiene Theory) หรือ ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factors Theory) และคนอื่นๆ (สมัยศ. นาวิกการ, ๒๕๒๑ ; อ้างถึงใน Herzberg, Mausner and Synderman, ๑๙๕๙ : ๑๑๓-๑๑๕) ได้ศึกษาทดลอง เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกร และนักบัญชี จากโรงงานอุตสาหกรรม ๑๑ แห่ง สัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีประมาณ ๒๐๐ คน จากโรงงานอุตสาหกรรมในเมืองพิทซเบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pannsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี ๑๙๕๐ และได้สรุปผลการศึกษายปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของคนในองค์กรว่าระบบการทำงานในองค์กรว่าระบบการทำงานมีปัจจัยอยู่สองจำพวก ปัจจัยแรกเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยที่สองเป็นปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่าปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)

๑. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึงปัจจัยที่พนักงานได้รับการตอบสนองแล้ว จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน และเป็นผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้ ได้นับความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน

๒. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึงปัจจัยที่คนทำงานจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานหากไม่ได้รับการตอบสนองแต่เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ไม่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายการบริการ เทคนิคการควบคุมเงินเดือนความสัมพันธ์ภายในกับผู้บังคับบัญชาสภาพการทำงาน ความพึงพอใจและไม่พอใจในการทำงานของฉันทปัจจัยนโยบายและการบริหารเทคนิคในการควบคุมงานเงินเดือนความสัมพันธ์ภายในกับผู้บังคับบัญชาสภาพการทำงานความพอใจและไม่พอใจในการทำงานของทั้งสองปัจจัยจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการได้รับตอบสนองและเป็นไปตามลำดับในการแก้ปัญหาเรื่องนี้ เฮิร์ซเบิร์ก (Herberg) ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการปรับปรุงงาน (Job Enrichment) เพื่อให้คุณค่าของงานสูงขึ้น และมีปัจจัยเพิ่มขึ้นในตัวเองทำให้งานมีความหมายมากขึ้นมีการยอมรับมีความรับผิดชอบสูงขึ้นและมีผลต่อ

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างมากและตัวที่ทำให้ไม่พื่อนั้นเกี่ยวข้องกับปฏิบัติงานมากกว่างานที่ปฏิบัติ ดังนั้นจึงเป็นมูลเหตุจูงใจหรือตัวหนูงำลังเพียงส่วนย่อยต่อคนส่วนใหญ่ตัวที่ทำให้ไม่พื่อนั้นจะมองข้ามเสียไม่ได้เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ความพอใจเกิดขึ้นและที่เรียกว่าองค์ประกอบค้ำจุนนั้นเพราะเป็นการรักษาและป้องกันไม่ให้เกิดความวุ่นวายในการปฏิบัติงานเงินเดือนการนิเทศงานอุปกรณ์อำนวยความสะดวกค่าตอบแทน ชื่อเสียงของสถาบันและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรเป็นองค์ประกอบค้ำจุนที่ต้องจัดหาให้เพื่อป้องกันความไม่พอใจแต่จะต้องไม่ลืมน้องประกอบค้ำจุนเป็นการตอบสนองความต้องการที่ป้องกันไม่ให้ระดับการปฏิบัติงานลดลงแต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับการปฏิบัติงานสูงขึ้นทำให้น่าพอใจเช่นความสำเร็จในปฏิบัติงาน เงินเดือนการนิเทศงานอุปกรณ์อำนวยความสะดวกค่าตอบแทนชื่อเสียงของสถาบันและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรเป็นองค์ประกอบค้ำจุนที่ต้องจัดหาให้เพื่อป้องกันความไม่พอใจแต่จะต้องไม่ลืมน้องประกอบค้ำจุนเป็นการตอบสนองความต้องการที่ป้องกันไม่ให้ระดับการปฏิบัติงานลดลงแต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับการปฏิบัติงานสูงขึ้นทำให้น่าพอใจ เช่นความสำเร็จในงานที่ทำการยกย่องชมเชยในผลงานที่ทำและอื่นๆ เป็นองค์ประกอบค้ำจุนให้แก่สมาชิกจะต้องระลึกว่าสิ่งนี้ไม่ใช่เครื่องกระตุ้นให้เขายกระดับการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นถ้าขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้หน่วยงานวุ่นวายคนที่ขาดองค์ประกอบทางแรงจูงใจยังปฏิบัติงานตามปกติแต่จะไปหาความสุขภายนอกหน่วยงาน เช่น จากครอบครัวงานอดิเรกงานกีฬา เป็นต้น ซึ่งเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (๒๕๒๒ : ๑) กล่าวเสริมว่า พูดที่เน้นองค์ประกอบค้ำจุนนั้นจะเอางานหลักมาเป็นอาชีพรองหรือเป็นเครื่องมือเพื่อที่จะให้ได้อย่างอื่นปัจจัยค้ำจุนไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่นั้นเองการค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮร์เบอร์กรปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในการทำงาน (สมยศ นาวิกการ, ๒๕๒๑; Herzberg, Banard Synderman, ๑๙๕๙: ๑๐๖๖) เราคือปัจจัยค้ำจุนย่อยจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณเกิดความไม่พอใจในการทำงานทั้งนี้ปัจจัยค้ำจุนเป็นข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำนั้นเองส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่จะเป็นปัจจัยกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการทำงานเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมุติฐานที่สำคัญของเฮร์เบอร์กร ก็คือความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

๓. การใช้กำลังความพยายามจะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ (ความคาดหวัง) ทฤษฎีความคาดหวังของสมิธ และคนอื่นๆ (สมยศ นาวิกการ , ๒๕๒๑; อ้างถึงใน Smith and Other, ๑๙๘๕: ๑๙๖) ได้เสนอรูปแบบทฤษฎีซึ่งอธิบายถึงความสัมพันธ์สามทิศทางระหว่างกำลังความพยายาม (effort) ความพึงพอใจ (satisfactions) และผลตอบแทนจุดสำคัญของรูปแบบความสัมพันธ์อยู่ที่แนวคิดของกำลังความพยายามผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อผลตอบแทนและความพึงพอใจแต่โดยตัวของการปฏิบัติงานจะได้รับอิทธิพลจากกำลังความพยายามเท่านั้นความหมายในทางปฏิบัติของทฤษฎีความคาดหวังนี้ สมิธและแกรมนี เน้นถึงงานของฝ่ายบริหารในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการผลตอบแทนซึ่งสามารถสรุปให้เป็นในทางการปฏิบัติหลายอย่างด้วยกันในการจูงใจสมาชิกในองค์กร สมยศ นาวิกการ (๒๕๒๑) ดังต่อไปนี้

๓.๑ องค์การควรพัฒนาระเบียบวิธีให้เหมาะสมในการประเมินผลการปฏิบัติของพนักงาน

๓.๒ โปรแกรมที่สิ่งจูงใจควรจะถูกกำหนดขึ้นมาโดยผลตอบแทนทางการเงินและผลตอบแทนประเภทอื่นๆนั้นจะต้องผูกพันกับผลปฏิบัติที่ดีของพนักงาน

๓.๓ องค์การควรลดผลลัพธ์ที่ไม่ต้องการให้น้อยที่สุด เช่น อุบัติเหตุเป็นต้นเหตุที่พนักงานต้องรับรู้สิ่งเหล่านี้จะสืบเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงานที่ดี

๓.๔ องค์การควรให้หลักประกันว่าพนักงานแต่ละคนจะต้องมีกำลังความพยายามที่จะส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมากที่สุดตามความคาดหวังโดยการจัดการฝึกอบรมมอบหมายงานที่เหมาะสมของผลการปฏิบัติงาน

๓.๕ ความพอใจที่พนักงานคนใดคนหนึ่งให้ผลลัพธ์ทางด้านความต้องการนั้นองค์กรจะต้องนำเข้าพิจารณาเฉพาะผลลัพธ์ที่มีความพึงพอใจสูงเท่านั้นจึงจะนำมาใช้เป็นสิ่งจูงใจ

สรุป ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอเบอร์ก ได้ดังนี้

๑. ปัจจัยค้ำจุนจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในการทำงาน (สมัยศ นาวิการ, ๒๕๒๑) กล่าวคือปัจจัยค้ำจุนจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจในงานที่ทำ
๒. ปัจจัยจูงใจไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่จะเป็นปัจจัยกระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยนำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังนี้

วุฒินันท์ วิมลศิลป์ (๒๕๓๓) ทำการวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบทพบว่าความพอใจในงานของครูโดยทั่วไปมีความพอใจในงานระดับสูงหากแยกมิติต่างๆของความพอใจในงานได้แก่มิติด้านลักษณะงานความก้าวหน้าการบังคับบัญชาและค่าตอบแทนพบว่าครูมีความพอใจในงานสูงทุกมิติ ยกเว้นมิติด้านค่าตอบแทนส่วนบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานเป็นอย่างดี

ปัญญา นรงค์ยา (๒๕๓๕) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตการศึกษา ๓ ผลการค้นพบว่าครูอาจารย์โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตการศึกษา ๓ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์ประกอบงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและลักษณะงานทั่วไปไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นราย องค์ประกอบ พบว่าองค์ประกอบเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับปัจจุบันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑ และองค์ประกอบเกี่ยวกับลักษณะงานทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๑

ณรงค์ สวีแพทย์ (๒๕๓๗) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรกองบิน ๗๑ กองบินที่ ๔ จังหวัดสุราษฎร์ธานีผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรโดยภาพรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลางของข้าราชการทหารอากาศชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรองค์ประกอบการยอมรับนับถือความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบนโยบายและการบริหารสภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑ ส่วนในองค์ประกอบความสำเร็จของงานเงินเดือนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

จิรวัฒน์ อุดมสุด (๒๕๔๐) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสที่มีความแตกต่างกันด้านอายุและภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่ข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสจำนวน ๓๒๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามสำเร็จรูป JDI (Job Descriptive index) ในการทดสอบสมมุติฐานผลการวิจัยพบว่าความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสพบว่าความพึงพอใจในลักษณะงานทั่วไปและงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ส่วนที่ไม่พึงพอใจในด้านเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันโอกาสในการได้รับเลื่อนตำแหน่งการนิเทศงานและเพื่อนร่วมงานในปัจจุบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามสถิติที่ .๐๕ และด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ และด้านโอกาสจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และข้าราชการตำรวจสังกัด

ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕ และด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

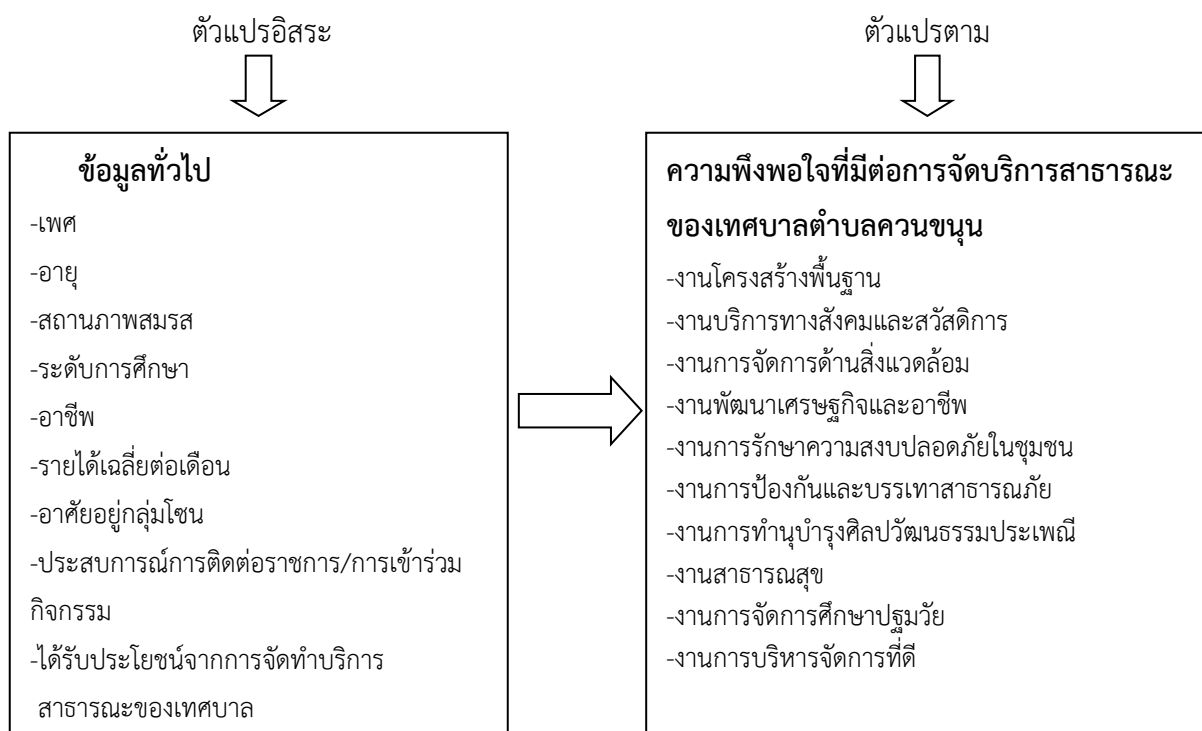
วัฒนา ไกรนุกูล(๒๕๔๐) ได้ศึกษาวิจัยขวัญของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ขวัญของข้าราชการที่มีคุณวุฒิต่างกัน โดยภาพรวมและปัจจัยด้านสภาพในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยและด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแตกต่างกันโดยภาพรวมและรายปัจจัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

สำหรับงานวิจัยต่างประเทศ มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าวหลายท่าน อาทิเช่น

Vickstrom (สมนึก มีแสง,๒๕๓๐;อ้างถึงใน Vickstrom,๑๙๗๑ :๑๒๔๙) ได้ทำการวิจัยเพื่อหาระดับและสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครูหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ เหล่านี้กับ อายุ เพศการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอนและตำแหน่งหน้าที่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างครูจำนวน ๓๗๓ คน ในโรงเรียนมัธยมและวิทยาลัยชศกาทุน โดยใช้วิธีให้ครูบอกถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่าสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจสูงสุดสี่อย่างแรก ได้แก่ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จ ลักษณะของงานที่ทำให้ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและความรับผิดชอบ ตัวแปรอื่นๆ เป็นต้นว่า เพศ และตำแหน่งที่สัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

๒.๕ กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้กำหนดความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษากล่าวคือ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การติดต่อข้าราชการ/การเข้าร่วมกิจกรรม และการได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ดังภาพแสดงต่อไปนี้



ภาพที่ ๒ กรอบแนวคิดในการศึกษา