



บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาเสนอไว้ดังนี้

1. ความเป็นมาของการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์พัฒนาการในประเทศไทย
2. ทฤษฎีนิเทศศาสตร์พัฒนาการ
3. ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและงานวิจัย

ความเป็นมาของการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์พัฒนาการในประเทศไทย

ปัจจุบันการสื่อสารมวลชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ ได้ขยายตัวกว้างขวางและก้าวหน้าไปอย่างมาก เช่นเดียวกับกิจกรรมการสื่อสารประเภทอื่นทั่วไป โดยเฉพาะการสื่อสารโทรคมนาคม การไปรษณีย์ และโทรเลข ทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากวิวัฒนาการเทคโนโลยีทางการสื่อสารสมัยใหม่และความก้าวหน้าทางวิทยาการ และเทคนิคการผลิตข่าวสารรายการต่าง ๆ ความเปลี่ยนแปลงในวงการสื่อสารนี้ย่อมมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการขยายตัวทางด้านการศึกษาในประเทศไทยจะมีมาก แต่การนำการศึกษาเหล่านี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศยังไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร ขาดการวางแผนและการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค นอกจากนี้ความรู้ความเข้าใจในด้านทฤษฎีเทคนิค ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้การสื่อสาร เพื่อประโยชน์ในการพัฒนายังไม่เพียงพอและสมบูรณ์เท่าที่ควร เพราะขาดการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ที่จริงจังและน่าเชื่อถือ ดังนั้น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจึงได้เล็งเห็นความสำคัญและถือเป็น

หน้าที่ในการจะผลิตบุคลากรมาช่วยลดช่องว่างนี้จึงได้เปิดสอนสาขาวิชาด้านนี้ในระดับปริญญาโทขึ้นเพื่อหวังจะช่วยเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศได้บ้าง โดยเปิดสอนที่ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีพ.ศ. 2521 เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีความพร้อมทั้งทางด้านบุคลากรและทรัพยากรทางวิชาการอีกทั้งยังตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาด้านนี้ ในการที่จะอำนวยประโยชน์แก่งานพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจ สังคม การปกครอง การศึกษา การสาธารณสุข และการอนามัย โดยการวางนโยบาย การพัฒนา และในด้านการวางนิเทศบายเกี่ยวกับการใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาให้ได้ผลเต็มที่ รวมถึงตลอดถึงการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อบกพร่องและอุปสรรคต่าง ๆ ของแผนและโครงการ

ต่อมาในปี พ.ศ. 2528 คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ก็ได้เล็งเห็นความสำคัญของวิชาการด้านนี้เช่นกัน จึงได้เปิดสอนสาขาสื่อสารพัฒนาการ (Development Communication) ในระดับปริญญาโทขึ้น โดยสอนเน้นหนักด้านการศึกษาทฤษฎี กระบวนการ เทคนิคและนิเทศบายเกี่ยวกับการใช้การสื่อสารประเภทต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งจะเห็นได้ว่าทั้งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต่างก็มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือการที่จะช่วยกันพัฒนาประเทศ โดยการใช้การสื่อสาร ซึ่งไม่เพียงแต่ในประเทศไทยเท่านั้นที่เห็นความสำคัญของสาขาวิชานี้ แม้ในประเทศกำลังพัฒนาทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นประเทศฟิลิปปินส์หรือประเทศอินโดนีเซียก็ได้เห็นความสำคัญและเปิดสอนวิชาการด้านนิเทศศาสตร์พัฒนาการเช่นเดียวกัน

ปัจจุบันมีนิสิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชานิตเทศศาสตร์พัฒนาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมาแล้ว 9 รุ่น ส่วนมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ยังไม่มีผู้สำเร็จ การศึกษาในสาขานี้คาดว่าจะเริ่มมีในปีการศึกษา 2532 ในจำนวนผู้จบการศึกษาจากสาขาวิชานี้ได้กระจายกันไปปฏิบัติงานตามหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนต่าง ๆ ซึ่งนอกจากจะปฏิบัติงานวิชาชีพสื่อสารทั่วไปในลักษณะที่ลึกซึ้งทางด้านการวางแผน การใช้สื่อเพื่อการพัฒนาแล้วยังสามารถปฏิบัติงานระดับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่เกี่ยวกับโครงการพัฒนาต่าง ๆ ตามความสนใจและถนัดอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชานี้มาถึง 9 รุ่นแล้ว แต่ก็ยังไม่เพียงพอกับความต้องการของสังคมอยู่ ดังนั้น ในทุกปีหน่วยงานราชการ จึงได้พิจารณาส่งข้าราชการในสังกัดมาสอบคัดเลือกเข้าศึกษาในสาขา

วิชานี้ แต่มหาวิทยาลัยทั้ง 2 แห่ง ก็มีขีดจำกัดสามารถรับได้ปีละประมาณ 20-40 คนเท่านั้น ในมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีเปิดระดับปริญญาโทในขณะนั้นก็มี 2 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต แต่ก็เปิดสอนสาขานี้เฉพาะศาสตร์ที่เน้นทางด้านธุรกิจไม่ใช่เน้นทางด้านการสื่อสารเพื่อการพัฒนา ดังนั้นทั้งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จึงมีภาระหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตในสาขาวิชานี้ตามความต้องการของสังคมต่อไป เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยและบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาประเทศด้านการใช้สื่อในการพัฒนา

ทฤษฎีนิเทศศาสตร์พัฒนาการ

ในฐานะที่ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา และในการพัฒนาสังคมทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศนั้น คนซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในกระบวนการพัฒนาจะต้องได้รับการพัฒนาเสียก่อน ทั้งนี้เพราะการพัฒนาจะต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชน การที่ประชาชนจะสามารถให้ความร่วมมือกับรัฐได้ ประชาชนจะต้องมีความรู้ (knowledge) มีทัศนคติ (attitude) ที่ดีต่อการพัฒนา ตลอดจนมีความเข้าใจ (understanding) ถึงความจำเป็นความสำคัญ และแผนของโครงการพัฒนาเสียก่อนประชาชนจึงจะปฏิบัติ (performance) ตามแผนการพัฒนาได้ ปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาคนก็คือปัจจัยในเรื่องการสื่อสาร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะสามารถพัฒนาความรู้ ทัศนคติ ตลอดจนความเข้าใจของประชาชนได้บทบาทของการสื่อสารในการพัฒนาสังคมก่อให้เกิดการพัฒนาวิชาการด้านการสื่อสารเพื่อการพัฒนา หรือนิเทศศาสตร์พัฒนาการ (Development Communication) (ประมะ สตะเวทิน, 2527)

คำว่า "นิเทศศาสตร์พัฒนาการ" หรือ "สื่อสารเพื่อการพัฒนา" แปลจากภาษาอังกฤษว่า "Development Communication"

หากจะกล่าวโดยทั่วไป "การสื่อสารเพื่อการพัฒนา" หมายถึง การนำเอาสื่อสารทุกรูปแบบมาช่วยส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการพัฒนาประเทศ ได้แก่ การพัฒนาเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม ทั้งนี้เพราะในประเทศที่กำลังพัฒนา เช่น ประเทศไทยนั้นมีความจำเป็นเร่งด่วน จะต้องกระตุ้น และเร่งรัดกระบวนการพัฒนาประเทศให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ ผู้วางแผนและนโยบายเห็นว่าการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยผลักดันให้กระบวนการพัฒนาประเทศสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี (บุญเลิศ ศุภคิลก, 2530) การสื่อสารเพื่อการพัฒนาจึงเป็นกระบวนการสื่อสารผสมผสานรูปแบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน (Multi-

Media Integrated Communication Process) เพื่อช่วยให้โครงการต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาที่กำหนดไว้

การสื่อสาร (Communication)

คำว่า "การสื่อสาร" หรือเรียกในภาษาอังกฤษว่า "Communication" นั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน (ประมะ สตะเวทิน, 2529) เช่น

เอเวอเรท เอ็มโรเจอร์ส และเอฟ ฟลอยด์ ชูเมเกอร์ (Everett M. Rogers and F. Floyd Shoemaker) "การสื่อสารคือ กระบวนการซึ่งสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร"

ประมะ สตะเวทิน "การสื่อสาร คือกระบวนการของการถ่ายทอดสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสารไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร โดยผ่านสื่อ"

การสื่อสารระหว่างมนุษย์เป็นกระบวนการอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เป็นกิจกรรมพลวัตหรือกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา (Dynamic) ไม่มีจุดเริ่มต้นหรือจุดจบที่เห็นได้เด่นชัด การสื่อสารที่คิดขึ้นโดย นิวคอมบ์ (Newcomb) สะท้อนให้เห็น "กระบวนการทำงาน" ของการสื่อสารระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดี สมมติฐานสำคัญของ นิวคอมบ์ ก็คือ กิจกรรมการสื่อสารจะช่วยให้บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมีความคิดเกี่ยวกับปัญหาในลักษณะที่คล้ายคลึงกันมาก (Newcomb, 1953) แนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารทหานองนี้จะช่วยให้มองเห็นภาพพจน์ของความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับการพัฒนาได้อย่างถูกต้องและชัดเจนมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม วิธีที่ง่ายและนิยมกันมากในการอธิบายความหมายของการสื่อสารคือ จำแนกให้เห็นองค์ประกอบต่าง ๆ ของการสื่อสาร คานิยามของฮาโรลด์ลาสเวลล์ (Harold Lasswell) เป็นที่นิยมแพร่หลายและได้รับการอ้างอิงมากเพราะครอบคลุมเอาองค์ประกอบต่าง ๆ ของการสื่อสารไว้เกือบทั้งหมด โดยตั้งเป็นประโยคคำถามสั้น ๆ ว่า (Lasswell, 1971)

ใคร (Who) ?

พูดอะไร (Says what) ?

ผ่านสื่อใด (In which channel) ?

กับใคร (To whom) ?

เกิดผลอย่างไร (With what effect) ?

ฉะนั้นตามแนวความคิดของ ลาสเวลล์ นั้น การสื่อสารมีองค์ประกอบสำคัญคือ "แหล่งสาร" (source หรือ who) "สาร" (message หรือ what) "สื่อ" (media หรือ which channel "ผู้รับสาร" (receiver หรือ whom) "ประสิทธิผล" (what effects) นักวิชาการคนอื่นที่มีความคิดทวนองเดียวกับ ลาสเวลล์ ได้แก่ เบอร์โล และโรเจอร์ส (Berlo, 1960, Rogers, 1969) แบบของ เบอร์โล เรียกว่า S M C R ซึ่งย่อมาจาก Source, Message, Channel และ Receive ต่อมาโรเจอร์ส ได้เสนอเพิ่มองค์ประกอบเข้าไปอีกคือ "ปฏิกริยาตอบสนอง" (feedback) ซึ่งเป็นการรวมองค์ประกอบตามแนวความคิดของ ลาสเวลล์ และ เบอร์โล ซึ่งจะได้องค์ประกอบคือ Source, Message, Channel, Receiver, Effect, Feedback : S M C R E F

นอกจากกระบวนการและองค์ประกอบต่าง ๆ ของการสื่อสารแล้ว คำนิยามบางคำยังพิจารณาคลุมไปถึง "หน้าที่" ของการสื่อสารด้วย ในกรณีนี้ นักวิชาการส่วนมากอาศัยหลัก "การวิเคราะห์หน้าที่" ในการอธิบายบทบาทของ สื่อมวลชนในการพัฒนาประเทศ ลาสเวลล์กล่าวถึงหน้าที่สำคัญของสื่อมวลชนไว้ทั้งหมดสามประการ คือ

1. หน้าที่ให้ข่าวสาร
2. หน้าที่ให้ความเห็น
3. หน้าที่ให้การศึกษาและถ่ายทอดวัฒนธรรม ต่อมา ชาร์ลส์ ดาร์วิน (Charles Darwin) ได้เพิ่มหน้าที่ข้อที่สี่ คือหน้าที่ให้ความบันเทิง หน้าที่ทั้งสี่ ประการนี้เป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย

การพัฒนาประเทศ (National Development)

คำว่า "การพัฒนา" (development) เป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย และมีผู้ให้คำนิยามไว้มากมาย เช่น

ซิงห์ (Sinha) ให้คำจำกัดความของการพัฒนาว่า "เป็นกระบวนการของการเคลื่อนไหวจากสภาพที่ไม่น่าพอใจไปสู่สภาพที่น่าพอใจ การพัฒนาเป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงเสมอไม่หยุดนิ่ง"

โรเจอร์ส และสเวนนิ่ง (Rogers with Svenning) ให้นิยามว่า "การพัฒนาเป็นรูปแบบการเปลี่ยนแปลงสังคมซึ่งเกิดจากการนำเอาแนวความคิดให้เข้ามาใช้ในระบบสังคมเพื่อช่วยเพิ่มรายได้ของประชาชนและยกระดับการครองชีพให้ดีขึ้น โดยอาศัยวิธีการผลิตสมัยใหม่ และการจัดองค์การทางสังคมที่มีประสิทธิภาพ (Roger with Svenning, 1969)

การที่สังคมหรือประเทศจะพัฒนาไปได้นั้น จำเป็นจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมของประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จะต้องเกิดจากความสมัครใจของประชาชน เป็นความรู้สึก หรือความต้องการของประชาชนที่จะเปลี่ยนแปลง ดังนั้นประเทศที่กำลังพัฒนาจำเป็นต้องทำให้ประชาชนตระหนักถึงความจำเป็นของการพัฒนาประเทศ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการพัฒนาประเทศ จะต้องทำให้การตัดสินใจของประชาชนในการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของตนเป็นไปได้อย่างขึ้น และต้องทำให้ประชาชนนำเอาวิธีปฏิบัติแบบใหม่มาใช้ให้เกิดผลโดยราบรื่นและรวดเร็ว ในการนี้การสื่อสารมีบทบาทสำคัญมากที่จะช่วยสำรวจภาวะใหม่ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในสังคมขึ้นมาและควบคุมกระบวนการเปลี่ยนแปลง สอนทักษะใหม่ ๆ ให้ประชาชน สอนให้ประชาชนคุ้นเคยกับสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนทำให้ประชาชนเข้าร่วมในโครงการพัฒนา (ประมะ สตะเวทิน, 2529)

หน้าที่ของการสื่อสารในการพัฒนา

การปฏิบัติหน้าที่ของการสื่อสารเพื่อพัฒนาสังคมในขณะที่ประเทศกำลังพัฒนาไปนั้นมีลักษณะดังนี้

1. หน้าที่ในการให้ข่าวสาร (Informative Function) ก่อนที่ประเทศจะพัฒนาไปได้นั้น ประชาชนจะต้องมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตัวเอง และสังคมโดยรวม ดังนั้นหน้าที่ของการสื่อสารจึงเป็นการให้ข่าวสารแก่ประชาชนในลักษณะที่สร้างบรรยากาศแห่งการพัฒนา ด้วยการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาแก่ประชาชนให้มาก ๆ สารของข่าวสารที่เสนอได้แก่ วิถีชีวิตของสังคมที่พัฒนา โครงการพัฒนาต่าง ๆ ระบบการเมือง สังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของประเทศตนเอง และประเทศที่พัฒนาเป้าหมาย และปัญหาของการพัฒนาการเสนอข่าวลักษณะนี้เป็นการกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความสนใจต่อการพัฒนา และเป็นการสร้างบรรยากาศแห่งการพัฒนา ทำให้ประชาชนหลุดจากวังวนขงขึ้น และสามารถเปรียบเทียบตัวเองและสังคมของตัวเอง กับสังคมอื่น และคนใน

สังคมอื่นได้ (Schramm, 1964 : 127-132 อ้างถึงในประมะ สตะเวทิน, 2529)

2. หน้าที่ในการชักจูงใจ (Persuasive Function) การพัฒนาประเทศย่อมส่งผลกระทบต่อ วิถีชีวิตของประชาชน กล่าวคือ ประชาชนต้องเปลี่ยนทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมของตนเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ ในสังคม หน้าที่ของการสื่อสารในประเทศที่กำลังพัฒนาก็คือ การชักจูงใจให้ประชาชนเปลี่ยนวิถีชีวิตของตนและตัดสินใจเข้าร่วมในโครงการพัฒนาอย่างจริงจังด้วยการแสดงความคิดเห็น สนับสนุนโครงการพัฒนาของรัฐบาล และชี้แนะการตัดสินใจของประชาชน ตลอดจนชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ประชาชนและสังคมโดยส่วนรวมจะได้รับจากการพัฒนา

3. หน้าที่ในการให้การศึกษา (Educational Function) ในการพัฒนาประเทศนั้น เมื่อประชาชนได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับความจำเป็นต้องมีการพัฒนาจนเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น และตัดสินใจที่จะเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของตนแล้ว สิ่งก็ตามมาก็คือ ท้าย่างไรประชาชนจึงจะมีความรู้ความสามารถในการที่จะปรับตัวเองให้เข้ากับสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ นั่นคือ ท้าย่างไรประชาชนจึงจะมีความสามารถในการที่จะใช้วิธีการใหม่ ๆ หรือประกอบอาชีพใหม่ คำตอบคือ รัฐบาลจะต้องให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องการอ่านออกเขียนได้ การเมือง การเกษตร การสาธารณสุข และการช่าง ซึ่งการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สื่อมวลชนสามารถที่จะทำหน้าที่ในการให้ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปรับตัวให้เข้ากับการพัฒนาสังคมได้ โดยการให้ความรู้แก่ประชาชนทั้งในเรื่องการอ่านออกเขียนได้ การปรับปรุงการกินอยู่ และการประกอบอาชีพ (Schramm, 1964 : 100-144 อ้างถึงใน ประมะ สตะเวทิน, 2529)

การใช้การสื่อสารเพื่อการพัฒนา

การพัฒนาประเทศเป็นปรากฏการณ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ หลายกิจกรรม ดังนั้นในการดำเนินการพัฒนาประเทศรัฐบาลจึงต้องดำเนินการวางแผนพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนา กิจกรรมต่าง ๆ ของการพัฒนาประเทศแบ่งได้หลายด้าน ดังนี้คือ (ประมะ สตะเวทิน, 2530)

- การใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนาการศึกษา
- การใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนาการสาธารณสุข

- การใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนาการเกษตร
- การใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนาการเมือง
- การใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนาสังคม
- การใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนาวัฒนธรรม
- การใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนาการเศรษฐกิจและการอุตสาหกรรม

การใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนาการศึกษา

ในการพัฒนาประเทศมีปัจจัยต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนามากมาย ปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งคือ คนประเทศจะพัฒนาไปได้ต้องอาศัยคนที่มีคุณภาพ มีสุขภาพดี มีความรู้ความสามารถและการที่คนจะมีความรู้ความสามารถก็ต้องมีการพัฒนาในด้านการศึกษา นอกจากนี้แล้วการสื่อสารก็สามารถถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการศึกษาได้ด้วย ในทางปฏิบัติมีการนำการสื่อสารมาใช้เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนใน 2 ลักษณะ คือ

1. การใช้การสื่อสารในการสอนให้รู้หนังสือ การรู้หนังสือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสร้างพลเมืองที่มีคุณภาพ มีความคิดสร้างสรรค์ และเร่งการพัฒนาประเทศ ดังนั้น เนื้อหาของการสอนจึงต้องเกี่ยวข้องกับความเป็นของชุมชนและแผนพัฒนาแรงจูงใจต้องเกิดจากความเชื่อมั่นว่าการเรียนเพื่อรู้หนังสือนี้เป็นสิ่งที่ดีต่อตัวเองและชุมชน การสื่อสารที่ใช้ในการสอนให้รู้หนังสือนี้มี 3 รูปแบบ

แบบแรก เป็นการใช้อาสาสมัครช่วยสอนหนังสือให้คนที่ไม่รู้หนังสือโดยใช้สื่อวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์

แบบที่สอง คือ การเรียนการสอนในโรงเรียนโดยมีครูทำหน้าที่สอนและมีภาพยนตร์ วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นสื่อช่วยการสอน

แบบที่สาม คือการใช้สื่อสารมวลชนทางวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ หรือภาพยนตร์ เป็นสื่อการสอนในการสอนแบบนอกระบบโรงเรียนแก่ผู้ไม่รู้หนังสือ

2. การใช้การสื่อสารในการศึกษาทั่ว ๆ ไป ปัจจุบันได้มีการนำเอาสื่อมวลชนมาใช้ในการศึกษาอย่างแพร่หลาย และสื่อมวลชนก็ได้มีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วย ไม่ว่าจะเป็นการใช้วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ ประกอบการสอนในชั้นเรียนเพื่อช่วยพัฒนาคุณภาพในการสอน เพื่อยก

ระดับความสามารถของครู และการใช้วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนที่อยู่ที่บ้านหรือแก่ชุมชนที่ยังไม่มีโรงเรียน

ดังนั้นการสื่อสารและการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่คู่กันและเกื้อกูลส่งเสริมซึ่งกันและกัน ดังจะเห็นได้จากการศึกษาไม่ว่าจะเป็นในระบบหรือนอกระบบโรงเรียน ต่างก็มุ่งพัฒนาคนให้มีความรู้ ความคิด สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพสังคม สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้ ส่วนบทบาทหน้าที่ของการสื่อสารก็ช่วยให้บุคคลพัฒนา ดังจุดมุ่งหมายของการศึกษา เช่นกันที่เห็นได้ชัดเจนคือ การใช้การสื่อสารช่วยในการฝึกหัดให้คนอ่านออกเขียนได้ การที่ประเทศจะพัฒนาได้เพียงใดนั้นประชาชนต้องได้รับการศึกษาระดับหนึ่งก่อนอย่างน้อย ต้องอ่านออกเขียนได้ ดังที่ เลอเนอร์ (Lerner อ้างถึงใน เสถียร เขยประทับ, 2528) ชี้ให้เห็นว่า "การอ่านออกเขียนได้เป็นทักษะเบื้องต้นของบุคคลที่เป็นฐานสำหรับการพัฒนาต่อไป"

ถ้าปราศจากการสื่อสาร การสอนอ่านเขียนจะเกิดขึ้นได้อย่างไร เช่นเดียวกับการพัฒนาในด้านอื่น ๆ ก็คงเกิดได้ยากเช่นกัน (สมาลี สังข์ศรี, 2530)

การใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนาการสาธารณสุข

ประเทศจะพัฒนาได้ต้องอาศัยประชาชนที่มีสุขภาพอนามัยดีสภาพแวดล้อมปราศจากมลภาวะรัฐ จะต้องจัดบริการสาธารณสุขให้ครอบคลุม การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และให้ประชาชนร่วมมือในการพัฒนาสุขภาพอนามัยของตนเอง ครอบครัว และชุมชน ดังนั้นประชาชนจะต้องได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาสาธารณสุข การพัฒนาสาธารณสุขจึงจำเป็นต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้ ความเข้าใจและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาสาธารณสุขของประเทศ บทบาทของการสื่อสารในการพัฒนาการสาธารณสุขก็คือ

1. การให้ข่าวสาร เพื่อแจ้งให้ประชาชนทราบเรื่องราวต่าง ๆ และเพื่อกระตุ้นความสนใจของประชาชนให้ร่วมมือในการแก้ปัญหาสุขภาพอนามัย และส่งเสริมสุขภาพตนเอง

2. การให้ความรู้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และรู้จักวิธีการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาสาธารณสุขด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผนครอบครัว การสาธารณสุขขั้นมูลฐานการป้องกันยาเสพติด เป็นต้น

3. ชักจูงใจให้ประชาชนปฏิบัติตามแผนการพัฒนาศาธารณสุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

การใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนาการเกษตร

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของประเทศที่กำลังพัฒนา ก็คือปัญหาการเกษตร การเกษตรเป็นอาชีพหลักของประชาชนส่วนใหญ่ในประเทศผู้ประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมเหล่านี้มีความค้อยในหลาย ๆ เรื่องทั้งความสามารถในการอ่านออกเขียนได้ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการแสวงหาข่าวสารของมนุษย์ ทำให้ไม่สามารถที่จะสร้างผลผลิตทางการเกษตรให้ได้คุณภาพดีและมีปริมาณคุ้มค่ากับการลงทุนทั้งด้านแรงงานและทุน เพราะใช้วิธีการเกษตรแบบเก่า ไม่สามารถที่จะปรับปรุงที่ดินทำกินซึ่งมีอยู่จำกัดให้มีคุณภาพดีขึ้น ขาดความสามารถทางด้านการค้า เมื่อสร้างผลผลิตออกมาแล้วก็ไม่สามารถนำผลผลิตไปสู่ตลาดได้ ขาดข่าวสารเกี่ยวกับสังคมภายนอก ทำให้มีโลกทัศน์แคบและขาดความกระตือรือร้น ยึดติดกับขนบธรรมเนียมประเพณีแบบดั้งเดิม และต่อต้านการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาการเกษตรกรรมเพื่อพัฒนาเกษตรกรจึงมีความสำคัญยิ่งสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนา การสื่อสารเพื่อพัฒนาการเกษตรกรรม จึงเป็นโครงการที่จะต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบ ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญในการเผยแพร่ข่าวสารให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน

การใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนาการเมือง

ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งของประเทศที่กำลังพัฒนาทั้งหลาย เชนิอยู่ก็คือหาอย่างไรประชาชนของประเทศจึงจะมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบการเมืองและการปกครองของประเทศ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่ทางการเมืองได้อย่างถูกต้อง

การเรียนรู้และการพัฒนาทางการเมือง การปกครองของประชาชนนั้น เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและดำเนินไปตลอดชีวิตในลักษณะของการสะสม ดังนั้นสถาบันต่าง ๆ ในสังคมจึงมีส่วนในการทำให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้ และการพัฒนาได้ทั้งสิ้นนับตั้งแต่ครอบครัว สถาบันการศึกษา กลุ่มเพื่อน พรรคการเมือง สมาคมวิชาชีพ และสถาบันที่ขาดเสียมิได้ก็คือ สถาบันสื่อมวลชน เพราะเป็นสถาบันที่สามารถถ่ายทอดข่าวสารความรู้ และความคิดเห็นทางด้านการเมืองการปกครองไปสู่ประชาชนได้อย่างกว้างขวาง อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าสถาบัน

สื่อมวลชนทำหน้าที่ในการพัฒนาด้านการเมืองการปกครองของประชาชนได้ดังต่อไปนี้คือ

1. ทำให้เกิดความสนใจ การเสนอข่าวสารเรื่องราวต่าง ๆ ทั้งในแง่ของตัวบุคคล ซึ่งเป็นผู้นำนโยบาย ความคิดเห็น เป็นประจักษ์มาเสมอและต่อเนื่อง ย่อมทำให้ประชาชนได้รับข่าวสารการเมืองการปกครองโดยอัตโนมัติและค่อย ๆ สะสมจนเกิดเป็นความสนใจขึ้น

2. ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจ เรื่องของการเมืองการปกครองเป็นเรื่องที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและเข้าใจยากสำหรับคนโดยทั่วไป การได้รับข่าวสารก็อยู่เป็นประจักษ์จากสื่อมวลชนทั้งทางหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และนิตยสาร ย่อมเป็นโอกาสที่ดีจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจที่ละน้อยจนถึงขั้นใช้งานได้

3. การทำให้เกิดทัศนคติ การเสนอข่าวสาร ความคิดเห็น และข้อโต้แย้งทางการเมืองการปกครองของสื่อมวลชนจะสามารถช่วยกำหนดทัศนคติ ค่านิยม และการตัดสินใจแก่ประชาชนได้

4. ทำให้เกิดการปฏิบัติ เมื่อประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจ ยอมรับทัศนคติใหม่ เกิดความตระหนักรู้แล้ว สื่อมวลชนก็ทำหน้าที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะกระตุ้นให้ประชาชนลงมือปฏิบัติต่อไปไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการวิพากษ์วิจารณ์ การแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นทางการเมือง หรือนโยบายการปกครองของรัฐบาล และพรรคฝ่ายค้าน การออกเสียงเลือกตั้ง การสมัครรับเลือกตั้ง การเข้าเป็นสมาชิกของพรรคการเมืองการมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น การแสดงประชามติ เป็นต้น

นอกจากสถาบันสื่อมวลชนจะสามารถช่วยพัฒนาประชาชนได้แล้ว สถาบันสื่อมวลชนยังมีบทบาทในการพัฒนาสถาบันการเมืองและการปกครองในประเทศได้ด้วยไม่ว่าจะเป็นรัฐบาล หน่วยงานราชการ พรรคการเมือง และกลุ่มอิทธิพล โดยการเสนอข่าวสาร และความคิดเห็น ทั้งนี้ เพราะในกระบวนการการเมืองและการปกครองนั้นถือว่า สถาบันสื่อมวลชนเป็นกระจกเงาสะท้อนให้สถาบันทางการเมืองการปกครองทราบถึงพฤติกรรมของตน

การใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนาสังคม

สิ่งที่เป็นปัญหาของประเทศที่กำลังพัฒนาในขณะที่ประเทศกำลังอยู่ใน

กระบวนการของการพัฒนา ก็คือ เมื่อมีการพัฒนาทางด้านวัตถุและมีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในประเทศ สิ่งที่มีมักจะติดตามมาจากผลของการพัฒนาทางด้านวัตถุและเทคโนโลยีก็คือ สภาพของสังคมเปลี่ยนแปลงไป เมืองเล็กเปลี่ยนสภาพมาเป็นเมืองใหญ่ ชุมชนเล็ก ๆ กลายมาเป็นเมือง สภาพเหล่านี้ย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ทางสังคมติดตามมา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาอาชญากรรม ปัญหาเยาวชน ปัญหา ยาเสพติด ปัญหาแหล่งเสื่อมโทรม ปัญหาแรงงาน ปัญหาด้านศีลธรรม อุดมการณ์ที่แท้จริงของการพัฒนาประเทศก็คือ เมื่อประเทศพัฒนาไปแล้ว ทว่าอย่างไรประชาชนและสถาบันต่าง ๆ ในประเทศจึงจะสามารถปรับตัวได้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพของสังคมที่เปลี่ยนแปลง ได้อย่างสมคณทว่าอย่างไรปัญหาต่าง ๆ ด้านสังคมจึงจะไม่เกิดขึ้น ทว่าอย่างไรจึงจะสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ทางสังคม ซึ่งอาจเกิดขึ้นเนื่องจากความเจริญทางด้านวัตถุ เพื่อให้การพัฒนาประเทศเป็นทั้งการพัฒนาทางด้านวัตถุและการพัฒนาทางด้านสังคม

การสื่อสารซึ่งเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานของกระบวนการสังคมจึงสามารถถูกใช้เพื่อการพัฒนาทางด้านสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อมวลชนซึ่งสามารถเผยแพร่ข่าวสารถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็วและแพร่หลาย โครงการรณรงค์โดยใช้การสื่อสารและสื่อมวลชนจึง เป็นสิ่งที่จำเป็น

สื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ ที่สามารถทำหน้าที่ในด้านนี้ได้มีดังนี้

1. วิทยุกระจายเสียง การใช้วิทยุกระจายเสียงเป็นสื่อในการพัฒนาทางด้านสังคมนั้น สามารถกระทำได้หลายรูปแบบ เช่น กระทำในรูปของบทบาทหรือสารคดีโดยการอ่านบท ความหรือสารคดีออกอากาศ การปาฐกถา และการอภิปราย ตลอดจนการสัมภาษณ์ผู้มีความรู้และผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ นอกจากนั้นยังสามารถกระทำได้ในรูปได้ในเรื่องของความบันเทิง เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ฟัง และหลีกเลี่ยงการให้ความรู้โดยตรง ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังเบื่อหน่าย โดยการจัดเป็นละคร จัดรายการแข่งขันตอบปัญหา หรืออาจจัดในรูป ประการศาคาขวัญ หรือบทสนทนาสั้น ๆ

2. วิทยุโทรทัศน์ วิทยุโทรทัศน์สามารถใช้ในการพัฒนาทางด้านสังคมได้หลายรูปแบบเช่นกัน เช่น เสนอรายการเกี่ยวกับปัญหาสังคมและการพัฒนาสังคม เป็นประจำในรูปของการปาฐกถา การอภิปราย หรือฉายภาพยนตร์ การแข่งขันตอบปัญหา ทว่าเป็นประเภทศาคาขวัญ หรือบทสนทนาสั้น ๆ ประกอบการฉายสไลด์หรือภาพยนตร์สอดแทรกเนื้อหาในรายการวิทยุโทรทัศน์ต่าง ๆ เช่น รายการเพลง รายการกีฬา รายการเกมต่าง ๆ โดยโฆษณา หรือพิธีกรพูดสอดแทรกเนื้อหาใน

รายการ นอกจากนั้นในวาระครบรอบแต่ละปีของโครงการรณรงค์ต่าง ๆ ก็อาจจัดให้มีรายการพิเศษทางวิทยุโทรทัศน์ได้

3. ภาพยนตร์ ภาพยนตร์สารคดี หรือภาพยนตร์การ์ตูนที่สร้างขึ้นเพื่อการพัฒนาและแก้ไขปัญหาสังคมก็สามารถที่จะใช้เป็นสื่อได้อย่างดี ภาพยนตร์เป็นสื่อมวลชนที่สามารถสร้างความบันเทิงและประทับใจแก่ประชาชนได้ และสามารถทำความเข้าใจกับประชาชนได้ดี เพราะประชาชนสามารถทำความเข้าใจกับภาพและการบรรยายได้โดยไม่ต้องรู้หนังสือ

4. หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร หนังสือพิมพ์ และนิตยสารก็สามารถช่วยในการพัฒนาและแก้ปัญหาคอมมิตีได้เช่นกัน ในรูปของข่าว บทความ สารคดี หรือคอลัมน์ประจำ รวมทั้งอาจเสนอในรูปของการ์ตูนเพื่อเรียกร้องความสนใจจากประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็ก รูปแบบของวิธีการดังกล่าวข้างต้นไม่ปรากฏให้เห็นเป็นประจำในหนังสือพิมพ์และนิตยสารของประเทศไทยในปัจจุบัน

การใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนาวัฒนธรรม

วัฒนธรรม คือ ผลรวมของพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ของกลุ่มคนที่อยู่ในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์หนึ่ง ๆ พฤติกรรมเหล่านี้ถือว่าเป็นประเพณีของคนเหล่านั้น และถูกถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งมายังรุ่นต่อไป วัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไปทีละน้อยแต่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (K.S.Sitaram อ้างถึงใน ประมะ สตะเวทิน, 2530) วัฒนธรรมประกอบด้วยความรู้ ความเชื่อ คีลปะ กฎหมาย ศิลธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ความสามารถต่าง ๆ และนิสัยของมนุษย์ในสังคม

การสื่อสารกับวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ในแง่หนึ่งนั้นการสื่อสารเกิดขึ้นภายใต้ขอบเขตของวัฒนธรรมวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร เพราะวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสารของสมาชิกของสังคม ในขณะที่เดียวกันการสื่อสารก็เป็นเครื่องมือในการทำให้วัฒนธรรมดำรงอยู่ได้ ในส่วนของการใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนาวัฒนธรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาประเทศนั้น การสื่อสารสามารถถูกนำมาใช้ได้ในลักษณะดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารมวลชน ช่วยเผยแพร่วัฒนธรรมของชาติในด้านต่าง ๆ ไปสู่ประชาชนที่อยู่ในส่วนต่าง ๆ ของประเทศ ทำให้วัฒนธรรมของชาติแพร่หลายและคงความเป็นชาติไว้ได้

2. สื่อมวลชนนำวัฒนธรรมของท้องถิ่นมาสู่คนอื่นของประเทศก่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และสร้างความเป็นปึกแผ่นระหว่างคนในท้องถิ่นต่าง ๆ ในประเทศ ซึ่งเป็นอุดมการณ์อย่างหนึ่งของการพัฒนาประเทศ รวมทั้งยังทำให้วัฒนธรรมของคนเฉพาะกลุ่มเฉพาะพื้นที่เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายจนกลายเป็นวัฒนธรรมมวลชน

3. สื่อมวลชนช่วยทำนุบำรุงส่งเสริมและถ่ายทอดวัฒนธรรมที่ดั่งมาจากคนรุ่นเก่ามาสู่คนรุ่นใหม่ เช่น กิริยามารยาท การเข้าสังคม ศาสนา เอกลักษณ์ของชาติ ฯลฯ เพื่อปลูกฝังให้สมาชิกใหม่ของสังคมสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับสภาพของสังคม เกิดความภูมิใจในวัฒนธรรมของชาติ และไม่ทำลายล้างวัฒนธรรมที่ดั่งงามของชาติ

4. ปัญหาประการหนึ่งของการพัฒนาวัฒนธรรมก็คือ การเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรม ซึ่งมีแหล่งที่มาทั้งจากภายในสังคมเองและทั้งจากอิทธิพลของต่างประเทศ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงบางส่วน of วัฒนธรรมเป็นผลมาจากการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาด้านวัตถุ หน้าที่ของการสื่อสารในการเผชิญกับปัญหานี้ก็คือ การทำให้การเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมเป็นไปอย่างเหมาะสมกับกาลเวลาและวิถีชีวิตของประชาชนควบคุมให้การเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรม เป็นวัฒนธรรมที่ทำให้วิถีชีวิตของประชาชนดีขึ้น ควบคุม และป้องกันไม่ให้วัฒนธรรมของต่างชาติซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่ไม่เหมาะสมกับสังคมกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตของประชาชน

การใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนาการเศรษฐกิจและการอุตสาหกรรม

แนวคิดเริ่มแรกของการพัฒนาประเทศเน้นที่การพัฒนาเศรษฐกิจ เพราะการพัฒนาเศรษฐกิจ หมายถึง การทำให้ฐานะของประเทศและประชาชนดีขึ้นในด้านการเงิน การที่ประเทศจะพัฒนาด้านเศรษฐกิจได้ดีและรวดเร็วก็ต้องอาศัยการพัฒนาจากสังคมเกษตรกรรมไปสู่สังคมอุตสาหกรรม เพราะสินค้าอุตสาหกรรมนั้นขายได้ราคาสูง ทำให้ฐานะทางเศรษฐกิจของประเทศรุดหน้าได้ดีกว่าสินค้าทางด้านเกษตรกรรมมาก เรื่องของการพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมจึงเป็นหัวใจของการพัฒนาประเทศ

การพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมนั้น จำเป็นต้องอาศัยตลาดเพื่อเป็นที่ระบายสินค้าอุตสาหกรรมทั้งตลาดภายใน และภายนอกประเทศ ทั้งระดับเอกชนและประเทศโดยส่วนรวม กลไกที่สำคัญอันหนึ่งที่จะทำให้การจำหน่ายสินค้า

ในตลาดเป็นไปได้อย่างแพร่หลายก็คือ การส่งเสริมการตลาด ซึ่งมีการสื่อสาร เป็นปัจจัยที่สำคัญ การนำเอาการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการ ส่งเสริมการตลาด

การผลิตสินค้าอุตสาหกรรมสมัยใหม่ กระทำโดยเครื่องจักรที่ทันสมัย ซึ่งสามารถผลิตสินค้าออกมาได้เป็นจำนวนมาก และสินค้าประเภทเดียวกันของ บริษัทหนึ่งมีลักษณะ และคุณภาพที่ใกล้เคียงกันกับสินค้าของบริษัทอื่น การแข่งขัน ระหว่างบริษัทจึงเกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ซื้อได้ทราบว่าสินค้าของตนอยู่ในตลาด สินค้า ของตนมีลักษณะ และคุณสมบัติอย่างไร รวมทั้งต้องการชี้ให้ผู้ซื้อเกิดความรู้สึกว่า สินค้าของตนต่างจากสินค้าของคู่แข่ง มีคุณภาพดีกว่า สินค้าของคู่แข่ง ผลที่ ตามมาก็คือ การใช้การโฆษณาเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับ สินค้าและชักจูงใจให้ประชาชนซื้อสินค้าของตน ดังจะเห็นได้ว่าการโฆษณาสินค้า ได้เป็นอย่างดีแพร่หลายและกว้างขวาง โดยอาศัยสื่อต่าง ๆ นับตั้งแต่ป้าย โฆษณาตามอาคาร ป้ายโฆษณาข้างและทำยรถโดยสารประจำทาง โฆษณาทาง หนังสือพิมพ์นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์

นอกจากนั้นการดำเนินการธุรกิจและการประกอบอุตสาหกรรมยังมีความ เกี่ยวข้องกับประชาชน "ภาพพจน์" ด้วย เพราะการดำเนินการธุรกิจและอุตสาหกรรม มีผลกระทบต่อและเกี่ยวข้องกับประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นลูกจ้างของ โรงงาน อุตสาหกรรมเอง ซึ่งได้มีการรวมตัวกันเป็นองค์การในรูปของสหภาพแรงงาน เพื่อ ที่จะต่อรองกับฝ่ายบริหารหรือประชาชนที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงกับที่ตั้งของ โรงงานเจ้าหน้าที่ของรัฐบาล สถาบันสื่อมวลชน ฯลฯ ไม่โดยตรงก็โดยอ้อม รวมทั้งต้องอาศัยความสนับสนุนและความร่วมมือจากกลุ่มประชาชนเหล่านี้ ประชาชน กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้เป็นบุคคลที่โรงงานอุตสาหกรรมจะต้องสร้างความสัมพันธ์ด้วย จึงได้มีการนำการสื่อสารประเภทหนึ่งซึ่งเรียกว่าการประชาสัมพันธ์มาใช้เป็น เครื่องมือในการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งสร้างความพอใจและ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้เกิดขึ้น รวมทั้งการตรวจสอบประสามติหรือความ คิดเห็นของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ที่มีต่อโรงงานด้วย (ประมะ สตะเวทิน, 2529)

ในด้านการบริหารงานธุรกิจและอุตสาหกรรมก็จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสาร ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการประสานงานและการบริหารงานที่ราบรื่น เพื่อ ส่งผลไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมไม่ว่าจะเป็น การประสานงาน ระหว่างหน่วยต่าง ๆ ในบริษัทและโรงงานอุตสาหกรรม การประสานงานระหว่าง รัฐบาลกับเอกชนระหว่างรัฐบาลกับรัฐบาลต่างประเทศ การรณรงค์เรื่องการนิยม สินค้าที่ผลิตขึ้นภายในประเทศ

หลักการเลือกใช้สื่อเพื่อการพัฒนา

ในการตัดสินใจเลือกใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อการพัฒนา จะต้องมีการศึกษาให้ละเอียดและกระทำอย่างรัดกุม รอบคอบ เนื่องจากการรู้จักและรู้วิธีการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมถูกต้องนั้นจะก่อให้เกิดประโยชน์มากมาย แต่ถ้าสื่อต่าง ๆ ถูกนำไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้องก็จะก่อให้เกิดโทษมหันต์เช่นกัน ดังนั้นการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสม จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการสื่อสารเพื่อการพัฒนา ซึ่งหลักบางประการในการเลือกใช้สื่อเพื่อพัฒนามีดังนี้ (วีรยุทธ บุญยะโวโรจน์, 2530)

1. ความสามารถของสื่อในการส่งสารเข้าถึงผู้รับสาร ควรพิจารณาใน 3 ประการ คือ

1.1 ความสะดวกของผู้รับสารในการใช้สื่อ หมายถึง ความสามารถของสื่อที่เข้าถึงผู้รับสารในที่ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

1.2 ความสามารถของผู้รับสารในการเป็นเจ้าของสื่อ เนื่องจากสื่อต่าง ๆ มีราคาที่แตกต่างกัน เช่น หนังสือพิมพ์อาจจะมีราคาถูกมากเมื่อเทียบกับสื่ออื่น ๆ คนทั่วไปสามารถซื้อได้ แต่เมื่อผู้อ่านอ่านจบแล้วก็มักจะทิ้งไปส่วนสื่อวิทยุกระจายเสียง แม้จะมีราคาสูงกว่าหนังสือพิมพ์แต่ก็ราคาถูกกว่าสื่อวิทยุโทรทัศน์ซึ่งแทบทุกบ้านสามารถจะเป็นเจ้าของได้

1.3 ความสามารถของผู้รับสารที่จะเกิดความเข้าใจได้รวดเร็ว เช่น สื่อสิ่งพิมพ์สามารถทำให้ผู้อ่านเข้าใจง่าย ในขณะที่สื่อวิทยุกระจายเสียง ผู้รับสารสามารถเข้าใจง่ายและรวดเร็วเนื่องจากไม่ต้องอ่าน แต่สื่อวิทยุโทรทัศน์สามารถสร้างความเข้าใจให้ผู้รับสารได้ดีที่สุด เพราะมีทั้งภาพและเสียงในเวลาเดียวกัน เป็นต้น

2. ความสามารถในการส่งสารไปยังผู้รับสารคราวละมาก ๆ เพราะสื่อต่าง ๆ สามารถส่งสารไปยังผู้รับได้มากน้อยต่างกันขึ้นอยู่กับคุณสมบัติ และข้อจำกัดของสื่อแต่ละประเภท

3. งบประมาณในการซื้อสื่อ สื่อต่าง ๆ มีราคาและคุณสมบัติที่ต่างกันออกไปงบประมาณในการเลือกซื้อสื่อ ไม่ได้เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพของการสื่อสาร แต่ขึ้นอยู่กับการจัดสรรงบประมาณในการเลือกซื้อสื่อเป็นสำคัญ ที่จะทำให้การสื่อสารเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

ข้อควรระวังในเรื่องการใช้สื่อสารเพื่อการพัฒนา มีดังนี้ (เสถียร
เชยประทีป, 2528)

การสื่อสารไม่ได้มีผลเฉพาะด้านบวกอย่างเดียว แต่อาจมีผลในด้าน
ลบต่อการพัฒนา

1. Lerner เตือนให้เห็นถึงอันตรายที่เกิดจากการใช้การสื่อสารยก
ระดับความหวังของประชาชนให้สูงเกินความเป็นจริง ซึ่งจะนำไปสู่ความผิดหวัง
ในที่สุด เขาเห็นว่าไม่ควรใช้การสื่อสารจูงใจประชาชนให้ต้องการในสิ่งที่
ประชาชนไม่สามารถสนองความต้องการนั้นได้

2. การเพียงแต่กำหนดว่าการสื่อสารสามารถทำอะไรให้แก่การพัฒนา
ประเทศนั้น น่าจะเป็นการไม่พอเพียงสำหรับการพัฒนา การสื่อสารจะทำอะไร
จริง ๆ ให้แก่การพัฒนาได้บ้างนั้น จะต้องเกี่ยวข้องกับกำหนดยุทธวิธีในทาง
การสื่อสารด้วย

เมื่อก้าวถึงการใช้การสื่อสารเพื่อพัฒนานั้น จากอดีตจนถึงปัจจุบัน
โครงการพัฒนาประเทศจะใช้แผนการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion
of Innovations) นั่นคือ แพร่กระจายเทคโนโลยีใหม่ ๆ ไปสู่ผู้รับสารให้เกิด
การนำไปใช้ ซึ่งเป็นการมองผลกระทบหรืออิทธิพลของสื่อต่อผู้รับสาร (Media
effect Model) แต่ก็มักไม่ค่อยเกิดผลนักเพราะสิ่งที่ประเทศมหาอำนาจตะวันตก
โน้มน้าวให้ประเทศด้อยพัฒนายอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ นั้น ประเทศเหล่านี้ยังรับ
ไม่ได้ หรือเห็นว่าไม่เหมาะสมกับโครงสร้างของตน (Inayatullah, 1967
อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2528) นักวิชาการนิเทศศาสตร์จึงเริ่มหันมา
ศึกษาพิจารณาผู้รับสารว่าน่าจะเป็นตัวจักรที่สำคัญในการตัดสินใจจะเลือกรับสื่อที่
เขาเห็นว่าสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้เขาได้ น่าจะได้นำ
ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratification
Theory) มาใช้ประโยชน์ในการท้าวิจัยและพัฒนาประเทศ นี้ย่อมชี้ได้ว่า ทฤษฎี
ทางด้านนิเทศศาสตร์ให้ความสนใจในเรื่องความพึงพอใจของคนมากขึ้นแทนที่จะ
สนใจแต่สื่อเท่านั้น สำหรับงานวิจัยนี้จะยึดทฤษฎีในเรื่องความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ โดยจะศึกษาว่าสภาพความพึงพอใจของคนในการปฏิบัติงาน
นั้นเป็นอย่างไร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. องค์ประกอบและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ได้มีผู้ให้คำนิยามความหมาย ของความพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
ดังนี้

คาร์เตอร์ วี กูด (Carter V. Good, 1973) ให้ความหมายของ
ความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมา
จากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

เบนจามิน บี โวลแมน (Benjamin B. Wolman, 1973) ได้ให้
ความหมายของความพึงพอใจว่า "ความพึงพอใจคือ ความรู้สึก (Felling) มี
ความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เคธ เดวิส (Keith Davis, 1981) กล่าวว่า "ความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงาน หมายถึง ความพอใจหรือความไม่พอใจของคณงานที่มีต่องาน ซึ่ง
แสดงให้เห็นความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของคณงานที่มีต่องานและต่อ
สิ่งตอบแทนที่จะได้รับ"

ความพึงพอใจในการทำงานนอกจากจะมีความเกี่ยวข้องกับความ
ต้องการของบุคคลและการจูงใจแล้ว ยังเกี่ยวข้องกับสุขภาพกาย สุขภาพจิต และ
สภาพแวดล้อมอีกด้วยดังที่ เฮนรี ซี สมิต (Henry C. Smith, 1972) ได้กล่าว
ถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลรวมทาง
จิตวิทยา สรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานพูดได้อย่าง
จริงใจว่าเขาพอใจในการทำงานซึ่งคล้ายกับของ ยอร์จ สเตราส์ และ
เลียวนาร์ด อาร์ เซย์เลส (George Strauss and Leonard R.
Sayles, 1980) ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่
ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การบุคคลจะ
รู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นได้ประ โยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจและ
สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานก็คือ
ขวัญและกำลังใจ เพราะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้นหรือ
ลดลง ซึ่ง วิคเตอร์ เอช วรูม (Victor H. Vroom, 1964) ได้กล่าวถึงเรื่อง
นี้ว่า "ความพึงพอใจในการทำงาน ทำที่หรือทัศนคติที่มีต่องานและขวัญในวงการ
อุตสาหกรรม สามประการนี้มีความหมายอย่างเดียวกัน ซึ่งหมายถึงประสิทธิผลใน
การทำงานซึ่งต่างก็มีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันออกไปการที่มีทัศนคติที่ดีต่องานก็

คือ มีความพึงพอใจในการทำงาน และถ้ามีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานก็คือ ไม่พึงพอใจในการทำงาน" ความคิดของ วิกเตอร์ เอช วรูม (Victor H. Vroom) ต่างจากความคิดเห็นของมิลตัน แอล บลัม และ เจม ซี เนย์เลอร์ (Milton L. Blum and Jame C. Naylor, 1968) ซึ่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคำว่า ทำที่หรือทัศนคติที่ดีต่องาน ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญในวงการอุตสาหกรรม ถึงแม้ว่าความพึงพอใจในการทำงานจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานก็ตามความหมายที่แตกต่างกันก็คือ ความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติที่ดีทั่วไปต่องาน ซึ่งเป็นผลรวมของทัศนคติหลาย ๆ อย่าง ส่วนขวัญในวงการอุตสาหกรรม หมายถึงความพร้อมที่จะทำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของงาน ส่วน ฟิลิป บี แอปเปิลไวท์ (Philip B. Applewhite, 1965) ได้แยกความหมายของคำว่าขวัญและกำลังใจว่าเป็นเรื่องของกลุ่มคนงานต่อหน่วยงานนั้น แต่ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจในงานมีความหมายกว้างรวมถึงความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจกันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจเกี่ยวกับงานได้

จากความหมายของนักวิชาการดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับคำว่า ปัจจัยในการทำงานความต้องการ และทัศนคติเป็นสำคัญในทัศนะของผู้วิจัย ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง การที่ปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น สภาพการทำงาน ลักษณะงาน ค่าจ้าง ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมในปริมาณงาน มิตรภาพความร่วมมือ และปัจจัยอื่น ๆ ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางบวกต่อการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในทางตรงกันข้ามหากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ตอบสนองความต้องการดังกล่าว ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางลบและเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

2. ทฤษฎีพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจได้มาก บุคคลย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น ภาระหน้าที่ของผู้บริหาร นอกจากจะเป็นผู้กำหนดนโยบาย การวางแผนงาน การวินิจฉัยสั่งการ การประสานประโยชน์ของบุคคลกับหน่วยงาน ตลอดจนการเป็นตัวอย่างที่ดีในการประพฤติปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานแล้วยังต้องน้อมนำจิตใจของผู้ร่วมงานให้ประสานสามัคคี เพื่อให้เกิดพลังกลุ่มในอันที่จะนำสถานที่

ทำงานไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารจะต้องซาบซึ้งถึงความรู้ ความสามารถ
 นิสัยใจคอของผู้ร่วมงานแต่ละคน เพื่อปรับปรุงทั้งในด้านวัตถุประสงค์ส่วนบุคคลและ
 วัตถุประสงค์ของหน่วยงานให้กลมกลืนกัน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่บรรลุวัตถุประสงค์
 ของหน่วยงานด้วยความราบรื่นและ เรียบร้อย กล่าวคือให้ได้ทั้งผลงานและน้ำใจ
 คน การจูงใจเป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมของผู้อื่นให้ประพฤติตามวัตถุประสงค์
 และพฤติกรรมของบุคคลจะ เกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจมูลเหตุของแรงจูงใจของบุคคล
 คือความต้องการพื้นฐานของมนุษย์นั่นเอง

ก. ทฤษฎีพื้นฐานความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow, 1954) ได้
 ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจซึ่งเป็นที่รู้จักและยอมรับกันแพร่หลาย โดยตั้ง
 สมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่
 ล้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป
 ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ และมาสโลว์ได้ลำดับชั้น
 ความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง ซึ่งแบ่งเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
 เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร
 อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทั้งของร่างกาย เช่นความ
 ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่าง ๆ และความปลอดภัยหรือความมั่นคงทางจิตใจ
 เช่น ความมั่นคงในอาชีพ

3. ความต้องการด้านสังคม (Social or Belongingness needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความ
 เป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงานรวมทั้งความเป็นเจ้าของในแง่ของ
 หน่วยงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่ส่วนมากอยาก
 จะเป็นอยากจะได้

จะเห็นได้ว่าความต้องการทางด้านร่างกายจะมาเป็นลำดับแรกของความต้องการ เพราะว่าความต้องการเหล่านี้จะมีความรุนแรงมากที่สุด ซึ่งเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพอใจ ความต้องการระดับอื่นก็จะเริ่มมีความสำคัญและความต้องการเหล่านี้จะมุ่งใจและครอบงำพฤติกรรมของคนเมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองความพอใจตามสมควรแล้วความต้องการ อื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาทันทีตามลำดับของความต้องการ

ข. ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

เฟรดเดอริค เฮร์ซเบิร์ก และคณะ (Frederick Herzberg and Others, 1959) ได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรมในเมืองพิทส์เบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า "อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกชอบหรือไม่ชอบงาน" ตลอดจนหาเหตุผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เฮร์ซเบิร์กและคณะ ได้สรุปว่า มีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบและไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเฟรดเดอริค เฮร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้งผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับ
ในความสามารถ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่
น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็น
งานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่
เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบ
อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อน
ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้
เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค่าจูน (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจูนให้
แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่
สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัย
ค่าจูนมีดังนี้ คือ

1. เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนใน
หน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of
Growth) นอกจากหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายใน
หน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ
วิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
(Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers)
หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นภริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของ
สังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. เทคนิคของผู้บังคับ (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับในการดำเนินงานและการบริหารงาน

ตามทฤษฎีนี้ สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน ในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจนั้นจะ เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของบุคคลกับสภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่ ทฤษฎีสองปัจจัยชี้ให้เห็นว่าการปรับปรุง การจูงใจให้เกิดขึ้นได้นั้น จะต้องขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของงาน และลักษณะงานซึ่งอาจทำได้โดยการกำจัดความเบื่อหน่ายและความซ้ำซากของงาน การพัฒนางานใหม่ให้มีความท้าทาย การเพิ่มโอกาสของความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความเจริญเติบโต และการพัฒนาส่วนบุคคล

ค. ทฤษฎี X - ทฤษฎี Y (Theory X - Theory Y)

ดักลาส เอ็ม แมคเกรเกอร์ (Douglas M. McGregor, 1960) ได้สรุปข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับมนุษย์ตั้งเป็นทฤษฎี X และทฤษฎี Y อธิบายถึงลักษณะการทำงานของมนุษย์ไว้ 2 แบบ คือ

แบบที่ 1 เรียกว่า ทฤษฎี X เนื้อหาของทฤษฎีนี้มีว่ามนุษย์มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ อันมีสาเหตุจากไม่ชอบการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องใช้วิธีการบังคับ ใช้อำนาจควบคุม สั่งการ หรือข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษ ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มนุษย์โดยเฉลี่ยชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนวทางในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อยต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

แบบที่ 2 เรียกว่าทฤษฎี Y ปัจจุบันนี้มนุษย์ไม่ทำงานเพียงเพื่อให้ได้เงินเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีส่วนประกอบอีกหลายอย่างที่เป็นสิ่งจูงใจให้พอใจในการทำงาน ซึ่งดักลาส เอ็ม แมคเกรเกอร์ (Douglas M. McGregor) ได้ตั้งสมมติฐานโดยสรุปไว้ว่า คนไม่หลีกเลี่ยงงานเสมอไป การบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิถีทางที่จะช่วยให้งานสำเร็จ การเปิดโอกาสให้คนได้แสดงความสามารถรับผิดชอบควบคุมตนเอง จึงเป็นวิถีทางทำให้งานสำเร็จและเป็นผลทำให้รู้สึกผูกพันกับหน่วยงานด้วยถ้าหากงานได้มีการจัดการอย่างเหมาะสม คนก็จะยอมรับและยินดีรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานด้วย

ความเชื่อถือเกี่ยวกับเนื้อหาของทฤษฎี X นั้นกำลังจะสูญไปจากสังคมปัจจุบันเพราะการบริหารงานตามแนวทฤษฎี X ไม่มีส่วนช่วยส่งเสริมบุคคลให้มีความพึงพอใจในการทำงาน ดักลาส เอ็ม แมคเกรเกอร์ (Douglas M. McGregor) จึงได้ตั้งทฤษฎีใหม่คือ ทฤษฎี Y โดยได้นำแนวความคิดของ อับบราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) และนำเอาทฤษฎีจูงใจของ เฟรดเดอริค เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) มาสนับสนุนทฤษฎี Y นี้เชื่อว่าคนโดยทั่วไปแล้วไม่ใช่คนเกียจคร้าน ไร้ความสนใจไม่ได้ คนเราสามารถสั่งการและมีความคิดริเริ่มในการทำงานถ้าหากว่าได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง ผู้บริหารที่ยอมรับทฤษฎี Y นี้ จะไม่ควบคุมผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด หากแต่จะพยายามส่งเสริมผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาควบคุมตนเองมากขึ้น ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาสามารถตอบสนองความต้องการความมีชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิตของเขาได้

3. องค์ประกอบและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เมื่อผู้บริหารได้ทราบความต้องการพื้นฐานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเพื่อที่จะเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ปัจจัยหรือองค์ประกอบในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงและกำหนดขึ้นให้เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารหน่วยงานและการบริหารงานบุคคลสามารถดำเนินไปอย่างมี

ประสิทธิภาพ องค์ประกอบในการปฏิบัติงานยังสามารถใช้เป็นสิ่งจูงใจหรือเครื่องล่อใจให้บุคคลในหน่วยงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานและใช้เสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ด้วย

วอน ฮอลเลอร์ บี กิลเมอร์ และคณะ (Von Haller B. Gilmer and Others, 1966) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ได้แก่

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security). ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐาน ความรู้ น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งการงานสูงขึ้น การมีโอกาสนก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานยอมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงมากกว่าผู้หญิง
3. บริษัทและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่องานที่ทําซึ่งเสี่ยงและการดำเนินงานของหน่วยงาน
4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญยิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญมากกว่าผู้ทำงานในหน่วยงานของรัฐ
5. ลักษณะของงานที่ทํา (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ
6. การนิเทศงาน (Supervisor) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ การนิเทศที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ให้นายงานและลาออกจากงาน
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาสูง
9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน มิงงานวิจัยหลายอย่างก็แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) เช่น เงิน เบาหนี้ ตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

องค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล ได้ทำให้บุคคลประพฤติปฏิบัติหรือแสดงออก สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดจากภายในหรือ ภายนอกตัวบุคคลก็ได้ซึ่งคล้ายกับที่ ชาร์ลส์ อาร์ มิลตัน (Charles R. Milton, 1981) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า

1. ลักษณะของงาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของ งาน ความแปลกของงานโอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะ ทำงานได้สำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ

2. เงินเดือน (Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับตามคุณธรรม หรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน (Promotions) หมายถึง โอกาส ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้ รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์วิจารณ์การทำงาน ความ เชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์ (Benefits) หมายถึง เบาหนี้จบบานาญ ค่ารักษา พยาบาลวันหยุด ฯลฯ

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง ชั่วโมง การทำงาน การหยุดพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่ง อำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง รูปแบบของการ นิเทศ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงานและทักษะทางบริหารของผู้นิเทศก์

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เช่น การยกย่อง นับถือการช่วยเหลือและความมีไมตรีที่ดีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

สิ่งจูงใจดังกล่าวเป็นปัจจัยที่จะจูงใจให้บุคคลทำอย่างใดอย่างหนึ่งและ เมื่อได้มาซึ่งสิ่งชวนใจตามความปรารถนาแล้ว บุคคลนั้นก็เกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน

นอกจากองค์ประกอบต่าง ๆ แล้วยังมีสิ่งจูงใจหรือเครื่องล่อใจอื่น ๆ อีกหลายอย่างที่ทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น สภาพของที่ทำงานที่ถูกต้องตามสุขลักษณะ มีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานครบถ้วนเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานมีสุขภาพทางกายและสุขภาพจิตดี มีความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายการดำเนินงานของหน่วยงานของบุคลากรและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการจัดหน่วยงานและระบบงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นที่เชื่อกันโดยทั่วไปว่า เครื่องล่อใจในการทำงานก็คือ เงิน แต่จากการศึกษาวิจัยพบว่าเงินอย่างเดียวไม่ใช่ว่าปัจจัยที่ทำความพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เครื่องล่อใจให้คนเกิดความพอใจในงานในทัศนะของ เชสเตอร์ ไอ บาร์นาร์ด (Chester I. Barnard, 1971) ซึ่งได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. เครื่องจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของ สิ่งตอบแทนที่ให้แกผู้ปฏิบัติงานในรูปของวัตถุ
2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ (Personal Non-Material Opportunities) หมายถึง โอกาสที่จะมีชื่อเสียง ได้รับเกียรติ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัวหรือโอกาสที่จะได้ตำแหน่งดี ๆ
3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) ได้แก่ สภาพวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง การที่หน่วยงานสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่
5. ความดึงดูดใจในทางสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะนิสัยในการทำงาน และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Adaptation of Conditions to Habitual Methods and Attitudes) หมายถึง การปรับปรุงวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถและให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลที่สำคัญของหน่วยงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคลากรที่อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร รู้จักกัน อย่างกว้างขวางสนิทสนมกลมเกลียว ร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน

นอกจากนี้ สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่เห็นได้ง่าย และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งสิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ยังจำแนกออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้น ในกรณีที่ผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ อันเป็นวิธีการจูงใจตามแนวคิดที่ว่า เงินดี งานดี

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจมากขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จบำนาญ และค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะของการใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้นส่วนมากได้แก่ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานความมั่นคงในงาน เป็นต้น

จึงพอสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นสามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ลักษณะของงานความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนที่ได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าและความรับผิดชอบ และองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

งานวิจัยภายในประเทศ

ประศักดิ์ นียากร (2513) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "สภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครู" โดยใช้แบบสอบถามถามความ

คิดเห็นของอาจารย์ของวิทยาลัยครูทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างจำนวน 507 คน องค์กรประกอบต่าง ๆ ที่นำมาศึกษา 7 องค์กรประกอบคือ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความมั่นคงปลอดภัย และศักดิ์ศรีของอาชีพ ผลของการวิจัยพบว่า

1. สภาพความพึงพอใจในงาน ของอาจารย์วิทยาลัยครูส่วนรวมโดยทั่วไปอยู่ในระดับกลาง แต่ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ ความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพในระดับสูง

2. การเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์ชายกับอาจารย์หญิง อาจารย์ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค อาจารย์ตรีกับอาจารย์โท อาจารย์ตรีกับอาจารย์เอก และอาจารย์โทกับอาจารย์เอก ผลปรากฏว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วีระชาติ แก้วไสย (2518) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย" โดยใช้แบบสอบถามถามครูโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย จำนวน 375 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูมีความรู้สึกต่อความสำเร็จของงานอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความรับผิดชอบและความปลอดภัยในการทำงาน สำหรับความรู้สึกในเรื่องนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับต่ำเหนือขึ้นมา ได้แก่ เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และลักษณะของงาน

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความรู้สึกของครูที่มีต่อองค์ประกอบด้านเกี่ยวกับตัวจงใจระหว่างครูแต่ละคนนั้น ปรากฏว่าส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน รวมทั้งในด้านที่เกี่ยวกับอายุ

คานิ่ง นกแก้ว (2524) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3" โดยใช้แบบสอบถามถามครู อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 จำนวน 504 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์กรประกอบที่ทำให้ครู อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา รู้สึกพึงพอใจในการทำงานมาก ได้แก่ การได้รับความยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบและลักษณะของงาน

2. องค์กรประกอบที่ทำให้ครู อาจารย์ รู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้า
ในตำแหน่งงาน

3. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของ
ครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา ได้ผลดังนี้

3.1 ครู อาจารย์ เพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีสององค์ประกอบคือ ความสำเร็จของงาน และด้านการ
ได้รับความยอมรับนับถือ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

3.2 ครู อาจารย์ ที่มีอายุราชการ 1-10 ปี และอายุราชการ
11 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีหนึ่งองค์ประกอบ
คือ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัย
สำคัญ

สกล วรรณพงษ์ (2525 : 149 - 152) ได้ทำการวิจัย เรื่อง
"ความพึงพอใจในการทำงานของครูผลึกศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา" โดยใช้
แบบสอบถามถามครูผลึกศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติทั่วประเทศ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างจำนวน
370 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของครูผลึกศึกษาในโรงเรียนประถม
ศึกษาอยู่ในระดับมากตามลำดับ คือ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อน
ร่วมงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความสำเร็จ
ของงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความพึงพอใจในการทำงาน
ของครูผลึกศึกษาอยู่ในระดับน้อยในด้านสภาพการทำงาน

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของครูผลึกศึกษาที่มี
เพศ อายุราชการ และวุฒิต่างกันพบว่า

2.1 ครูเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจในการทำงาน
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

2.2 ครูที่มีอายุราชการ 1-5 ปี กับอายุราชการตั้งแต่ 6 ปี
ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
ในด้านความสำเร็จของงาน และการได้รับความยอมรับนับถือ

2.3 ครูที่มีวุฒิทางผลึกศึกษา มีความพึงพอใจในการทำงาน
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

จรุง ผาสวรรณ (1973) ได้รายงานการวิจัยโดยใช้ทฤษฎีของ
เฮอส์สเบอร์กมาตัดแปลง เพื่อวัดความพึงพอใจในการทำงานของครูอาชีพศึกษา
ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูอาชีวศึกษาที่ได้รับการศึกษาต่างประเทศและในประเทศ มีทัศนคติเหมือนกันเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของครูอาชีวศึกษา ในประเทศไทย มีความรู้สึกแตกต่างกันทั้งองค์ประกอบจูงใจและค้ำจุน และมีข้อแตกต่างไปจากทฤษฎีของเฮร์สเบอร์กคือ มีความรู้ต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับสูง แต่มีความรู้สึกต่อการได้รับการยอมรับนับถือในระดับต่ำ
3. ครูอาชีวศึกษามีความพอใจที่จะไปประกอบอาชีพอื่นภายนอกแตกต่างกันโดยกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานมีความปรารถนาที่จะประกอบอาชีพนอกสถาบันมากกว่ากลุ่มที่ไม่พึงพอใจในการทำงาน
4. ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของครูอาชีวศึกษากับอายุ สถานที่ทำงาน และระดับการศึกษา
5. ห่วงองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับทฤษฎีของเฮร์สเบอร์กพบว่า 3 องค์ประกอบ เชื่อได้ว่าเป็นองค์ประกอบของเฮร์สเบอร์กคือ สภาพของอาชีพชีวิตส่วนตัว และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สุภรณ์ ศรีพหล (2518) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของ อาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยนำเอาทฤษฎีของเฮร์สเบอร์กมาดัดแปลงใช้ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพอใจของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของกลุ่มปัจจัยจูงใจมีมากกว่าปัจจัยค้ำจุน
2. เมื่อเปรียบเทียบความพอใจของอาจารย์ที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยทั้งหมด ปรากฏว่าอันดับที่ 1 และ 2 ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และตัวงานและความพึงพอใจน้อยเป็นอันดับที่ 7 และ 8 คือ นโยบายและการบริหารงาน และสภาพการทำงาน
3. เมื่อเปรียบเทียบความพอใจของอาจารย์ที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยแต่ละกลุ่ม ปรากฏว่าในกลุ่มปัจจัยค้ำจุน เงินเดือน ตำแหน่งและความมั่นคง เป็นอันดับที่ 1 อันดับสุดท้ายได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และอันดับสุดท้ายได้แก่ ความยอมรับนับถือ
4. เมื่อเปรียบเทียบความสำคัญขององค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยทั้งหมดที่เป็นตัวกระตุ้นได้ผลมากที่สุด ปรากฏว่าอันดับที่ 1 และ 2 ได้แก่ ความสัมพันธ์ผลในการทำงานและตัวงานเอง อันดับสุดท้ายได้แก่ เงินเดือน ตำแหน่งและความมั่นคง
5. เมื่อเปรียบเทียบความสำคัญขององค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยทั้งหมดที่เป็นตัวกระตุ้นให้อาจารย์ทำงานได้ผลมาก โดยแยกตามรายได้ของ

อาจารย์ ปรากฏว่าตัวกระตุ้นอันดับ 1 ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และอันดับสุดท้ายได้แก่ การยกย่องและการยอมรับนับถือ

6. การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยค้ำจุนและจูงใจ ปรากฏว่าปัจจัยทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ได้ว่ามีได้แยกจากกันโดยเด็ดขาด

7. ผลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยทั้งหมด โดยแยกตามเพศ ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ของอาจารย์ ปรากฏว่าไม่มีผลแตกต่างกัน

สมศรี ศานติเกษม (2528) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี พบว่าตัวแปรเรื่องระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน เพศ และอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน สำหรับระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน

งานวิจัยในต่างประเทศ

โรเบิร์ต ยูจีน แฮมเมอร์ (Robert Eugene Hammer, 1971) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในงานของครูที่สอนเด็กพิเศษในรัฐโอไออา" โดยนำทฤษฎีของเฮอส์สเบอร์กมาใช้ กลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นครูจำนวน 304 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครูที่สอนเด็กพิเศษพอใจทำงานคือความเจริญก้าวหน้าในการทำงานการยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจคือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2. เมื่อพิจารณาตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ สถานภาพการสมรสแล้ว ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3. ครูที่สอนเด็กพิเศษพอใจในการทำงานน้อยกว่าครูที่สอนในชั้นปกติ

รอดเนย์ อาร์ลีน วิคสตรอม (Rodney Arlyn Wickstrom, 1971) ได้ทำการวิจัยหาระดับและสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานของครูและหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับ อายุ เพศ การศึกษาประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอนและตำแหน่งหน้าที่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 373 คน โดยวิธีที่ให้บอกถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จากผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจสูงสุด 4 ประการแรกคือ ความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบ ส่วนสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของครู สำหรับเพศและตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญ

กิลเลอร์โม วี เวเลส (Guillermo V. Velez, 1972) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายในและภายนอกของงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศโคลัมเบีย" องค์ประกอบภายนอกของงาน (Extrinsic Job Factor) ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล สภาพภาพของงาน การบริหาร และการควบคุมงาน นโยบายของการบริหารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงาน (Intrinsic Job Factor) ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 538 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติไม่พอใจต่อองค์ประกอบภายนอกของงาน ซึ่ง ได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่สำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชน มีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ
3. ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานมีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

โทมัส เจ เซอร์จิโอแวนนี (Thomas J. Sergiovanni, 1973) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "องค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู" โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างครูในเขตการศึกษาต่าง ๆ ของเมืองมอนโร มลรัฐนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา จำนวน 3,382 คน จากผลการศึกษาพบว่า

1. การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ครูมีความรู้สึกที่ดีต่อความสำเร็จของงาน และการได้รับการยอมรับนับถือในระดับสูง และมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องความไม่ยุติธรรม และฐานะของอาชีพมากที่สุด

4. ผลการศึกษาวิจัยนี้สนับสนุนทฤษฎีของ เฮอส์ส เบอร์ก์ ที่กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นสองพวกแตกต่างกันและ ไม่มีความสัมพันธ์แบบต่อเนื่อง จะส่งผลไปในทิศทางตรงกันข้ามเสมอ

5. เพศ ตำแหน่ง และประเภทของโรงเรียนที่ทำการสอนไม่มีผลทำให้องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Moorehead (1979) ได้วิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชนและวิทยาลัยเทคนิคแห่งรัฐคอนเนคติกัต โดยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 200 คน จากวิทยาลัยชุมชน 12 แห่ง วิทยาลัยเทคนิค 4 แห่ง โดยมีจุดมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีค่าจูน-จูงใจของ เฮอส์ส เบอร์ก์ และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ปัจจัยจูงใจกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โดยส่วนรวม ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ในวิทยาลัยชุมชนมีความพึงพอใจในงานมากกว่าอาจารย์ในวิทยาลัยเทคนิค องค์ประกอบของการบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่อาจารย์ทั้ง 2 แห่ง ขณะที่องค์ประกอบของตัวงานเองเป็นตัวที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และอาจารย์ในวิทยาลัยเทคนิคมีความปรารถนาในองค์ประกอบรับการยอมรับนับถือมากกว่าอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน

2. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูนมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน

3. ในบรรดาสถานภาพส่วนตัว มีเพียงภูมิลำเนาเกี่ยวกับเชื้อชาติเท่านั้นที่พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

นอกจากนี้การศึกษาสภาพของบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ ระดับ
ตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ได้มี
ผู้ศึกษาไว้หลายท่านด้วยกัน

ในเรื่องของเพศ กับความพึงพอใจในการทำงาน Miller และ
Muthard (1965) พบว่า เพศหญิงหรือชายไม่ได้เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความ
พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับในเรื่องของอายุจากการศึกษาของ Shoukry และ Otis
(1964) พบว่า อายุเป็นปัจจัยสำคัญในการตรวจสอบความพึงพอใจในการทำงาน
ทั้งนี้เนื่องจากผลการวิจัยส่วนมากจะพบว่า บุคคลที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจ
ในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยในลักษณะของงานอย่างเดียวกัน และ
ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงขึ้นตามอายุของบุคคลที่เพิ่มขึ้น ในทาง
ตรงกันข้ามความพึงพอใจในการทำงานจะลดลงตามอายุของบุคคลที่ใกล้เกษียณ
อายุการทำงาน

จากการศึกษาของ Rachnan (1964) ในเรื่องของระยะเวลาของ
การทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ระยะเวลาของการทำงานมี
ส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลนั้น

สำหรับงานวิจัยนี้ ได้เลือกใช้ทฤษฎีความพึงพอใจของเฟรดเดอริค
เฮอ์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เป็นแนวโดยศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง
ปัจจัยจูงใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และในที่นี้นำมาศึกษาเพียง 2 ปัจจัย
คือ ความสำเร็จในการทำงานและความก้าวหน้าในการทำงาน

ศูนย์วิทยพัชยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย