บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง พร้อมทั้งมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย ทำให้เกิดการแข่งขันในการทำงาน ด้วยเหตุนี้หน่วยงานต่าง ๆ จึงเร่งที่จะพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ดังนั้นคนหรือมนุษย์ผู้ซึ่งเป็นประชากรของประเทศนั้นจะต้องมีการพัฒนาให้มีคุณภาพและให้ทันกับโลกในยุคปัจจุบัน

การพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 เน้นคนเป็นศูนย์กลาง หรือเป็นจุดมุ่งหมายหลักของการพัฒนาประเทศ โดยมุ่งให้ทุกคนมีการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ และมีโอกาสที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้านอย่างเต็มที่ ทั้งนี้โดยคาดหวังว่าเมื่อคนซึ่งเป็นหน่วยที่เล็กที่สุดของสังคม มีการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพแล้ว ก็จะเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างพลังครอบครัว ชุมชน และสังคม อันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศโดยรวม อย่างมีประสิทธิภาพ(สำนักคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2545 – 2549) ซึ่งสัมพันธ์กับแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 8 ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพของประชากรเพราะคุณภาพของประชากร นับเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง หรืออาจกล่าวได้ว่ากระบวนการในการพัฒนาประเทศจะบรรลุผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพได้มากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับการพัฒนาคุณภาพของประชากรเป็นสำคัญ (แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 8,2540 - 2544) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้กำหนดให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นนโยบายที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นยุทธศาสตร์หลักของการพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 - 2549) ซึ่งเป็นช่วงที่ประเทศเข้าสู่ภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจและมีการแข่งขันกันเพิ่มมากขึ้นจึงมุ่งเน้นให้ “คนเป็นศูนย์กลางหรือจุดมุ่งหมายหลักของการพัฒนา” โดยมีเป้าหมายให้การพัฒนาคนในปัจจุบันเป็นเครื่องมือหลักในการพัฒนาสังคมและประเทศในอนาคต นับได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ

เครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพได้นั้นก็คือ การศึกษา เพราะการศึกษาไม่เพียงแต่พัฒนากำลังคน เพื่อสนองความต้องการ ของตลาดแรงงานทางอุตสาหกรรมเท่านั้น การศึกษายังช่วยพัฒนาระบบการเมือง การปกครอง สร้างพื้นฐานทางสังคมในด้านค่านิยม ทัศนคติ แรงจูงใจ ตลอดจนความรู้ ความสามารถต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความ

มุ่งหมายของประเทศอีกด้วย การศึกษาเป็นหนึ่งในหลายปัจจัยที่มีความสำคัญมากต่อการพัฒนาประเทศ หากการศึกษามีคุณภาพ การพัฒนาประเทศจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (อำรุง จันทวานิช, 2542) โดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้กำหนดการจัดการศึกษาของชาติให้มีการจัดการศึกษา 3 รูปแบบดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542)

1. การศึกษาในระบบโรงเรียน
2. การศึกษานอกระบบโรงเรียน
3. การศึกษาตามอัธยาศัย

กรมการศึกษานอกโรงเรียนเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาล ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนโดยตรง ให้กับประชาชนที่อยู่นอกระบบโรงเรียน ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะการจัดการศึกษาในระบบโรงเรียนแต่เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะสนองตอบความต้องการในการเรียนรู้ของประชาชนได้อย่างทั่วถึง จำเป็นต้องมีการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนซึ่งมีลักษณะยืดหยุ่นมากกว่า สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างหลากหลายและทั่วถึง โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง รวมทั้งมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างวิธีการใหม่ ๆ ในการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน โดยทำให้การเรียนรู้เป็นสิ่งที่อยู่ใกล้ตัว และแสวงหาได้โดยง่ายสำหรับคนทั่วไป โดยยึดแนวทางการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน ให้กับประชาชน ทุกกลุ่มเป้าหมาย และกิจกรรมการศึกษามุ่งเสริมให้ประชาชนรู้จักคิดเป็น แก้ปัญหาเป็น เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถพัฒนาตนเอง ครอบครัว ชุมชนและประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2548) ดังนี้

1. การจัดการศึกษานอกโรงเรียน โดยมุ่งจัดการศึกษาให้กับประชาชนและผู้ด้อยโอกาสที่อยู่นอกระบบโรงเรียนให้ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน อ่านออก เขียนได้ รวมทั้งการจัดการศึกษาสายสามัญและสายอาชีพในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อยกระดับการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับกลุ่มเป้าหมาย

2. ส่งเสริมการศึกษาในระบบโรงเรียน โดยจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนในระบบโรงเรียน ในรูปแบบของการใช้สื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา สื่อรายการวิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษา สื่อการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม และการจัดนิทรรศการวิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา

3. ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและทันสมัยรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัฒน์ สามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเองอย่าง

ต่อเนื่องตลอดชีวิต จากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ศูนย์การเรียนชุมชน ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา และรายการวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

จากแนวทางในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน ของกรมการศึกษานอกโรงเรียนดังกล่าวจะเห็นได้ว่า นอกจากการศึกษาขั้นพื้นฐานแล้ว มนุษย์ยังต้องมีความรู้ในเรื่องทักษะในการประกอบอาชีพซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ ดังที่ ทวีป อภิสิทธ์ (2527) กล่าวว่า การมีอาชีพเป็นภาระหน้าที่สำคัญที่สุดในการดำรงชีวิตอยู่ของคนทุกคน เพราะการมีอาชีพจะส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เจริญรุ่งเรือง และการประกอบอาชีพนับว่ามีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของบุคคลและเป็นวิถีทางที่ตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของบุคคลตลอดจนความพึงพอใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าที่ได้แสดงความสามารถในการพึ่งพาตนเอง นอกจากนั้น การประกอบอาชีพยังส่งผลต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมด้วย ทั้งนี้เพราะมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ (วัชรี ทรัพย์มี, 2531) รัฐบาลได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการพัฒนาอาชีพให้กับประชาชน โดยเน้นให้มีการพัฒนาอาชีพไปสู่แบบแผนของการมีอาชีพอิสระมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการตั้งศูนย์ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับด้านอาชีพต่าง ๆ มากมาย เช่น สถานฝึกอบรมวิชาชีพตัดผมดินแดง ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพเด็ก ศูนย์ฝึกอาชีพคนพิการ ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี

ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี (สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2548) เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานเพื่อให้การสงเคราะห์ และพัฒนาสตรีโดยให้การศึกษา และให้การฝึกอบรมวิชาชีพแก่สตรีที่ด้อยโอกาส ได้เลือกฝึกอบรมวิชาชีพตามความสนใจ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้การฝึกอบรมอาชีพแก่สตรีที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อย ขาดโอกาสทางการศึกษา ไม่มีงานทำ ให้มีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพและนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพมีรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัว

2. เพื่อป้องกันปัญหาการอพยพแรงงาน เพื่อหางานทำ และให้การคุ้มครองสวัสดิภาพสตรีไม่ให้ถูกล่อลวงไปประกอบอาชีพในทางที่เสื่อมเสีย และเป็นการทำลายภาพพจน์ของสตรีไทย

3. เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาสังคมอื่น ๆ ที่มาจากการว่างงาน

4. เพื่อพัฒนาสตรีให้มีความสามารถในการพึ่งพาตนเอง อันเป็นการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ต่อไป

5. เพื่อเป็นการเพิ่มพูนรายได้ และพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนในชนบทเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ

ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีเป็นสถานที่หนึ่ง ซึ่งจัดกิจกรรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนแห่งหนึ่งที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้และทักษะเพื่อนำไปประกอบอาชีพได้ และมีส่วนช่วยในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานที่ให้การฝึกอบรมอาชีพกับสตรีที่ขาดโอกาสทางการศึกษา ไม่มีงานทำ สตรีที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อย เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพและนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ การที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีจะทำการฝึกอบรมแก่สตรีกลุ่มดังกล่าวให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้นั้น ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีซึ่งถือว่าเป็นนักการศึกษานอกระบบโรงเรียน และในฐานะของนักการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก ในการจัดกิจกรรม ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้

1. จัดการฝึกอบรมวิชาชีพแก่สตรีที่มาจากครอบครัวยากจน ไม่มีงานทำให้ได้รับความรู้และเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. มีการจัดที่พักพร้อมอาหารรวมไปถึงการช่วยเหลือแนะนำด้านการปรับตัว และการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยเบื้องต้น เพื่ออำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาการฝึกอบรมวิชาชีพ

3. จัดหางานและติดตามผลภายหลังสำเร็จการฝึกวิชาชีพ

การที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี จะต้องทำการฝึกอบรมให้กับกลุ่มเป้าหมายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ก็ต้องขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี ต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานแม้ว่าองค์กรหรือหน่วยงานจะมีอาคารสถานที่ ใหญ่โต มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม ก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ถ้าคนในองค์กรหรือหน่วยงานนั้นไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นนับเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงาน ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานให้มากที่สุด จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กรหรือหน่วยงาน ดังที่ สุทัศน์ ตุรงค์เรือง (2540) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพราะ เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความกระตือรือร้น และขยันหมั่นเพียรที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพของงานก็จะอยู่ในระดับที่ต่ำ ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ก็ไร้ความหมายและเกิดผลเสียกับหน่วยงานหรือองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตาม หากบุคลากรในหน่วยงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงาน

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลดลง เมื่อมีการขาดงาน การลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย

การที่บุคคลนั้นมีความตั้งใจและมีความพึงพอใจที่จะทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด จะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายด้านด้วยกัน ดังที่ Sayles and Strauss (1981 อ้างใน วินัย โกยดุลย์,2537) กล่าวว่า บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้งด้านวัตถุและจิตใจ สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้ นอกจากนี้ความรู้สึกและเจตคติที่ดียังมีส่วนที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

จากแนวคิดของนักวิชาการที่กล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลรวมของความรู้สึกของแต่ละบุคคล จะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เมื่องานนั้นให้ผลตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายขององค์การ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า ประเภทของงาน และอื่น ๆ ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้จะต้องอาศัยการจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด

เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจัดเป็นสิ่งสำคัญมาก และในการที่จะทำให้คนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ เช่น ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลวส์ (Maslow Hierachy of Need, 1970) กล่าวถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ตามลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดของมนุษย์ในการดำรงชีวิต

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ความรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมและการเข้าหมู่เข้าพวก

4. ความต้องการที่ได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของคนเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

เฮอร์เบอร์ก (Herzberg,1959) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนไว้ 2 อย่างที่เรียกว่า ทฤษฎีการจูงใจ – ค้ำจุนของ Herzberg (The Motivation – Hygiene Theory) คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) คือความต้องการที่จะใช้ความสามารถเพื่อเกิดความก้าวหน้า ความต้องการเหล่านี้จะตอบสนองจากปัจจัยกระตุ้นต่าง ๆ คือ ต้องการความสำเร็จในงาน ต้องการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในการทำงาน การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factors) คือปัจจัยความต้องการที่หลีกเลี่ยงความไม่พอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ความต้องการเหล่านี้จะตอบสนองได้จากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ คือ การขึ้นเงินเดือน การส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนา การติดต่อระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความยอมรับในอาชีพ มีส่วนร่วมในนโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรู้สึกต่องานในหน้าที่ ความมั่นคงในงาน การนิเทศงาน

การที่บุคลากรในหน่วยงานจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น บุคลากรในหน่วยงานก็จะต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในการที่บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งถ้าบุคลากรในหน่วยงาน ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าวมาข้างต้นนั้นก็จะทำให้บุคลากรนั้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการที่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนจะเกิดขึ้นได้นั้น ก็ต้องมีปัจจัยจูงใจที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

จากที่กล่าวมานี้จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้คือ 1)ความสำเร็จในงาน 2)การได้รับการยอมรับนับถือ 3)ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4)ความรับผิดชอบ 5)ความก้าวหน้าในการงาน 6)นโยบายและการบริหารงาน 7)การนิเทศงาน 8)สภาพการทำงาน 9)ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา 10)เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล 11)ชีวิตส่วนตัว 12)ความมั่นคงในการทำงาน

จากภารกิจที่ถูกกำหนดไว้ให้เป็นบทบาทหน้าที่ของศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี เป็นหน่วยงานที่จะต้องรับผิดชอบดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากคำให้สัมภาษณ์ของ ปิยะดา อิศรางกูร ณ อยุธยา นักสังคมสงเคราะห์ 7ว ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีภาคกลาง ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ว่ามีอยู่มากมาย ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงหน้าที่ที่รับผิดชอบและภาระงานที่เจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีจะต้องปฏิบัติ ซึ่งเป็นภาระงานที่จะต้องมีความรับผิดชอบสูง เพื่อที่จะอบรมวิชาชีพแก่ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม ได้เรียนรู้และเข้าใจสาระเนื้อหา ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง สามารถประยุกต์ความรู้ได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีความชำนาญ และสามารถนำวิชาความรู้ที่ได้รับจากการ

ฝึกอบรมไปประกอบอาชีพได้ ซึ่งเป็นภาระงานที่หนักมาก ในการปฏิบัติงานนั้นเป็นการฝึกอบรมวิชาชีพแก่สตรี ซึ่งสตรีที่เข้ารับการฝึกอบรมนั้นมาจากที่ต่าง ๆ กันไปและมีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีย่อมที่จะประสบกับปัญหาและอุปสรรค ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีจะต้องเป็นผู้ที่มีความอดทน เสียสละ และต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยเห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญต่อหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะสามารถทำให้หน่วยงานดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทยว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงไร เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี และเพื่อให้งานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีที่วางไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย

2. เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และการเห็นคุณค่าในตนเอง

สมมุติฐานการวิจัย

เนื่องจากในศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันไปตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคล จึงทำให้มีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ดังนั้นจึงอาจจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไป ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทยเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. เจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทยที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. เจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. เจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทยที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5. เจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

6. เจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทยที่มีระดับการเห็นคุณค่าในตนเองต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย โดยมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้ความรู้ การฝึกอบรมวิชาชีพและการพัฒนาด้านการศึกษาของผู้รับการฝึกอบรม ในศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย จำนวน 8 แห่ง

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และการเห็นคุณค่าในตนเอง

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย ที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย หมายถึง ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีที่มีอยู่ในประเทศไทย ทั้งหมด 8 แห่งดังนี้

1. ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีภาคเหนือ
2. ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีภาคกลาง
3. ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีรัตนาภา
4. ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
5. ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีภาคใต้
6. ศูนย์ฝึกอาชีพเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ครบ 36 พรรษา

7. ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีจังหวัดเชียงราย

8. ศูนย์เฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ

เจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้ความรู้ การฝึกอบรมวิชาชีพและการพัฒนาด้านการศึกษาของผู้รับการฝึกอบรมในศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีทั้ง 8 แห่งในประเทศไทย

การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึงว่าเป็นการประเมินตนเองที่ฝังลึกอยู่ในกระบวนการทางความคิด อารมณ์ ความต้องการ ค่านิยม และเป้าหมายของบุคคล ดังนั้นบุคคลจึงควรทำความเข้าใจถึงระดับการเห็นคุณค่าในตนเองของตน ที่มาจากการตัดสินตนเองจากมาตรฐานสังคม จากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งการเห็นคุณค่าในตนเองนั้นสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย

2. ผลจากการวิจัย สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการเสริมสร้างความพึงพอในในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี และใช้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น