

บทที่ 2

วรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การติดตามผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากโครงการพัฒนาและส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผู้วิจัยกำหนดหัวข้อในการนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็น 4 ตอน ดังนี้คือ

- ตอนที่ 1 สาระสำคัญของโครงการพัฒนาและส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (พสวท.) และผลของการประเมินโครงการ
- ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการประเมินโครงการ
- ตอนที่ 3 การประเมินผลและการติดตามผลการปฏิบัติงาน
 - 3.1 วิวัฒนาการของแนวคิดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 3.2 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 3.3 ความหมายของการติดตามผลการปฏิบัติงาน
 - 3.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 4.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 4.2 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 4.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 4.4 ทัศนคติต่องานและความพึงพอใจในงาน
 - 4.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 สารสำคัญของโครงการพัฒนาและส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (พสวท.) และผลของการประเมินโครงการ

โครงการพัฒนาและส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (พสวท.) นั้นได้ริเริ่มดำเนินการขึ้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2527 เนื่องจากประเทศไทยยังขาดบุคคลที่มีความสามารถสูงเป็นพิเศษทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่จะทำการศึกษาวิจัย ค้นคว้า ความรู้ ทางด้านวิทยาศาสตร์ทั้งในมหาวิทยาลัย หน่วยราชการ สถาบันวิจัยของภาครัฐและเอกชน ดังนั้นกระทรวงศึกษาธิการ ทบวงมหาวิทยาลัย กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและการพลังงาน และสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) จึงได้เสนอโครงการดังกล่าวต่อคณะรัฐมนตรี (สสวท., 2536) โดยมีวัตถุประสงค์สนับสนุนและส่งเสริมผู้ที่มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้ได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพให้สูงสุด และมีโอกาสใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการสร้างสรรค์ผลงาน ตลอดจนให้หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน มีบทบาทในการสร้างงานแก่ผู้สำเร็จการศึกษามีความสามารถประกอบอาชีพตามระดับชั้น ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของโครงการที่กล่าวถึงการให้ได้นักวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีความสามารถสูงเป็นพิเศษ (สสวท., 2530 : 11) สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิตนักวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คือ กระทรวงศึกษาธิการ รับผิดชอบระดับมัธยมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยรับผิดชอบระดับอุดมศึกษา กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและการพลังงาน รับผิดชอบสนับสนุนขณะกำลังศึกษาและหลังสำเร็จการศึกษา อัตรากำลังคนและวิจัยประเมินผลโครงการ และสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) รับผิดชอบประสานงานและประชาสัมพันธ์กับหน่วยอื่น ๆ และหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้นักวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชน จัดสรรอัตราตำแหน่งให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

โครงการ พสวท. มีแนวทางในการดำเนินงานตามขั้นตอนที่ชัดเจนโดยเริ่มจากการคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมโครงการจะมีตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งจะต้องเข้าเรียนในโรงเรียนที่กำหนดให้เป็นศูนย์พัฒนาและส่งเสริม หลังจากนั้นจะเป็นระดับอุดมศึกษา โดยให้นักเรียนที่จบจากระดับมัธยมศึกษาที่ผ่านเกณฑ์คัดเลือกมีสิทธิเข้าศึกษาในคณะวิทยาศาสตร์ หรือคณะอื่น ๆ ที่กำหนดไว้ในมหาวิทยาลัยที่เป็นศูนย์ มี 7 แห่ง เช่นเดียวกับโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา และจัดให้สัมพันธ์กันในแต่ละภาค ประการที่สำคัญในการคัดเลือกบุคคลเข้าโครงการจะมีหลักเกณฑ์ชัดเจน (สสวท., 2530 : 1) แบบทดสอบที่ได้มาตรฐาน (อนันต์ จันทร์ทวี, 2528 : 9 อ้างถึงใน บุปผา อนันตศิริชัย, 2531 : 15) การจัดการเรียนการสอนนั้นมุ่งเน้นผู้เข้าโครงการ พสวท. จัดทำโครงการวิทยาศาสตร์ในแต่ละวิชา ตามคำแนะนำช่วยเหลือของครูผู้สอนหรืออาจารย์ที่ปรึกษาและการประเมินผลการเรียนนั้นมีการประเมิน 2 ส่วน ส่วนแรกประเมินผลการเรียนตามหลักสูตรปกติ ส่วนที่สองประเมินผลการเรียนตามโปรแกรมเสริม ซึ่ง สสวท. เป็นผู้ประเมินผลการเรียน และอาจารย์ที่ปรึกษาในโครงการ พสวท. เป็นผู้ประเมินผลการเรียน (สสวท., 2529 : 10-15) สำหรับการส่งเสริมหลังสำเร็จการศึกษา จะให้ทุนศึกษาต่อระดับสูงขึ้น หาหน่วยงานที่เหมาะสมกับความรู้ ฝึกอบรมตามสาขา ทุนสนับสนุนการทำวิจัย ปรับปรุงสถาบันดำเนินงาน (สสวท., 2528 : 17-18) ให้ทุนการศึกษาตามระดับชั้นที่ศึกษา (สสวท., 2530 : 14-15) กำหนดเงื่อนไขและข้อผูกพัน (สสวท., 2530 : 15-16)

สิ่งที่จะได้รับจากการดำเนินโครงการ พสวท. นั่นก็คือ ผลที่คาดว่าจะได้รับ (สสวท., 2530 : 14) คือ เป็นการสร้างและเตรียมกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถสูง เป็นพิเศษทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อทำให้หน่วยงานนั้นมีการวิจัยและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ตลอดจนทำให้ประเทศไม่ขาดแคลนอาจารย์ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีความรู้ความสามารถสูงในการสอน การผลิตผลงานวิจัย สร้างสรรค์ผลงานให้สอดคล้องตามความต้องการประเทศ

ผลการประเมินผลโครงการ พสวท. (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ, 2538 : 7)

1. ผลการประเมินประสิทธิผลของโครงการ พสวท. ระดับมัธยมศึกษา พบว่าการรับนักเรียนเข้าโครงการและผู้สำเร็จการศึกษา ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด ศักยภาพ

ความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นั้น ผู้รับทุนและผู้สละสิทธิ์มีคะแนนเฉลี่ยวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ เกือบทุกปีไม่แตกต่างกัน ส่วนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน นั้น ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4, 5, 6 ตั้งแต่ระดับ 3.00 ร้อยละ 94.31, 93.10 และ 85.45 ตามลำดับ และระดับ 3.50 มีร้อยละ 60.16, 52.87, 36.36 ตามลำดับ สำหรับ ผลประเมินโครงการวิทยาศาสตร์นั้น ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ทุกคนทำโครงการ วิทยาศาสตร์ ตลอดจนอาจารย์ที่ปรึกษาศูนย์มีความคิดเห็นว่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในโครงการมีความรู้ความสามารถด้านวิทยาศาสตร์สูงกว่านักเรียนนอกโครงการ พสวท. และการเข้าร่วมกิจกรรมนั้นจะเป็นการสัมมนาทางวิชาการ

2. ผลการประเมินประสิทธิผลของโครงการ พสวท. ระดับอุดมศึกษา พบว่า มีการรับนิสิต นักศึกษาเข้าโครงการ พสวท. จะมีตั้งแต่ระดับปริญญาตรีทั้งในและต่างประเทศ ระดับปริญญาโทในประเทศ ปริญญาโทควบเอก และปริญญาเอก และอัตราการสำเร็จการศึกษาในโครงการ พสวท. จะสูงกว่าผู้ลาออกกลางคัน สำหรับศักยภาพ ความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า ผู้รับทุนและผู้สละสิทธิ์มีคะแนนเฉลี่ยทุกวิชาและรายวิชาไม่แตกต่างกัน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีระดับ 3.00 ร้อยละ 70, 78, 88 และ 93 การประเมินโครงการวิทยาศาสตร์นั้นแต่ละมหาวิทยาลัยจะมีการปรับเปลี่ยนจัดค่ายวิทยาศาสตร์ภาคฤดูร้อน เพื่อให้นักศึกษาปีที่ 1 และปีที่ 4 เสนอผลงานและนิสิต นักศึกษาในโครงการ พสวท. มีความสามารถทางการเรียนวิทยาศาสตร์ภาคฤดูร้อนสูงกว่าผู้อยู่นอกโครงการ พสวท. และการเข้าร่วมกิจกรรมนั้นจะเข้าร่วมประชุมสัมมนาวิชาการ

3. การติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา จากการดำเนินงานโครงการ พสวท. มีผู้สำเร็จการศึกษาและปฏิบัติงานตามหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 76 คน (ข้อมูลปี 2539) และผู้สำเร็จการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่จะเข้าร่วมโครงการ พสวท. ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี และจบจากศูนย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สาเหตุที่เข้าโครงการ พสวท. เนื่องจากลดค่าใช้จ่ายแก่ครอบครัว สนใจ และต้องการเป็นนักวิทยาศาสตร์และเป็นเด็กเก่ง เนื่องจากมีโอกาสเข้าร่วมประชุมสัมมนาทางวิชาการ ดูงานและพัฒนากิจกรรมค่ายวิทยาศาสตร์ภาคฤดูร้อน สำหรับการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะเป็นนักวิจัยในสถาบันวิจัยทั้งของภาครัฐ เอกชน และอื่น ๆ ผลงานทางวิชาการส่วนใหญ่จะผลิตตำรา ผู้สำเร็จการศึกษามีความพึงพอใจ

ต่องานที่รับผิดชอบ เนื่องจากตรงกับสาขาที่สำเร็จ และได้มีโอกาสรับการสนับสนุนในงานวิจัย ตลอดจนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และได้เริ่มงานที่สนใจ แต่พึงพอใจน้อยในเรื่องค่าตอบแทน

ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการประเมินโครงการ

การบริหารโครงการ มีขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผล ในการปฏิบัติโครงการทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานเอกชน หรือราชการ จะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นภายหลังจากสุดสิ้นระยะเวลาปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้

ได้มีผู้ให้ความหมายและคำอธิบายไว้ดังนี้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ ให้ความหมายว่า กระบวนการให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ สำหรับตัดสินคุณค่าของโครงการ การศึกษาผลผลิต กระบวนการจุดมุ่งหมายหรือทางเลือกต่าง ๆ ที่ออกแบบเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุจุดมุ่งหมาย (อ้างถึงใน มาลี บุชยะมา, 2531)

สมพร แสงชัย ให้ความหมายว่า เป็นการตรวจสอบโครงการได้ดำเนินการไปมีความก้าวหน้า ปัญหาในทางปฏิบัติอย่างไร บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้หรือไม่ หรือมีผลกระทบอย่างไรบ้าง การประเมินตามความหมายนี้ หมายควรรวมถึงการรายงานผล การติดตามผล (Follow-up)

ราฟ ไทเลอร์ (Ralph Tyler) ให้ความหมายว่า การประเมินผล หมายถึง กระบวนการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากพฤติกรรมกระทำกับข้อมูลที่กำหนดไว้ (อ้างถึงใน มาลี บุชยะมา, 2531)

สเติก (Stake) 1967 โพรวัส (Provus) 1969 สตัฟเฟ็มบีม (Stufflebeam) 1971 ให้คำจำกัดความว่า การประเมินผลคือ กระบวนการ การกำหนด และรวบรวมข้อมูล เพื่อช่วยให้ผู้มีหน้าที่วินิจฉัย สั่งการ ได้เลือกใช้ในการวินิจฉัย (อ้างถึงใน มาลี บุชยะมา, 2531)

พอสรุปได้ว่า การประเมินโครงการ หมายถึง วิธีการอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้สารสนเทศ ที่จะช่วยในการตัดสินใจคุณค่าของโครงการ และตรวจสอบความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติสำหรับปรับปรุงแก้ไข

รูปแบบของการประเมินโครงการ

การประเมินโครงการมีหลายรูปแบบ แล้วแต่ลักษณะของโครงการ และผู้ประเมินว่าสนใจในผลประเมินอะไร นักประเมินจะต้องสามารถหยั่งความรู้สึกของผู้ต้องการใช้ผลการประเมินว่า กำลังคิดอะไรและต้องการอะไร ถ้าประเมินในสิ่งที่เขาไม่ต้องการแล้ว การประเมินก็ไม่มีประโยชน์ ดังนั้นรูปแบบของการประเมินโครงการแยกได้ดังนี้

การประเมินโครงการฝึกอบรม

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ กล่าวว่า การฝึกอบรมกับการศึกษาเป็นเรื่องเดียวกัน แต่การฝึกอบรมเป็นการศึกษาระยะสั้น เพื่อให้ผู้ที่ทำงานมีโอกาสทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น การประเมินโครงการฝึกอบรม หมายถึง การตัดสินใจคุณค่าของโครงการ เพื่อบ่งชี้ถึงจุดเด่นและจุดด้อยของโครงการ แผนงาน และกระบวนการ ตลอดจนผลสัมฤทธิ์ของโครงการฝึกอบรมนั้น (อ้างถึงใน มาลี บุชยะมา, 2531 : 19)

การประเมินโครงการฝึกอบรม ควรประเมินความก้าวหน้าและประเมินสรุปตามแนวความคิดว่า กรณีอยากรู้ความก้าวหน้าเพื่อบ่งชี้จุดเด่น จุดด้อยเพื่อนำผลไปปรับปรุงกิจกรรม แผนงาน ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ สารสนเทศที่ได้จากการประเมินนั้นนำไปเป็น

พื้นฐานในการตัดสินใจ แบบจำลองที่เหมาะสมเป็นกรอบความคิดการประเมิน คือ โมเดลซิป (CIPP MODEL) สำหรับความสนใจประสิทธิผลของโครงการฝึกอบรม จะใช้แบบจำลองเป็นกรอบความคิด คือ เคอร์ริกแพททริก มีหลักเกณฑ์ 4 ระดับ คือ Reaction Learning Behavior และ Result (RLBR) จุดเด่นของการประเมิน คือ การติดตาม (Follow-up) และถ้าต้องการแนวทางในการประเมิน ควรยึดตามเกณฑ์ผลการวิจัยของ ดันย เทียนพุดม เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของโครงการประชุมปฏิบัติการตามจุดมุ่งหมาย ดังนี้

เกณฑ์เรื่องเวลา ผู้เข้าร่วมประชุมฝึกอบรมต้องมีเวลาร่วมประชุมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

เกณฑ์ความสามารถตามวัตถุประสงค์ ผู้เข้าร่วมประชุมฝึกอบรมมีความเข้าใจในทฤษฎีและนำไปปฏิบัติได้อย่างน้อยร้อยละ 80

เกณฑ์ผลการปฏิบัติ ผู้เข้าร่วมอบรมต้องมีการปฏิบัติ หรือมีผลงานปฏิบัติอยู่ในระดับดี มีผลงานที่มีคุณภาพ

เกณฑ์ของความรู้ ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมต้องมีคะแนนเฉลี่ยหลังการประชุมปฏิบัติการฝึกอบรมสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 15 % อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การประเมินประสิทธิภาพของโครงการ

นิศา ชูโต ให้ความหมายว่า เป็นการวิเคราะห์ผลตอบแทนของโครงการ ผลตอบแทน (Benefit) หมายถึง ผลผลิตทั้งหมดของโครงการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องหรือผลข้างเคียง (Side-effect)

การวิเคราะห์ผลตอบแทนของโครงการ คือ การตีค่า หรือผลตอบแทนที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมในรูปมาตรวัดหน่วยเดียวกัน

กลุ่มผู้ร่วมประเมินควรประกอบด้วยนักวิชาการ หรือผู้เชี่ยวชาญในหลายสาขาวิชาการวิเคราะห์ การวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์ การประเมินโครงการบริการสังคม เป็นเรื่องละเอียดอ่อน และสลับซับซ้อน ผลกระทบจากภายนอก ปัญหาแทรกซ้อนในการปฏิบัติ ดังนั้นการประเมินควรใช้นักวิชาการจากหลายสาขาวิชา ความเข้าใจในศาสตร์ซึ่ง

กันและกัน จึงจะทำให้ได้แนวคิด และผลการประเมินมีค่าสมจริง เป็นประโยชน์แก่สังคม มากยิ่งขึ้น

การประเมินการปฏิบัติและติดตามผล

ปทีป เมธาคุณวุฒิ (อ้างถึงใน มาลี บุษยะมา, 2531 : 21) ได้รวบรวม และเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินการปฏิบัติและติดตามงาน ดังนี้

1. แนวคิดของ แซนตาเฟ (Santafe) กล่าวว่า การประเมินการปฏิบัติและติดตามงาน เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินโครงการ มุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพของโครงการที่อยู่ในช่วงการประเมินผลผลิต ผู้ประเมินสามารถทำการติดตามผลงานทั้งหมดหรือเป็นช่วงก็ได้

2. แนวความคิดของ เวสต์ตัน เคน ตัคกี้ (Weston Kentucky, 1972) กล่าวว่า การติดตามควรจะทำให้ครบวงจร โดยเฉพาะในระยะแรกที่เข้าทำงานใหม่ ตามสมมติฐานที่ว่า คนทำงานผ่านมาได้ 5 ปี จะไม่เปลี่ยนงาน และถ้ามี In-Service training ในช่วงระยะนี้จะช่วยให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

3. แนวความคิดของ โอเรกอน (Oregon study, 1972) ได้กล่าวว่า การติดตามผู้สำเร็จการศึกษา จะไม่เน้น ชั้น รุ่น แต่จะพิจารณาว่าครบ 1 ปี หรือไม่ เน้นในสาขาวิชาที่จบ ข้อมูลจะรวบรวมเพียงปีเดียว และทำการติดตามด้วยการ สัมภาษณ์ สังเกต สอบถามทางโทรศัพท์ อัดเทปคำถามส่งไปถาม แล้วตอบกลับคืนมา

4. แนวความคิดของ โอไฮโอ (Ohio State) ได้กล่าวว่า การติดตามงานจะเน้นเรื่อง แผนดำเนินงาน ในช่วงหนึ่ง ๆ มีการกำหนดกิจกรรมอะไร และทำควบคู่กับอะไร มีการกำหนดเรื่องเวลาอย่างไร

การประเมินผลการดำเนินงาน

กิริติ ศรีวิเชียร ได้กล่าวว่า การประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการไว้ว่า รูปแบบการประเมินโครงการที่เป็นพื้นฐานมากที่สุด คือ การตรวจสอบตัวโครงการ หลักการ

ประชากร เป้าหมาย และการดำเนินงานของโครงการ การประเมินผลการดำเนินงานได้รวมถึงทรัพยากรต่าง ๆ ที่นำไปใช้ในโครงการมีเพียงพอหรือไม่ และการนำไปใช้อย่างไร ดังนั้นการประเมินผลการดำเนินงาน หมายถึง การตรวจสอบอย่างมีระบบเกี่ยวกับทรัพยากรที่จำเป็นต่อโครงการ และการใช้ทรัพยากรเพื่อให้โครงการบรรลุเป้าหมาย และรวบรวมข้อมูลเพื่ออธิบายโครงการ

จุดมุ่งหมายของการประเมินการดำเนินงาน

1. เพื่อสนองความต้องการของฝ่ายวิชาการ การดำเนินงานจะมีประสิทธิผลใครเป็นผู้รับบริการ รับบริการจากใคร
2. เมื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนขยายงาน ปรับวิธีดำเนินงาน จัดหาทรัพยากร

ข้อพึงระวังในการประเมินผลการดำเนินงาน

1. เลือกเก็บเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และมีความสำคัญต่อจุดมุ่งหมายของการดำเนินงาน
2. คำนึงถึงสภาพที่เป็นจริง นำโครงการไปปฏิบัติ ดำเนินตามรูปแบบ
3. คำนึงถึงคุณภาพและลักษณะของผู้ให้บริการ ใครเป็นผู้นำไปปฏิบัติ มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานบริการนั้น
4. คำนึงถึงผู้มาเข้ารับบริการ เนื่องจากจะต้องใช้ข้อมูล มีการวางแผนและระบุประชากรกลุ่มเป้าหมายอย่างรัดกุม โครงการจะได้รับการปรับเพื่อให้สามารถสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการ

เป้าหมายการดำเนินงาน

1. ระบุให้ชัดเจน แน่นนอน บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร
2. มองเห็นแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นจริง
3. มีการพิจารณาทบทวนเป็นระยะ

วิธีการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมาย

การดำเนินการตามจุดมุ่งหมาย เป็นเทคนิคอย่างหนึ่งด้วยวิธี MBO. มีข้อสมมติฐานว่า

1. ผู้ที่ปฏิบัติ จะปฏิบัติงานได้ดี ถ้ารู้เป้าหมายของการดำเนินงานและนำไปสัมพันธ์กับเป้าหมายได้
2. ผู้ที่ปฏิบัติ ต้องมีการมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานของการดำเนินงาน เพื่อนำไปประเมินผลการปฏิบัติงานของตน
3. ผู้ที่ปฏิบัติต้องการเครื่องชี้บางอย่างที่จะบอกให้รู้ถึงผลการปฏิบัติงาน
4. ผู้ที่ปฏิบัติต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ความก้าวหน้า และความสำเร็จของงาน

กระบวนการ MBO. มีขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมาย ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติ ร่วมกันกำหนดเป้าหมายที่มีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ
 - เป้าหมายที่สามารถวัดหรือตรวจสอบได้
 - กำหนดระยะเวลา
2. ให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับความคืบหน้า
3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. การประเมินผลโดยเพื่อนร่วมงาน (Peer Review) กรณีผู้ประเมินมุ่งประเมินคุณภาพของการให้บริการมากกว่าผลที่ได้จากการให้บริการ เพื่อนร่วมงานของผู้ปฏิบัติจะให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ และจะดำเนินการในรูปคณะกรรมการ

การประเมินผลผลิตด้วยวิธีการที่ไม่ใช่การทดลอง มีหลายรูปแบบ คือ

1. วัดผลเพียงครั้งเดียวเมื่อสิ้นสุดโครงการ เป็นรูปแบบที่ง่ายที่สุด โดยทำการประเมินกับผู้มารับบริการเพียงกลุ่มเดียว แต่เป็นวิธีที่หยาบ ไม่อาจแปลผลได้ว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง
2. วัดผลสองครั้ง คือ ก่อนเริ่มโครงการกับสิ้นสุดโครงการ มีความเที่ยงตรงภายใน เปรียบเทียบกันได้ สามารถควบคุมจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ แต่ยังมี ความหยาบ

องค์ประกอบแทรกซ้อนอาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้เข้ารับบริการ

1. วุฒิภาวะและการเปลี่ยนแปลงภายในกลุ่มตัวอย่าง
2. เหตุการณ์พิเศษ
3. การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
4. การขาดหายไปของกลุ่มตัวอย่าง
5. การถดถอยทางสถิติ
6. การทดสอบ
7. เครื่องมือที่ใช้วัด

แหล่งข้อมูลสำหรับการประเมินโครงการ แหล่งสำคัญมี 6 แหล่ง คือ

1. บันทึกของโครงการ
2. ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ
3. ผู้นำโครงการไปปฏิบัติ
4. บุคคลสำคัญอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. คณะผู้ประเมินเอง
6. ดัชนีชี้วัดชุมชน

ตอนที่ 3 การประเมินผล และการติดตามผลการปฏิบัติงาน

3.1 วิวัฒนาการของแนวคิดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตามแนวคิดของ แซนตาเฟ (Santafe) ได้กล่าวว่า การประเมินการปฏิบัติงานนั้น เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินโครงการ ซึ่งพิจารณาจากประสิทธิภาพของโครงการ ในระยะการประเมินผลผลิต

แนวคิดในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น เอ็ดวิน บี ฟลิปโป (Edwin B. Flippo) มีแนวคิด 3 แบบ คือ

1. แบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นแบบ ไม่มีกฎเกณฑ์ (Unsystematic)

2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีระบบและแบบดั้งเดิม (Traditional) เป็นการอาศัยปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะประจำตัวของผู้ปฏิบัติงาน ผลงาน หรือทั้งสองอย่าง
3. แบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยวิธีการทางพฤติกรรมศาสตร์ มีเป้าหมายร่วมกัน (Mutual Goal Setting)

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน

เกณฑ์ “criterion” หมายถึง มาตรฐาน (Standard) ใช้สำหรับวัดผลสำเร็จ และความล้มเหลวของการปฏิบัติงานของบุคคล

มาตรฐาน หมายถึง เงื่อนไขที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือวัดความน่าพึงพอใจ การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. เกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับไม่สูงจนเกินไป
2. การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานตั้งอยู่บนมาตรฐานที่เหมาะสมและจำเป็น
3. การกำหนดเกณฑ์ต้องทันสมัย มีความยืดหยุ่นเหมาะสมตามเงื่อนไข

ของงาน

4. มีการศึกษาระหว่างหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน
5. มีการทำเป็นสายลักษณะอักษรไว้เป็นหลักฐาน
6. สามารถทำการตรวจสอบ

ดังนั้นความสำคัญของเกณฑ์มีไว้เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมิน หรือ ตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมิน (Joint committee on Standards for Education, 1981 อ้างถึงใน ฉัตรนภา พรหมมา, 2529 : 26-29 และ จุลริณี ปั้นสังข์, 2533 : 32)

กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ลักษณะของกระบวนการมีขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดความมุ่งหมายในการประเมิน
2. เลือกวิธีการประเมินผลที่ดี เหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะงาน ตลอด

จนความต้องการขององค์การ

3. การกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
4. ให้ความรู้แก่ผู้ประเมิน และผู้ถูกประเมินเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ที่ใช้
5. การกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
6. กำหนดผู้ประเมินผล ตั้งแต่ผู้บังคับบัญชาหรือคณะกรรมการ
7. เตรียมแบบฟอร์ม เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการพิจารณาในการประเมิน
8. จำแนกผู้ถูกประเมินตามประเภทที่ถูกประเมิน
9. ฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ทำหน้าที่ประเมิน ขอบเขตและวิธีการประเมิน

3.2 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. วิธีการจัดบันทึกปริมาณงาน
ใช้กับงานที่ทำตามแบบประจำ และทำซ้ำ ๆ มีการกำหนดมาตรฐาน โดยการศึกษาจับเวลา
2. วิธีตัดสินตามแบบเครื่องวัด (Goaptic Rating Scale)
ใช้กับงานที่ระบุรายงาน คุณลักษณะต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ ต้องการประเมิน
3. แบบแบ่งชั้น (Grading)
มีการกำหนดคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแล้วอธิบายคำจำกัดความของคุณลักษณะแต่ละอย่างไว้ชัดเจน
4. แบบตรวจรายการ (Check List)
มีการตอบคำถามในแบบประเมิน ซึ่งคำถามเหล่านี้เป็นคำถามที่มี ลักษณะเฉพาะตัว
5. แบบเปรียบเทียบรายบุคคล (Man-to-man comparison)
เป็นการเปรียบเทียบการทำงานของแต่ละคนที่ปฏิบัติงานแบบเดียวกัน โดยใช้ปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานมาพิจารณา
6. วิธีบังคับเลือก (Forced-choice method)
การกำหนดคำอธิบายคุณลักษณะของคนทำงานไว้เป็นตอน ๆ ในแต่ละ ตอนประกอบด้วยข้อความ 4 ประโยค ที่กล่าวถึงคุณลักษณะดี 2 ประโยค โดยประโยค

หนึ่งจะตรงกับผู้ถูกประเมินมากที่สุด และอีกประโยคหนึ่งไม่ตรงที่สุด คำอธิบายในแต่ละตอนจะนำไปพิจารณาเป็นผลงาน ส่วนอีก 2 ประโยคที่ไม่ได้เลือกไม่นำมาพิจารณา

7. แบบประเมินกันเอง (Mutual Rating)

ให้ผู้ร่วมงานประเมินกันเองในหน่วยงาน ผลที่ได้จะเป็นที่ยอมรับของบุคคลในหน่วยงาน

8. แบบจดบันทึก เหตุการณ์วิกฤติ (Critical Incident Method)

มีการบันทึกเหตุการณ์หรือผลงานที่สำคัญ ๆ ของบุคคล ส่วนมากจะใช้การประเมินผลงานของผู้บริหารในการตัดสินใจ

9. แบบเขียนโดยอิสระ (Free Form Essay)

โดยการตั้งคำถามหรือกฎเกณฑ์ทั่วไปอย่างกว้าง ๆ ให้ผู้ประเมินทำการประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยการเขียนพรรณนาความดี หรืออื่น ๆ ตามความคิดเห็นของผู้ประเมิน

3.3 ความหมายของการติดตามผลการปฏิบัติงาน

การติดตามผลส่วนมากจะเป็นการติดตามผลของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลว่าบุคคลเหล่านั้นศึกษาต่อหรือประกอบอาชีพ จึงทำให้ผู้ให้ ความหมายในการติดตามผลในการปฏิบัติงานไว้มากมาย จึงสามารถรวบรวมได้ดังนี้

พจนานุกรมทางการศึกษา โดย คาร์เตอร์ วี กูด (Carter V. Good, 1973 : 565) เขียนไว้ว่า “การติดตามผลเป็นการประเมินความก้าวหน้าของบุคคลในการปฏิบัติงานโดยอาศัยเครื่องมือวัดและกระบวนการวัด”

เดล เอส บีช (Dale S. Beach, 1980 : 290-291 อ้างถึงใน เล็ก ชมันเชียว, 2538) ได้กล่าวเน้นว่า การติดตามผลการปฏิบัติงานว่า เป็นการสร้างและรักษาระดับความพึงพอใจของการปฏิบัติงานในหน้าที่ ซึ่งเมื่อมีการติดตามผลการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการกระตุ้นการทำงานของบุคลากร

ดุกัลด์ เอส อาร์บัคเกิล (Duggald S. Arbuckle, 1953 : 116 อ้างถึงใน เล็ก ชมันเชียว, 2535) ได้กล่าวเน้นว่า การติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการ

ศึกษาว่า ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว หลังจากได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว มีอุปสรรคในการทำงานมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้นำข้อมูลประกอบพิจารณาในการปรับปรุงหลักสูตร หรือส่งเสริมการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

มิเชล เดช มอททอมลี (Michael H. Bottomley, 1983 : 108 อ้างถึงใน เล็ก ชมันเขียว, 2535) กล่าวว่า การติดตามผลการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเชื่อถือผลที่ได้และยังเป็นเครื่องมือเสริมสร้างในการพัฒนาตนเอง

ปทีป เมธาคุณวุฒิ (2525 : 34) กล่าวว่า การติดตามผล การปฏิบัติงานเป็นการได้ข้อมูลซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการเรียนการสอน (อ้างถึงใน เล็ก ชมันเขียว, 2535)

รัชนิวรรณ อุทัยศรี (2525 : 115) กล่าวว่า การติดตามผลการปฏิบัติงานทำให้ทราบผลสำหรับนำแก้ไขข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานให้อยู่ในขั้นที่น่าพอใจยิ่งขึ้น

กานดา ลือสุทธิวิบูลย์ (2523 : 9) กล่าวว่า การศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาว่า ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนมากน้อยเพียงใด อุปสรรคอย่างไรบ้าง

จากที่กล่าวมาสามารถนำมาสรุปว่าการติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นการติดตามผลเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับและนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้ได้ผลดี บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนด ตลอดจนนำไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงการทำงานต่อไป

3.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยในประเทศ

กานดา ลือสุทธิวิบูลย์ (2524 : 62-63) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การติดตามผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยทางการศึกษาศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในทัศนะของตนเองและผู้บังคับบัญชา” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของ

มหาวิทยาลัยทางการวิจัยการศึกษาในทัศนะของตนเอง และผู้บังคับบัญชา ในด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ ความรู้ความสามารถพิเศษ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลิกภาพของนักวิจัย ทัศนคติต่อวิชาชีพ และมนุษยสัมพันธ์ ประชากรในการวิจัย คือ มหาวิทยาลัยทางการวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2517-2521 จำนวน 135 คน และผู้บังคับบัญชาของมหาวิทยาลัย จำนวน 135 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เป็นเครื่องมือในการวิจัย ได้รับแบบสอบถามคืนจากมหาวิทยาลัย จำนวนร้อยละ 74.01 และจากผู้บังคับบัญชา จำนวนร้อยละ 56.30 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที่ ผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานทุกด้าน ของมหาวิทยาลัย ในทัศนะของตนเอง ระหว่างมหาวิทยาลัยที่ได้เกียรตินิยมเมื่อสำเร็จปริญญาตรีกับมหาวิทยาลัยที่ไม่ได้เกียรตินิยมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($P < .05$) ยกเว้นด้านบุคลิกภาพของนักวิจัยของกลุ่มมหาวิทยาลัย ที่ได้รับเกียรตินิยม เมื่อสำเร็จการศึกษา เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของตนอยู่ในเกณฑ์สูงมากกว่าความเห็นของกลุ่มมหาวิทยาลัยที่ไม่ได้เกียรตินิยม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในทัศนะของผู้บังคับบัญชาที่มีวุฒิทางวิจัยการศึกษา กับผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีวุฒิทางวิจัยการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) ในทัศนะของผู้บังคับบัญชาอยู่ในเกณฑ์ที่สูงกว่าในทัศนะของมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในสาขาวิชาที่ต่างกันในทัศนะของตนเอง มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ยกเว้นด้านบุคลิกภาพของนักวิจัยของมหาวิทยาลัย สาขาวิจัยการศึกษา ($P < 0.05$) ยกเว้นด้านบุคลิกภาพของนักวิจัยของมหาวิทยาลัย สาขาวิจัยการศึกษา เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของตนอยู่ในเกณฑ์ที่สูงกว่า ในความเห็นของมหาวิทยาลัย สาขาการวัดและประเมินผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศรียลักษณ์ สง่าเมือง (2525 : 85-89) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การติดตามผลมหาวิทยาลัย สาขามนุษยศาสตร์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลมหาวิทยาลัย สาขามนุษยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตร วิธีสอน และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนการปรับปรุงคุณภาพของมหาวิทยาลัย รุ่นต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประชากรในการวิจัย คือ มหาวิทยาลัยสาขามนุษยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่

สำเร็จการศึกษา ตั้งแต่ พ.ศ. 2517-2523 จำนวน 468 คน ผู้บังคับบัญชา 130 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเองเป็นเครื่องมือในการวิจัย ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 167 ชุด คิดเป็นร้อยละ 41.75 และจากผู้บังคับบัญชา จำนวน 70 ชุด คิดเป็นร้อยละ 53.84 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่า มหาบัณฑิตส่วนมากมีหน้าที่ในการสอน เป็นนักวิชาการ ผลงานวิชาการ ได้แก่ เอกสารประกอบการสอน การเขียนบทความ เขียนตำรา งานวิจัย มหาบัณฑิตส่วนใหญ่ระบุว่า สามารถนำความรู้และประสบการณ์จากการศึกษาระดับปริญญาโท ไปใช้ในการทำงานได้มาก และมีความเห็นว่า ควรปรับปรุงหลักสูตรโดยให้มีด้านปฏิบัติควบคู่กับด้านทฤษฎีมากขึ้น

สร้อยทอง ศิริมงคล (2529 : 125-130) ได้วิจัยเรื่อง “การติดตามผลมหาบัณฑิต ปีการศึกษา 2517-2527 สาขาวิชานิเทศการศึกษา และพัฒนาหลักสูตรบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลเกี่ยวกับการกระจายของมหาบัณฑิต ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมของหลักสูตรต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิต ประชากรในการวิจัย คือ มหาบัณฑิตสาขาวิชา นิเทศการศึกษา และพัฒนาหลักสูตร ที่จบการศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2517-2527 จำนวน 195 และผู้บังคับบัญชาของมหาบัณฑิต จำนวน 195 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เป็นเครื่องมือในการวิจัย ได้รับแบบสอบถามคืนจากมหาบัณฑิต จำนวนร้อยละ 84.10 และจากผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 72.82 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดลำดับความสำคัญ ผลการวิจัยพบว่า มหาบัณฑิตส่วนมากทำงานด้านการสอน รองลงมาคือ งานนิเทศการศึกษา ความก้าวหน้าในด้านการปฏิบัติงาน ส่วนมากเข้าอบรมทางวิชาการ ผลงานทางวิชาการส่วนใหญ่เป็นวิทยากร การจัดประชุมสัมมนา การเขียนเอกสารประกอบการสอน การประเมินความสามารถของมหาบัณฑิตในทัศนะของผู้บังคับบัญชา พบว่า ทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับมาก ปัญหาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ คือ งานพิเศษอื่นมากจนไม่สามารถทำงานด้านนิเทศได้เต็มที่ ขาดแหล่งวิทยากร และเครื่องมือที่ใช้ในการนิเทศ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำความรู้และประโยชน์จากการศึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงาน มหาบัณฑิตประเมินว่า รายวิชาที่เรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มาก

กัญญา เกิดโพธิ์ทอง (2532 : 109-112) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การติดตามผลการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิต สาขาการสอนสังคมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2512-2530” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติตามหน้าที่ และเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิตในด้านการนำความรู้ และประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพครู ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและดำเนินการสอนในด้านการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษา ด้านการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรวิชาสังคมศึกษา ด้านการทำงานบริหารและบริการ และด้านการพัฒนาบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิต ประชากรในการวิจัย คือ มหาบัณฑิตสาขาการสอนสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สำเร็จตั้งแต่ปีการศึกษา 2512-2530 จำนวนมหาบัณฑิต 198 คน ผู้บังคับบัญชา จำนวน 150 คน รวม 348 คน โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของมหาบัณฑิตและผู้บังคับบัญชา เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า มหาบัณฑิตส่วนใหญ่ประกอบอาชีพครูอยู่ในโรงเรียนมัธยมศึกษา และวิทยาลัยครู ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิตส่วนใหญ่คือ การเข้ารับการอบรมดูงานภายในประเทศ ผลงานทางวิชาการ คือ การเขียนบทความ มหาบัณฑิตนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานทุกด้านในระดับมหาบัณฑิต นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานทุกด้านในระดับมาก ผู้บังคับบัญชาของมหาบัณฑิตส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มหาบัณฑิตมีผลการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับดี ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิต คือ ได้รับมอบหมาย งานมากเกินไป ระบบบริหารงานล่าช้า เนื้อหาในหลักสูตรที่กำหนดให้สอนมีมากเกินไป และผู้ร่วมงานขาดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

เล็ก ชมันเขียว (2534 : 83-87) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จากวิทยาลัยครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จากวิทยาลัยครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีการศึกษา 2529-2530 ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สำเร็จการศึกษาใน

ระดับปริญญาตรีสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จากวิทยาลัยครุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 162 คน และผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 129 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าที ซึ่งผลการวิจัยเรื่องดังกล่าวพบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถทางการ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านทัศนคติต่ออาชีพ และด้านลักษณะความเป็นคนดีของผู้สำเร็จการศึกษาอยู่ในระดับดีทุกด้าน ส่วนการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในทัศนะของผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง กับผู้สำเร็จการศึกษาพบว่า ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาที่ประกอบอาชีพส่วนตัว คาดหวังผลการปฏิบัติงานของตนเองไว้สูงกว่าผลการปฏิบัติงานจริงทุกด้าน ยกเว้นด้านความรู้ความสามารถทางการ

งานวิจัยต่างประเทศ

แมรี่ เจน กิลเบิร์ต (Mary Jane Gilbert, 1986 : 2616-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “A Follow-up study of Health and Physieal Education Mofors Who Graduated from the University of Arkansas at Monticello, 1975-1984” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลนำมาประเมินการจัดโปรแกรมสำหรับเตรียมโปรแกรมให้เหมาะสมในการสอนวิชาสุขศึกษาต่อไป โดยศึกษาเกี่ยวกับสถานภาพของบัณฑิต การนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงานของบัณฑิต งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันและงานที่บัณฑิตมีความพอใจ ประสพการณ์ที่บัณฑิตจะแนะนำจุดเด่นและจุดด้อยของโปรแกรมที่จัดให้ศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามประกอบด้วย 177 รายการ เครื่องมือนี้พัฒนาโดย ดร.จอห์น ซี แมคโดนัลด์ (Dr. John C. Mc Donald) ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 251 ราย ผลการวิจัยพบว่า บัณฑิตส่วนใหญ่ทำงานด้านการสอน การเตรียมตัวบัณฑิตให้พร้อมด้านการทำงานของสถาบันนี้มีประสิทธิภาพพอเพียง สิ่งที่บัณฑิตพึงพอใจมากที่สุดเมื่อศึกษาอยู่ในสถาบันแห่งนี้คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน และความสามารถในการสอนของอาจารย์ สิ่งที่บัณฑิตเห็นว่าเป็นจุดอ่อนของการเรียนการสอนในสาขาวิชานี้คือ เครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกด้านการเรียนการสอน

บริการจัดหางานและการให้คำปรึกษา นอกจากนี้บัณฑิตยังให้ข้อเสนอแนะว่า สถาบันควรปรับปรุงด้านการเรียนการสอน ด้านทฤษฎี โดยปรับให้สอดคล้องกับสภาพการสอน และการทำงานที่เป็นจริง เมื่อพวกเขาต้องออกไปทำงานหลังจากสำเร็จการศึกษาไปแล้ว

มุฮัมหมัด ชาฟิค (Muhammad Shafiq, 1987 : 3949-A) ได้ทำการวิจัย เรื่อง “A Follow-up Study of Agriculture Education Graduates at the University of Agriculture, Faisalabad, Pakintan” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลบัณฑิตของมหาวิทยาลัยเกษตรกรรมไฟธาลามัค ประเทศปากีสถาน ในแผนกวิชาเกษตรกรรม ในด้านต่าง ๆ คือ สถานภาพของบัณฑิต ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทางอาชีพของบัณฑิต ความคิดเห็นของบัณฑิตเกี่ยวกับจุดเด่นและจุดด้อยของการจัดโปรแกรมการเรียนการสอน ความเข้าใจของบัณฑิตต่อทัศนคติของผู้อื่นเกี่ยวกับโปรแกรมการเรียนการสอน และตรวจสอบความสำเร็จของบัณฑิต ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บัณฑิตแผนกวิชาเกษตรกรรม จำนวน 208 คน มีบัณฑิตที่สามารถสำรวจได้ จำนวน 148 คน ใช้บัณฑิตจำนวน 10 คน ในการทดลองทำแบบสอบถามก่อนที่จะทำการสำรวจจากบัณฑิตทั้งหมด ได้มีแบบสอบถามคืนจากบัณฑิต จำนวน 110 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่า Crosstabs และ analysis of Variance ผลที่ได้รับจากการวิจัยพบว่า บัณฑิตร้อยละ 9 มีอาชีพเป็นครูในขณะที่ทำการศึกษาติดตามผล บัณฑิตร้อยละ 11 เคยเป็นครูสอนและลาออกแล้ว บัณฑิตร้อยละ 80 ไม่เคยสอน ภูมิหลังทางครอบครัวเป็นเกษตรกรรม และสถานภาพสมรสไม่มีความแตกต่างกันที่นัยสำคัญต่อประสบการณ์ในการสอน ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อการเป็นครูหรือลาออกจากการเป็นครู คือ เงินเดือนไม่พอเพียงบัณฑิต ร้อยละ 47.6 เห็นว่าบัณฑิตมีความพร้อมต่องานในปัจจุบันอยู่ในระดับพอ ๆ กัน ผู้ตอบส่วนใหญ่เห็นว่าบุคลากรอื่นมีทัศนคติที่ดีต่อโปรแกรมการเรียนการสอน

ตอนที่ 4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการทางการศึกษาและผู้มีความรู้หลายท่านให้ความหมาย และทัศนะไว้มากมาย ซึ่งผู้วิจัยจะนำมากล่าวไว้พอสังเขป ดังนี้

ซีคอร์ด และ แบคแมน (Secord and Backman, 1964 อ้างถึงใน กรองแก้ว สรพันธ์, 2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคล บางคนพอใจเนื่องจากงานที่สำเร็จ บางคนพอใจเพราะลักษณะการปฏิบัติงานและบางคนพอใจ เพราะเพื่อนร่วมงาน

แอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1965) ให้ความหมายไว้ว่า ความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน หรือเพื่อนร่วมงาน

จอร์จ สเตราส์ และ เลียนาร์ต อาร์ เซเลส (Strauss and Sayles, 1967 : 142-143 อ้างถึงใน เสาวนีย์ นุชนาถนนท์, 2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกพอใจในงาน และมีความประสงค์จะปฏิบัติงานให้ลุล่วงตามเป้าหมาย การที่จะเกิดความพอใจ เนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ โดยเฉพาะจากสภาพของงานที่ทำ

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971 อ้างถึงใน กรองแก้ว สรพันธ์, 2536) กล่าวว่า ทัศนคติก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจก่อให้เกิดขวัญดี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายใน และองค์ประกอบภายนอก เช่น การจูงใจ และรางวัล

คาร์เตอร์ วี กู๊ด (Carter V. Good, 1973 อ้างถึงใน บุชรา คุปตวิณฑุ, 2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจ ซึ่งมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

เบนจามิน บี โวลแมน (Benjamin B. Wolman, 1973 อ้างถึงใน บุชรา คุปตวิณฑุ, 2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือแรงจูงใจ

เคธ เดวิส (Keith Davis, 1981 อ้างถึงใน บุชรา คุปตวิณฑุ, 2535 และ กรองแก้ว สรพันธ์, 2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่จะได้รับ

ฟิลแมน และอาร์โนล (Feldman and Arnold, 1983 อ้างถึงใน บุชรา คุปตวิณฑุ, 2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกที่มีอยู่ที่บุคคลนั้นมีต่องานที่ปฏิบัติ

มุชินสกี (Muchinsky, 1983 อ้างถึงใน กรองแก้ว สรพันธ์, 2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองอารมณ์ และความรู้สึกเกี่ยวกับความชอบและไม่ชอบ คือ ระดับความรู้สึกชอบพอใจ และยินดี ความพึงพอใจในงานนี้เป็นการตอบสนองของแต่ละบุคคล

روبบิน (Robbin, 1983 อ้างถึงใน กรองแก้ว สรพันธ์, 2526) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของบุคคล ก็คือ “แรงจูงใจ” ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้นเท่าใด แสดงว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานสูงขึ้น

ภิญโญ สาร (2517 อ้างถึงใน กรองแก้ว สรพันธ์, 2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่จะได้รับ วิธีให้ผลตอบแทนแก่บุคคลนั้น เรียกว่า “การให้อามิส”

สมยศ นาวิการ (2533 อ้างถึงใน กรองแก้ว สรพันธ์, 2536) มีความคิดเห็นว่า ความพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกที่ดี โดยส่วนรวมของคนต่องาน

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ อันสืบเนื่องมาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล แล้วทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุดอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้วก็ได้

4.2 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่สุด เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากเกี่ยวข้องกับทัศนคติและค่านิยมของบุคคล ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มีแนวคิดพื้นฐานแตกต่างกันอยู่ 2 ลักษณะดังนี้ คือ

1. ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน แนวคิดสมัยดั้งเดิมด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้มีการศึกษาทดลองที่โรงงาน Hawthorne ในปี ค.ศ. 1920 ทำการศึกษาเรื่องแสงสว่าง และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลสรุปว่า การเพิ่มของผลผลิตนั้นเนื่องมาจากความพอใจในการปฏิบัติงานของคนงานในโรงงานนั้น ซึ่ง Davis (1981) มีแนวคิดที่ว่า “การสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพอใจจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการตอบสนอง” (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2521, บุชรา คุปตวิณฑุ, 2535 และ กรองแก้ว สรพันธ์, 2536)

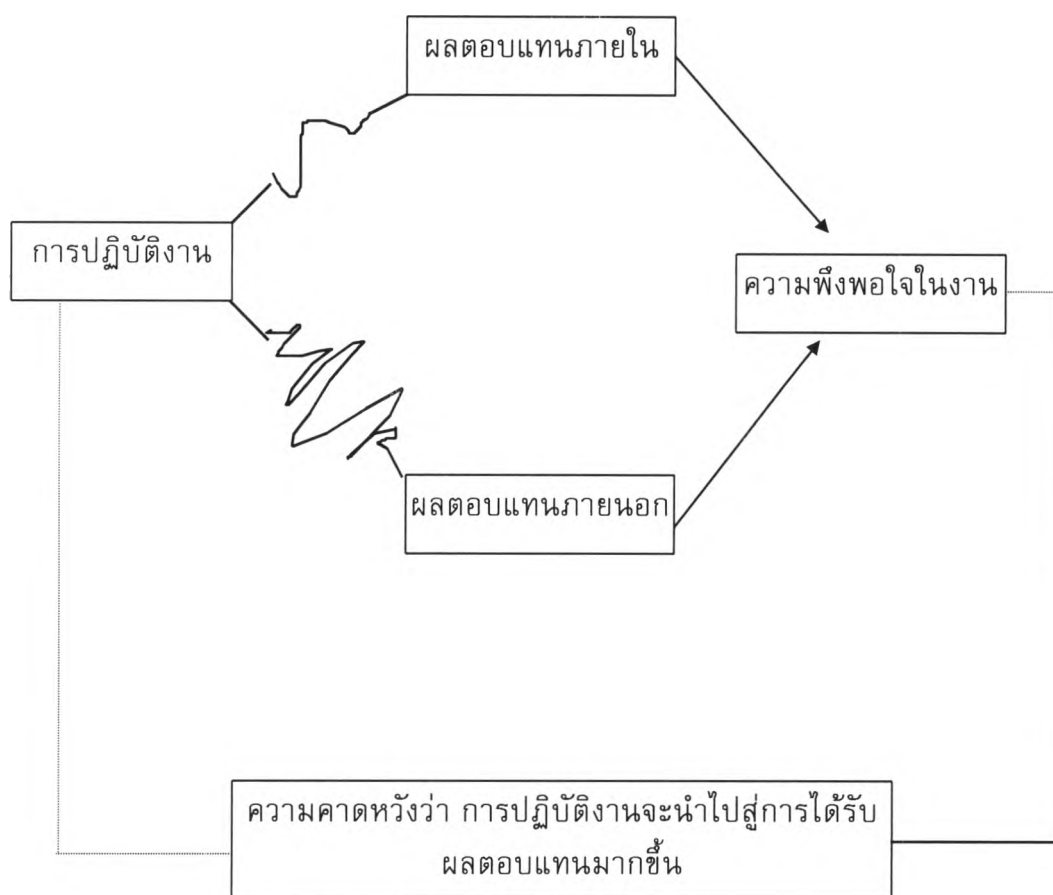


แผนภูมิที่ 1 แสดงถึงความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ความต้องการให้งานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จำเป็นต้องให้ผลตอบแทนต่างๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ และเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้งานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

2. ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ

ได้พัฒนารูปแบบจำลองการศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนนั้น และจะทำให้เกิดการปฏิบัติงานและผลตอบแทน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจดังแสดงในแผนภูมิ (Porter และ Lawler, 1967 อ้างถึงใน Dessler, N. D. และ กรองแก้ว สรพันธ์, 2536)



แผนภูมิที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

จากแผนภูมิ จะได้ว่า ระดับความพึงพอใจเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานและปริมาณผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน และขณะเดียวกันระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น จะมีผลย้อนกลับต่อการปฏิบัติงานนั้นด้วย

สำหรับผลตอบแทนมี 2 ประเภท คือ ผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอก

ผลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) หมายถึง สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานพึงจะได้รับจากการปฏิบัติงานของตนเอง ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ ส่วนผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) หมายถึง ผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากหน่วยงานหรือองค์กรตามผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งฐานะและความมั่นคง (Davis, 1981 อ้างถึงใน วิเศษ ขาวระนอง, 2531 และ บุษรา คุปตวิณฑุ, 2535, กรองแก้ว สรพันธ์, 2536)

จากแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานทั้งสองรูปแบบ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับงานที่ปฏิบัตินั้นทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แกนนอน (Cannon, 1982 อ้างถึงใน กรองแก้ว, 2536) ได้ศึกษาและแบ่งทฤษฎีความพึงพอใจออกเป็น 2 แนว คือ ทฤษฎีที่เน้นกระบวนการจูงใจ (Process Theories) และทฤษฎีที่เน้นปัจจัยในการจูงใจ (Content Theories) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ทฤษฎีที่เน้นกระบวนการ (Process Theories)

ทฤษฎีตามแนวนี้จะเป็นลักษณะกิจกรรมเกี่ยวกับการทำงาน ประกอบด้วย ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายของล็อก (Lock's Goal-Setting Theory) ทฤษฎีของการขัดแย้ง (Dissonance Theory) และทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

1.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งถือเอาความคาดหวังที่มีต่องานนั้นจะทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จ ดังนั้นจึงประกอบด้วย ความพอใจ และความคาดหมาย นักวิชาการที่มีชื่อเสียงเกี่ยวกับทฤษฎีนี้มีดังต่อไปนี้

สเตราส์ และเซเลสส์ (Strauss and Sayless, 1960 อ้างถึงใน กรองแก้ว สรพันธ์, 2536) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังว่า บุคคลในหน่วยงานจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเมื่อคาดหวังว่า ผลการปฏิบัติงานจะนำไปสู่เป้าหมายที่มีคุณค่าสำหรับบุคคลนั้น ตลอดจนความพยายามที่มีต่องานเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการและความเสมอภาค (Equity) กับความพยายามที่ให้กับงานนั้น

เฟรดแมน และอาโนลด์ (Feldman and Arnold, 1983 อ้างถึงใน กรองแก้ว สรพันธ์, 2536) ก็ได้กล่าวถึงความคาดหวังที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า การรับรู้ของบุคคลนั้นถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่เกิดจากความสมหวังของงานที่ทำ ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย

1. บุคคลได้รับรู้ว่าตนสามารถทำประโยชน์ให้กับหน่วยงานได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน อายุความสำเร็จที่เคยได้รับจากการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคาดหวังในการทำงานสูง

2. ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความคำนึงถึงสิ่งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน ดังนั้นความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนปรากฏว่ามีมากขึ้น ถ้าบุคคลมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

3. ผู้ปฏิบัติงานจะเปรียบเทียบความเสมอภาคและความสมเหตุสมผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความเสมอภาคนี้จะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

จากที่กล่าวมา ความคิดในทฤษฎีนี้ถือได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ การรับรู้ถึงความพร้อมของตนในการทำงาน การรับรู้ถึงลักษณะงาน และความเสมอภาคที่ได้รับนั่นเอง

1.2 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายของล็อก (Lock's Goal-Setting) ได้อาศัยแนวการบริหาร โดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective-MBO) ซึ่งมีสมมติฐาน 2 ประการ คือ

1. มีผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของการทำงาน
2. มีการกำหนดระยะเวลาของการเสนอผลการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีนี้เห็นว่าคุณค่าที่บุคคลมีให้แก่การปฏิบัติงานและผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเป็นเป้าหมายที่สำคัญ เราสามารถรวมเข้ากับทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีความคาดหวังนั่นเอง

1.3 ทฤษฎีการขัดแย้ง (Dissonance Theory) ได้อาศัยแนวคิดว่า ในเวลาเดียวกัน บุคคลไม่อาจจะยอมรับ 2 แนวคิดที่ขัดแย้งกันได้ ดังนั้นบุคคลจึงพยายามที่จะรับเพียงแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเท่านั้นเอง

แนวคิดของทฤษฎีนี้มีส่วนสัมพันธ์กับทฤษฎีความคาดหวังในลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานสูง แล้วจึงมีความคาดหวังในสิ่งตอบแทนนั้น แต่ปรากฏว่า สิ่งตอบแทนนั้นไม่เป็นไปตามที่หวัง ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานลดความพยายามในการปฏิบัติงานลดลง หรืออาจจะเพิ่มความพยายามเพื่อเพิ่มผลตอบแทนให้สูงขึ้น

1.4 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) กล่าวว่า บุคคลที่ปฏิบัติงานจะมีการเปรียบเทียบกันอยู่เสมอ และความเสมอภาคจะเป็นตัวช่วยลดความขัดแย้งในแต่ละบุคคล ซึ่งสิ่งที่ใช้ในการเปรียบเทียบนั้นก็คือ ผลที่ได้จากปฏิบัติงาน สำหรับการเปรียบเทียบของความเสมอภาคนี้จะเปรียบเทียบทั้งในส่วนของบุคคลและในส่วนของบุคคลกับของคนอื่นนั่นเอง เพราะถ้าผลของการเปรียบเทียบมีความเสมอภาคก็จะเป็นสิ่งจูงใจทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าผลการเปรียบเทียบมีความไม่เสมอภาค บุคคลเหล่านั้นก็จะพยายามลดหรือเพิ่มส่วนใดส่วนหนึ่งเพื่อปรับความเสมอภาคให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมา ทฤษฎีในกลุ่มเน้นกระบวนการสามารถสรุปแนวคิดหลักได้ดังนี้

1. ทฤษฎีกลุ่มนี้กล่าวถึงสิ่งจูงใจอย่างกว้าง ๆ โดยไม่ระบุรายละเอียดหรือประเภทของสิ่งจูงใจ
2. มีแนวคิดพื้นฐานว่า ในการปฏิบัติงานทุกคนจะตั้งเป้าหมายหรือกำหนดจุดหมายก่อนที่จะใช้ความพยายามของตนกระทำหรือปฏิบัติให้ถึงเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้หรือให้ได้รับผลตอบแทนนั้น
3. การปฏิบัติงานจะมีการเปรียบเทียบเกี่ยวกับการใช้ความพยายามกับผลตอบแทนที่ได้รับระหว่างของตนเองกับบุคคลอื่น ตลอดจนความเสมอภาคที่ตนจะได้รับ
4. ความเสมอภาค มีความสำคัญมากที่จะมีผลกระทบต่อการผลิตหรือเพิ่มความพยายามในการปฏิบัติงานได้

2. ทฤษฎีที่เน้นปัจจัย (Content Theories)

เป็นทฤษฎีที่เน้นปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงานหรือปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierachy) ทฤษฎีสองตัวประกอบของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ทฤษฎีจูงใจทางด้านความสำเร็จของ แมคเคลเลนด (McClelland's Need Theory) และ ทฤษฎีการดำรงอยู่เกี่ยวกับความเจริญงอกงาม (Existance Relatedness and Growth Theory)

4.4 ทศนคติต่องานและความพึงพอใจในงาน (Job Attitude and Job Satisfaction) (อ้างถึงใน อารี เพชรผุด, 2537 : 111-155)

ทัศนคติต่องานและความพึงพอใจในงานนั้นเป็น แกนกลางในการศึกษาทางจิตวิทยาอุตสาหกรรมและจิตวิทยาองค์การเป็นเวลาเกือบครึ่งทศวรรษ โดยมีแนวคิดสองประการ คือ ทัศนคติของคนที่มื่อต่องานที่ทำ และความพึงพอใจในงานและชีวิตการทำงาน ซึ่งนักจิตวิทยาได้ตั้งสมมติฐานว่า บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่องานและมีความพึงพอใจในงานถ้างานนั้นทำให้เขาได้รับรางวัลและสิ่งตอบแทน

ดังนั้นองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมีดังนี้

ความพึงพอใจและการทำงาน (Satisfaction and Performance) ปกติความพึงพอใจในงานจะควบคู่ไปกับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ปัจจุบันกำลังขวัญนั้นไม่เพียงพอที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพแต่ต้องมีความพึงพอใจในการทำงานด้วย

การขาดงานและการเปลี่ยนงาน (Absenteeism and Turnover) จากผลงานวิจัยได้พบพฤติกรรมที่ต่อเนื่องจากความไม่พึงพอใจในงาน คือ การขาดงาน (Absenteeism) และการเปลี่ยนงาน (turnover) โดยผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่จะหยุดงานมากกว่าคนงานที่มีความพึงพอใจในงาน ไม่ว่าจะเป็นการชั่วคราวหรือลาออกไปเลย คือ เปลี่ยนงานอื่น (Poster and Steers, 1973) การวัดความพึงพอใจในงานส่วนมากจะใช้เครื่องมือ Job description index Hulin, 1966 ในอเมริกา พบว่าบุคคลที่เปลี่ยนงานกับไม่เปลี่ยนงานมีความแตกต่างกัน และเมื่อได้เปลี่ยนระบบค่าจ้างและการให้ความดีความชอบ (Promotion) ปรากฏว่า มีความพึงพอใจมากขึ้น การลาออกหรือเปลี่ยนงานก็น้อยลง และบุคคลที่ลาออกคือ บุคคลที่ยังไม่พอใจ ส่วนการขาดงาน (Absenteeism) จะพบในบุคคลที่มีความพึงพอใจน้อย มีแนวโน้มจะขาดงานมากกว่าบุคคลที่มีความพึงพอใจมากกว่า (Water and Roach, 1971 อ้างถึงใน อารี เพชรพุด, 2537 : 112)

ตามที่กล่าวมามีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคลจากโครงการ พสวท. เนื่องจากการสำรวจข้อมูลของผู้สำเร็จการศึกษาตามรายชื่อ และหน่วยปฏิบัติงานพบว่า มีบุคลากรบางคนได้ยื่นหนังสือขอลาออกจากโครงการ พสวท. ชั่วคราว โดยไปปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานอื่นที่ให้ค่าตอบแทนมากกว่าเดิม จากการรายงานของคณะกรรมการติดตามผลหลังสำเร็จการศึกษาของ พสวท. (สสวท., 2539)

จากการศึกษานักจิตวิทยา จึงได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง คือ

ทฤษฎีของ Herzberg (Herzberg's theory) จุดที่สำคัญ คือ Motivation-hygiene ซึ่งหมายถึง บุคคลจะมีความต้องการอยู่สองประการ คือ

1. ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความไม่สบายและความเจ็บป่วย (Animalistic needs) หรือความต้องการสุขนิสัย (hygiene)
2. ความต้องการที่จะเจริญเติบโตและพัฒนาความสลับซับซ้อนทางด้านจิตวิทยา (Motivation)

ความต้องการสุขนิสัย (Hygiene factors) เป็นสิ่งที่สร้างสถานการณ์ในการทำงานของคุณคือ เงินเดือน หรือค่าแรงงานต่ำและสภาพสิ่งแวดล้อมไม่สุขสบายก็จะไม่พอใจ ซึ่งตามทฤษฎีของ Herzberg นี้กล่าวว่าบุคคลได้รับ Hygiene factors จนเพียงพอแล้ว ยังไม่พอใจ จะแสดงปฏิกิริยาแบบเรื่อย ๆ ไม่ขาดแรง แต่ถ้าบุคคลรู้สึกไม่พอใจ จะขาดงานนั้น ดังนั้น hygiene factors เป็นกลไกที่ทำให้ไม่พึงพอใจ

ความต้องการที่จะเจริญเติบโต (Motivation) และสัจจะการแห่งตน (Self-actualization) หรือความต้องการพัฒนาจิตวิภาค บุคคลจะแสดงออกไม่เหมือนกัน แต่จะสัมพันธ์กับสาระการทำงาน หรือความสามารถและโอกาสจะเป็นตัวกำหนดทิศทางในการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบนี้เรียกว่า Motivations ถ้าบุคคลไม่มีแรงจูงใจจะทำให้เฉื่อยชา ทำงานเรื่อย ๆ (neutral) แต่ถ้ามีจะทำให้บุคคลพึงพอใจงาน (Satisfaction)

ดังนั้นทฤษฎีของ Herzberg สรุปว่า hygiene factors จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) และเฉื่อยชา (neutral) และ Motivation จะทำให้บุคคลเฉื่อยชา (Neutral) และพึงพอใจ (Satisfaction)

ทฤษฎีของ Vroom (Vroom's Theory)

แนวคิดดั้งเดิมของทฤษฎีของ Vroom กล่าวถึงบุคคลจะถูกกระตุ้นให้ทำสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจหรือสนองความต้องการสิ่งของ ต่อมา Porter และ Lawer นำทฤษฎีของ Vroom ไปทดลองพบว่า ความต้องการนั้นมีสองรูปแบบ คือ ต้องการรางวัลที่เป็นสิ่งของจากภายนอก และรางวัลจากภายในตัวบุคคลเอง โดยบุคคลจะมีความพอใจในงาน เมื่องานนั้นก่อให้เกิดผลที่ได้รับจากการทำงานที่ไม่จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพ และบุคคลจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อได้รับรางวัลแบบ Intrinsic rewards หรือแบบ extrinsic rewards นอกจากนี้ Vroom อธิบายว่า บุคคลจะพึงพอใจในงานถ้างานนั้นใช้เป็นเครื่องมืออันจะนำไปสู่ความพึงพอใจ และถูกกระตุ้นหรือจูงใจให้ทำงานได้

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บาร์นาร์ด (Barnard, 1972 อ้างถึงใน กรองแก้ว สรพันธ์, 2536) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ ซึ่งหน่วยงานและหน่วยงานจะใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลายประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่วัตถุ ได้แก่ เกียรติ ตำแหน่ง อำนาจ
3. สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน
4. สมรรถภาพของหน่วยงาน
5. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสม
7. เปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน
8. ความมั่นคงในการทำงาน

4.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในปี ค.ศ. 1976 ชิว (Chwe, 1976 อ้างถึงใน สุวัฒน์ กัตติบุตร, 2534 : 33-34) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์แผนกจัดหมู่ และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์แผนกบริการ ตอบคำถามของห้องสมุดในมหาวิทยาลัย 94 แห่ง ของอเมริกา โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากบรรณารักษ์ แผนกจัดหมู่ และทำบัตรรายการ จำนวน 183 คน และบรรณารักษ์ แผนกบริการตอบคำถาม 170 คน ใช้แบบสอบถามที่สร้างจากแบบสอบถามมาตรฐานที่วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย มินเนโซตา (The Minnesota Satisfaction Questionnaire : MSQ) และสังเก็ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ผลการวิจัยปรากฏว่า บรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน บรรณารักษ์แผนกจัดหมู่ และทำบัตรรายการ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่าบรรณารักษ์แผนกบริการตอบคำถามในด้านความคิดริเริ่ม การบริการสังคม การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน คุณธรรมในการทำงาน และเงินค่าตอบแทน

ในปี ค.ศ. 1979 อะซัด (Azad, 1979 อ้างถึงใน สุวัฒน์ กัตติบุตร, 2533 : 34) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ซึ่งไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ ซึ่งไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ โดยเปรียบเทียบระหว่างบรรณารักษ์ที่ทำงานบริการและบรรณารักษ์

ที่ทำงานเทคนิคในห้องสมุดของมหาวิทยาลัย 8 แห่ง ของรัฐเพนซิลวาเนีย โอไอโอ และรัฐเวอร์จิเนียตะวันตก ซึ่งใช้แบบสอบถามที่สร้างจากแบบสอบถามมาตรฐาน การวัดความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยมินเนโซตา (MSQ.) เป็นเครื่องมือในการวิจัย และส่งให้บรรณารักษ์ทั้ง 2 แผนก ๆ ละ 31 คน รวมเป็น 62 คน วิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีของลิเคิร์ก และวิธีทางสถิติ ตามสมมติฐานว่า บรรณารักษ์ที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ศาสตร์ แผนกงานบริการ จะมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์แผนกงานเทคนิค ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และบรรณารักษ์แผนกงานบริหารมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าบรรณารักษ์แผนกงานเทคนิค ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

มิลเลอร์ (Miller, 1983 อ้างถึงใน กรองแก้ว สรพันธ์, 2536 : 41) ได้วิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการใช้เวลาว่างของคนงาน จำนวน 140 คน โดย MSQ. และ LSS (The Minnesota Satisfaction Questionnaire, Leisure Satisfaction Scale) พบว่า โดยทั่วไปแล้วความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในการใช้เวลาว่าง มีความสัมพันธ์กันในทางบวก แต่ในด้านอาชีพ ระดับการศึกษา และเพศพบว่า มีความสัมพันธ์ในทางลบต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่นำแบบสอบถามมาตรฐานของ MSQ มาเป็นแบบอย่างนั้น ผู้วิจัยสามารถนำมาเสนอพอสังเขปได้ดังนี้

ในปี พ.ศ. 2526 เสาวนีย์ นุชนาฎนนท์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้แนวทางของแบบสอบถามมาตรฐาน MSQ วัดความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ในห้องสมุดกลาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ ผู้ร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะ และสถาบัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ การบริการสังคม และความสำเร็จในการทำงาน

3. ปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ในหอสมุดกลาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบาย และการปฏิบัติงานในห้องสมุด และมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะ และสถาบัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และค่าตอบแทน

ในปี พ.ศ. 2533 สุวัฒน์ กัตติบุตร ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้แบบสอบถามมาตรฐานของ MSQ (The Minnesota Satisfaction Questionnaire) มาเป็นแนวทางในการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับพอใจ และประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจสูง คือ ความสามารถในการทำงาน การบริการสังคม และความสำเร็จในการทำงาน ส่วนประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจต่ำ คือ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

ในปี พ.ศ. 2536 กรองแก้ว สรพันธ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และ สาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน ของ เฟรดเคอริค เฮอริชเบอร์ก และส่งแบบสอบถาม จำนวน 351 ฉบับ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และแบบมาตราส่วนประเมินค่า ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับน้อย และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมตามลำดับ คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวเนื่อง นโยบายและการบริหารงาน และความรับผิดชอบ

จากรายงานการวิจัยทั้งในและต่างประเทศ ที่กล่าวมาแล้วนั้น จะมีวัตถุประสงค์ และวิธีวิจัยในแนวเดียวกัน เป็นการศึกษาถึงสภาพความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในห้องสมุด เจ้าหน้าที่ในห้องสมุดและข้าราชการในสถานศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม MSQ เป็นเครื่องมือการวิจัย แต่ยังไม่ปรากฏว่ามีการติดตามผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากโครงการ พสวท. ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานทางสถาบันการศึกษา และหน่วยงานสถาบันการวิจัยทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำเอาแบบสอบถามมาตรฐาน MSQ มาเป็นแบบอย่างสำหรับการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากโครงการ พสวท. และนอกโครงการ พสวท. ร่วมกับการติดตามผลการปฏิบัติงานด้วย

