**บทที่ ๒**

**แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

สำหรับในบทนี้ ผู้ศึกษานำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ   
พ.ศ.๒๕65 ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและนำเสนอ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

3. ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแรงจูงใจ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งสามารถนำเสนอได้แต่ละประเด็น

**๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ**

การอธิบายความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ   
ให้ความหมายไว้แตกต่างกันออกไปทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากภูมิหลัง ประสบการณ์และองค์ความรู้ของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่างๆ สามารถประมวลได้

กิติมา ปรีดีดิลก (๒๕๒๙) กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคลหนึ่งในทางด้านบวก จะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึกที่ชอบมากชอบน้อย คือพอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั้นๆ หรือบุคลนั้นๆ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจและเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดความตึงเครียด จนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

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

วิชาญ ศิลป์วุฒิยา (๒๕๔๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใด  
สิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในทางบวก จะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึกที่ชอบมาก ชอบน้อย คือ พอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั่นๆ หรือบุคคลนั้นๆ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจ และเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดความตึงเครียดจนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

Kotler, (๒๐๐๐ : ๓๖ อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว ๒๕๔๖ ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือเป็นความรู้สึกยินดี หรือผิดหวังของบุคคล จากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง 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 สิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการได้ก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกรับผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับการบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับเกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่ พึงพอใจมากน้อยก็ได้ถ้าขอยืนยันเบี่ยงเบนไปทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,๒๕๓๙ )

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจมีอยู่ ๒ ลักษณะ คือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ามารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆด้าน

**๒.๓ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจ**

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย ๒ ทฤษฎี คือ

**1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์**

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

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

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

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

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

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

ความต้องการความสมหวังในชีวิต

(Self-Actualization Needs)

ความต้องการชื่อเสียง ยกย่อง

(Self-esteem needs)

ความต้องการด้านสังคม ความรัก ความพอใจ

(Belongingness and love needs )

ความต้องการความปลอดภัย

(Safety needs)

ความต้องการด้านร่างกาย

(Physiological needs)

**ภาพที่ ๑ ความต้องการของมนุษย์ทั้ง ๕ ขั้น ของ Maslow**

(ที่มา : สาวิณี แสงสุริยันตร์และคณะ, ๒๕๔๒)

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

๑. ความต้องการพื้นฐาน (Fundamental Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยแรงขับด้านชีววิทยาและความรู้สึกปลอดภัย เป็นความต้องการที่มีพลังอำนาจมาก เป็นการรวมเอาความต้องการ  
ทางกายภาพผนวกกับแรงขับปฐมภูมิ ซึ่งความต้องการเหล่านี้เมื่อบุคคลสามารถที่จะตอบสนองความต้องการ  
ได้เกิดความสมดุลภายในร่างกาย 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)

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

**๒.ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ค้ำจุน**

ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอร์ชเบอร์ก (The Motivation – Hygiene Theory) หรือ ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factors Theory) และคนอื่นๆ (สมยศ นาวีการ, ๒๕๒๑ ;   
อ้างถึงใน Herzberg, Mausner and Synderman, ๑๙๕๙ : ๑๑๓-๑๑๕) ได้ศึกษาทดลอง เกี่ยวกับความ  
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกร และนักบัญชี จากโรงงานอุตสาหกรรม ๑๑ แห่ง สัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีประมาณ ๒๐๐ คน จากโรงงานอุตสาหกรรมในเมืองพิทชเบอร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนชิลวาเนีย (Pannsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี ๑๙๕๐ และได้สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของคนในองค์การว่าระบบการทำงานในองค์การว่าระบบการทำงานมีปัจจัยอยู่สองจำพวก ปัจจัยแรกเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยที่สอง เป็นปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่าปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัย (Hytiene Factors)

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

๒. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึงปัจจัยที่คนทำงานจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานหากไม่ได้รับการตอบสนองแต่เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ไม่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้ได้แก่นโยบายการบริการ เทคนิคการควบคุมเงินเดือนความสัมพันธ์ภายในกับผู้บังคับบัญชาสภาพการทำงานความพึงพอใจและไม่พอใจในการทำงานของฉันส่งปัจจัยในโยบายและการบริหารเทคนิคในการควบคุมงานเงินเดือนความสัมพันธ์ภายในกับผู้บังคับบัญชาสภาพการทำงานความพอใจและไม่พอใจในการทำงานของ  
ทั้งสองปัจจัยจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการได้รับตอบสนองและเป็นไปตามลำดับในการแก้ปัญหาเรื่องนี้   
เฮอร์เบอร์ก (Herberg) ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการปรับปรุงงาน( Job Enrichment)เพื่อให้คุณค่าของงานสูงขึ้นและมีปัจจัยเพิ่มขึ้นในตัวงานทำให้งานมีความหมายมากขึ้นมีการยอมรับมีความรับผิดชอบสูงขึ้นและมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างมากและตัวที่ทำให้ไม่พอใจนั้นเกี่ยวพันกับปฏิบัติงานมากกว่างานที่ปฏิบัติดังนั้นจึงเป็นมูลเหตุจูงใจหรือตัวหนุนกำลังเพียงส่วนย่อยต่อคนส่วนใหญ่ตัวที่ทำให้ไม่พอใจนั้นจะมองข้ามเสียไม่ได้เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ความพอใจเกิดขึ้นและที่เรียกว่าองค์ประกอบค้ำจุนนั้นเพราะเป็นการรักษาและป้องกันไม่ให้เกิดความวุ่นวายในการปฏิบัติงานเงินเดือนการนิเทศงานอุปกรณ์อำนวยความสะดวกค่าตอบแทนชื่อเสียงของสถาบันและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรเป็นองค์ประกอบค้ำจุนที่ต้องจัดหาให้เพื่อป้องกันความไม่พอใจแต่จะต้องไม่ลืมว่าองค์ประกอบค้ำจุนเป็นการตอบสนองความต้องการที่ป้องกันไม่ให้ระดับการปฏิบัติงานลดลงแต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับการปฏิบัติงานสูงขึ้นทำให้น่าพอใจเช่นความสำเร็จในปฏิบัติงานเงินเดือนการนิเทศงานอุปกรณ์อำนวยความสะดวกค่าตอบแทนชื่อเสียงของสถาบันและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรเป็นองค์ประกอบค้ำจุนที่ต้องจัดหาให้เพื่อป้องกันความไม่พอใจแต่จะต้องไม่ลืมว่าองค์ประกอบค้ำจุนเป็นการตอบสนองความต้องการที่ป้องกันไม่ให้ระดับการปฏิบัติงานลดลงแต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับการปฏิบัติงานสูงขึ้นทำให้น่าพอใจ เช่นความสำเร็จในงานที่ทำการยกย่องชมเชยในผลงานที่ทำและอื่นๆเป็นองค์ประกอบค้ำจุนให้แก่สมาชิกจะต้องระลึกว่าสิ่งนี้ไม่ใช่เครื่องกระตุ้นให้เขายกระดับการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นถ้าขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้หน่วยงานวุ่นวายคนที่ขาดองค์ประกอบทางแรงจูงใจยังปฏิบัติงานตามปกติแต่จะไปหาความสุขภายนอกหน่วยงาน เช่น จากครอบครัวงานอดิเรกงานกีฬาเป็นต้น ซึ่งเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (๒๕๒๒ : ๑) กล่าวเสริมว่า พูดที่เน้นองค์ประกอบค้ำจุนนัดจะเอางานหลักมาเป็นอาชีพรองหรือเป็นเครื่องมือเพื่อที่จะให้ได้อย่างอื่นปัจจัยคำจุนไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น  
เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่นั่นเองการค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอร์เบอร์กรปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในการทำงาน (สมยศ นาวีการ,๒๕๒๑; Herzbarg, Banard Synderman,1959:1066) เราคือปัจจัยค้ำจุนย่อยจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณเกิดความไม่พอใจในการทำงานทั้งนี้ปัจจัยค้ำจุนเป็นข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำนั่นเองส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่จะเป็นปัจจัยกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการ  
ทำงานเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมุติฐานที่สำคัญของเฮอร์เบอร์ก ก็คือความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

๓. การใช้กำลังความพยายามจะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ (ความคาดหมาย) ทฤษฎีความคาดหมายของสมิธ และคุณอื่นๆ (สมยศ นาวีการ , ๒๕๒๑;อ้างถึงใน Smith and Other, 1985: 196) ได้เสนอรูปแบบทฤษฎีซึ่งอธิบายถึงความสัมพันธ์สามทิศทางระหว่างกำลังความพยายาม (effort) ความพึงพอใจ (satisfactions) และผลตอบแทนจุดสำคัญของรูปแบบความสัมพันธ์อยู่ที่แนวคิดของกำลังความพยายามผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อผลตอบแทนและความพึงพอใจแต่โดยตัวของการปฏิบัติงานจะได้รับอิทธิพลจากกำลังความพยายามเท่านั้นความหมายในทางปฏิบัติของทฤษฎีความคาดหมายนี้ สมิธเเละเเกรมนี่ เน้นถึงงานของฝ่ายบริหารในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการผลตอบแทนซึ่งสามารถสรุปให้เป็นในทางการปฏิบัติหลายอย่างด้วยกันในการจูงใจสมาชิกในองค์กร สมยศ นาวีการ (๒๕๒๑) ดังต่อไปนี้

๓.๑ องค์การควรพัฒนาระเบียบวิธีให้เหมาะสมในการประเมินผลการปฏิบัติของพนักงาน

๓.๒ โปรแกรมก็สิ่งจูงใจควรจะถูกกำหนดขึ้นมาโดยผลตอบแทนทางด้านการเงินและผลตอบแทนประเภทอื่น ๆ นั้นจะต้องผูกพันกับผลปฏิบัติที่ดีของพนักงาน

๓.๓ องค์การควรจะลดผลลัพธ์ที่ไม่ต้องการให้น้อยที่สุด เช่น อุบัติเหตุเป็นต้นเหตุที่พนักงานต้องรับรู้สิ่งเหล่านี้จะสืบเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงานที่ดี

๓.๔ องค์การควรให้หลักประกันว่าพนักงานแต่ละคนจะต้องมีกำลังความพยายามที่จะส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปได้มากที่สุดตามความคาดหวังโดยการจัดการฝึกอบรมมอบหมายงานที่เหมาะสมของผลการปฏิบัติงาน

๓.๕ ความพอใจที่พนักงานคนใดคนหนึ่งให้ผลลัพธ์ทางด้านความต้องการนั้นองค์การจะต้องนำเข้าพิจารณาเฉพาะผลลัพธ์ที่มีความพึงพอใจสูงเท่านั้นจึงจะนำมาใช้เป็นสิ่งจูงใจ

**สรุป ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอร์เบอร์ก ได้ดังนี้**

๑. ปัจจัยค้ำจุนจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในการทำงาน (สมยศ นาวีการ,๒๕๒๑) กล่าวคือปัจจัย  
ค้ำจุนจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจในงานที่ทำ

๒. ปัจจัยจูงใจไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่จะเป็นปัจจัยกระตุ้นหรือ  
จูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น

**๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

ผู้วิจัยนำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังนี้

วุฒินันท์ วิมลศิลป์ (๒๕๓๓) ทำการวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบทพบว่าความพอใจในงานของครูโดยทั่วไปมีความพอใจในงานระดับสูงหากแยกมิติต่างๆของความพอใจในงานได้แก่มิติด้านลักษณะงานความก้าวหน้าการบังคับบัญชาและค่าตอบแทนพบว่าครูมีความพอใจในงานสูงทุกมิติ ยกเว้นมิติด้านค่าตอบแทนส่วนบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานเป็นอย่างดี

บัญชา นรังศิยา (๒๕๓๕) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตการศึกษา ๓ ผลการค้นหาพบว่าครูอาจารย์โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตการศึกษา ๓   
มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์ประกอบงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและลักษณะงานทั่วไปไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นราย องค์ประกอบ พบว่าองค์ประกอบเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับปัจจุบันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑ และองค์ประกอบเกี่ยวกับลักษณะงานทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๑

ณรงค์ สวีเเพทย์ (๒๕๓๗) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศขั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรกองบิน ๗๑ กองบินที่ ๔ จังหวัดสุราษฎร์ธานีผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจ  
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศขั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรโดยภาพรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลางของข้าราชการทหารอากาศขั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรองค์ประกอบการยอมรับนับถือความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบนโยบายและการบริหารสภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑ ส่วนในองค์ประกอบความสำเร็จของงานเงินเดือนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

จิรวัฒน์ อุดมสุด (๒๕๔๐ ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสที่มีความแตกต่างกันด้านอายุและภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่ข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสจำนวน 327 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามสำเร็จรูป JDI (Job Descriptive index)   
ในการทดสอบสมมุติฐานผลการวิจัยพบว่าความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสพบว่าความพึงพอใจในลักษณะงานทั่วไปและงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ส่วนที่ไม่พึงพอใจในด้านเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันโอกาสในการได้รับเลื่อนตำแหน่งการนิเทศงานและเพื่อนร่วมงานในปัจจุบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามสถิติที่ .๐๕ และด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ เเละด้านโอกาสจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ที่ระดับ .๐๑ และข้าราชการตำรวจสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕ และด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

วัฒนา ไกรนุกูล(2540) ได้ศึกษาวิจัยขวัญของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ขวัญของข้าราชการที่มีคุณวุฒิต่างกัน โดยภาพรวมและปัจจัยด้านสภาพในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยและด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแตกต่างกันโดยภาพรวมและรายปัจจัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สำหรับงานวิจัยต่างประเทศ มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าวหลายท่าน อาทิเช่น

Vickstrorm (สมนึก มีเเสง,2530;อ้างถึงใน Vickstrom,1971 :1249) ได้ทำการวิจัยเพื่อหาระดับ และสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครูหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ เหล่านี้กับ อายุ เพศการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอนและตำแหน่งหน้าที่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างครูจำนวน 373 คน ในโรงเรียนมัธยมและวิทยาลัยซัสกาทุน โดยใช้วิธีให้ครูบอกถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจผลการวิจัยพบว่าสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจสูงสุดสี่อย่างเเรก ได้เเก่ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จ ลักษณะของงานที่ทำให้ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและความรับผิดชอบ ตัวแปรอื่นๆ เป็นต้นว่า เพศ และตำแหน่งที่สัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

**๒.๕ กรอบแนวคิดในการศึกษา**

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้กำหนดความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษากล่าวคือ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย  
ต่อเดือน ประสบการณ์การติดต่อข้าราชการ/การเข้าร่วมกิจกรรม และการได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล  
ควนขนุน ดังภาพแสดงต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม

**ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน**

-งานโครงสร้างพื้นฐาน

-งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

-งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

-งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

-งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

-งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

-งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

-งานสาธารณสุข

-งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

-งานการบริหารจัดการที่ดี

**ข้อมูลทั่วไป**

-เพศ

-อายุ

-อาชีพ

-ประสบการณ์การติดต่อราชการ/การเข้าร่วมกิจกรรม

-ได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการ  
 สาธารณะของเทศบาล

**ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการศึกษา**