

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลความรู้และข้อมูลประกอบในการดำเนินการวิจัยที่ชัดเจนและครอบคลุมสาระของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาให้มากที่สุด ซึ่งปรากฏว่า มีแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องปรากฏในเอกสารงานวิจัยดังกล่าวจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้เรียบเรียงสรุปและนำเสนอ เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องที่สำคัญและจำเป็นต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยมีหัวข้อเรื่องและแนวคิดในการนำเสนอโดยสรุปตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เพื่อเสนอว่า มีแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ เกี่ยวกับสาระสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงหลักการและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยมีประเด็นสำคัญ คือ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.2 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน
และผลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1.3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1.4 การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. การจัดการศึกษาและการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา เพื่อเสนอว่า การจัดการศึกษา และการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถมศึกษาที่เป็นโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา มีหน้าที่และมีสภาพหรือปัจจัยในการปฏิบัติงานอย่างไร โดยจะพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้

- 2.1 หลักการและเหตุผลของการขยายโอกาสทางการศึกษา
- 2.2 ภารกิจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 นโยบายและเป้าหมาย การขยายโอกาสทางการศึกษาในเขตการศึกษา 7
- 2.4 ภารกิจหน้าที่ของครูผู้ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเสนอผลการศึกษาริวิจัยที่ผ่านมา เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความพึงพอใจของครูและการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ที่จะ เป็นข้อมูลประกอบการอภิปรายผลการวิจัยต่อไป

โดยเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว มีรายละเอียดและสาระสำคัญที่จะนำเสนอตามลำดับหัวข้อ เรื่อง ดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน(Job Satisfaction)นั้นมีการกล่าวถึงในเอกสาร ตำรา และงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ การบริหารการจัดการ ทั้งทางด้านธุรกิจ จิตวิทยา และการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดและแง่มุมของแนวคิดหรือการกล่าวถึง ทั้งที่เหมือนกันและต่างกันบ้าง หัวข้อต่อไปนี้เป็น การนำเสนอแนวคิดดังกล่าวเพื่อความเข้าใจ และมองเห็นภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน คือ

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการทางด้านการบริหาร การจัดการ และการศึกษา หลายท่าน ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และให้ความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก มีที่น่าสนใจอยู่ 2 กลุ่มที่มีแนวโน้มของการเน้นที่ต่างกัน คือ

กลุ่มแรกเน้นที่ประเด็นความต้องการของคน ตัวอย่างเช่น

มอร์ส(Morse, 1955) ได้ให้ความหมายในเชิงจิตวิทยาว่า "ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะเกิดความไม่พึงพอใจในงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้"

โวลแมน(Wolman, 1973) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจ หมายถึง "ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ สเตราส์และเซย์เลส (Strauas and Sayles, 1980) ที่ว่า "ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจและสามารถ ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้" ซึ่งสมิท (Smith, 1972) ก็มีความเห็นตรงกันว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำนั้นเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลและการจูงใจ และยังเกี่ยวข้องกับสุขภาพกาย สุขภาพจิตและสภาพแวดล้อมอีกด้วย โดยได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า "เป็นผลรวมทางจิตวิทยาเสรีวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานพูดได้อย่าง จริงใจว่าเขาพอใจในงานที่ทำ" เป็นต้น

และกลุ่มที่สองเน้นที่ประเด็นความรู้สึกหรือทัศนคติของคน ตัวอย่างเช่น

กู๊ด(Good, 1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูว่า หมายถึงเจตคติ ความรู้สึกและสภาพทางจิตใจของครูเกี่ยวกับงานและการปฏิบัติงาน ซึ่ง

สอดคล้องกับอัลดักและสตีเยิร์น(Aldag and stearns,1987)รวมทั้งเฮลโรเกิลสโลคัม และ วูดแมน(Hellriegel,Slocum and Woodman,1989) ที่กล่าวไว้ตรงกันว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน(Job satidfaction) เป็นทัศนคติที่สำคัญเกี่ยวกับงาน(Important Work Attitudes)

เดรเวอร์(Drever,1972) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า "หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่องานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้น โดยแรงกระตุ้นจากความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์"

เดวิส(Davis,1981) กล่าวว่า "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความพอใจหรือไม่พอใจของคนงานที่มีต่องาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้อง ระหว่าง ความคาดหวังของคนงานที่มีต่องานกับสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ"

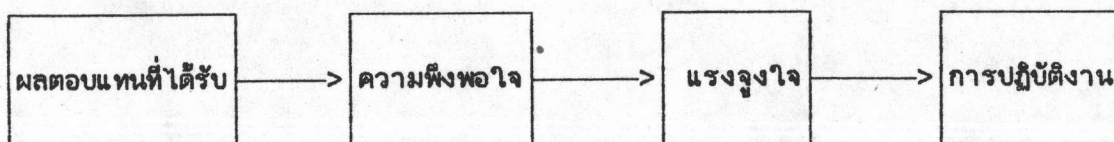
และนอกจากนี้ก็มีวรูม(Vroom,1964) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า มีส่วนเกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจด้วย คือ เขามีความเห็นว่ ความพึงพอใจในการทำงานทัศนคติที่ดีต่องาน และขวัญในวงการอุตสาหกรรมสามประการนี้มีความหมายอย่างเดียวกัน ซึ่งหมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงาน แต่มีบทบาทและหน้าที่ต่างกันออกไป การมีทัศนคติที่ดีต่องานก็คือ มีความพึงพอใจในการทำงาน และถ้ามี ทัศนคติที่ไม่ดีต่องานก็คือ ไม่พึงพอใจในการทำงาน ในเรื่องเกี่ยวกับขวัญนี้ บลัมและเนย์เลอร์(Blum and Naylor, 1968)กลับมีความเห็นว่ แม้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน แต่มีความหมายที่ต่างกัน คือ ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีทั่วไปต่องานซึ่งเป็นผลรวมของทัศนคติหลายๆ อย่าง ส่วนขวัญในวงการอุตสาหกรรม หมายถึง ความพร้อมที่จะทำเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะที่ เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของงาน ส่วนแอปเปินไวท์(Applewhite,1965 อ้างถึงใน นงนุช รุ่งกลิ่น, 2530) ได้แยกความหมาย ของขวัญและกำลังใจว่ เป็นเรื่องของกลุ่มคนงานต่อหน่วยงานนั้น แต่ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน เป็นต้น

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสองกลุ่ม ถึงแม้ว่าดูเหมือนจะมีแนวโน้มของการเห็นที่ต่างกันที่ประเด็นความต้องการและความรู้สึกดังกล่าว แต่ทั้งหมดก็มีจุดร่วมที่ตรงกันในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่องาน ดังนั้น จึงสรุปความหมายได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่เกิดจากการปฏิบัติงานแล้ว ได้รับหรือไม่ได้รับการตอบสนองที่สอดคล้องกับความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือในปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวก่อให้เกิดแรงจูงใจ กระตุ้นหรือมีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งการกล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้ มักจะครอบคลุมถึงความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย โดยมีการพิจารณาว่า ความเป็นไปได้ของความรู้สึกหรือเจตคติที่มีสองทาง คือ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการและรู้สึกไม่พึงพอใจเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

2. ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน และผลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

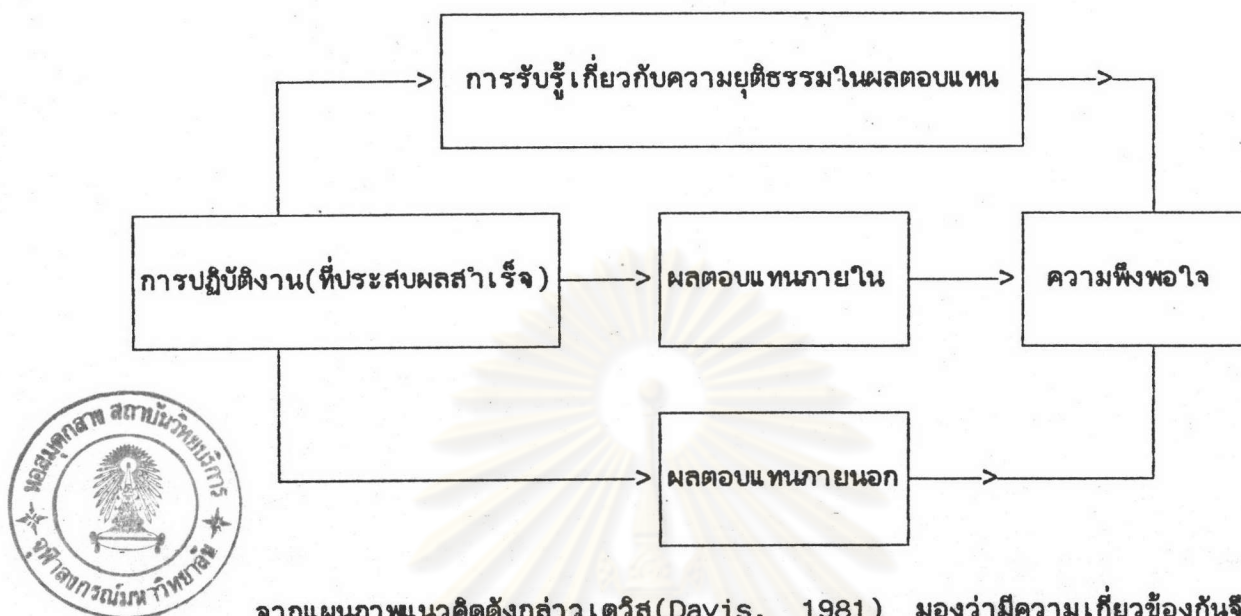
ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงาน มีอยู่สองแนวความคิด แนวความคิดแรกนั้นเชื่อว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเดวิส (Davis, 1981) ได้กล่าวถึงแนวความคิดนี้ว่า "ความพึงพอใจในระดับสูงจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ได้ผลในระดับสูง" กล่าวคือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ก็จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังแสดงในแผนภาพที่ 6

แผนภาพที่ 6 แสดงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน



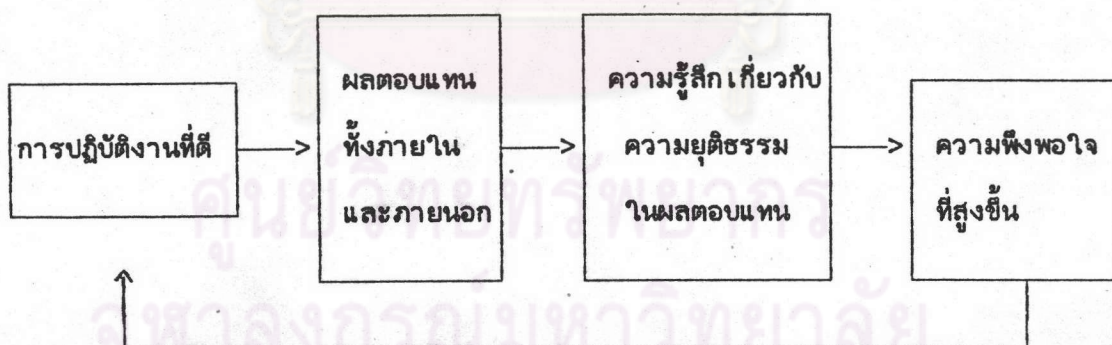
ส่วนอีกแนวความคิดเชื่อว่า การปฏิบัติงานที่ดีจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูง โดยมีผลตอบแทนเป็นตัวแปรคั่นอยู่ระหว่างกลาง ดังแสดงในแผนภาพที่ 7

แผนภาพที่ 7 แสดงถึงการปฏิบัติงานที่ดีมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน



จากแผนภาพแนวคิดดังกล่าวเดวิส(Davis, 1981) มองว่ามีความเกี่ยวข้องกันจึงได้นำไปปรับให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังแผนภาพที่ 8

แผนภาพที่ 8 แสดงถึงการปฏิบัติงานที่ดีนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจจะส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น



จากแผนภาพที่ 8 แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานที่ดีนำไปสู่ผลตอบแทนที่สูงขึ้น และผลตอบแทนนั้นถ้าผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกว่าจะเหมาะสมและยุติธรรม ก็จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และจะส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าผลตอบแทนไม่เพียงพอกับระดับการปฏิบัติงาน ความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น และจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่ดีในโอกาสต่อไป

สำหรับผลตอบแทนนั้นมี 2 ชนิด คือ ผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนนอก
 ผลตอบแทนภายในเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับจากการปฏิบัติงานของเขาเอง เช่น ผลสำเร็จใน
 งานที่ทำ ส่วนผลตอบแทนนอกหมายถึงผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับจากหน่วยงานหรือ
 องค์กรตามผลการปฏิบัติงานอันได้แก่ ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ฐานะ ความมั่นคง เป็นต้น

ส่วนผลที่เกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เนื่องจากความพึงพอใจใน
 การปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกที่ดีที่มีต่องานหรือการปฏิบัติงานและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความ
 ต้องการของคนทำงาน ดังนั้นความรู้สึกนี้ย่อมมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานดังกล่าว ในขณะที่
 เดียวกัน ถ้าระดับความรู้สึกหรือระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเปลี่ยนไป หรือต่ำลง
 แนวโน้มการปฏิบัติงานก็จะเปลี่ยนไปด้วยซึ่งเรื่องนี้ Vecchio (1988) กล่าวว่าระดับ
 ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สัมพันธ์กับปัญหาการเปลี่ยนงาน การขาดงาน ความเฉื่อยใน
 การทำงาน และความรู้สึกเป็นทุกข์ เป็นต้น

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยหรือองค์ประกอบ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่ง
 ที่ผู้บริหารต้องให้ความสนใจอย่างมากเพื่อจะได้จัดให้มีขึ้นอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นการเสริมสร้าง
 ให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์กร
 ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นักวิชาการได้เริ่ม
 ต้นจากให้ความสนใจต่อเรื่องค่าจ้าง และต่อมาได้ให้ความสนใจศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับ
 งานมากขึ้นเช่น ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับ ความมั่นคงในอาชีพสภาพแวดล้อมใน
 การทำงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยหรือองค์ประกอบเหล่านี้ได้มีผู้ศึกษาไว้หลายท่าน เช่น

กิลเมอร์ และคณะ (Gilmer and Others, 1971) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่
 เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ คือ

- 1) ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความ
 เป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
- 2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่
 การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
- 3) สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ชื่อเสียง
 ของสถาบันการบริหารหรือการดำเนินงานของสถาบัน
- 4) ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษ ที่หน่วยงานให้เป็น
 ค่าตอบแทน
- 5) ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ได้แก่ งานที่ตรงกับ
 ความรู้ความสามารถ งานที่ตรงกับความถนัดและความต้องการของบุคคลที่ทำงาน
- 6) การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจ
 หรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงาน และ
 การลาออกจากงาน
- 7) ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงาน
 ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น
- 8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
- 9) สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ เสียง แสง อากาศ ชั่วโมง
 การทำงาน
- 10) สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จ ตอบแทน
 เมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ ที่อยู่อาศัย วันหยุด ฯลฯ

บาร์นาร์ด (Barnard, 1972) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคล
 เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ(Material Induements) ได้แก่ เงิน หรือสิ่งของต่าง ๆ ที่ให้เป็นสิ่งตอบแทน
- 2) โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ(Non-Material Opportunities)หมายถึง โอกาสที่จะมีชื่อเสียง สิทธิพิเศษ การมีอำนาจหรือโอกาสที่จะได้ตำแหน่งอื่น ๆ
- 3) สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) เช่น สภาพของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน รวมทั้งสภาพแวดล้อมอื่น ๆ
- 4) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ(Ideal Benefactions) หมายถึง การที่บุคคลเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน ความพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่
- 5) ความดึงดูดใจทางสังคม(Associational Attractiveness)หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน
- 6) การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะนิสัยในการทำงาน และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน(Adaptation of Conditions to Habitual Method and Attitudes) หมายถึง การปรับปรุงวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับทัศนคติของบุคคล
- 7) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง(The Opportunity of Enlarged Participation)หมายถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นให้เขามีความรู้สึกว่า ได้มีส่วนร่วม หรือเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน
- 8) สภาพของการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร(The Condition of Communion)หมายถึง ความพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่ได้อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร มีความสามัคคีกลมเกลียวและร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน

มิลตัน(Milton, 1981) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามี 9 ประการ คือ

- 1) ลักษณะงาน
- 2) เงินเดือน
- 3) การเลื่อนตำแหน่งการงาน

- 4) การได้รับการยอมรับนับถือ
- 5) ผลประโยชน์
- 6) สภาพการทำงาน
- 7) การนิเทศงาน
- 8) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- 9) การบริหาร

สำหรับนักวิชาการของไทย ได้กล่าวถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ภิญโญ สาธร(2517) กล่าวว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกัน คือ

- 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ
- 2) สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจมากขึ้น และมีโอกาสได้ตำแหน่งที่สูงขึ้น
- 3) สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก เช่น ให้มีที่นั่งทำงานดี มีห้องทำงานส่วนตัว รถประจำตำแหน่ง ฯลฯ
- 4) สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพสังคมของบุคลากรในหน่วยงาน
- 5) การบำรุ้งขวัญ หรือกระตุ้นใจ ให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้หน่วยงานหรือองค์การ

แมงน้อย พงษ์สามารถ (2519) กล่าวว่า ตัวกำหนดความพึงพอใจในงานแต่ละงาน อาจจะไม่เหมือนกัน ปัจเจกบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน และไม่เท่ากัน ความแตกต่างส่วนบุคคลอาจเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันได้ โดยทั่วไป ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคลมักจะเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนี้

- 1) ความมั่นคง
- 2) โอกาสก้าวหน้า

- 3) ความน่าสนใจของงาน
- 4) ลักษณะการดึงดูดใจจากหัวหน้างาน
- 5) องค์การฝ่ายบริหาร
- 6) เนื้อหาเฉพาะของงาน
- 7) การบังคับบัญชา
- 8) ค่าจ้าง
- 9) ความหมายทางสังคม
- 10) สภาพการทำงาน
- 11) การสื่อสาร
- 12) ชั่วโมงการทำงาน
- 13) ความยากง่ายของงาน
- 14) ผลประโยชน์ต่าง ๆ จากการทำงาน

สมพงษ์เกษมสิน(2526) ได้แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1) สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน(Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่เห็นได้ง่าย และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ จำแนกได้เป็น 2 ชนิดคือ

1.1) สิ่งจูงใจทางตรง(Direct Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้นในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เป็นต้น

1.2) สิ่งจูงใจทางอ้อม(Indirect Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจและรู้สึกทำงานมากขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จบำนาญ และค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะของการใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้นส่วนมากได้แก่ ประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องต่าง ๆ

2) สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน(Non Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่สนองตอบความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน และความมั่นคงในงาน เป็นต้น

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2527) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของ
คนในองค์กรดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ

- 1) หน่วยงานที่มีการนิเทศอย่างใกล้ชิดรวดเร็วเพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
- 2) คนงานมีความพึงพอใจและภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
- 3) คนทำงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
- 4) มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
- 5) ค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใด

ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

- 6) สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนทำงานเป็นอย่างไร

จากแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าสามารถแบ่งลักษณะของปัจจัยได้เป็น 2 ลักษณะคือปัจจัยที่เป็นรูปธรรม
เช่น การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือนและ
ผลประโยชน์ต่างๆ เป็นต้น ส่วนปัจจัยอีกลักษณะหนึ่งคือ ปัจจัยในลักษณะที่เป็นนามธรรม เช่น
การตอบสนองความต้องการยกย่องนับถือ การได้รับการยอมรับในความสำเร็จของงานที่ทำ
การให้ความรัก ความเป็นมิตรแก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารที่ดีจำเป็นต้องพิจารณาจัดปัจจัย
ต่าง ๆ ดังกล่าวให้เหมาะสมกับบุคลากรในองค์กร เพื่อจูงใจบุคลากรให้มีความร่วมมือกันที่
จะปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ดังได้กล่าวแล้วว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับความรู้สึก
ความต้องการของบุคคลในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อย
เพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ โดยหลักการแล้ว หน่วยงานใดก็ตามที่มีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจ
ได้มาก ผู้ปฏิบัติงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก มีความรู้สึกรักและผูกพันอยู่กับงาน
และปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลให้งานประสบผลสำเร็จด้วยดี จากความสำคัญ

ของสิ่งจูงใจดังกล่าวนี้ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับสิ่งจูงใจจึงเป็นทฤษฎีพื้นฐานในการกำหนดองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีหลายทฤษฎีที่สำคัญ ได้แก่

3.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

3.2.2 ทฤษฎีการจูงใจเกี่ยวกับ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์

3.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจในผลสำเร็จของแมคเคลแกนด์

3.2.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก

ซึ่งแต่ละทฤษฎีมีสาระสำคัญ ดังรายละเอียดโดยสรุปตามลำดับต่อไปนี้

3.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

หรือ Maslow's Need Hierarchy (Maslow, 1970 อ้างถึงใน เทพพนม เมืองแมนและสรวิง สุวรรณ, 2529)

มาสโลว์ มีแนวคิดว่า ความต้องการของมนุษย์มีเป็นขั้นตอน ถ้าความต้องการอันหนึ่งได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการถัดไปที่สูงกว่าก็จะเกิดขึ้น ความต้องการนี้แบ่งออกได้เป็น 5 ขั้นตอน ดังแผนภาพที่ 9

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภาพที่ 9 แสดงลำดับขั้นตอนของความต้องการ (The Need Hierachy)



แหล่งที่มา: ดัดแปลงมาจาก Abraham H.Maslow, *Motivation and Personality*, 2nd ed., New York, Harper and Row, 1970. อ้างถึงในเทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ, 2529.

- 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย(Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม การพักผ่อน เป็นต้น
- 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย(Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยก็จะเกิดขึ้นมา ความต้องการความปลอดภัยนี้มีอยู่ 2 แบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทาง ด้านเศรษฐกิจ
- 3) ความต้องการทางด้านสังคม(Social Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมจะ เริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล ความต้องการดังกล่าว เป็นความต้องการในด้านความรัก ความเป็นเจ้าของและความรักใคร่ ซึ่งเป็นความต้องการที่จะเป็นผู้ให้ความรักและได้รับความรักจากคนอื่นด้วย
- 4) ความต้องการชื่อเสียง(Esteem Needs) เป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความมั่นใจในตนเอง ในความรู้ความสามารถของตนในอันที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือนับถือ
- 5) ความต้องการที่จะมีความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง(Self Actualization Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด เป็นความต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความคาดหวังของเขา

3.2.2 ทฤษฎีการจูงใจเกี่ยวกับ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) (ธงชัย สันติวงษ์, 2535)

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้พัฒนาโดยยึดถือพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ แต่ได้จำแนกความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภทคือ

- 1) ความต้องการอยู่รอด(Existence Needs)เป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัย เช่น ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย ค่าจ้างผลประโยชน์ตอบแทน รวมทั้ง

สภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดี

2) ความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness Needs) เป็นความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายความสำคัญในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ เช่น ความต้องการที่จะเป็นผู้นำ มียศฐาณะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตามและความต้องการอยากมีความสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับบุคคลอื่น

3) ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (Growth Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะสภาพ และการเติบโตก้าวหน้าของผู้ทำงาน ความต้องการที่จะได้รับความชอบเพิ่มขึ้น ความต้องการอยากทำกิจกรรมใหม่ ๆ ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ รวมทั้งการได้มีโอกาสสัมผัสงานใหม่ ๆ อีกหลายด้านมากขึ้น ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

ทฤษฎีนี้มีข้อสมมติฐานเป็นกลไกสำคัญ 3 ประการคือ

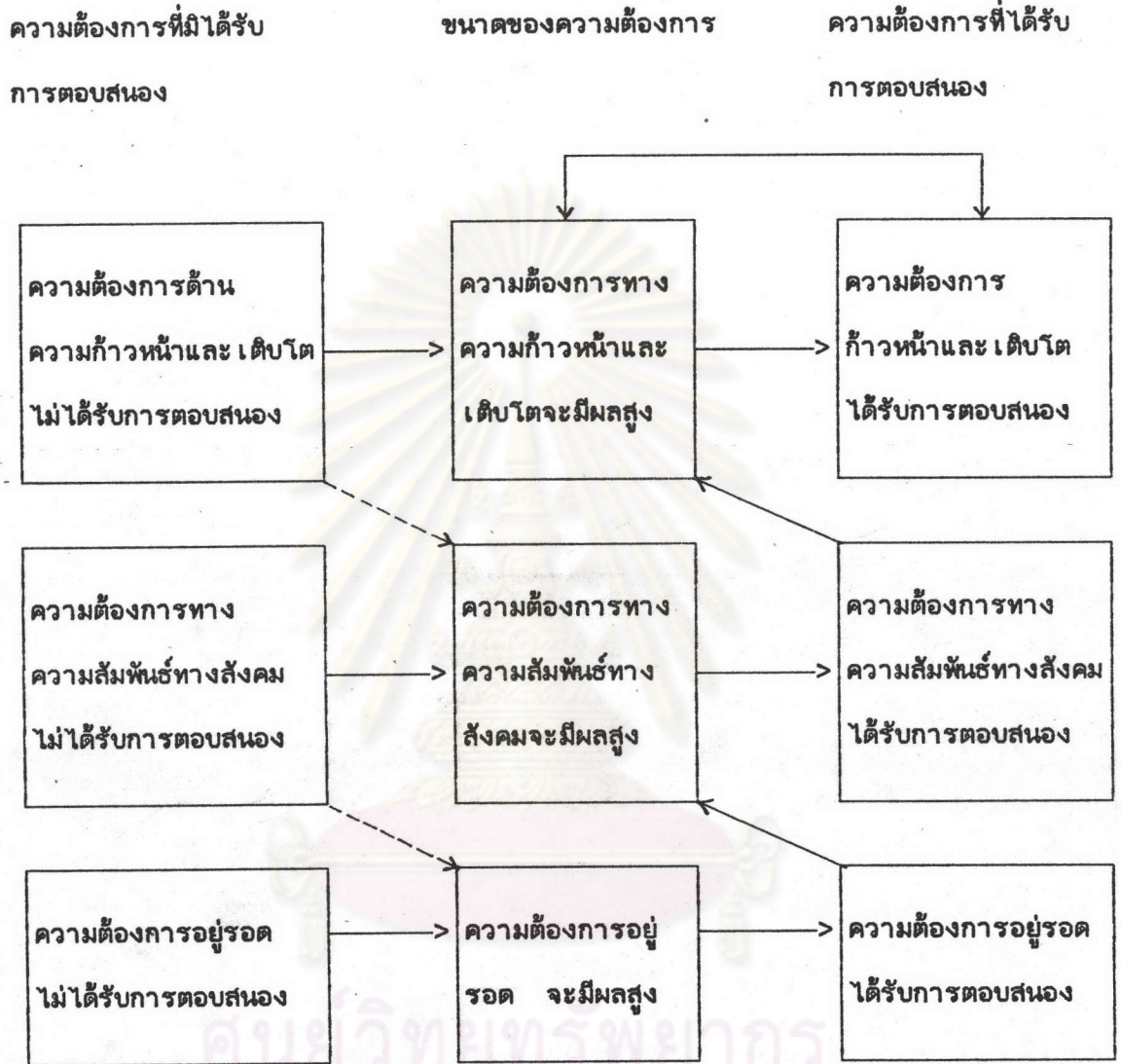
1) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need satisfaction) หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะอยู่สูง

2) ขนาดของความต้องการ (Desire strength) หากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้วก็จะยิ่งทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่ามีมากยิ่งขึ้น

3) ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need frustration) หากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น ดังแผนภาพที่ 10

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภาพที่ 10 แสดงทฤษฎีแรงใจของ ERG ของ Alderfer



————— หมายถึง เส้นทางของการได้รับการตอบสนองความพอใจ และการก้าวไปสู่ ความต้องการระดับสูง

----- หมายถึง เส้นทางของการไม่ได้รับการตอบสนองความพอใจ และการถดถอยลงมาสู่ความต้องการที่ต่ำลง

แหล่งที่มา: A.D.Sgilagy and M.J.Wallace, 1980 อ้างถึงในธงชัย สันติวงษ์, 2535.

อย่างไรก็ตาม เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1989) ได้ให้ความเห็น โดยสรุปว่าทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) แตกต่างจากแนวคิดของมาสโลว์อยู่ 3 ประการคือ

- 1) ทฤษฎี ERG ได้รวมลำดับความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์มาเป็นความต้องการเพียง 3 ประเภท
- 2) ทฤษฎี ERG ไม่ได้สันนิษฐานว่าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าต้องได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจก่อน จึงจะเกิดความต้องการในระดับที่สูงกว่า
- 3) ทฤษฎี ERG ได้รวมหลักของความคับข้องใจและความท้อถอย (Frustration Regression Principle) กับความพึงพอใจในความต้องการในระดับต่ำของบุคคลเป็นตัวแสดงของพฤติกรรมบุคคล เมื่อความพึงพอใจใน ความต้องการระดับสูงไม่ได้รับการตอบสนอง (ERG theory includes a unique "frustration - regressing" principle whereby and already satisfied lower-level need becomes reactivated when a higher - level need cannot be satisfied.)

3.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจในผลสำเร็จของแมคเคลแลนด์

(McClelland's Achievement Motivation Theory)

ทฤษฎีนี้กำหนดขึ้นโดย แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1953 อ้างถึงในธงชัย สันติวงษ์, 2535) ซึ่งได้กำหนดความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ชนิดคือ

- 1) ความต้องการด้านความสำเร็จ (Need for Achievement: N/ACH) เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง ต้องการที่จะทำบางสิ่งบางอย่างให้ดีขึ้นหรือให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น คนที่มีความต้องการด้านนี้สูงจะสนใจถึงความสำเร็จที่ตั้งไว้เป็นสำคัญ มากกว่าที่จะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้จากงานนั้น
- 2) ความต้องการด้านอำนาจ (Need for Power: N/PWR) คือ ความต้องการอยากมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และมุ่งที่จะแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของและในทางสังคม คนที่มีความต้องการด้านอำนาจสูง จะพยายามสร้างอิทธิพลหรือไม่หาตำแหน่งที่

จะเป็นผู้นำของกลุ่ม

3) ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Need for Affiliation: N/ AFF) เป็นความต้องการสร้างสัมพันธภาพและมิตรภาพกับบุคคลอื่นและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ประโยชน์จากการทราบถึงความต้องการตามแนวคิดของทฤษฎีนี้ คือ คนทุกคนจะมีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่แต่ละคนเคยมีมา จึงเป็นข้อคิดสำคัญสำหรับผู้บริหารทุกคนที่ต้องทำการประเมินความเข้มแข็งของความต้องการที่มีอยู่ในตัวพนักงานของตน เพื่อจะได้เลือกกลยุทธ์ในการจูงใจให้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานได้มาก และเหมาะสมที่สุด ตามชนิดของความต้องการที่แต่ละคนมีอยู่

3.2.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก

(Herzberg's Two Factor Theory)

เฮอริชเบอร์ก และคณะ (Herzberg and Others, 1959) ได้ศึกษาและวิจัยพบว่า มีปัจจัย 2 กลุ่ม ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้งสองได้แก่ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจมี 5 ประการ คือ

1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่นๆ ที่มาขอรับคำปรึกษาซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่อง ชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ การแสดงออกอื่นใดที่แสดงถึง การยอมรับในความสามารถ

3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับผิดชอบงานใหม่ๆ ที่มีความสำคัญ มีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การได้มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่จะค้าจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มี หรือมีไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์การ บุคลากรในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้าจุนมี 8 ประการ ดังนี้

1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2) โอกาสที่จะเจริญเติบโตทางวิชาชีพ (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4) สถานะทางสังคมของบุคคลในงาน (Status) หมายถึง งานหรืออาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

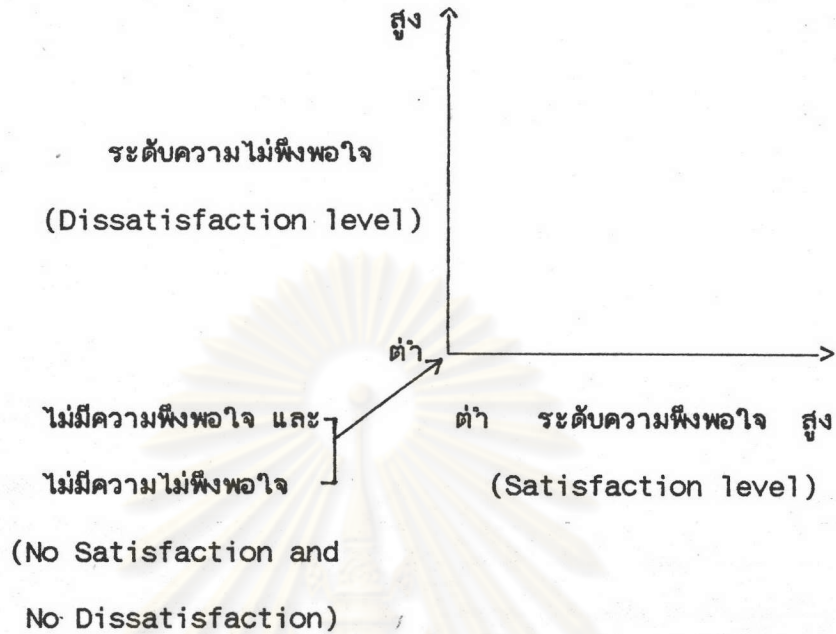
5) นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ที่พักไม่ไกลจากที่ทำงาน ไม่ถูกย้ายงานบ่อยจนเกินไป

8) ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงขององค์การ

แผนภาพที่ 12 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ



ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทั้งสองทฤษฎีที่กล่าวมานี้ สมยศ นาวีการ(2522) ได้สรุปว่า ความต้องการระดับต่ำ 3 ประเภทแรกของมาสโลว์ (Maslow) คือ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและความต้องการทางสังคม เปรียบเทียบได้กับความต้องการตามปัจจัยค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก(Herzberg) ส่วนความต้องการระดับสูงของมาสโลว์ คือความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดเปรียบเทียบได้กับปัจจัยจูงใจของเฮอริชเบอร์กซึ่งเฮลโลริเกิล สโลคัมและวูดแมน (Hellriegel, Slocum and Woodman, 1989) ได้สรุปแผนภาพเปรียบเทียบระดับความต้องการของทฤษฎีทั้ง 4 ทฤษฎี ดังแผนภาพที่ 13

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และมีผลต่อการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารโดยมีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณาในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ จุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแบบวัดหรือเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 จุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปแล้ว จุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญได้แก่ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535)

- 1) เพื่อจะได้เข้าถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน
- 2) เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ในการทำงานกับการปฏิบัติงานว่าจะอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี
- 3) เพื่อให้ได้เข้าใจถึงหน่วยงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจ และไม่พอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดและการบริหารหน่วยงานนั้น
- 4) เพื่อจะได้เข้าใจถึงผลจากการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน ลางานและการออกจากงาน รวมทั้งได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาต่อการจัดสวัสดิการ บริการต่างๆ ว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานได้อย่างไร

4.2 แบบหรือเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

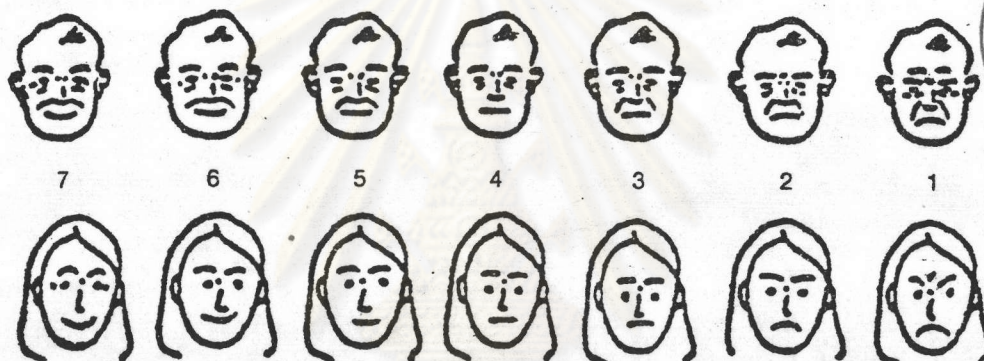
การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่แล้ว ใช้วิธีการสำรวจ (Vecchio, 1988) ซึ่งการสำรวจนี้บางครั้งใช้การสัมภาษณ์และการสอบถามในช่วงแรก

ที่มีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะใช้สเกลวัดทัศนคติสองลักษณะคือ การวัดในภาพรวม (global approach) ซึ่งจะดูความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมๆ ตัวอย่างเช่น สเกลวัดสีหน้าของ GM (GM Facesscale) และแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เบรฟิลด์-รอท (Brayfield-Rothe Job Satisfaction Questiones) ซึ่งมีตัวอย่าง ข้อความของแต่ละสเกลได้แก่

1) GM Faces Scale

consider all aspects of your job. Circle the face
Which best describes your feelings about your job in general.

THE FACES SCALE



2) Brayfield - Rothe Satisfaction Scale

My job is like a hobby to me.

Strongly Agree Agree Undecided Disagree Strongly Disagree.

I enjoy my work more than my leisure time.

Strongly Agree Agree Undecided Disagree Strongly Disagree.

การวัดในแต่ละปัจจัย (Faceted Approach) เป็นการพยายามศึกษาพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละแง่มุมของงาน เช่น คำตอบแทน การนิเทศ ผู้ร่วมงาน เป็นต้น เครื่องมือในการวัดมีตัวอย่าง เช่น ดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive Index = JDI) และแบบสอบถามความพึงพอใจของมินเนโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire) โดยตัวอย่างของแบบวัดความพึงพอใจ ในลักษณะนี้ ได้แก่

1) Job Descriptive Index

How well does each word describe you pay?

Circle Y if it does describe your pay, N. if it does not describe your pay or ? if you cannot decide.

Less than I deserve Y N ?

Insecure Y N ?

Highly paid Y N ?

2) Minnesota Satisfaction Questionair

On my present job, is how I fell about...

1. Being able to keep busy all the time.

Vary Dissatisfied Dissatisfied Neutral Satisfied Vary Satisfied.

2. The praise I get for doing a good job.

Vary Dissatisfied Dissatisfied Neutral Satisfied Vary Satisfied.

นอกจากนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจที่สร้างโดยนักจิตวิทยาอุตสาหกรรม ซึ่งแบ่งเป็นหลายลักษณะดังนี้

1) การแบ่งแบบวัดตามลักษณะข้อความที่ถามเป็น 2 ลักษณะคือ

1.1) แบบสำรวจปรนัย(Objective Surveys) เป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบให้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่ได้ที่สามารถวิเคราะห์ได้ด้วยเชิงปริมาณ

1.2) แบบสำรวจเชิงพรรณนา(Descriptive Surveys) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูด และข้อเขียนของตนเองเป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระ เป็นข้อมูลที่ได้เชิงคุณภาพ

2) การแบ่งแบบวัด ยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1) แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวมตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้ยกแบบวัดของแฮคแมนและ

โกลแฮม(Hackman and Oldham, 1975) ซึ่งมีคำถามเพียง 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามีชื่อ 2 และ 5 เป็นคำถามภาคเศษดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป

ความพึงพอใจงานโดยทั่วไป	ระดับความคิดเห็น						
	7	6	5	4	3	2	1
1. โดยทั่วไปข้าพเจ้าพอใจกับงานที่ทำอยู่							
2. ในบางครั้งข้าพเจ้าอยากไปทำงานที่อื่นหากเป็นไปได้							
3. งานที่ทำอยู่ขณะนี้ทำลายความสามารถของข้าพเจ้า							
4. คนส่วนใหญ่มีความสุขกับการทำงานในหน่วยงานนี้							
5. คนที่ทำงานที่นี่มีความคิดที่จะไปทำงานที่อื่น							

2) แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงาน ลักษณะของแบบวัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจงานในแต่ละด้าน ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ได้แก่แบบวัดของแฮคแมนและโกลแฮม (Hackman and Oldham, 1975) เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามีชื่อความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านรายได้ ความมั่นคงในงาน มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ เฉพาะ เกี่ยวกับงาน

ความพึงพอใจงานโดยทั่วไป	ระดับความคิดเห็น						
	7	6	5	4	3	2	1
1. ความมั่นคงในงานของข้าพเจ้า							
2. รายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน							
3. ความเจริญก้าวหน้าในงานที่ทำ							
4. เพื่อนร่วมงานที่ข้าพเจ้าพูดคุยและทำงานด้วย							
5. การได้รับการยอมรับและความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา							
6. ความรู้สึกถึงคุณค่าของความสำเร็จในงานที่ทำ							
7. โอกาสที่จะ ได้รู้จักบุคคลอื่นขณะทำงาน							
8. การได้รับความสนับสนุนและแนะนำจากผู้บังคับบัญชา							
9. ความเป็นอิสระทั้งความคิดและการกระทำในขณะทำงาน							
10. ความมั่นคงในอนาคตของงานในหน่วยงานนี้							
11. เงินเดือนที่ได้รับคุ้มกับงานที่ข้าพเจ้าทำให้กับหน่วยงาน							
12. โอกาสที่จะช่วยเหลือผู้อื่นขณะทำงานในหน่วยงาน							
13. ความท้าทายของงานที่ข้าพเจ้าทำ							

โดยสรุปแล้ว การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ต้องการที่จะรู้สภาพความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือหรือแบบที่จะใช้วัดความพึงพอใจจึงต้องมีลักษณะได้หลายแบบ ที่นิยมกันได้แก่แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม การเลือกใช้แบบใดควรพิจารณาที่วัตถุประสงค์ การวัดเป็นหลักแล้วดูว่าแบบหรือเครื่องมือที่ใช้จะได้ผลตรงตามที่ต้องการหรือตรงกับวัตถุประสงค์หรือไม่

โดยในการวิจัยครั้งนี้ ได้พิจารณา เลือกรูปแบบของมินเนโซตา เป็นแนวทางใน การสร้างแบบสอบถาม ซึ่งพิจารณาแล้ว เหมาะสมในหลักการ และคาดว่าจะ ได้ผลตรงกับ วัตถุประสงค์ที่ต้องการมากที่สุด

การจัดการศึกษาและการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา

1. หลักการและเหตุผลของโครงการขยายโอกาสทางการศึกษา

การขยายโอกาสทางการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เป็นนโยบายสำคัญอย่าง หนึ่งของรัฐบาล ที่ต้องการให้ประชากรทุกคนมีโอกาสได้เรียนจนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เพราะ ปัจจุบันประเทศไทยมีอัตราส่วนนักเรียนต่อประชากรวัยเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประมาณ ร้อยละ 30.1 ซึ่งต่ำที่สุดในอาเซียน(สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2535)

กระทรวงศึกษาธิการ จึงได้ประกาศนโยบายขยายโอกาสทางการศึกษาในระดับมัธยม ศึกษาดอนต้นตามเจตนารมณ์ของรัฐบาลขึ้น กำหนดเป้าหมายไว้ว่าจะพยายามให้นักเรียนจบ ป.6 ได้เรียนต่อ ม.1 ครบร้อยละ 100 ในปี พ.ศ. 2540 โดยประกาศดำเนินงาน โครงการนี้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2534

ในช่วงแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ระยะที่ 6 รัฐบาลได้เริ่มดำเนินการ ขยายโอกาสทางการศึกษา เร่งรัดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือกันรณรงค์ให้เด็กเข้าเรียนระดับ มัธยมศึกษาตอนต้นให้มากขึ้นและให้โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถม ศึกษานแห่งชาติทดลองเปิดสอนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดละ 3 โรงเรียนภายใต้โครงการนำร่องขยายการศึกษาภาคบังคับ โดยเปิดในปีการศึกษา 2533-2534 รวมทั้งสิ้น 216 โรงเรียน(สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2535) และ หลังจากมีการประเมินผลโครงการนำร่อง ซึ่งอาศัยโรงเรียนประถมศึกษาเปิดสอนถึงระดับมัธยม ศึกษาดอนต้นพบว่ามีความพร้อม สามารถที่จะทำโครงการต่อไปอย่างกว้างขวาง โดยไม่ต้อง

ทดลองอีก ดังนั้น เพื่อให้การขยายโอกาสทางการศึกษาเป็นไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว คณะรัฐมนตรีจึงอนุมัติให้สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติเปิดสอนระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา ในปี 2534 เพิ่มเติมอีก 1,150 โรงเรียนและให้ยกเลิกโครงการนำร่องฯ โดยเปลี่ยนรูปเป็นโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาอย่างสมบูรณ์ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2535)

ในแผนพัฒนาการศึกษาฯ ระยะที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) เริ่มดำเนินงานโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2534 เป็นต้นไป โดยกำหนดแผนการเปิดโรงเรียนปีละ 1,000 ห้องเรียน/โรงเรียน และในปีการศึกษา 2537 เมื่อรวมกับโครงการนำร่องแล้ว จะเปิดได้จำนวน 4,200 ห้องเรียน/โรงเรียน นักเรียนห้องเรียนละ 40 คน (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2535)คน จากนั้น ตั้งแต่ปีการศึกษา 2538 เป็นต้นไปจะไม่เปิดเพิ่มอีก แต่อย่างไรก็ตาม กระทรวงศึกษาธิการให้ สปช. แจ้งเปิดขยายเพิ่มเติมได้เมื่อมีความพร้อม

ซึ่งวัตถุประสงค์ของโครงการนี้ ได้แก่

- 1) เพื่อให้นักเรียนที่จบชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ได้เรียนต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
- 2) เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ
- 3) เพื่อให้นักเรียนมีโอกาสพัฒนาทักษะในวิชาชีพที่ตนมีความถนัดและสนใจ สำหรับ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นต่อไป

โดยมีหลักในการดำเนินงาน คือ

- 1) จัดการศึกษาในลักษณะให้เปล่า และไม่บังคับ
- 2) สนองผู้เรียนที่ต้องการเรียนต่อจากชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
- 3) ขยายโอกาสทางการศึกษาในชนบทให้มากเป็นพิเศษ
- 4) จัดการศึกษาตามหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น
- 5) ในระยะแรกจัดดำเนินการในโรงเรียนที่มีความพร้อมต่อการจัดการเรียนการสอน

และมีจุดเน้นในการดำเนินงาน 3 ประเด็น คือ

1) มุ่งจัดการศึกษา ให้นักเรียนที่ไม่ได้เข้าเรียนต่อมัธยมศึกษาตอนต้นสังกัดอื่นที่อยู่ห่างไกลในชนบท

2) การเรียนการสอนเน้นการฝึกด้านทักษะพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ และเมื่อนักเรียนเรียนจบแล้วสามารถเห็นช่องทางในการประกอบอาชีพ ที่สามารถพึ่งตนเองได้ ตลอดจนใช้แหล่งภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนการสอน

3) สามารถปรับตนให้เข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเป็นพลเมืองดี ในสังคมตลอดจนมีคุณธรรม จริยธรรม รักและต้องการพัฒนาท้องถิ่นตนเองให้ดีขึ้น

ด้วยความจำเป็นและความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของประชาชน การเปิดโอกาสให้เด็กที่จบชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ได้ศึกษาต่อเพิ่มขึ้นโดยการจัดการเรียนการสอนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนประถมศึกษา จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติโดยมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกโรงเรียนในโครงการคือ

ให้สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พิจารณาคัดเลือกโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัด เพื่อเปิดสอนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นตามคุณลักษณะดังนี้

1) เป็นโรงเรียนประถมศึกษาที่ตั้งอยู่ในท้องถิ่นที่เมื่อเปิดสอนแล้ว จะไม่เป็นผลกระทบกระเทือน ต่อโรงเรียนในทุกสังกัดที่เปิดสอนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

2) เป็นโรงเรียนที่อยู่ในเขตพื้นที่ที่มีอัตราการเรียนต่อระดับมัธยมศึกษาตอนต้นต่ำ อันเนื่องมาจากปัญหาภูมิประเทศไม่เอื้ออำนวยต่อการเดินทางและประชาชนมีฐานะทางเศรษฐกิจยากจน

3) โรงเรียนอยู่ในสภาพที่มีความเหมาะสมและพร้อมเพียงพอที่จะดำเนินการได้

4) มีผลสำเร็จด้านการเรียนการสอนกลุ่มการงานและพื้นฐานอาชีพ ระดับประถมศึกษา และมีช่องทางสามารถสนับสนุนให้นักเรียนมีรายได้ระหว่างเรียนได้

5) ผู้บริหารโรงเรียนและคณะครูมีความสนใจ ตั้งใจ กระตือรือร้นและเสียสละส่งเสริม สนับสนุนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างต่อเนื่อง

6) ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในท้องถิ่น สนใจ ยินดีให้การสนับสนุน ส่งบุตรหลานเข้าเรียนทั้งสนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ

7) พิจารณาเปิดโรงเรียนที่อยู่ในลักษณะของการกระจายอย่างทั่วถึง รวมจำนวนโรงเรียนที่เปิดประมาณ 1/4 ของจำนวนกลุ่มโรงเรียนของทั้งจังหวัด โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรมจังหวัด(ศสว.จ.)

2. ภารกิจและหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ได้กำหนดแนวการดำเนินงานโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาในด้านการจัดการและบริหารโครงการ ซึ่งเป็นบทบาทและภาระหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดแต่ละระดับไว้ คือ ระดับชาติ มี สปช. เป็นส่วนกำหนดนโยบายประสานงาน และเสนอขอเปิดโรงเรียน ต่อกระทรวงศึกษาธิการ ระดับจังหวัด มี สปจ. ดำเนินการด้านการกำหนดนโยบาย ประสานงาน กำกับดูแลและสนับสนุนโรงเรียนในสังกัด และระดับอำเภอ มี สปอ. ทำหน้าที่ประสานงาน ส่งเสริมสนับสนุน โรงเรียนในสังกัด โดยมีหน่วยปฏิบัติที่สำคัญได้แก่ กลุ่มโรงเรียน และโรงเรียนในโครงการขยายโอกาสทางการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่สำคัญดังต่อไปนี้

กลุ่มโรงเรียนประถมศึกษา

ส่งเสริม และสนับสนุนโรงเรียนประถมศึกษาภายในกลุ่ม ในการเตรียมการและดำเนินงานด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

- 1) จัดครูภายในกลุ่มโรงเรียนที่มีความสามารถเฉพาะสาขาวิชา ไปช่วยสอนในโรงเรียนตามโครงการที่ขาดครูที่มีความรู้ ความสามารถในวิชานั้น
- 2) ให้บริการ จัดหาหรือผลิตสื่อการเรียนการสอนและวัสดุอุปกรณ์
- 3) พัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นเพื่อใช้ในโรงเรียนของโครงการ

โรงเรียนในโครงการ

- 1) รับนโยบายและแนวทางการดำเนินงานจาก สปจ. สปอ./ก.
- 2) ประชาสัมพันธ์วัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

ของโรงเรียนในโครงการ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและเจตคติที่ดีแก่ผู้ปกครองนักเรียนชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- 3) ประสานงานกับกลุ่มโรงเรียน สปอ./ก. และ สปจ. ในการจัดอัตรากำลังครู การจัดทำเอกสารหลักสูตร วัสดุอุปกรณ์ฯลฯ สำหรับการสอนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น
- 4) สำรวจ จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับผู้ชำนาญการท้องถิ่นแห่งวิชาการสถานประกอบการและสถานประกอบอาชีพอิสระ เพื่อขอความร่วมมือในการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาทักษะด้านอาชีพของนักเรียน
- 5) พัฒนาครูภายในโรงเรียนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) พัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับสภาพและความต้องการของท้องถิ่น
- 7) จัดวัสดุ อุปกรณ์ ห้องเรียน และสิ่งแวดลอมภายในโรงเรียนให้เอื้ออำนวยต่อการเรียน การสอน
- 8) การจัดการเรียนการสอน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ให้บรรลุจุดหมายของหลักสูตร และสอดคล้องกับจุดเน้นในการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ
- 9) นิเทศภายในและพัฒนาการสอนของครู
- 10) รายงานความก้าวหน้าและผลการดำเนินงานให้ สปอ./ก. ทราบ

3. นโยบายและเป้าหมาย การขยายโอกาสทางการศึกษา ในเขตการศึกษา 7

การขยายโอกาสทางการศึกษา โดยการเปิดสอนชั้นมัธยมศึกษาเพิ่มขึ้น ในเขตการศึกษา 7 นั้น หน่วยงานสำคัญที่รับผิดชอบดำเนินการ คือโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ โดยสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 7 ซึ่งได้แก่ จังหวัดกำแพงเพชร ตาก นครสวรรค์ พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย และอุตรดิตถ์ เป็นหน่วยรับผิดชอบระดับจังหวัด ได้มีนโยบายเกี่ยวกับการขยายโอกาสทางการศึกษา ในระดับมัธยมศึกษาไว้อย่างชัดเจน ดังปรากฏในแผนพัฒนาการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2537 ของทุกจังหวัด ซึ่งเป็นแนวนโยบายที่สอดคล้องกับ นโยบายของสำนักงาน

คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ นโยบายในแผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ด้วย สาระสำคัญของนโยบายของทั้ง 8 จังหวัด มีแนวทางเดียวกันโดยสรุปได้ดังนี้

นโยบายด้านปริมาณของการศึกษาระดับมัธยมศึกษา กำหนดไว้ว่า การจัดการศึกษา โดย ส่งเสริมสนับสนุนการขยายการศึกษาขั้นพื้นฐานเพิ่มขึ้นอีก 3 ปีโดยเปิดขยายชั้นมัธยมศึกษา ตอนต้นขึ้นในโรงเรียนประถมศึกษา และร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการประชาสัมพันธ์ จูงใจให้เห็นคุณค่าของการศึกษาต่อ (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร, 2535) (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตาก, 2535) (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครสวรรค์, 2535) (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิจิตร, 2535) (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก, 2535) (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์, 2535) (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุโขทัย, 2535) (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุตรดิตถ์, 2535)

ส่วนในด้านเป้าหมาย สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเหล่านี้ ได้กำหนดไว้ใน แผนพัฒนาการศึกษาไว้ด้วยว่า ในปีการศึกษา 2537 จะดำเนินการให้นักเรียนที่เรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในความรับผิดชอบ ได้เรียนต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นเพิ่มขึ้น โดยเข้าเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาตามโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ที่จบชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ทั้งหมด (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร, 2535) (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตาก, 2535) (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครสวรรค์, 2535) (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิจิตร, 2535) (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก, 2535) (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์, 2535) (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุโขทัย, 2535) (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุตรดิตถ์, 2535)

โดยสรุปแล้ว จากนโยบายและเป้าหมายดังกล่าว มีแนวโน้มที่ชัดเจนว่า จำนวนโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา และครูที่ต้องรับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ในจังหวัดเหล่านี้ย่อมเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้นการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา จะต้องรอบคอบและมีข้อมูลทุกด้านที่เพียงพอ เพื่อให้การบริหาร

การศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ภารกิจและหน้าที่ของครูผู้ปฏิบัติการสอนในโรงเรียน

ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียน มีหน้าที่หลักที่สำคัญ คือ การจัดกิจกรรมการเรียน การสอนให้แก่แก่นักเรียนในความดูแลและรับผิดชอบของตน ซึ่งการปฏิบัติงานในส่วนนี้ ครูจะต้อง ดำเนินการตั้งแต่ การเตรียมการสอน การดำเนินการสอน และการวัดผลประเมินผล เป็นต้น การดำเนินการเหล่านี้ ต้องเปลี่ยนหรือมีสาระรายละเอียดเพิ่มขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปบ้างเมื่อนักเรียนเพิ่มขึ้นหรือขยายกลุ่มออกไป ดังเช่น การเพิ่มนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นเข้าไปในโรงเรียนประถมศึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้สาระสำคัญในการปฏิบัติงานของครูมีเพิ่มขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปบ้างเช่นกัน และจุดสำคัญที่ต้องพิจารณา คือ การปฏิบัติงานของครูนั้น มีความเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับงานต่าง ๆ ที่โรงเรียนจะต้องจัดดำเนินการ ซึ่งหมายถึง เป็นภารกิจ หรือ งานที่ครูเป็นผู้ดำเนินการนั้นด้วย โดยงานหลักที่โรงเรียนในโครงการขยายโอกาสทางการศึกษา ต้องดำเนินการ แบ่งเป็น 6 งาน ได้แก่

1) งานวิชาการ

- (1) หลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้
- (2) การเรียนการสอน
- (3) การวัด-ประเมินผล
- (4) สื่อการเรียนการสอน
- (5) เอกสารประกอบหลักสูตร
- (6) กิจกรรมตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ กิจกรรมอิสระ และกิจกรรมอื่น ๆ
- (7) การสร้างหลักสูตรท้องถิ่น
- (8) การสอนซ่อมเสริม
- (9) การนิเทศการสอน
- (10) งานทะเบียน

- (11) งานสารสนเทศ
- (12) แผนปฏิบัติการ
- (13) ปฏิทินปฏิบัติงาน
- (14) การประชุมทางวิชาการ
- (15) ข้อมูลทางการศึกษา
- (16) งานอาชีพหารายได้ระหว่างเรียน

2) งานกิจการนักเรียน

- (1) กิจกรรมที่โรงเรียนต้องปฏิบัติตามระเบียบ
 - (1.1) การรับนักเรียนเข้าเรียน
 - (1.2) การปฐมนิเทศผู้ปกครอง
 - (1.3) การแก้ปัญหาเด็กขาดเรียน
- (2) กิจกรรมที่โรงเรียนจัดบริการให้นักเรียน
 - (2.1) กิจกรรมการบริการสุขภาพ
 - (2.2) การจัดอาหารกลางวัน
 - (2.3) การบริการแนะแนว
 - (2.4) บริการส่งเคราะห์
 - (2.5) ทุนการศึกษา
- (3) กิจกรรมที่ส่งเสริมให้มีขึ้นในโรงเรียน
 - (3.1) กิจกรรมส่งเสริมประชาธิปไตย
 - (3.2) กิจกรรมส่งเสริมวินัย
 - (3.3) กิจกรรมจัดตั้งชุมนุม
 - (3.4) กิจกรรมสหการนักเรียน
 - (3.5) กิจกรรมจัดทัศนศึกษา
 - (3.6) การจัดกีฬา
 - (3.7) การเข้าค่าย
 - (3.8) กิจกรรมส่งเสริมจริยธรรมนักเรียน

- (3.9) กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่อโรงเรียนและชุมชน
- (4) กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับศิษย์เก่า
- (4.1) การติดตามผลนักเรียน
- (4.2) การตั้งสมาคมศิษย์เก่า
- (4.3) การสรรหาและยกย่องคนดีเด่นประจำท้องถิ่นและชุมชน
- 3) งานบุคลากร
- (1) การกำหนดความต้องการบุคลากร
- (2) การจัดบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน
- (3) การควบคุม กำกับ ติดตามและนิเทศบุคลากร
- (4) การพัฒนา และธำรงรักษาบุคลากร
- (5) การประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 4) งานธุรการและการเงิน
- (1) งานสารบรรณ
- (2) งานทะเบียนและรายงาน
- (3) งานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย
- (4) งานประชาสัมพันธ์
- (5) งานงบประมาณ
- (6) งานพัสดุ
- (7) การเงินและบัญชี
- 5) งานอาคารสถานที่
- (1) อาคารเรียน
- (2) อาคารประกอบ
- (3) บริเวณโรงเรียน
- (4) สิ่งแวดล้อม

6) ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน

- (1) การประชาสัมพันธ์โรงเรียน
 - (1.1) การประชุมผู้ปกครอง
 - (1.2) การทำจุลสารและเสียงตามสาย
 - (1.3) จัดป้ายนิเทศ
 - (1.4) การทบทวน เยี่ยมเยียน
- (2) การให้บริการชุมชน
 - (2.1) การให้บริการทางวิชาการ
 - (2.2) การให้คำแนะนำทางวิชาชีพ
 - (2.3) การบริการอาคารสถานที่หรือวัสดุอุปกรณ์
- (3) การร่วมกิจกรรมของชุมชน
 - (3.1) การเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประเพณีของท้องถิ่น
 - (3.2) การเข้าร่วมกิจกรรม พัฒนาท้องถิ่นหรือบำเพ็ญประโยชน์
- (4) การให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน
 - (4.1) การเชิญประชาชนมาร่วมงานในโรงเรียน
 - (4.2) การเชิญบุคคลในท้องถิ่นมาเป็นวิทยากร
 - (4.3) เปิดโอกาสให้บุคคลในท้องถิ่นมาร่วมกิจกรรม
- (5) การสร้างเสริมความสัมพันธ์กับชุมชน
 - (5.1) ให้ครูมีส่วนร่วมติดต่อสัมพันธ์กับชุมชน
 - (5.2) การจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างชุมชนกับโรงเรียน
 - (5.3) การจัดตั้งชมรมศิษย์เก่า สมาคมครูและผู้ปกครอง

เมื่อพิจารณาถึง ภาระกิจงานที่โรงเรียนหรือครูในโรงเรียนในโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาจะต้องปฏิบัตินอกเหนือจากงานสอนดังกล่าว จะเห็นว่าการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จะต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยและเงื่อนไขหลายอย่างในการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติของครูด้วยเช่นกัน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยที่จะนำเสนอต่อไปนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกเฉพาะงานวิจัยที่มีสาระสำคัญเพียง เดียว หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูในระดับต่างๆ ส่วนการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาโดยตรงนั้นยังไม่มี ผู้วิจัยจึงได้นำเสนองานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อเป็นข้อมูล หรือข้อความรู้เบื้องต้นในการอภิปรายผลต่อไป รายละเอียดโดยสรุปของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังต่อไปนี้

งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ได้แก่

เมอร์ริล (Merrill, 1971) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู และครูใหญ่ระดับประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ครูและครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษาที่มีความพอใจในงานสูง ได้แก่ การมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้มีคุณธรรม ผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรับผิดชอบส่วนตัวขององค์ประกอบที่มีความพอใจต่ำ ได้แก่ นโยบายของการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้าอำนาจหน้าที่และการยอมรับนับถือ

วิกสตรอม (Wickstrom, 1971) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้นกับอายุ เพศ การศึกษาประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอน และตำแหน่งหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่าสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจสูงสุด 4 ประการแรกได้แก่ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จ ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบ ส่วนสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุด 4 ประการได้แก่ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงานและผลของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของครู ส่วนตัวแปรอื่นๆ เช่น เพศ และตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานของครูอย่างมีนัยสำคัญ

เซอร์จิอิวานนี(Sergiovanni, 1973)ได้ทำการวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ในการทำงานของครู ผลการวิจัยพบว่าการได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับงานวิจัยในประเทศส่วนใหญ่ใช้แนวความคิดเรื่องความพึงพอใจของHerzberg แต่ใช้ปัจจัย หรือองค์ประกอบในการวัดความพึงพอใจในงานที่ต่างกันออกไป โดยเฉพาะในส่วนของกลุ่มประชากรก็แตกต่างกันมาก ตัวอย่างเช่นงานวิจัยต่อไปนี้ คือ

วีระชาติ แก้วไสย (2518) วิจัยเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานสูงสุด คือ ความรู้สึกต่อความสำเร็จของงาน รองลงมาคือความรับผิดชอบและความปลอดภัยในการทำงาน ส่วนองค์ประกอบที่มีผลให้ความพอใจในงานต่ำ คือ นโยบายและการบริหาร เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัวและลักษณะของงาน

สุธรรม ประทานทรัพย์ (2520) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูที่สอนในระดับมัธยมศึกษา ในกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบกับครูในจังหวัดใกล้เคียง ผลการวิจัยพบว่า ครูในกรุงเทพมหานครกับครูในจังหวัดใกล้เคียงประสบปัญหาส่วนตัว และปัญหาด้านสภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ครูที่มีประสบการณ์ในการสอนแตกต่างกัน และครูหญิงกับครูชายประสบปัญหาส่วนตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .05

นิยม ศิริวิเศษ (2521) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครู เขตการศึกษา 9 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครูมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในปัจจัยความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือนในระดับปานกลาง ครูที่มีประสบการณ์มากกับครูที่มีประสบการณ์น้อยมีความพึงพอใจแตกต่างกันในปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยจูงใจกับปัจจัยด้าจุน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอยู่ในเกณฑ์สูง

เอกัง เจริญศรี (2522) ได้วิจัยเรื่อง ข้าราชการครู และความพึงพอใจในการทำงาน ของข้าราชการครู สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองกับครูเทศบาลในเขตจังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการทั้งสองกลุ่ม มีขวัญและความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายสูง และมีความภูมิใจในหน้าที่ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติสูง มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการครูส่วนจังหวัดมีความรู้สึกว่าขาดความก้าวหน้า และความมั่นคงในราชการระดับสูง

คำนิง นกแก้ว (2524) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครู-อาจารย์รู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบและลักษณะของงาน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู-อาจารย์พบว่า ครู-อาจารย์ ที่มี เพศ อายุราชการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับนับถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ส่วนครู-อาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

วิบูลย์ แมนสภิตย์(2530) ได้ศึกษารวบรวมเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภออยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือนตามลำดับ

ธีรพงษ์ จุยมณี (2532) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดสงขลา พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ พบว่า เพศต่างกัน แต่ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในปัจจัยส่วนใหญ่ ยกเว้น ด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ส่วนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบ ส่วนขนาดของโรงเรียน ต่างกัน ระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันในทุกด้าน

ปราณี ศรีใส (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดทฤษฎีจูงใจ - ค้ำจุน (Motivation Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของเฟรดเดอริค เฮอริชเบอร์ก(Frederick Herzbery) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ครูอาจารย์ที่ทำการสอนในโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือและความรู้สึกในผลสำเร็จ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าและด้านรายได้และสวัสดิการ เมื่อพิจารณาทุกด้านโดยภาพรวม พบว่าครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.85$)

สุภาพ ดอกกุหลาบ (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหมวดวิชา ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหมวดวิชา ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมุ่งค้นหาระดับของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน ของ เฟรดเดอริค เฮอรัชเบอร์เกอร์ ในการศึกษา ได้แก่ปัจจัยจูงใจรวม 5 ด้านและปัจจัยค้ำจุน รวม 11 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยจูงใจที่ทำให้หัวหน้าหมวดวิชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยว่า ทุกปัจจัยเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุน ที่ทำให้หัวหน้าหมวดวิชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยว่าทุกปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริการ ด้านการนิเทศงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน ด้านชีวิตส่วนตัวและด้านสถานะของตำแหน่ง

สุวัฒน์ กัตติบุตร (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมุ่งศึกษาถึงระดับของความพึงพอใจและประเด็นที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากระดับสูงสุดถึงต่ำสุดโดยใช้แบบสอบถามมาตรฐาน MSQ (The minnesota Satisfaction Questionnaire) เป็นแนวทางในการศึกษารวม 20 ประเด็น ได้แก่ ความสามารถในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน กิจกรรมในระหว่างการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมีอำนาจ

หน้าที่ในส่วนงานของตน นโยบายและการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน ความคิดริเริ่ม ความมีอิสระในการทำงาน คุณธรรมในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การบริการสังคม สถานภาพทางสังคม ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชา งานที่ได้รับมอบหมายและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับพอใจ และประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจสูงคือ ความสามารถในการทำงาน การบริการสังคม และความสำเร็จในการทำงาน ส่วนประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจต่ำคือ ค่าตอบแทนสภาพแวดล้อมในการทำงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

จากการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว พอที่จะสรุปเป็นประเด็นที่น่าสนใจได้ดังนี้

1. งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจหรือเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับตัวแปรต่าง ๆ รวมทั้งศึกษาลำดับความสำคัญของปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย

2. งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน และกลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็นครู อาจารย์ในสถานศึกษาต่าง ๆ

3. งานวิจัยส่วนใหญ่จะใช้ ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ปัจจัยบำรุงรักษาของ Herzberg กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยการนำทฤษฎีดังกล่าวมาใช้นั้นแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ

3.1 เป็นการนำทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยบำรุงรักษา โดยยึดถือตามทัศนะของ Herzberg คือ กำหนดให้ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่นำมาซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยบำรุงรักษา เป็นองค์ประกอบที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.2 เป็นการนำทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยบำรุงรักษา โดยไม่คำนึงถึงทัศนะของ Herzberg เพราะเชื่อว่าปัจจัยทั้งสองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุนของ Herzberg มาใช้ในลักษณะที่สอง โดยกำหนดกรอบในการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาที่ครอบคลุมการปฏิบัติงาน และเหมาะสม ตามสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงทั้งสิ้น 13 ปัจจัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาได้แก่

การวิจัยโดย วิไลรัตน์ พุกษาภิรมย์ (2535) เรื่อง "สภาพการดำเนินการของโรงเรียนประถมศึกษาในโครงการนำร่องขยายการศึกษาภาคบังคับ สังกัด สบจ.เขตการศึกษา 12" โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการของโรงเรียนประถมศึกษาในโครงการนำร่องขยายการศึกษาภาคบังคับสังกัดสบจ.เขตการศึกษา 12 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานของโรงเรียนในโครงการนำร่องขยายการศึกษาภาคบังคับมีปัญหาที่สำคัญคือ จำนวนครูไม่เพียงพอและสอนไม่ตรงกับสาขาวิชาที่ศึกษามา, งบประมาณล่าช้าไม่เพียงพอ, สบจ.ให้การสนับสนุนน้อย, ขาดแหล่งทรัพยากรที่จะเอื้อประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอน, ความร่วมมือระหว่างกรมต่างๆน้อย, สบจ.ให้การสนับสนุนน้อย, การกำกับติดตามนิเทศและประเมินผลปฏิบัติไม่เต็มที่, บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในหลักสูตร, การวางแผนไม่มีประสิทธิภาพและข้อมูลไม่เพียงพอที่จะนำมาเป็นพื้นฐานในการวางแผนที่ดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาอีกเรื่อง หนึ่งคือ การวิจัยโดย แต่งอ่อน บัตถาโร (2534) ซึ่งทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทเรื่อง "การติดตามการดำเนินงานโครงการนำร่องขยายการศึกษาภาคบังคับในเขตการศึกษา 9" โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการดำเนินงานโครงการนำร่องขยายการศึกษาภาคบังคับในเขตการศึกษา 9 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนในโครงการส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในชุมชนที่มีจำนวน 3-5 หมู่บ้าน มีสภาพกำลังพัฒนา อยู่ห่างจากจังหวัด อ่างทอง และกลุ่มโรงเรียนโดยเฉลี่ย 60, 16 และ 5 กิโลเมตรตามลำดับ ห่างจากโรงเรียนมัธยมใกล้ที่สุด และโรงเรียนที่เลี้ยง 14 และ 30 กิโลเมตรตามลำดับ, มีจำนวนนักเรียนระหว่าง 415-601 คน ข้าราชการครู 20-29 คน, ครูส่วนใหญ่มี

วุฒิปริญญาตรี (72%) และมีสถานที่พักในชุมชน, มีอาคารเรียน 3-5 หลัง 16-50 ห้องเรียน และมีจำนวนครุภัณฑ์สำนักงาน การสอนและห้องสมุดตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำที่ควรมีในโรงเรียนมัธยมศึกษาเปิดใหม่เพียงร้อยละ 48.27 ปัญหาการดำเนินงานที่สำคัญได้แก่ครูผู้สอนส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์สอนระดับมัธยมศึกษามาก่อน จึงต้องอาศัยคำแนะนำ จากโรงเรียนพี่เลี้ยง การฝึกอบรมและการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มีปัญหาความล่าช้า ความไม่เพียงพอ และคล่องตัวของการใช้จ่ายงบประมาณ ปัญหาเรื่องการสอนขาดแคลนและสภาพห้องเรียนโต๊ะเก้าอี้ไม่เหมาะสม เป็นต้น

นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ(2535) ได้ศึกษาสภาพการดำเนินงานของโรงเรียนในโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพการดำเนินงานโดยทั่วไปของโรงเรียนในโครงการ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและ เพื่อให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะแก่กระทรวงศึกษาธิการ ในการพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษาที่สำคัญพบว่า โรงเรียนได้จัดให้ครูทำการสอนทั้งระดับมัธยมศึกษาและระดับประถมศึกษารวมกันแล้วไม่เกิน 25 คาบ/สัปดาห์ ครูบางคนรับภาระมากกว่าปกติ โรงเรียนประสบปัญหาครุมีวุฒิไม่ตรงกับวิชาที่สอน ซึ่งมีผลต่อการเรียนการสอนในวิชาดังกล่าว อาคารสถานที่ไม่เพียงพอ วัสดุครุภัณฑ์ ขาดแคลนงบประมาณล่าช้า การประสานงานยังไม่ดีและประชาชนยากจน การศึกษาได้ให้ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะว่าโครงการยังมีปัญหาในเรื่องความพร้อมการประสานงาน และการขาดแคลนบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ จึงควรมีการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว ในเรื่องการเฉลี่ยครูจากโรงเรียนอื่นมาช่วยพัฒนาครู และควรกำหนดโครงสร้างของอัตรา ครูที่จะใช้ในแต่ละปีไว้เพื่อขออัตรากำลังเพิ่มเท่าที่จำเป็น

โดยสรุปแล้วงานวิจัยเกี่ยวกับโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษายังมีไม่มากส่วนใหญ่นั้นที่มีจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาการดำเนินงานของการจัดการและการบริหาร ซึ่งการศึกษา วิจัยเกี่ยวกับตัวครู โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษานั้น ยังไม่มีผู้ใดศึกษาหรือวิจัยไว้