



เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร ดำเนินรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอตามลำดับดังนี้

- ตอนที่ 1 การศึกษานอกระบบโรงเรียน
- ตอนที่ 2 บทบาทของนักการศึกษานอกระบบโรงเรียน
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 4 ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย
- ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ตอนที่ 6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 การศึกษานอกระบบโรงเรียน

1.1 ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน

การศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นกิจกรรมการศึกษาที่จัดขึ้นตามความเหมาะสมและความต้องการของผู้เรียน โดยให้เสรีภาพแก่ผู้เรียนที่จะกำหนดทางเลือกและแนวทางในการเรียนรู้ด้วยตนเอง สำหรับความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนนี้ ได้มีนักการศึกษาและหน่วยงานได้ให้ความหมาย ดังต่อไปนี้

อุณา นพคุณ (2523) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการใดๆ ที่สถาบันต่างๆ ในสังคมจัดขึ้น โดยมีเจตนาและวัตถุประสงค์ที่จะให้การเรียนรู้แก่ประชาชนที่สามารถกำหนดเป้าหมายได้ ผู้รับการศึกษาเองก็มีเจตนาหรือวัตถุประสงค์ในการที่จะรับการเรียนรู้ กิจกรรมดังกล่าวจัดให้แก่ประชากรทุกเพศ ทุกวัยทุกชุมชน และทุกระดับการศึกษา เพื่อให้บุคคลดังกล่าวมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ถิ่นนิยมที่ดีกิจกรรมทางการศึกษาที่เรียกว่าเป็นการศึกษานอกระบบโรงเรียน จะต้องจัดขึ้นในระยะเวลาอันสั้นหลักสูตรยืดหยุ่น ประหยัด และตอบสนองความต้องการ ความสนใจของผู้เรียน และปัญหาของชุมชน

รัตนา พุ่มไพศาล (2528) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า หมายถึง การศึกษาสำหรับผู้ขาดโอกาสที่จะศึกษาเล่าเรียนในโรงเรียนภาคปกติ เป็นการศึกษาที่จัดให้กับประชาชนได้ศึกษาเล่าเรียนสิ่งต่าง ๆ ตามที่เขาต้องการเรียน

สุนทร สุนันท์ชัย (2529) ได้ให้คำจำกัดความการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ดังนี้ การศึกษานอกระบบโรงเรียน หมายถึง การศึกษาที่จัดนอกระบบโรงเรียนไม่เน้นหนักในระเบียบแบบแผน มีลักษณะยืดหยุ่นมากกว่ามุ่งสอนวัตถุประสงค์โดยเฉพาะเจาะจงมากกว่าการศึกษาในโรงเรียนดังเช่น การฝึกอาชีพระยะสั้น การฝึกอบรมวิชาต่างๆ ระยะสั้น การเผยแพร่ด้วยสิ่งต่างๆ รวมทั้งสื่อมวลชน ฯลฯ ลักษณะของการศึกษานอกโรงเรียนที่สำคัญก็คือ ไม่เป็นการบังคับผู้เรียนมาเรียนด้วยความสมัครใจของเขาเอง ไม่เคร่งครัดในระเบียบแบบแผน มีลักษณะยืดหยุ่นได้มาก และจัดโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจง ไม่กว้างขวางเกินไป ดังนั้นจึงมักจะจัดได้ในช่วงสั้นๆ ไม่จำกัดโดยสถานที่จะใช้สถานที่ใด เพื่อให้การศึกษาก็ได้ ไม่จำกัดโดยเวลาการฝึกอบรมเวลาใดก็ได้ แต่ความสะดวกของผู้เรียน ไม่จำกัดโดยผู้เรียนจะมีอายุเท่าไร ก็ได้

เกียรติวรรณ อมาตยกุล (2533) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ว่า เป็นกิจกรรมการศึกษาที่ไม่มีรูปแบบแน่นอน จัดขึ้นตามความเหมาะสม และความต้องการของผู้เรียน ยึดหลักปรัชญาที่ว่า การศึกษาคือชีวิต ชีวิตคือการศึกษา โดยมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้รู้จักใช้ความคิด ตัดสินใจเรียนรู้ด้วยตนเอง ช่วยเหลือตนเอง รวมทั้งให้ผู้เรียนมีอิสระจากสิ่งแวดล้อมมากที่สุด โดยมีวิธีการเป็นส่วนประกอบที่จะทำให้คนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และยังเป็นกิจกรรมการศึกษาที่จัดเพื่อคนทุกคนในสังคม

อาชญญา รัตนอุบล (2540) ได้สรุปความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ว่า กิจกรรมทางการศึกษาและมวลประสบการณ์ความรู้ใดๆ ก็ตามที่ได้จัดขึ้น โดยบุคคล หน่วยงานและสถาบันต่างๆ ในสังคม โดยได้จัดขึ้นนอกเหนือไปจากการศึกษาในระบบโรงเรียนภาคปกติ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติที่พึงประสงค์ของกลุ่มเป้าหมายต่างๆ โดยยึดหลักการที่ว่าเป็นการสนองความต้องการ ความสนใจและแก้ปัญหาให้แก่กลุ่มเป้าหมายนั้นๆ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (2542) การศึกษานอกระบบเป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

จากความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน ตามที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าการศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นกิจกรรมการศึกษาที่จัดให้แก่ผู้เรียน ทุกเพศ ทุกวัย ที่สนใจได้มีโอกาสศึกษาตามความสนใจ การจัดกิจกรรมมีความยืดหยุ่นและสนองตอบความต้องการของผู้เรียน เพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดความรู้ คิดแก้ปัญหาได้ เกิดทักษะด้านอาชีพ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองให้สูงขึ้น และสามารถดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบันได้อย่างมีความสุข

1.2 ปรัชญาและแนวคิดการศึกษานอกระบบโรงเรียน

อุ้นดา นพคุณ (2523) ให้แนวคิดว่า ภารกิจที่เป็นไปได้ของการจัดการศึกษา นอกโรงเรียน เพื่อพัฒนาคนนั้นมีลักษณะดังนี้

1. จัดกิจกรรมการศึกษาอย่างกว้างขวางในหลาย ๆ รูปแบบ ตามสถาบันและสภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น โครงการฝึกอบรมผู้ที่ไร้ฝีมือในสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน
2. จัดกิจกรรมทางการศึกษานอกระบบ โรงเรียนสำหรับผู้ปฏิบัติงานอยู่ เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความรู้ เช่น ในรูปของการฝึกอบรม สัมมนา
3. จัดกิจกรรมในรูปแบบของการให้การศึกษา เพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือการศึกษาต่อเนื่องสำหรับผู้ที่ออกจากการศึกษาในระบบโรงเรียนแล้ว

सनานจิตร सुकरनरुथरुथ (2529) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาคนเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาในด้านต่างๆ และการใช้การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคนตามกระบวนการนี้ ซึ่งแนวคิดนี้มีพื้นฐานมาจากความเชื่อเกี่ยวกับมนุษย์ดังนี้คือ

1. มนุษย์ทุกคนต่างก็มีความสำคัญและมีลักษณะเฉพาะตัวแตกต่างกัน แต่ทุกคนจึงควรได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและมีเกียรติในฐานะเป็นมนุษย์คนหนึ่ง
2. มนุษย์ทุกคนย่อมมีสิทธิ และสามารถกำหนดวิถีการดำรงชีวิตตามที่ต้องการได้

3. บุคคลถ้ามีโอกาสย่อมเรียนรู้เปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรม ตลอดจนพัฒนาขีดความสามารถในความรับผิดชอบต่อสังคมของคนให้สูงขึ้นได้

4. บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการคิดริเริ่ม การเป็นผู้นำและมีศักยภาพที่ซ่อนเร้นอยู่ ถ้าได้รับการพัฒนาให้ถูกต้อง จะสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

เบญจา ชันไพบุลย์ (2531) ได้สรุปว่า ปรัชญาของการศึกษานอกระบบหรือการศึกษาผู้ใหญ่ นั้น ต้องการจะพัฒนาบุคคลให้เกิดความเจริญงอกงามในทุกด้าน เช่น ทางอารมณ์ สังคมและสติปัญญา เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคม ได้อย่างมีความสุข คือเป็นคนคิดเป็น ปรัชญาของการศึกษานอกระบบ โรงเรียนจึงเป็นปรัชญาที่ต้องการพัฒนาอย่างมีความสุข คือเป็นคนคิดเป็น ปรัชญาของการศึกษานอกโรงเรียนนอกระบบ โรงเรียนจึงเป็นปรัชญาที่ต้องการพัฒนาคนและสังคมในทำนองเดียวกัน ปรัชญาตลอดชีวิตก็เป็นปรัชญาเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนสังคม และประเทศชาติอันเป็นเป้าหมายสูงต่อไป

เกียรติวรรณ อมาตยกุล (2533) กล่าวว่า การศึกษานอกระบบ โรงเรียนเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อันเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาต่างๆ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ คุณธรรม อาชีพ วิธีการดำรงชีวิต เน้นการพึ่งตนเองได้ของปัจเจกชนและชุมชน ด้วยการให้การศึกษารูปแบบช่วยให้ประชาชนเกิดความสำนึกถึงปัญหาความจำเป็นการแก้ปัญหา

สุรกุล เจนอบรม (2533) ให้แนวความคิด การศึกษานอกระบบ โรงเรียน เพื่อการพัฒนาประเทศว่า การศึกษาในระบบไม่สามารถสนองต่อความต้องการได้อย่างเต็มที่จึงต้องพยายามหารูปแบบของการศึกษาใหม่ ที่สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง การศึกษาแบบใหม่ต้องเป็นการศึกษาสำหรับมวลชน เปิดให้กลุ่มใหญ่ได้ศึกษาเล่าเรียน การศึกษานอกระบบโรงเรียนน่าจะเป็นทางเลือกใหม่ของระบบการศึกษาเพื่อการพัฒนาประเทศ

สุมาลี สังข์ศรี (2545) กล่าวว่า การศึกษานอกระบบ โรงเรียนเป็นการศึกษาที่นำปรัชญาหลายปรัชญามาประยุกต์ผสมผสาน ซึ่งปรัชญาต่าง ๆ ที่นำมาเป็นหลักได้แก่ การศึกษาตลอดชีวิต พัฒนาการนิยม มนุษยนิยม คิดเป็น และปรัชญาตามพระพุทธศาสนา โดยหลักการจัดการศึกษานอกระบบยึดหลักการดังต่อไปนี้

1. ความครอบคลุมทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย
2. ความเท่าเทียม และเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา

3. การเปิดโอกาส สร้างโอกาสและขยายโอกาสทางการศึกษา
4. สนองความต้องการของบุคคลและสังคม
5. การจัดกิจกรรมที่หลากหลายในกลุ่มเป้าหมายมีสิทธิ์เลือก
6. มีความยืดหยุ่นและเข้าถึงได้ง่าย ลดกฎระเบียบ ขั้นตอน และเปิดโอกาสสำหรับ
ทุกกลุ่มเป้าหมาย
7. จัดบริการให้ใกล้ชิด เข้าถึงตัวผู้เรียน เช่น การใช้สื่อประเภทต่าง ๆ มีแหล่งการ
เรียนรู้ในชุมชน
8. จัดกิจกรรมให้ผสมผสานกับวิถีชีวิต ไม่ให้แปลกแยกไปจากการดำเนินชีวิต
9. จัดกิจกรรมให้มีความต่อเนื่อง
10. สร้างแรงจูงใจ สร้างนิสัยใฝ่เรียน ใฝ่รู้ให้เครื่องมือในการแสวงหาความรู้แก่
กลุ่มเป้าหมาย
11. ให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมทั้งภาครัฐ เอกชน โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชน
12. ให้ชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ โดยเริ่มที่ชุมชน และชุมชนเป็นหลักในการดำเนินการ
13. เน้นการเรียนรู้ตามสภาพปัญหา
14. เปลี่ยนภาพของการศึกษาจากห้องเรียน การท่องจำ การบอกความรู้มาเป็นภาพ
ของการร่วมเรียนรู้จากการดำเนินชีวิต และสภาพปัญหาจริง

สรุปปรัชญาและแนวความคิดการศึกษานอกระบบโรงเรียนได้ว่าเป็นการจัดการศึกษา เพื่อเสริมสร้างให้ประชาชนได้มีความรู้พื้นฐาน พัฒนาเพิ่มพูนความรู้และรู้จักคิด เป็นคนรู้จักแก้ไขปัญหา สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง และครอบครัว ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุข อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

1.3 ประเภทของกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน

ในการจำแนกประเภทการศึกษานอกระบบนั้นสามารถจำแนกได้หลายประเภท ดังนี้
ฟิลลิปส์ คูมส์ และแมนซูร์ อาเหม็ด ได้จำแนกการศึกษานอกระบบเพื่อพัฒนาชนบท เป็น 4 ประเภท (Philip H Commbms and Manzoor Ahmed, 1971) คือ

1. การศึกษาพื้นฐาน (general or basic education) เป็นการจัดให้ประชากรในชนบทอ่านออกเขียนได้ คิดเลขได้ นอกจากนั้นยังมีความเข้าใจเบื้องต้นด้านวิทยาศาสตร์และสิ่งแวดล้อม
2. การศึกษาเพื่อปรับปรุงชีวิตครอบครัว (family improvement education) เป็นการเสริมความรู้ ทักษะ และเจตคติในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของครอบครัว เช่น เรื่องสุขภาพอนามัย โภชนา การดูแลบ้านเรือน การเลี้ยงดูเด็ก การซ่อมแซมบ้านเรือน การวางแผนครอบครัว
3. การศึกษาเพื่อปรับปรุงชุมชน (community improvement education) เป็นการพัฒนาประชาชนให้สามารถปรับปรุงชุมชนของตนเองได้ ประชาชนสามารถปกครองตนเองได้ ให้รู้เรื่องสหกรณ์ การจัดทำโครงการของชุมชนได้
4. การศึกษาเพื่อการอาชีพ (occupational education) เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ กิจกรรมที่ให้ประชาชนมีอาชีพ รายได้ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดี

บุญเลิศ ส่องสว่าง (2544) ได้กล่าวถึงประเภทของกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนในประเทศไทย ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาพื้นฐาน เป็นการจัดการศึกษาเพื่อให้ประชาชนมีความรู้พื้นฐานในการดำรงชีวิตสามารถคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น รู้จักหาข้อมูลต่างๆ มาประกอบการตัดสินใจในการดำรงชีวิต การศึกษาพื้นฐานนี้รวมถึงการศึกษาผู้ใหญ่แบบเบ็ดเสร็จขั้นพื้นฐาน ศึกษาผู้ใหญ่ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย
2. การให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นกิจกรรมที่ให้ประชาชนมีความรู้รอบตัวเพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน เป็นการป้องกันการลืมหืมมือ เป็นการเสริมความรู้ต่างๆ แก่ประชาชน โดยจัดในรูปแบบของที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ห้องสมุดประชาชนจังหวัดและอำเภอ การจัดหน่วยโสตทัศนศึกษาและการจัดพิพิธภัณฑ์เพื่อการจัดการศึกษาในรูปแบบของพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์พิพิธภัณฑ์เฉพาะทางและพิพิธภัณฑ์เคลื่อนที่
3. การพัฒนาทักษะอาชีพเป็นการให้การศึกษาแก่ประชาชนให้ได้รับความรู้และทักษะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงอาชีพให้ดีขึ้น หรือนำความรู้และทักษะไปแสวงหาอาชีพใหม่ รวมทั้งปรับปรุงชีวิตของตนเองและครอบครัวให้ดีขึ้น กิจกรรมพัฒนาทักษะอาชีพที่สำคัญจัดให้รูปของการศึกษาผู้ใหญ่แบบกลุ่มสนใจ การศึกษาอาชีพระยะสั้น การสอนตามหลักสูตรประกาศนียบัตรอาชีพ และการจัดการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพทางไกล

กรมการศึกษานอกโรงเรียน ได้แบ่งการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2548) ดังนี้

1. การจัดการศึกษานอกโรงเรียน โดยมุ่งจัดการศึกษาให้กับ ประชาชนและผู้ด้อยโอกาสที่อยู่นอกระบบโรงเรียนให้ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน อ่านออก เขียนได้ รวมทั้งการจัดการศึกษาสายสามัญและสายอาชีพในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อยกระดับการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับกลุ่มเป้าหมาย
2. ส่งเสริมการศึกษาในระบบโรงเรียน โดยจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนในระบบโรงเรียน ในรูปแบบของการใช้สื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา สื่อรายการวิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษา สื่อการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม และการจัดนิทรรศการวิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา
3. ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและทันสมัยรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ สามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต จากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา และรายการวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

1.4 การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนสายอาชีพ

การจัดการศึกษานอกโรงเรียนมีภารกิจหลัก 3 ประการคือ การชดเชยโอกาสทางการศึกษา และการเสนอทางเลือกอื่นให้กับ ผู้ขาดโอกาส ผู้พลาดโอกาส และผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา การสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัยและเครือข่ายการเรียนรู้ในสังคมและการเสริมคุณภาพของการจัดการศึกษาในระบบ โรงเรียน (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2536) กรมการศึกษานอกโรงเรียน (2541) ได้แบ่งกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน เป็น 3 มิติคือ

1. การศึกษาสายสามัญ หมายถึง การศึกษาที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ในระดับพื้นฐานเพื่อการดำรงชีวิต มุ่งพัฒนาให้กลุ่มเป้าหมายสามารถพัฒนากระบวนการเรียนรู้คิดวิเคราะห์ และแก้ปัญหาและรู้จักหาข้อมูลประกอบการคิด การตัดสินใจในการดำรงชีวิตประจำวัน
2. การศึกษาสายอาชีพ หมายถึง การศึกษาที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ทักษะและวิชาอาชีพให้กับกลุ่มเป้าหมายเพื่อนำไปประกอบอาชีพหรือพัฒนาอาชีพของตนเอง

3. การศึกษาดตามอัธยาศัย หมายถึง การศึกษาที่ ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นธรรมชาติในสังคม ซึ่งผู้เรียนหรือประชาชนทั่วไปสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือทักษะด้านต่างๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การจัดการศึกษาด้านทักษะอาชีพเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะก่อให้เกิด พัฒนาคคน พัฒนาชนบท เป็นการศึกษาที่ช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาอาชีพ และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์การจัดการศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพ

อาชีพอยู่หลากหลาย การจัดคนเข้าสู่อาชีพมิใช่สูตรสำเร็จเหมือนกันหมด เพราะคนมีความแตกต่างระหว่างบุคคล การที่จะสนองความแตกต่างดังกล่าวได้มากน้อยเพียงใด ผู้จัดสามารถจัดกรอบการจัดได้ แต่ทั้งนี้ จะต้องสอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยจัดอยู่ในกรอบจุดประสงค์ดังต่อไปนี้

1. การจัดการศึกษานอกโรงเรียน เพื่อส่งเสริมการ กระจายรายได้ และการแก้ปัญหาความยากจน โดยการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ ความสามารถที่จะสร้างงานประกอบอาชีพอิสระและเพิ่มพูนรายได้
2. การจัดการศึกษานอกโรงเรียนเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างกรทำงาน และความต้องการของตลาดแรงงาน
3. การจัดการศึกษานอกโรงเรียน เพื่อพัฒนาทักษะอาชีพพื้นฐานที่สามารถประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตได้

หลักการจัดการศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพ

ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมการศึกษาอาชีพ (ศช.) เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมการศึกษานอกโรงเรียน ที่รับผิดชอบโดยตรง เรื่องการศึกษาสายอาชีพ มีหลักการจัดการศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพ คือ

การจัดการศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพเป็นการให้การศึกษาด้านอาชีพแก่ประชาชนนอกระบบโรงเรียน ที่ขาดโอกาส เพื่อให้เห็นช่องทางการทำมาหากิน คิดเป็นแก้ปัญหาเป็นมีความรู้ มีทักษะ และเจตคติที่ดีในการทำงานและการประกอบอาชีพอิสระ โดยการจัดหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนให้มีความยืดหยุ่นเหมาะสม กับสภาพความต้องการของบุคคลและ

ชุมชน โดยให้เสริมรับกับการกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนในรูปแบบอื่นๆ ตามแนวทางการจัดการศึกษาตลอดชีวิต (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2538)

หลักสูตรการจัดการศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพ

หลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพแบ่งออกเป็น 4 หลักสูตร คือ

1. หลักสูตรวิชาอาชีพระยะสั้น เป็นการให้การศึกษาวิชาอาชีพระยะสั้นโดยไม่จำกัดจำนวนชั่วโมง โดยจัดให้แก่ประชาชนนอกระบบโรงเรียนเพื่อให้เห็นช่องทางทำมาหากินคิดเป็นแก้ปัญหาเป็น มีความรู้ทักษะและเจตคติที่ดีในการทำงาน การประกอบอาชีพอิสระการรับจ้างงานในตลาดแรงงานหรือปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองให้ดีขึ้น โดยการจัดหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน ให้มีความยืดหยุ่น เหมาะสมกับสภาพความต้องการของบุคคล และชุมชน

2. หลักสูตรกลุ่มสนใจ เป็นการจัดการศึกษาตามสภาพปัญหาความต้องการและความสนใจที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เปิดสอนไม่เกิน 30 ชั่วโมง โดยรวมกลุ่มผู้ที่สนใจจะเรียนในเรื่องเดียวกันแล้วแจ้งให้ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ เพื่อประสานงานจัดหาวิทยากรหรือผู้ชำนาญในเรื่องนั้นๆ มาสอน โดยผู้เรียนจะต้องออกค่าวัสดุเอง และทางราชการจ่ายค่าตอบแทนให้วิทยากร

3. หลักสูตรประกาศนียบัตรอาชีพ (ปอ.) เป็นการจัดการศึกษาสายอาชีพเรียนจบแล้วได้รับประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) ใช้เวลาเรียน 3 ปี ยกเว้นการเทียบโอนวิชาที่เรียนประกอบด้วย 2 หมวดวิชา คือหมวดอาชีพให้เรียนรู้เรื่องโลกของงานอาชีพการจัดการและการตลาด การฝึกทักษะอาชีพและฝึกประกอบการ หมวดวิชาส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้เรียนรู้เรื่องที่เป็นต่อการดำรงชีวิต เช่นความเป็นพลเมืองดีของชาติ ความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตการทำงานและอาชีพ

4. หลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) โดยการศึกษาทางไกล เป็นการจัดการศึกษาในระบบเปิดซึ่งให้โอกาสผู้เรียนมาสมัครเรียน โดยไม่ต้องสอบคัดเลือก ในการจัดการเรียนการสอน จะใช้ระบบการเรียนการสอนหลายประเภทผสมผสานกันคือระบบการศึกษาทางไกลในภาควิชาสามัญและวิชาชีพภาคทฤษฎี สำหรับวิชาชีพ ภาคปฏิบัติ

จะใช้ระบบความร่วมมือโดยใช้วิทยากรท้องถิ่นที่มีประสบการณ์จากหน่วยงานของรัฐและเอกชน และสถานประกอบการมาช่วยในการจัดการเรียนการสอน

ลักษณะการจัดการศึกษาวิชาชีพระยะสั้น

การจัดการศึกษาวิชาชีพระยะสั้น แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1. การฝึกอาชีพระยะสั้นแบบชั้นเรียน จัดสอนโดยใช้สถานที่ของสถานศึกษาหรือสถานประกอบการที่มีอุปกรณ์การสอนและครูอาจารย์พร้อมอยู่แล้ว โดยยึดหยุ่นตามสภาพฤดูกาลและความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น

2. การฝึกอาชีพเคลื่อนที่ เป็นการจัดการเรียนการสอนโดยจัดเป็นหน่วยเคลื่อนที่ออกไปสอนประชาชนในชนบทหรือหมู่บ้านห่างไกล หรือเปิดสอนโดยจัดหาวิทยากรในท้องถิ่นนั้นๆ เป็นผู้สอน

3. การจัดกลุ่มพัฒนาอาชีพ เป็นการรวมกลุ่มกันฝึกอาชีพใดอาชีพหนึ่ง โดยมีกระบวนการฝึกที่ครบวงจร ของการประกอบอาชีพ โดยเริ่มตั้งแต่การศึกษาหาข้อมูล เพื่อการตัดสินใจเลือกการฝึกทักษะ และลงมือประกอบอาชีพไปพร้อมๆ กับการเรียน ใช้หลักสูตรระยะสั้นเป็นเรื่องเดียวจบในตัว

4. การจัดการศึกษานอกโรงเรียนเพื่อสร้างอาชีพในชนบท (กศ.อช.) เป็นโครงการทดลองจัดการศึกษาด้านอาชีพเพื่อส่งเสริมการมีงานทำในชนบท โดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) พัฒนายุทธศาสตร์ในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสภาพประกอบอาชีพในชนบท

จากข้อมูลการจัดการศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพสรุปได้ว่ามีหลักการและวัตถุประสงค์ที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียน มีความรู้ความสามารถด้านทักษะอาชีพ ตลอดจนสามารถนำมาใช้ในการประกอบอาชีพ ตามความถนัดและความสนใจ สามารถเพิ่มพูนรายได้ให้แก่ตนเอง และปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองและชุมชนให้ดีขึ้น นอกจากนี้การจัดการหลักสูตรกระบวนการเรียนการสอนและรูปแบบการจัดการศึกษายังมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับสภาพความต้องการของผู้เรียน กล่าวคือเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เข้าร่วมกิจกรรมทางการศึกษานอกโรงเรียนได้หลายวิธี ตามความต้องการของผู้เรียนและเพื่อให้ผู้เรียนได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ เพื่อส่งเสริมความเสมอภาคทางการศึกษา โดยเน้นการจัดการศึกษาให้แก่ผู้ด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคม

ตอนที่ 2 บทบาทของนักการศึกษาในระบบโรงเรียน

2.1 นักการศึกษาในระบบโรงเรียน

นักการศึกษาในระบบโรงเรียน เป็นผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน กิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน คือ บริการให้ความรู้ ให้การศึกษาในด้านต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การศึกษาพื้นฐาน การศึกษาวิชาสามัญ การให้ความรู้ในการประกอบอาชีพต่าง ๆ การให้ความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตประจำวัน ตลอดจนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบัน ที่จะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลในการดำเนินชีวิต ในการปรับตัวเข้ากับสังคมสิ่งแวดล้อม บริการการศึกษานอกโรงเรียนนี้จัดให้แก่บุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ ทุกระดับความรู้ ซึ่งอยู่นอกโรงเรียน บุคคลเหล่านี้อาจจะเป็นผู้ที่ไม่เคยได้รับการศึกษามาก่อน หรือเคยเข้าโรงเรียนมาบ้าง แต่ต้องออกจากโรงเรียนก่อนด้วยความจำเป็นต่าง ๆ หรืออาจเป็นผู้ที่จบการศึกษามาก่อนแล้วมาประกอบอาชีพ แต่ต้องการได้รับความรู้เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงอาชีพ หรืออาจจะเป็นผู้ที่มีความรู้พื้นฐานแล้วแต่ต้องการความรู้เพื่อให้เท่าทันกับสภาพสังคม สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป บางคนอาจต้องการความรู้เพื่อใช้สำหรับการพักผ่อนหรือทำงานอดิเรก เป็นต้น การศึกษานอกโรงเรียนจะจัดเพื่อสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ซึ่งมีความหลากหลายมาก และในขณะเดียวกัน ก็จะต้องสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพสังคมสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นต่าง ๆ อีกด้วย เพราะฉะนั้นงานการศึกษานอกโรงเรียนจึงเป็นงานที่มีขอบเขตกว้างขวางมากไม่เพียงแต่เป็นการสอนวิชาการคล้ายๆ การศึกษาในระบบโรงเรียน แต่การศึกษานอกโรงเรียน จะให้ความรู้ที่กว้างขวางมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่บุคคลต้องเผชิญหน้าในการดำเนินชีวิต การแก้ปัญหาความเป็นอยู่ต่าง ๆ ในชุมชน

ดังนั้น นักการศึกษาในระบบโรงเรียน จึงไม่ได้มีความหมายเพียงแค่ว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานการศึกษานอกโรงเรียน ที่เป็นหน่วยงานซึ่งรับผิดชอบโดยตรงในการจัดบริการการศึกษานอกโรงเรียนแก่ประชาชนเท่านั้น แต่นักการศึกษาในระบบโรงเรียนจะครอบคลุมไปถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีส่วนให้ความรู้หรือจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้แก่ชุมชน เช่น เกษตร พัฒนาชุมชน สาธารณสุข ประมง อุตสาหกรรม ครู-อาจารย์จากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ หรือแม้แต่หน่วยงานหรือองค์กรเอกชนที่มีกิจกรรมเกี่ยวข้องกับการให้ความรู้เพื่อการพัฒนาชุมชน ตลอดจนองค์กรในท้องถิ่นเอง ซึ่งมีส่วนในการช่วยเหลือการบริการความรู้การพัฒนาชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ที่ให้ความรู้ทางด้านทักษะอาชีพแก่ประชาชนซึ่งสังกัดอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ศูนย์ฝึกอาชีพคนพิการ ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพเด็ก ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี เป็นต้น หน่วยงานที่จัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน อาจแบ่งตามภาระหน้าที่ได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. หน่วยงานที่จัดการศึกษานอกโรงเรียนโดยตรง ซึ่งครอบคลุมทั้งหน่วยงาน รัฐ เอกชน รัฐวิสาหกิจ สมาคม มูลนิธิ หรือองค์กรท้องถิ่นที่จัดการศึกษานอกโรงเรียนเป็นงานหลัก เพราะฉะนั้น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเหล่านี้ เรียกว่า นักการศึกษานอกโรงเรียน

2. หน่วยงานที่จัดการศึกษานอกโรงเรียน เป็นงานรองหรืองานเสริม หรือมีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานอกโรงเรียนอยู่บ้าง ในบางส่วนหรือบางกิจกรรม หน่วยงานเหล่านี้อาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เอกชน รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา สมาคม มูลนิธิ หรือ องค์กรท้องถิ่น เพราะฉะนั้น เจ้าหน้าที่บางส่วนของหน่วยงานเหล่านี้ซึ่งรับภาระหน้าที่ในการจัดกิจกรรม ที่เรียกว่าการศึกษานอกโรงเรียน สามารถเรียกได้ว่าเป็นนักการศึกษานอกโรงเรียน

นักการศึกษานอกโรงเรียน จะเป็นผู้ดำเนินการในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน ซึ่งในการจัดการศึกษานอกโรงเรียนประเภทต่าง ๆ นั้น นักการศึกษานอกโรงเรียน จะต้องรับผิดชอบตั้งแต่การวางแผนกิจกรรม ไปจนถึงการประเมินผลกิจกรรม และการรายงานผลการดำเนินงาน ในหลายกิจกรรม นักการศึกษานอกโรงเรียนอาจจะเป็นทั้งผู้จัด และผู้ให้ความรู้ หรือเป็นวิทยากรด้วยตนเอง แต่ในบางกิจกรรม ซึ่งอาจเป็นเรื่องราว หรือการให้ความรู้ในการศึกษาเฉพาะด้าน นักการศึกษานอกโรงเรียนอาจไม่เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ เพียงพอ ก็อาจจะเชิญผู้ที่มีความรู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นโดยตรงมาให้ความรู้แก่กลุ่มเป้าหมาย ผู้ที่เชิญมาให้ความรู้เรียกว่า วิทยากร วิทยากรอาจจะได้แก่ ครู-อาจารย์ พระ ผู้สอนศาสนา เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผู้นำชุมชน หรือประชาชนทั่วไปหรือชาวบ้านในชนบทที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ

2.2 บทบาทหน้าที่ของนักการศึกษานอกโรงเรียน

สำหรับบทบาทหน้าที่ของนักการศึกษานอกโรงเรียนนั้น สุมาลี สังข์ศรี (2539) กล่าวว่า หน้าที่ของนักการศึกษานอกโรงเรียน มีทั้งบทบาทหน้าที่หลัก และบทบาทหน้าที่เสริม บทบาทหน้าที่หลักก็คือ การจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนให้แก่กลุ่มเป้าหมายที่อยู่นอกระบบโรงเรียน ส่วนบทบาทหน้าที่เสริม คือ การช่วยเหลือส่งเสริมกลุ่มเป้าหมายนอกระบบโรงเรียน ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนาชุมชนในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในฐานะของนักการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนควรมีบทบาท (อาชัญญา รัตนอุบล, 2542) ดังนี้

1. ช่วยสนับสนุนให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเรียนรู้ตามความต้องการทางการศึกษาของตนเอง
2. วางแผนร่วมกับผู้เรียน เพื่อจัดประสบการณ์และกิจกรรมการเรียนการสอนที่จะสนับสนุนและช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
3. จัดสถานการณ์การเรียนรู้ที่จะส่งผลให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกรักอยากเรียน ตลอดจน

กระตุ้นและเร้าความสนใจให้ผู้เรียนสนใจกิจกรรมการเรียนการสอนที่จัดขึ้น

4. เลือกวิธีสอนและเทคนิคการสอนที่ดีที่สุดและมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ตามที่ต้องการ
5. แสวงหาและจัดหาแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่จะส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนตามความเหมาะสม
6. ช่วยสนับสนุนให้ผู้เรียนได้มีโอกาสประเมินผลการเรียนรู้ของตนเอง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร มีนักวิชาการ และนักการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2534 : 100) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ เจตคติที่เป็นบวกต่องานที่ทำให้ผู้ทำงานไม่รู้สึกเบื่องาน หรือหลีกเลี่ยงการทำงาน

กิตติมา ปรีดีศิลป (2529 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541 : 125) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ยังส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

โยเดอร์ (Yoder,1959 : 445) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ผลรวมของความรู้สึกของคนงานคนใดคนหนึ่งว่า ชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่างๆ ในงานของเขาและมีระดับได้มากหรือน้อยเพียงใด

สเตราส์ และเซเลส์ (Strauss and Sayles,1960 : 19 – 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรคนจะรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

กู๊ด (Good,1973 : 320) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพสภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

เดวิส และ นิวสตรอม (Davis and Newstrom, 1985 : 175 - 177) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีข้อผูกพันหรือข้อตกลงระหว่าง ความคาดหวังจากงานของผู้ปฏิบัติ กับผลตอบแทนที่จะได้จากงาน ระดับของความพึงพอใจนี้ มีลักษณะไม่อยู่นิ่ง กล่าวคือเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

ดูบริน (DuBrin, 1992 : 105) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ผลรวมของความพึงพอใจ หรือความพอใจที่มีความสัมพันธ์กับงาน

มอร์ส (Morse ,1955 : 27 อ้างใน เกล็ดแก้ว รุ่งถือ, 2528 : 8) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ซึ่งผลของความเครียดนั้นมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมาก จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องและเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

โวลแมน (Wolman, 1973 อ้างใน วันชัย ฉลวยเจริญวงศ์, 2542 : 35) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็น ความรู้สึกเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานด้วย

3.2 ความต้องการและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่จะให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการ เทคนิค วิธีการ ความต้องการของบุคคลและปัจจัยที่จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความต้องการและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นก็เป็นารจูงใจในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคลและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

สมิท (Smith, 1955) กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานของมนุษย์นั้นหากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการ ก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความต้องการของมนุษย์ก็เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันได้แก่

1. ความต้องการด้านร่างกาย
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

3. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง

4. ความต้องการทางสังคม

เซย์เลส และสเตร้าส์ (Sayles and Strause, 1966 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะมีขึ้นต่อเมื่องานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกายและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
2. ความต้องการทางด้านสังคม เช่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ ยกย่องและนับถือ
3. ความต้องการของแต่ละบุคคล เช่น ต้องการมีอิสระในการปฏิบัติงาน ต้องการ

ความสำเร็จในงาน

ซีลีซนิคและคณะ (Zeleznik and others, 1958) ได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 2 อย่าง ดังนี้

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่
 - 1.1 รายได้ตอบแทน
 - 1.2 ความมั่นคงปลอดภัยในงาน
 - 1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
 - 1.4 ตำแหน่งหน้าที่
 - 1.5 การได้ทำงานที่ถนัด
2. ความต้องการภายใน ได้แก่
 - 2.1 ความต้องการเข้าห่มู่เพื่อนฝูง
 - 2.2 ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน

และความรักใคร่

- 2.3 ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น
- 2.4 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

รีบิวซ์ และ ป็อบเปคัน (1978, อ้างใน ไตรธร เศรษฐีธร, 2543 : 29) เสนอว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ลักษณะคือ

1. ลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่

- 1.1 ระดับการทำงาน โดยเห็นว่า ผู้มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับสูงเท่าใด ยิ่งมีความพึงพอใจในการทำงานมากเท่านั้น โดยมีโอกาสที่จะบรรลุความต้องการที่ดีกว่า และมีศักดิ์ศรีสูงกว่า
- 1.2 เนื้อหาของงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่ซ้ำซากมากกว่าการทำงานที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลย

1.3 พฤติกรรมการบริหาร ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อการบริหารที่ชี้คนเป็นหลัก มีการพิจารณาไตร่ตรองที่ดี และเป็นประชาธิปไตยมากกว่าผู้บริหารที่ชี้งานเป็นหลัก

2. ลักษณะที่เกี่ยวกับบุคลลากร ได้แก่

2.1 อายุ ผลการวิจัยพบว่า อายุกับความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อกัน คือ เมื่อวัยสูงขึ้น ความพึงพอใจในการทำงาน จะมากขึ้นด้วย จนกระทั่ง วัยก่อนเกษียณอายุ ความสัมพันธ์จึงค่อย ๆ ลดลง

2.2 ระดับการศึกษา แม้ว่าระดับการศึกษาจะมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงาน แต่บุคคลจะไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อตำแหน่งหรือระดับในการทำงาน ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลย อาจเป็นเพราะว่าเมื่อการศึกษาที่ได้รับสูงขึ้น ความคาดหวังของบุคคล อาจมีสูงขึ้นด้วย ซึ่งจะต้องการตอบสนองความคาดหวังเหล่านั้น

2.3 สุขภาพจิต เช่น การแสดงความรู้สึกหรือร้นในการทำงาน ความเครียดทางอารมณ์ ความรู้สึกร่างกาย และการยอมรับนับถือบุคคลอื่น เป็นต้น

ไกเซลลี และบราวน์ (Ghiselli and Brown, 1955) มีความเห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมีดังนี้คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

3. ระดับอายุ จากการศึกษ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 34 ปี และ 45 – 54 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น

4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541 : 145-152) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factors)

ปัจจัยด้านบุคคลหมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ดังนี้

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนาน จนมีความรู้ ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใดรวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทน ที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมาก มักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงานที่ทำในเวลาปรกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เซวาร์ปัญญา ปัญหาเรื่องเซวาร์ปัญญา กับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเซวาร์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงเรียนที่มีเซวาร์ปัญญาในระดับสูง แต่ทำงานที่เป็นงานประจำพบว่ามักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงเรียน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน นั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่าง ความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้น พบว่า นักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพ กับความพึงพอใจในการทำงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้ มีความไม่เที่ยงตรงอย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะพอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้น พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานเงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเอง ก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจงาน และได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจจะมีความสุข และพึงพอใจในการทำงาน มากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the job)

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษา วิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงานในสถานะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไประยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็ก จะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงานการเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีคารถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่ง แต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่งสภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษามากันคุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงานเนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลา

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน โครงสร้างของงานหมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ช่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความบิดพลิ้วในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดีรู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สภาพการควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยการจัดการ (Factors controllable by management)

3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปรูปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่ จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ มีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life Long Employment) จากการสำรวจโดยการสอบถาม เกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงเรียน ต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวันที่พ้นจากการทำงานแล้วจะเป็นความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาทีหลัง ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าของงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งคิดว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชย และสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษา ซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคง และสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพเช่นการขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงานมีความสำคัญน้อย สำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่าง มีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงานพนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์ และสภาพการทำงานมีพนักงานที่ทำงานให้สำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงาน มาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อน จึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงาน สำหรับพนักงาน การนิเทศงานก็คือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน และองค์การด้วย จากการศึกษากรณีฮอร์ธอร์นพบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างคนเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่า การทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่างๆ จึงมีความหมายและความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงาน ด้วยความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงานทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจผิดกันทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหาร และหัวหน้างานมีความคิดตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่า ความมั่นคงความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวสรุปได้ว่า จากความต้องการและปัจจัยที่กล่าวมาแล้วนั้น มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะทำให้เกิด ความเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงานและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเกิดขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นปัญหา และอุปสรรคที่สำคัญมากต่อการปฏิบัติงาน และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นๆเป็นอย่างยิ่ง ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองเป็นที่น่าพอใจ ก็จะทำให้ชีวิตมีความสุข ซึ่งรวมไปถึงชีวิตประจำวันด้วย ก็เป็นส่วนกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างเต็มที่ และเต็มความสามารถ ยังส่งผลทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามมา จนมีผลทำให้หน่วยงานนั้น ๆ มีผลงานออกมาดี บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และส่งผลดีต่อการดำเนินงาน และความก้าวหน้าขององค์กร ซึ่งที่สำคัญ ๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้ 1) เพศ 2) อายุ 3) ประสบการณ์ในการทำงาน 4) วุฒิการศึกษา 5) ตำแหน่งงาน

3.3 การเห็นคุณค่าในตนเองที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะการเห็นคุณค่าในตนเองนี้เป็นการที่บุคคลมีความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งได้จากการประเมินสิ่งที่ตนเองกระทำหรือสิ่งที่ตนเองเป็น ซึ่งการเห็นคุณค่าในตนเองจะอยู่ในระดับใดก็ขึ้นอยู่กับตนเองเท่านั้นที่จะบ่งบอกได้

แบรนเดน (Branden, 1981) ได้กล่าวถึงความหมายของการเห็นคุณค่าในตนเอง ว่าเป็นการประเมินตนเองที่ฝังลึกอยู่ในกระบวนการทางความคิด อารมณ์ ความต้องการ ค่านิยม และเป้าหมายของบุคคล ดังนั้นบุคคลจึงควรทำความเข้าใจถึงระดับความเห็นคุณค่าในตนเองของตน ที่มาจากการตัดสินใจของตนเองจากมาตรฐานทางสังคม จากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

ส่วนประกอบของการเห็นคุณค่าในตนเอง ประกอบด้วยความรู้สึกที่มีต่อประสิทธิภาพของตน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง และความรู้สึกว่าตนเองมีค่า ทำให้เกิดความนับถือตนเอง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเชื่อมั่นในตนเองที่เกิดจากความรู้สึกที่มีต่อประสิทธิภาพของตน

การที่บุคคลเผชิญกับความจริง ทำให้บุคคลต้องเลือกเป้าหมายและการกระทำของตนเองโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความถูกต้อง และอยู่ในกรอบของความเป็นไปตามธรรมชาติ ได้แก่ กำลังความสามารถของตน วิธีเลือกและการตัดสินใจ บุคลิกลักษณะ

บุคคลควรจะสามารถที่จะรู้ตนเอง ทำให้รู้จักตั้งเป้าหมายในการดำเนินชีวิต ความเข้าใจในตนเองจะนำไปสู่การเลือกที่มีประสิทธิภาพของตนเอง การที่บุคคลพบกับความล้มเหลวในชีวิต คือขาดการตระหนักรู้ถึงเป้าหมายของตนเอง ขาดสติปัญญา และขาดความรับผิดชอบ ผลก็คือไม่มีประสิทธิภาพในตนเอง การไม่มีประสิทธิภาพในตนเองส่งผลทำให้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง

ในการดำเนินชีวิตของบุคคล ถ้าบุคคลขาดความเชื่อมั่นในตนเอง จะทำให้การดำเนินชีวิตจะไม่มั่นคง มีความวิตกกังวล ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ดีเท่าที่ควร ดังนั้นการที่จะสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลจึงควรมีสติปัญญา ตระหนักรู้อย่างมีเหตุผลและอยู่ในความเป็นจริง โดยอาศัยหลักพื้นฐานดังที่กล่าวมา

2. การนับถือตนเองที่เกิดจากความรูสึกว่าตนเองมีค่า

ลักษณะนิสัยของบุคคลมาจากพื้นฐานและค่านิยม ซึ่งจะเป็นสิ่งที่จะบ่งบอกถึงความประพฤติ บุคคลมีขอบเขตของค่านิยม และพิจารณาพฤติกรรมด้วยตนเองจากจิตสำนึกหรือจิตใต้สำนึก ทั้งที่มีเหตุผลหรือปราศจากเหตุผล มีทั้งความมั่นคงหรือเชื่อถือไม่ได้ ซึ่งทุกคนต้องพิจารณาจากเกณฑ์ที่ตนเองตั้งไว้ อันจะนำไปสู่การปฏิบัติที่ล้มเหลว หรือประสบความสำเร็จตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ เมื่อยอมกระทำตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ก็จะทำให้มีความรูสึกว่า ตนเองมีค่า ก่อให้เกิดความนับถือตนเองด้วยความประพฤติที่อยู่ในสิ่งที่ถูกต้องตามศีลธรรม และสังคม จะมีส่วนทำให้บุคคลมองตนเองว่ามีค่า นำไปสู่ความเชื่อมั่นใจตนเองและการเห็นคุณค่าในตนเองได้

ปัจจัยพื้นฐานและแหล่งการเห็นคุณค่าในตนเอง

ถ้าหากบุคคลต้องการจะได้มาซึ่งการเห็นคุณค่าในตนเอง สิ่งที่มีนั้นควรจะมีคือ

1. ความอดทนที่จะพยายามเข้าใจ และมองสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยความบริสุทธิ์
2. สามารถตระหนักรู้และมีความสามารถทางสติปัญญา โอกาสที่บุคคลจะมีการตระหนักรู้

รู้ขึ้นขึ้นอยู่กับความรู้และความสามารถทางสมอง

ในบุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวในการดำเนินชีวิต มีความรูสึกสับสน รูสึกว่าสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่น่ากลัว เป็นประสบการณ์ที่เกิดตั้งแต่วัยเด็ก และอาจพัฒนามาถึงวัยผู้ใหญ่ อาจมีประสบการณ์ในเรื่องความกลัวหรือความผิดปกติทางพยาธิสภาพของร่างกาย หรือเป็นความรูสึกที่เขาไม่รู้ แต่ต้องการจะรู้ แล้วไม่ได้รับการตอบสนอง จึงเรียนรู้จากประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตมาเป็นระยะ ๆ อันจะเป็นผลถึงกระบวนการทางความคิด ความไม่รับผิดชอบ และไม่เป็นตัวของตัวเอง แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมด้วยความพอใจในตนเอง โดยไม่คำนึงถึงขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคม นอกจากนั้นเด็กจะมีพฤติกรรมต่อต้านสังคม อยู่ในโลกที่คิดว่าไม่มีคนเข้าใจเขา ไม่ว่าจะเป็บุคคลในครอบครัวหรือบุคคลอื่น ๆ ที่เขารู้สึกว่าถูกคุกคาม มีผลถึงความคาดหวังของผู้ใหญ่ เกิดความขัดแย้งซึ่งกันและกัน ยิ่งเมื่อได้รับการตำหนิ เขาจะรูสึกโกรธ อึดอัด สับสน วิตกกังวล ซึมเศร้า หรือแยกตัวออกจากสังคมขณะเดียวกันก็มีความรูสึกผิด และไม่เข้าใจในสิ่งที่

ไม่ได้รับการตอบสนองในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้มีบุคลิกภาพที่อ่อนแอ หมคหวัง และท้อแท้ในชีวิต รู้สึกไม่เข้าใจบุคคลรอบข้าง ไม่รู้ว่าสิ่งใดถูกสิ่งใดผิด เกิดความรู้สึกไม่เห็นคุณค่าในตนเอง ไม่พอใจตนเอง ทำอะไรก็ไม่ประสบความสำเร็จ และยังส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอีกด้วย

ในทางตรงกันข้าม ถ้าเขาได้พยายามทำความเข้าใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จะรู้สึกปลอดภัย ไม่ต่อต้านหรือสับสน เกิดผลดีแก่ตนเอง ประสบความสำเร็จได้ ก็จะทำให้นับถือตนเองและอยู่ในความจริง ไม่ใช่เป็นสิ่งที่น่ากลัว ถ้าบุคคลคิดว่าเป็นสิ่งที่ไม่ยากในการที่จะทำความเข้าใจ มองว่าเป็นสิ่งที่ย่อย และมองวิธีแก้ปัญหา ซึ่งมีหลายวิธีที่จะกระทำได้ โดยใช้สติปัญญาที่จะควบคุมการกระทำอย่างมีเป้าหมาย ควรหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ในการตัดสินใจปัญหา กระทำด้วยเหตุผล ซึ่งถ้ากระทำได้นำไปสู่ภาวะที่เหมาะสมได้พิจารณาตัดสินใจและสามารถจัดการได้อย่างดี ผสมผสานระหว่างค่านิยมของตนเอง และอารมณ์ของตนเองได้อย่างกลมกลืนรู้ถึงความต้องการ และประสบการณ์ที่มีอยู่ ก็จะทำให้ผลงานที่ทำเป็นที่น่าพอใจ ผลงานที่ทำก็ออกมาดีและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามมา

การเห็นคุณค่าในตนเองและประสิทธิผลของงาน

การเห็นคุณค่าในตนเอง มีส่วนสัมพันธ์กับประสิทธิผลของงาน และความงอกงามทางด้านจิตใจ งานคือความสามารถของบุคคลที่จะจัดการกับสิ่งแวดล้อม ถ้าสามารถจัดการได้มากก็จะผูกพันกับการเห็นคุณค่าในตนเองมากขึ้น และการจัดการกับสิ่งแวดล้อมนั้นก็ต้องอาศัยการมีสติปัญญาที่จะแก้ไขได้ บุคคลสามารถเรียนรู้ในการฝึกทักษะ พยายามหาวิธีเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลของงาน เมื่อบุคคลเกิดขาดการนับถือตนเองมีความกลัวที่จะต้องทำงานนอกกรอบที่ตั้งไว้ หรือถ้าคิดว่าเพียงพอแล้วในการดำเนินชีวิต ไม่ต้องการทำอะไรเพิ่มขึ้น หยุดกับที่ มีชีวิตที่พอแล้ว จะทำให้เกิดการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำได้ อันจะมีผลต่อประสิทธิผลของงานได้ ดังนั้น บุคคลควรต้องพิจารณาตนเองอย่างมีคุณค่า และมีความสุขในการดำเนินชีวิต ซึ่งบุคคลสามารถสร้างคุณค่าให้กับชีวิตได้ โดยการดำรงชีวิตให้อยู่ในสภาพความเป็นจริงและถูกต้อง มีความคิดความรับผิดชอบ มีเหตุผล และประพฤติอยู่ในศีลธรรมและจริยธรรม

การเห็นคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของบุคคล ไม่ใช่อยู่ที่มีทรัพย์สินสมบัติ แต่เป็นความต้องการของจิตใจในระดับที่ลึกซึ้ง ความพึงพอใจ เป็นภาวะที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับชีวิต เป็นรางวัลและผลมาจากความสำเร็จ เหมือนกับความเจ็บปวดที่มาจากความล้มเหลว บุคคลเรียนรู้คุณค่าของชีวิต รู้ดีกว่ามีชีวิตมีค่าขณะมีชีวิตอยู่ ดังนั้นเพื่อรักษาชีวิตไว้ ในการดำรงชีวิตนั้นต้องมีการกระทำเพื่อให้ได้บรรลุการเห็นคุณค่าในตนเอง และเป็นแรงจูงใจให้เกิดการกระทำต่อไป

ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลมีประสบการณ์ตรง ได้เรียนรู้ประสิทธิภาพของตนเองโดยตรง ในความสามารถที่จะอยู่กับความเป็นจริงและบรรลุคุณค่าของตนเอง จะรู้สึกว่าจะสามารถควบคุมชีวิตของตน ตรงกันข้ามกับการเรียนรู้ความเจ็บปวดว่าตนเองไม่มีประโยชน์ ฉะนั้นบุคคลได้เรียนรู้ความรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่า และตัวเองมีค่าด้วยตัวเอง เป็นความพึงพอใจให้เกิดความมีชีวิตอยู่ ถ้าบุคคลเกิดการผิดพลาดในการเลือกในคุณค่าต่าง ๆ จะนำไปสู่ความรู้สึกสูญเสีย ย้อนกลับทำร้ายตนเอง เกิดความตึงเครียดทางอารมณ์ แต่บุคคลจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้ด้วยทำให้คุณค่าของตัวเอง คุณค่าพื้นฐานของบุคคลเกิดจากภาวะที่รู้ตัวและไม่รู้ตัว ที่ตนเองให้ความหมาย ที่มีอยู่รอบ ๆ ตัว มี 2 ตัวเลือก คือ ภาวะการเห็นคุณค่าในตนเอง และความเข้าใจในการกระทำที่ยอมรับและไม่ยอมรับในการเรียนรู้ต่อสิ่งต่าง ๆ

คูเปอร์สมิธ (Coopersmith, 1981) ได้กล่าวถึงการเห็นคุณค่าในตนเองมาจากแหล่งสำคัญ ซึ่งบุคคลใช้เป็นสิ่งตัดสินว่าตนประสบความสำเร็จ 4 แหล่ง ได้แก่

1. การมีอำนาจ (Power) หมายถึง การที่บุคคลสามารถมีอิทธิพลและควบคุมบุคคลอื่นได้
2. การมีความสำคัญ (Significance) หมายถึง การได้รับการยอมรับ ได้รับการใส่ใจ รวมทั้งได้รับความรักใคร่จากบุคคลอื่น
3. การมีคุณความดี (Virtue) หมายถึง การยึดมั่นตามมาตรฐานทางจริยธรรมและศีลธรรมของสังคม
4. การมีความสามารถ (Competence) หมายถึง การประสบความสำเร็จในการกระทำสิ่งต่าง ๆ

จากความคิดของคูเปอร์สมิธ (Coopersmith) ดังกล่าว สรุปได้ว่า กระบวนการตัดสินตนเองของบุคคล ได้มาจากการตัดสินสิ่งที่ทำให้ตนประสบความสำเร็จ และการประเมินน้ำหนักคุณค่าของความสำเร็จนั้นว่าแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ระหว่างความสามารถที่บุคคลรับรู้ตนเองและความสามารถที่บุคคลปฏิบัติได้จริง เพื่อที่จะใช้ตรวจสอบผลสำเร็จที่ทำได้กับมาตรฐานที่บุคคลคาดหวังไว้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับความคาดหวังให้สอดคล้องกับความเป็นจริง และป้องกันตนเองจากความล้มเหลวอันอาจเกิดขึ้น

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะการเห็นคุณค่าในตนเองนี้เป็นการที่บุคคลมีความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งได้จากการประเมินสิ่งที่ตนเองกระทำหรือสิ่งที่ตนเองเป็น โดยมองว่ามีความสำคัญ มีคุณค่า น่ายอมรับนับถือ และการประเมินตนเองนี้ มีผลมาจากระบบความเชื่อภายในตนเองและประสบการณ์จากภายนอกประกอบกัน การที่บุคคลมีระดับการเห็นคุณค่าในตนเองแตกต่างกัน ทำให้เกิดความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล การเห็นคุณค่าในตนเองนี้จะนำไปสู่ความรู้สึกมั่นใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เข้มแข็ง มีความสามารถ

และรู้สึกเพียงพอ รู้สึกว่าตนเองมีประโยชน์ และมีความสำคัญต่อโลกนี้ ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงด้วยเช่นกัน

3.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า คนเราทุกคนมีความต้องการ และความต้องการทำให้เกิดแรงขับ (drive) แรงขับทำให้คนเรากระทำพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดความสบายใจ และพึงพอใจในที่สุด อย่างเช่น ความต้องการความสำเร็จทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการกระทำแล้วแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ ในทำนองเดียวกันถ้าบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการก็จะเกิดความเครียด ความไม่สบายใจเกิดขึ้น (พยอม วงศ์สารศรี, 2531) เพราะฉะนั้นมนุษย์เราทุกคนจึงต้องมีแรงจูงใจที่จะต้องกระทำหรือแสดงพฤติกรรม เพื่อสนองความต้องการของตนเอง

ดังนั้นความพึงพอใจโดยเฉพาะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเกี่ยวข้องกับทฤษฎีจูงใจ (Motivation Theory) เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้แต่ละคนทำงาน

ทฤษฎีจูงใจ (Motivation Theory) ของมาสโลว์ (Maslow, 1954) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ มาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานแห่งสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการอย่างอื่นเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ได้ลำดับขั้นของความ ต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงสุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดของมนุษย์ในการดำรงชีวิต
2. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ความรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมและการเข้าหมู่เข้าพวก
4. ความต้องการที่ได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญ
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของคนเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

จากความต้องการตามลำดับขั้นของ มาสโลว์ (Maslow) ที่มีลำดับความต้องการ 5 ขั้น โดยแต่ละขั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงลำดับความต้องการ 5 ขั้นของ มาสโลว์ (Maslow) และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการ	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในองค์การ
ความสำเร็จ (self-actualization)	1. งานที่ท้าทาย 2. ความริเริ่มสร้างสรรค์ 3. ความก้าวหน้า 4. ความสำเร็จในงาน
การยอมรับนับถือ (self-esteem/self-respect)	1. ชื่องาน 2. เนื้องาน 3. การเพิ่มค่าจ้างที่เป็นธรรม 4. การยอมรับจากกลุ่มเพื่อนหรือผู้บริหาร 5. ความรับผิดชอบ
สังคมหรือความรัก (social or love)	1. คุณภาพของการนิเทศ 2. กลุ่มทำงานที่เข้ากันได้ 3. ความเป็นเพื่อนในอาชีพ
ความปลอดภัยและมั่นคง (safety & security)	1. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย 2. ผลประโยชน์พิเศษที่ได้รับ 3. การเพิ่มเงินเดือน 4. ความมั่นคงในการทำงาน
ทางร่างกายและความอยู่รอด (physiological & survival)	1. สภาพอุณหภูมิ 2. เงินเดือนที่เป็นธรรม 3. อาหารและเครื่องดื่ม 4. สภาพการทำงาน

ที่มา : วิโรจน์ สารรัตนะ, การบริหาร หลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธ์, 2542 : 95.

จากความต้องการตามลำดับขั้นของ มาสโลว์ (Maslow) ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ความต้องการทั้ง 5 ระดับต่างก็มีความสำคัญต่อมนุษย์ และมนุษย์ทุกคนย่อมแสวงหาการตอบสนองความต้องการของตนเองสูงขึ้นไปตามลำดับขั้น จนถึงความต้องการขั้นสูงสุด คือ ความสำเร็จในชีวิต และในการที่จะตอบสนองความต้องการนั้นก็จะต้องมีแรงจูงใจ หรือสิ่งจูงใจ ที่เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โรบบิน (Robbin, 1983) ที่กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของบุคคลากร ก็คือ “แรงจูงใจ” ซึ่งจะเป็นแนวทางที่จะทำให้บุคคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้นเท่าใด แสดงว่า บุคคลนั้นที่ทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานสูงขึ้นเท่านั้น ดังที่ พระพรหม ทรัพย์ประภา (2529) กล่าวว่า การที่มนุษย์จะทำงานได้อย่างเต็มความสามารถของเขาหรือไม่นั้น มักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจจะทำแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความต้องการของเขา สิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น ดังนั้นการจูงใจที่ถูกต้อง เหมาะสม ก็จะเป็นเครื่องมือซึ่งคุณค่าความรู้และจิตใจของมนุษย์ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับสถานประกอบการของเขามากขึ้น และเนื่องจากการจูงใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ ดังนั้นการที่จะจูงใจมนุษย์ให้ตรงกับความประสงค์ของสถานประกอบการได้ จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาสาเหตุ และผลของพฤติกรรม ตลอดจนองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางใดทางหนึ่งของมนุษย์ด้วย เมื่อมนุษย์มีความไม่พอใจอะไรบางอย่างเขาก็อาจแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมา เช่น ความเบื่อหน่ายเฉื่อยชา ผลผลิตลดลง เกิดการขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน การขาดงาน หรือลาออก เป็นต้น แต่ถ้ามนุษย์มีความพอใจในสถานประกอบการของตนแล้วเขาก็อาจทุ่มเทกำลัง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่สถานประกอบการของเขาขึ้นระดมกำลังผลิต อันจะเป็นผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้นในการทำงาน และการสร้างสรรค์งานซึ่งนอกเหนือ ไปจากการปฏิบัติงานตามปกติด้วย

ทฤษฎีการจูงใจ – คำจูนของเฮร์ซเบอร์ก (The Motivation – Hygiene Theory) ทฤษฎีการจูงใจของ เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg) มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป เช่น Motivation – Maintenance Theory, Dual factor Theory, Herzberg’s Two – factors Theory

เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg and others, 1959) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย โดยวิธีการสัมภาษณ์ นักบัญชี และวิศวกร 200 คน จากภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม ที่เมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลเวเนีย สหรัฐอเมริกา จากการวิเคราะห์คำตอบที่ได้รับเฮร์ซเบอร์กได้ข้อสรุปว่า มนุษย์มีความต้องการที่แยกออกจากกันอิสระ 2 ประเภทไม่ขึ้นอยู่กับกัน และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนในการทำงาน เขาค้นพบว่า เมื่อคนมีความรู้สึกไม่พอใจต่องานของพวกเขาพวกเขาจะพูดถึงสภาพแวดล้อมการทำงานของพวกเขาในทางกลับกัน เมื่อพวกเขามีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา พวกเขาจะพูดถึงงานโดยตัวของมันเอง เฮร์ซเบอร์กเรียกความต้องการประเภทแรกว่า ปัจจัย

อนามัย เพราะว่าปัจจัยเหล่านี้ จะให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมการทำงานของคนและทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้ความไม่พอใจในงานเกิดขึ้น เขาเรียกความต้องการประเภทที่สองว่า ปัจจัยจูงใจ เนื่องจากว่าปัจจัยเหล่านี้สามารถจูงใจคนให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สมยศ นาวิการ, 2545 : 120)

ดังนั้น เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 44 – 115) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานว่าคนที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีปัจจัยเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจในการทำงาน ซึ่งเรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานที่ทำ (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา จากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลทั่วไป การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้ถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนระดับขึ้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมและดูงานถ้ามีสิ่งเหล่านี้ จะเป็นตัวกระตุ้นที่จะทำให้คนอยากที่จะทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุข

เฮอร์ซเบอร์ก อธิบายปัจจัยที่จะทำให้คนไม่พอใจที่จะทำงาน เรียกว่าปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) ซึ่งเป็นสาเหตุ อันเกิดจากสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานมี 9 ประการ คือ

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติงาน

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

(Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยาหรือวาทะที่จะแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical) หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการปกครอง ไม่มีอคติ ยุติธรรม รวมทั้งสามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

6. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานองค์การที่มีประสิทธิภาพ

7. สภาพและเงื่อนไขในการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการสอน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

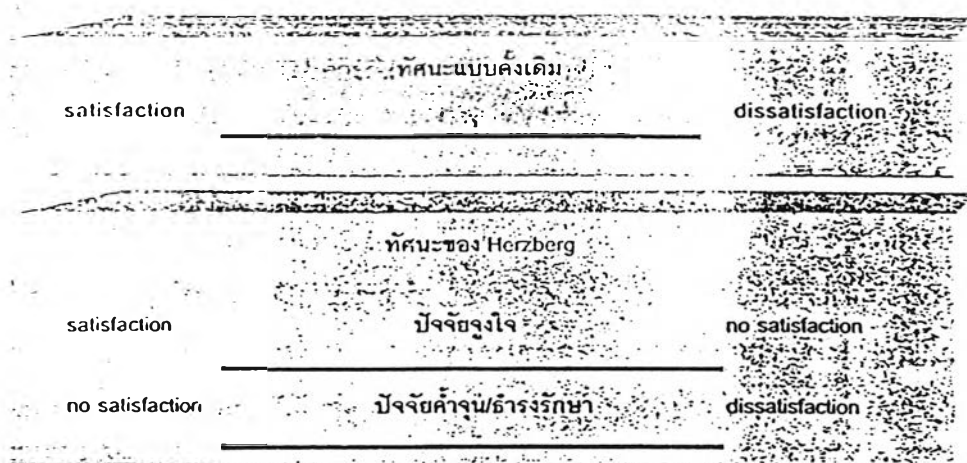
8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงาน ในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

9. ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานและยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

ปัจจัยเหล่านี้ จะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนไม่พอใจในการทำงาน และโดยที่ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก ฝ่ายบริหารจึงสามารถป้องกันความไม่พอใจที่จะเกิดขึ้นได้

เฮิร์ชเบอร์ก มีความเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ตรงข้ามกับความพอใจ (Satisfaction) ไม่ใช่ความไม่พอใจ (Dissatisfaction) ดังที่เชื่อกันแต่ดั้งเดิม การขจัดสิ่งที่ไม่พอใจออกไป ไม่จำเป็นว่าจะทำให้เกิดความพอใจขึ้นมาแทนที่ เป็นแต่เพียงทำให้เป็นกลาง คือยังยินดีที่จะทำงานต่อไปอย่างเดิมเท่านั้น เฮิร์ชเบอร์กให้ความเห็นว่าสิ่งที่ตรงข้ามกับความพอใจ คือ “ไม่มีความพอใจ” (No satisfaction) และสิ่งที่ตรงข้ามกับความไม่พอใจคือ “ไม่มีความไม่พอใจ” (No dissatisfaction) (กรองแก้ว อยู่สุข, 2533:77)

แผนภาพที่ 1 แสดงความพึงพอใจในการทำงานตามทัศนะดั้งเดิมกับทัศนะของเฮอริชเบอร์ก



ที่มา : วิโรจน์ สารรัตนะ, การบริหาร หลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์, 2542 : 97. (ปรับปรุงจาก Donnelly, Gibson & Ivancevich, 1984 : 317)

จากแนวความคิดของเฮอริชเบอร์กนี้แยกสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ กับสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานออกจากกันอย่างเห็นได้ชัดเจน การลดสิ่งที่ไม่พอใจสามารถทำให้เกิดความสงบในองค์กรได้ และอาจสร้างแรงจูงใจได้บ้างเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ไม่ใช่สิ่งจูงใจโดยตรง

สรุป ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์กได้กล่าวถึงปัจจัย 2 กลุ่มที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งจูงใจให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลต่อความพึงพอใจงานที่ทำ ส่วนปัจจัยค้ำจุนมิได้ เป็นสิ่งจูงใจในการทำงานแต่ขาดหรือไม่มีปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ทำงานซึ่งจะมีหน้าที่ป้องกันหรือค้ำจุนไม่ให้บุคลากรเกิดท้อถอยไม่ยอมทำงาน และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้

คูเปอร์ (Cooper, 1985) ได้กล่าวถึงความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 7 ข้อ คือ

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. มีสภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
6. ความสะดวกในการไปกลับ และสวัสดิการอื่น ๆ

7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น สรุปได้ว่าความต้องการและปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการดังกล่าวมาแล้วนั้น เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ความต้องการหรือสิ่งจูงใจเป็นจุดมุ่งหมาย จุดมุ่งหมายคือสิ่งกำหนดพฤติกรรม ฉะนั้นคนมีความต้องการเป็นจุดมุ่งหมาย การที่จะทำให้คนทำงานด้วยความเต็มใจอย่างมีประสิทธิภาพสูงนั้น ต้องมีสิ่งจูงใจ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าความต้องการหรือสิ่งจูงใจที่มีความเหมาะสมและครอบคลุม สามารถนำมาสร้างเครื่องมือในการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย โดยใช้ทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) และทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ค มาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ ซึ่งสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้คือ 1)ความสำเร็จในงาน 2)การได้รับการยอมรับนับถือ 3)ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4)ความรับผิดชอบ 5)ความก้าวหน้าในการทำงาน 6)นโยบายและการบริหารงาน 7)การนิเทศงาน 8)สภาพการทำงาน 9)ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา 10)เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ 11)ชีวิตส่วนตัว 12)ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งในแต่ละประเด็นจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไป

ตอนที่ 4 ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย

ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานเพื่อให้การสงเคราะห์ และพัฒนาสตรีโดยให้การศึกษาและให้การฝึกอบรมวิชาชีพแก่สตรีที่จบการศึกษาภาคบังคับแล้วไม่มีโอกาสศึกษาต่อ ไม่มีอาชีพ ครอบครัวยากจน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ให้มีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ ทักษะอาชีพในการประกอบอาชีพ เพื่อให้สามารถพึ่งตนเองและช่วยเหลือครอบครัวได้ โดยจัดการฝึกอบรมอาชีพ และส่งเสริมการศึกษาควบคู่ไปด้วย หลักสูตรการฝึกอาชีพ มีหลักสูตร 6 เดือน และหลักสูตรระยะสั้นไม่เกิน 4 เดือน ในสาขาต่าง ๆ นอกจากนี้ยังได้จัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน โดยร่วมมือกับกรมการศึกษานอกโรงเรียน ในระดับการศึกษาภาคบังคับ และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ภายหลังจากสำเร็จการฝึกอาชีพจะให้การส่งเสริมการประกอบอาชีพ และการมีงานทำเกี่ยวกับการแนะแนวอาชีพ จัดหางานให้ทำตามความสมัครใจ และบริการให้กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ

ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย มีทั้งหมด 8 แห่งดังต่อไปนี้

1. ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีภาคเหนือ จังหวัดลำปาง
2. ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีภาคกลาง จังหวัดนนทบุรี

3. ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีรัตนากา จังหวัดขอนแก่น
4. ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดศรีสะเกษ
5. ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีภาคใต้ จังหวัดสงขลา
6. ศูนย์ฝึกอาชีพเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี
7. ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีจังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงราย
8. ศูนย์เฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ จังหวัดลำพูน

ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานและการปฏิบัติงานดังนี้

1. เพื่อให้การฝึกอบรมอาชีพแก่สตรีที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อย ขาดโอกาสทางการศึกษา ไม่มีงานทำ ให้มีความรู้ ความสามารถในการวิชาชีพและนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพ มีรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัว
2. เพื่อป้องกันปัญหาการอพยพแรงงาน เพื่อหางานทำ และให้การคุ้มครองสวัสดิภาพสตรีไม่ให้ถูกล่อลวงไปประกอบอาชีพในทางที่เสื่อมเสีย และเป็นการทำลายภาพพจน์ของสตรีไทย
3. เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาสังคมอื่น ๆ ที่มาจากการว่างงาน
4. เพื่อพัฒนาสตรีให้มีความสามารถในการพึ่งพาตนเอง อันเป็นการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ต่อไป
5. เพื่อเป็นการเพิ่มพูนรายได้ และพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนในชนบทเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ

กลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับการฝึกอบรม

สตรีที่มีอายุ 14-35 ปี ที่จบการศึกษาภาคบังคับแล้วไม่มีโอกาสศึกษาต่อ ไม่มีงานทำ

หลักสูตรการฝึกอบรม

หลักสูตร 6 เดือน

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| - ตัดเย็บเสื้อผ้าสตรี | - ตัดเย็บเสื้อผ้าชาย |
| - เสริมสวยสตรี | - คัดผมชาย |
| - บริการโรงแรม | - โภชนาการ |
| - การบ้านการเรือน | - การช่างประดิษฐ์/ศิลปประดิษฐ์ |
| - ผู้ช่วยงานสำนักงาน | - พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์ |
| - ทอผ้าที่กระตุก | - ทอผ้าเครื่องจักร |
| - ผู้ดูแลผู้สูงอายุและเด็ก | - เคหบริการ |
| - ตัดเย็บเสื้อผ้าระบบอุตสาหกรรม | - การดูแลผิวพรรณ |

- การป้องกัน
- ช่างซ่อมรถจักรยานยนต์
- ช่างซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า
- คัดเย็บจักรอุตสาหกรรม

หลักสูตรระยะสั้น

- คัดเย็บจักรอุตสาหกรรม
- คัดเย็บเสื้อผ้า
- เคหบริการ
- ศิลปประดิษฐ์
- โภชนาการ
- พิมพ์ดีดไทย
- ตัดผมชาย
- ทอผ้าที่กระตุก
- การนวดแผนไทยอบสมุนไพร
- เสริมสวยสตรี
- การป้องกัน
- คอมพิวเตอร์
- ส่งเสริมสุขภาพและความงาม
- ไฟฟ้า
- การทำผ้าท่อนวม/ไหมพรม
- การแปรรูปอาหารจากเนื้อสุกร

หลักสูตร ปวช.

- สาขาผ้าและเครื่องแต่งกาย
- สาขาการจัดการ
- สาขาคอมพิวเตอร์
- สาขาผู้ดูแลผู้สูงอายุและเด็ก

การฝึกอบรมอาชีพ

หลักสูตรการฝึกอาชีพแผนกต่าง ๆ ที่จัดสอนประกอบด้วยภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

ภาคทฤษฎี มุ่งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้และเข้าใจสาระสำคัญของเนื้อหา
ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติถูกต้องตามหลักวิชาการ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ได้อย่างเหมาะสม

ภาคปฏิบัติ มุ่งเน้นการฝึกภาคปฏิบัติให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความชำนาญ และมีความ
มั่นใจสามารถนำวิชาความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประกอบอาชีพ

การอบรมพิเศษ

นอกจากดำเนินการฝึกอบรมอาชีพตามหลักสูตรให้แก่ผู้รับการฝึกอบรมแล้ว ศูนย์ยังให้
ความรู้พิเศษด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์แก่ผู้รับการฝึกอบรมอันจะเป็น
ประโยชน์ในการดำรงชีวิตประจำวันและเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยการอบรมที่จัดให้มี ดังนี้

1. การวางแผนครอบครัวและโรคเอดส์
2. การปกครองระบอบประชาธิปไตยและความมั่นคงของประเทศ
3. ศิลธรรม และจริยธรรม
4. วัฒนธรรมและประเพณีไทย
5. การเกษตรเบื้องต้น, การป้องกันอุบัติเหตุ
6. ยาเสพติดให้โทษ

7. การปรับตัวในระบบอุตสาหกรรมและความปลอดภัยในการทำงาน

8. กฎหมายประกันสังคม

บริการที่จัดให้ขณะเข้ารับการฝึกอบรม

1. บริการที่พักอาศัยพร้อมอาหาร 3 มื้อ ชุดเครื่องแบบและวัสดุอุปกรณ์ในการฝึกอบรมและของใช้ส่วนตัวที่จำเป็นตามสมควร
2. บริการด้านการรักษาพยาบาล สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอาชีพที่เจ็บป่วยด้วยโรค ต่าง ๆ หากเจ็บป่วยมากจะส่งตัวไปรักษาที่โรงพยาบาล
3. บริการด้านสังคมสงเคราะห์ ให้คำปรึกษาแนะนำ
4. จัดให้มีการเรียนการสอนระบบการศึกษานอกโรงเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อให้ได้วุฒิทางการศึกษาเพิ่มขึ้น
5. จัดกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ อาทิ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ ห้องสมุด กีฬา คนตรี ภาพยนตร์ ตลอดจนการจัดงานในเทศกาลต่าง ๆ
6. ส่งกลับภูมิลำเนาเดิม สำหรับผู้ไม่ประสงค์จะให้จัดหางานให้ทำ

บริการที่จัดให้ภายหลังสำเร็จการฝึกอบรม

1. ให้ประกาศนียบัตรรับรองโดยกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และสถาบันการศึกษาที่ร่วมจัดทำหลักสูตร
2. บริการจัดหางานแก่ผู้ที่ยื่นความประสงค์จะประกอบอาชีพ
3. บริการจัดหาทุนประกอบอาชีพ
4. ติดตามผลภายหลังการสำเร็จการฝึกอบรม เพื่อให้คำแนะนำปรึกษาเมื่อประสบปัญหา

ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

วิกสตรอม (Wickstrom, 1971) ได้ทำการวิจัยเพื่อหาระดับและสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับอายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอน และตำแหน่งหน้าที่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างครู 373 คน ในโรงเรียนมัธยมศึกษาและวิทยาลัยซัสกาทูน (Saskatoon) ผลของการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจสูงสุด 4 ประการ ได้แก่ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จ ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชาและความรับผิดชอบ ส่วนสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุด 4 ประการแรก ได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน และผลงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตของครู ตัวแปรอื่น ๆ เช่น เพศ

และตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครูอย่างมีนัยสำคัญ

แฮมเมอร์ (Hammer, 1971) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของครูที่สอนในชั้นพิเศษ (Special Class Teachers) ในรัฐไอโอวา โดยนำทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์เกอร์มาใช้ ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครูในชั้นพิเศษพอใจในการทำงาน คือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ คือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2. เมื่อพิจารณาตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ สถานภาพการสมรส แล้วความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3. ครูที่สอนในชั้นพิเศษพอใจในการทำงานน้อยกว่าครูที่สอนในชั้นปกติ

เมอร์ริล (Merril, 1971) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูและครูใหญ่ระดับประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูและครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ได้แก่ การมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้มีคุณธรรม ผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรับผิดชอบ ส่วนองค์ประกอบที่มีความพอใจอยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ นโยบายของการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่ และการยอมรับนับถือ

แมนนิง (Manning, 1977) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ โดยใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยจูงใจของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ ดังต่อไปนี้คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ การรับผิดชอบที่สูง และการที่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีผลสำคัญมาเป็นตัวจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะ ความสำเร็จในการทำงาน และการยอมรับนับถือ เห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และงานที่ทำอยู่นั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เป็นปัจจัยค้ำจุน ส่วนปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ที่เกี่ยวกับการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชนถือว่าเป็นปัจจัยค้ำจุน และเห็นว่าสภาพการทำงานที่มีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการโรงเรียน เห็นว่าเป็นตัวจูงใจ

2. ตัวแปรอายุ ระยะเวลาการทำงาน ความเห็นเกี่ยวกับอาชีพ และจุดมุ่งหมายของการทำงานในอนาคต ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยจูงใจ

วิสเซอร์ (Whisher, 1985) ได้วิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ – คำจูง ที่ใช้ในโรงเรียนประจำตำบลกับความพึงพอใจกับการทำงานของครูใหญ่ เพื่อหาความสัมพันธ์และหา ระดับความพึงพอใจในการทำงาน ที่เมืองริเวอร์ไซด์ พบว่า

1. ปัจจัยจูงใจ – คำจูง ต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานในระดับสูง ยกเว้นความมั่นคงในการทำงาน
2. โดยทั่วไปแล้ว ครูใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงาน
3. มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างปัจจัยของการกำหนดนโยบายความมั่นคงในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่
4. มีข้อเสนอแนะในการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่ เรียงตามลำดับดังนี้
 - 4.1 การกำหนดนโยบายและการบริหาร
 - 4.2 สภาพการทำงาน
 - 4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 4.4 เงินเดือน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย

คำนึ่ง นกแก้ว (2524) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3” โดยอาศัยทฤษฎีของ Herzberg พบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา รู้สึกมีความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบและลักษณะของงาน
2. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับความก้าวหน้า
3. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ได้ผลดังนี้
 - 3.1 ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างครู เพศหญิงและเพศชาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 องค์ประกอบคือ ความสำเร็จในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
 - 3.2 ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างครู ที่มีอายุราชการ 1 – 10 ปี และอายุราชการตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 องค์ประกอบคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3.3 ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างครู ที่มีวุฒิทางการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี และวุฒิทางการศึกษาดั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ในองค์ประกอบทั้งหมด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

วิบูลย์ แมนสถิตย์ (2530) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอในประเทศไทย” โดยใช้ศึกษานิเทศก์อำเภอที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอและกิ่งอำเภอทั่วประเทศ เป็นประชากรในการวิจัยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภออยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือน และตัวแปรที่นำมาศึกษาทุกตัวส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ ซึ่งได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ เงินเดือน ความมั่นคงในการทำงาน ผลประโยชน์เกี่ยวคู่ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามลำดับ

นิติยา สวัสดิราชภูรี (2532) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ประสานงานการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอ” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประสานงานการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากมี 4 ด้านคือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 8 ด้านคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในชีวิตราชการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวคู่

ปิยพงษ์ มณีศรี (2532) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค. ในมหาวิทยาลัยศิลปากร” โดยได้ทำการศึกษาจากประชากรที่ปฏิบัติงานที่วิทยาเขตวังท่าพระกับวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสาย ค. ทั้งสองวิทยาเขตมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ไม่ว่าจะมีความพึงพอใจรวมหรือเมื่อจำแนกเป็นความพึงพอใจย่อยในด้านต่าง ๆ เมื่อศึกษาทางด้านเพศ วุฒิการศึกษาประสบการณ์ในการทำงานพบว่าข้าราชการสาย ค. มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลางทั้ง 3 ตัวแปร ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค. เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ การได้รับการ

ยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชาด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน-ผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือนสวัสดิการ กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยทั้ง 10 ด้านตามแนวคิดของ Herzberg เป็นปัจจัยที่มีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค. จริง แต่บทบาทในการอธิบายจะแตกต่างกันและเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะของกลุ่มข้าราชการที่จำแนกออกเป็นวิทยาเขต วุฒิก่อนการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน

สุภาพ คอกกุลลาบ (2534) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร” โดยใช้หัวหน้าหมวดวิชาทั้งหมด จำนวน 728 คน เป็นประชากรในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของ Herzberg เป็นแนวทางศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (statistical package for social sciences version X) หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษามีพบว่า ปัจจัยจูงใจที่ทำให้หัวหน้าหมวดวิชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกปัจจัย ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ที่ทำให้หัวหน้าหมวดวิชา เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัย เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร การนิเทศงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว สถานะของตำแหน่ง สรุปว่า กลุ่มหัวหน้าหมวดวิชาส่วนใหญ่ เห็นด้วยว่าปัจจัยค้ำจุนทุกด้านเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศิริชัยชาญ พักจำรูญ (2535) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยนาฏศิลป์ สังกัดกองศิลปศึกษา กรมศิลปากร” โดยทำการศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยนาฏศิลป์ สังกัดกองศิลปศึกษา กรมศิลปากร โดยใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบภายหลังด้วยเทคนิคของเซฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยมีลำดับของความพึงพอใจตามลำดับดังนี้ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความเจริญในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหาร เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

กรองแก้ว สรนนท์ (2537) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข. และสาย ค. ใน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามโดยใช้กรอบแนวคิดของ Herzberg วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข. และสาย ค. ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับน้อย ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข. และ ค. ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรียงตามลำดับคือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ นโยบาย และการบริหารงาน และความรับผิดชอบ

จารุวรรณ พุทธิบัณฑิต (2538) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนศึกษา กรุงเทพมหานคร” เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จ SPSS/PC คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ ผลการวิจัยพบว่าครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมตามลำดับ คือ นโยบายและการบริหาร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบต่อ การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาสามัญ ตามลำดับคือ นโยบายและการบริหาร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในงาน ความรับผิดชอบต่อ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาชีพตามลำดับคือ นโยบายและการบริหาร และชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สนับสนุนการสอนตามลำดับคือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ และสภาพการทำงาน

พวงมาลัย พริบไหว (2539) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ” โดยกลุ่มประชากรคือ หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ จำนวน 286 คน เครื่องมือการวิจัยที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 12 ด้าน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่ตามวิธีของเซฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ รวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความ

รับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน และความมั่นคงในชีวิตราชการ ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 4 ด้านคือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ กฏหมายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งด้านพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภูมิลำเนาของตนเอง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ต่างภูมิลำเนาของตนเอง หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอที่มีอายุราชการสูงกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่ มีอายุราชการน้อยกว่า หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอที่มีวุฒิการศึกษาและเขตพื้นที่ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อุไรรัตน์ ชนะบำรุง (2539) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา ในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ” โดยทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา ในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ การนิเทศงาน เงินเดือน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน

สุทัศน์ ตุงค์เรือง (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอ เขตการศึกษา 5” โดยทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ และปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติและการได้รับการยอมรับนับถือ

สุวรรณ ภูติวิเศษ (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ” โดยทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม

แบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประเมินค่าวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการในสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้า และสภาพการทำงาน

ไตรธร เศรษฐีธร (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา เขตการศึกษา 6” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ครูโรงเรียนเอกชนที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา ในเขตการศึกษา 6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ โดยวิธีการหาความถี่เป็นร้อยละ หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ครูโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา เขตการศึกษา 6 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ ด้านการนิเทศงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านสภาพการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นั้นอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า ครูโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา เขตการศึกษา 6 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจมาก

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาแล้วนั้น แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยหรือสิ่งจูงใจที่สำคัญ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้คือ 1) ความสำเร็จในงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้าในการงาน 6) นโยบายและการบริหารงาน 7) การนิเทศงาน 8) สภาพการทำงาน 9) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา 10) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล 11) ชีวิตส่วนตัว 12) ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งในแต่ละประเด็นจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไป

ตอนที่ 6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจิตใจของมาสโลว์ (Maslow) และทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก มา แล้วนั้น แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยหรือสิ่งจูงใจที่สำคัญ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้นำมา สรุปรูปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

- ตัวแปรต้น**
1. เพศ
 2. อายุ
 3. ประสบการณ์ในการทำงาน
 4. วุฒิการศึกษา
 5. ตำแหน่งงาน
 6. การเห็นคุณค่าในตนเอง



- ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี ในประเทศไทย**
1. ความสำเร็จในงาน
 2. การได้รับการยอมรับนับถือ
 3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
 4. ความรับผิดชอบ
 5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
 6. นโยบายและการบริหารงาน
 7. การนิเทศงาน
 8. สภาพการทำงาน
 9. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
 10. เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ
 11. ชีวิตส่วนตัว
 12. ความมั่นคงในการทำงาน