

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวัดมงคลวราราม(สมพรพสกสรณ์) สำนักงานเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้ ทฤษฎีแรงจูงใจ-ค้ำจุน ของ Herzberg ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์และบูรณาการให้เหมาะกับประชากร ที่ศึกษาโดยได้นำปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 9 ด้าน มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และได้ ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ซึ่งสรุป ได้เป็นหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการศึกษา
  - 1.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหาร
  - 1.2 ความหมายของการบริหารการศึกษา
  - 1.3 กระบวนการบริหารการศึกษา
  - 1.4 หลักการบริหาร โรงเรียน
2. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. การบริหารงานการศึกษาของกรุงเทพมหานคร
  - 5.1 การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร
  - 5.2 โครงสร้างระบบการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร
  - 5.3 ข้อมูลโรงเรียนวัดมงคลวราราม(สมพรพสกสรณ์)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 6.1 งานวิจัยในประเทศไทย
  - 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการศึกษา

กระบวนการในการบริหารการศึกษาให้ประสบความสำเร็จจะต้องนำรูปแบบและวิธีการที่หลากหลายมาใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วย

### 1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร

การบริหารเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของคำว่าการบริหารไว้หลายแนวคิด เช่น

สมพงษ์ เกษมสิน(2523 : 23) ได้สรุปความหมายของการบริหารไว้ว่า การบริหารเป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการนำเอาทรัพยากรมาประกอบการบริหารตามกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิจิตร ศรีสะอาด (2525 : 11) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า การบริหารเป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือกันทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยการใช้กระบวนการและทรัพยากรที่เหมาะสม

พนัส หันนาคินทร์ (2526 : 26) ได้ให้ความหมายการบริหารไว้ว่า หมายถึงวิธีการที่ผู้บริหารใช้อำนาจตลอดจนทรัพยากรต่างๆ เช่น คน เงิน วัสดุ และอุปกรณ์ ที่มีอยู่จัดการดำเนินงานสถาบันหรือหน่วยงานนั้น ๆ ให้ดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการ

ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2540 : 16) ได้ให้ความหมายการบริหารว่า หมายถึง การแก้ปัญหาให้บรรลุตามเป้าหมายลักษณะของการแก้ปัญหาอาจดำเนินการไปในรูปการตัดสินใจ และการปฏิบัติได้ทั้งสองประการ

ธงชัย สันติวงศ์ (2539 : 25) ได้ให้ความหมายการบริหารไว้ว่า การบริหารหมายถึงการทำงานต่างๆ ล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำ

สรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการที่จะทำอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

### 2. ความหมายของการบริหารการศึกษา

การบริหารโรงเรียนและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้การศึกษาแก่เด็กและเยาวชนเรียกว่า การบริหารการศึกษา สิ่งที่ทำให้การบริหารงานราชการและการบริหารการศึกษาประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขึ้นอยู่กับนโยบายและการวางแผนที่ดี สำหรับความต้องการของการบริหารศึกษามีนักการศึกษากล่าวไว้ดังนี้

นพพงษ์ บุญจิตราคูล (2539 : 157) ได้ให้ความหมายของการบริหารการศึกษาไว้ว่า หมายถึง “กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ อย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลายอย่างที่บุคคลร่วมกันกำหนด โดยใช้กระบวนการอย่างมีระบบตลอดจน เทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม”

กิติมา ปรีดีดิติก (2532 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารการศึกษา คือ ความพยายามที่จะดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องของการศึกษา อันได้แก่ โรงเรียน หลักสูตร ครู นักเรียน วัสดุ อุปกรณ์ ตำราเรียน และอาคารสถานที่ เป็นต้น ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือความพยายามที่จะจัด หรือดำเนินงานทุกอย่างที่เกี่ยวกับการศึกษาโดยให้มีผลผลิต คือ ผู้เรียนที่มีคุณภาพในที่สุด

อุทัย บุญประเสริฐ(2526 : 3) กล่าวว่า การบริหารการศึกษาเป็นศาสตร์ที่มีเนื้อหาสาระมีวิิเษพะพะของต่น ไม่เหมือนกับการบริหารองค์การประเภทอื่นๆ วิิธีกรทำงานและ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานทางด้านการศึกษา มีแบบแผนของตนเอง ไม่เหมือนกับการบริหาร องค์การตามระบบราชการหรือการบริหารองค์การกุศลใด ๆ

กูด (Good. 1975 : 44, อ้างถึงใน ถวิล เกื้อกูลวงศ์. 2540 : 14) ให้ความหมายว่า “การบริหารการศึกษาเป็นการวินิจฉัยสั่งการ การควบคุม และการจัดการเรื่องเกี่ยวกับงานหรือ กิจการโรงเรียน รวมทั้งการบริหารธุรกิจของโรงเรียน โดยมุ่งให้บรรลุตามจุดหมายปลายทางของ การศึกษาที่ได้ตั้งไว้ ภาระหน้าที่ดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับ ครู นักเรียน บุคลากรอื่นๆ ในโรงเรียน

สรุปได้ว่า การบริหารการศึกษา หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการศึกษาในโรงเรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ทางสถานศึกษากำหนด ด้วยกระบวนการจัดการ การพิจารณา วินิจฉัยและการวางแผน สั่งการ ติดตาม ควบคุม ประเมินผล หาข้อแก้ไขและปรับปรุง ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

### 3. กระบวนการบริหารการศึกษา

ผู้บริหารโรงเรียนมีบทบาทและหน้าที่ในการบริหารกิจการของโรงเรียนให้บรรลุ ตามวัตถุประสงค์ตามที่แต่ละโรงเรียนได้ตั้งไว้ และการบริหารที่ดีจะต้องมีกระบวนการและ รูปแบบ การบริหารที่ชัดเจนในการบริหาร วิโรจน์ สารรัตน์ (2546 : 1) กล่าวว่า การบริหารเป็น กระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การโดยอาศัยหน้าที่ทางการบริหาร ที่ สำคัญ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ(Leading) และการควบคุม (Controlling)

ลูเธอร์ กุลิก (Luther Gulick. 1982 : 36, อ้างถึงใน ถวิลเกียรติคุณวงศ์. 2540 : 22) แบ่งกระบวนการบริหาร ออกเป็น 7 ประการ หรือเป็นที่รู้จักว่า POSDCORB คือ

1. การวางแผน (Planning = P) หมายถึงการจัดโครงการและแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2. การจัดองค์กร (Organizing = O) หมายถึง การจัดหน่วยงาน การแบ่งงาน ตำแหน่งต่างๆ อำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน

3. การจัดบุคลากร (Staffing = S) หมายถึง การจัดบุคคลเป็นการบริหารด้านบุคลากร

4. การสั่งการ (Directing = D) หมายถึง การอำนวยการ การตัดสินใจ การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา และควบคุมการปฏิบัติงาน

5. การประสานงาน (Coordinating = Co) หมายถึง การประสานกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ดำเนินไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

6. การรายงาน (Reporting = R) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงาน ได้ทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานว่าก้าวหน้าเพียงใด

7. การงบประมาณ (Budgeting = B) หมายถึง การงบประมาณ การจัดทำงบประมาณ บัญชีและการใช้จ่ายเงิน การควบคุมตรวจสอบด้านการเงิน

เทค (Tead.1979: 41, อ้างถึงใน สรพงษ์ อุดหนุน. 2545: 52) ได้สรุปไว้ว่า การบริหารงานนั้นผู้บริหารจะต้องดำเนินการ ในกระบวนการที่เป็นขั้นตอน โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดจุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ การจัดทำแผนงาน การกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำ การมอบอำนาจ และหน้าที่การควบคุม การประสานงาน การบำรุงกับการให้กำลังใจ การประเมินผลงานและการวางแผนงานในอนาคต ซึ่งเรียกว่ากระบวนการบริหาร มี 10 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานให้ชัดเจน
2. จัดทำแผนงาน
3. กำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายต่างๆ ทุกคน
4. มอบงานและมอบอำนาจหน้าที่แก่ผู้ร่วมงานให้เป็นสัดส่วนชัดเจน
5. ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน
6. ปฏิบัติการตามความจำเป็นเพื่อปริมาณและคุณภาพของงาน
7. จัดให้มีการประสานงานกับทุกหน่วยงาน

8. ดำเนินการบำรุงขวัญให้กำลังใจและกระตุ้นให้ผู้ช่วยงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
  9. ประเมินผลงานโดยเปรียบเทียบระหว่างผลงานกับความมุ่งหมายวัตถุประสงค์ขององค์กร
  10. เตรียมวางแผนงานในอนาคต
- กรีซ (Gregg, 1991 : 52, อ้างถึงใน สรพงศ์ อุดหนุน, 2545 : 53) ได้สรุปว่า ผู้บริหารต้องใช้กระบวนการบริหารการศึกษา ซึ่งมี 7 ขั้นตอน ดังนี้
1. การวินิจฉัยสั่งการ ผู้บริหารควรมีการสั่งการและการตัดสินใจโดยรอบคอบและรวดเร็วโดยอาศัยข้อมูลและระเบียบแบบแผนประกอบ
  2. การวางแผนงาน ผู้บริหารจะต้องทำอย่างมีแผน
  3. การจัดองค์การ ผู้บริหารต้องจัดองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
  4. การติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารต้องจัดช่องทางที่ใช้สำหรับการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์การให้ได้อย่างทั่วถึง สะดวกและรวดเร็ว
  5. การจูงใจ การบริหารจะต้องใช้เทคนิคและวิธีการในการจูงใจคนในหน่วยงานให้ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ
  6. การประสานงาน ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้จัดการ ประสานงาน โดยเน้นที่ตัวผู้บริหารควรเป็นผู้ประสานงาน
  7. การประเมินผล ผู้บริหารจะต้องมีวิธีการติดตามและประเมินผลงานที่ดี
- สรุปการบริหารงานของโรงเรียนต้องอาศัยกระบวนการบริหาร โดยมีหลักการที่สำคัญ คือการวางแผนการบริหารโรงเรียน การจัดระเบียบหรือโครงสร้างของโรงเรียน โดยการแบ่งอำนาจหน้าที่ของบุคลากรและนักศึกษา เพื่อให้การบริหารงานของโรงเรียนประสบความสำเร็จ การจูงใจซึ่งถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญควบคู่ไปกับการวางแผน และการจัดระเบียบหน่วยงานเพราะจะช่วยให้เห็นเป้าหมายของโรงเรียนที่วางไว้ เนื่องจากการจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารและการเป็นผู้นำ และการควบคุมที่ถือได้ว่าเป็นข้อมูลย้อนกลับ ที่สามารถนำไปเปรียบเทียบแผนงานที่วางไว้ได้

#### 4. หลักการบริหารโรงเรียน

การบริหารโรงเรียนให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มีรูปแบบและวิธีการที่หลากหลายขึ้นอยู่กับบุคคลที่จะเลือกนำวิธีใดมาใช้ในการบริหารจัดการ วิจิตร วรุตบางกูร (2542 : 33) ได้เสนอหลักเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนเพื่อให้เกิดความเป็นเลิศมีลักษณะดังนี้

1. การบริหารมีลักษณะที่ยืดหยุ่นได้ไม่ยึดกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด จนเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของงานเมื่อมีอุปสรรค ผู้บริหารจะให้ความช่วยเหลือ แก้ไขเพื่อให้งานสำเร็จ ผู้บริหารไม่นิยมการลงโทษแต่มุ่งสร้างความเข้าใจเพื่อป้องกันความผิดพลาด

2. ผู้บริหารไม่ทำตนเป็นเจ้านาย หรือเป็นคนชั้นสูงสัมผัสหรือแตะต้องไม่ได้แต่จะร่วมทำงานกับทุกคน ด้วยความนับถือทำหน้าที่ผู้นำที่มีหัวหน้าพร้อมที่จะแสวงหาวิธีใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันผู้บริหารและครูจะคลุกคลีอยู่กับนักเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักเรียนรักการเรียนรู้อย่างมีความสุขและทุ่มเท ใฝ่กับการเรียนเต็มศักยภาพ โดยได้ผลตอบแทนที่น่าสนใจและคุ้มค่า

3. ผู้บริหารจะไม่ใช้อำนาจเผด็จการในการตัดสินใจ แต่จะฟังการวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์และ การปรึกษาหารือกับบุคลากร แก้ปัญหา และ ตัดสินใจโดยกลุ่มและพยายามรักษาความเป็นกลุ่ม

4. ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพอันดีระหว่างครูกับนักเรียน และให้ความเชื่อถือในความผูกพันความเอาใจใส่ และ ความคิดสร้างสรรค์ของครูมากกว่าการสอน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5. ผู้บริหารจะคัดเลือกบรรจุครูอย่างพิถีพิถัน พัฒนาบุคคลอยู่ตลอดเวลา ตอบแทนและรักษาคนดีไว้ และไม่เกรงกลัวที่จะขจัดคนไม่ดีออกไป

6. ผู้บริหารถือเป็นหน้าที่ที่จะทำทุกอย่างให้ครูอยู่ดี มีความกระตือรือร้นในการทำงานและร่วมกิจกรรมกลุ่ม และแสวงหาความร่วมมือช่วยเหลือจากภายนอกเข้ามาสนับสนุนการทำงานของครู

7. บุคลากรทุกฝ่ายมีความเชื่อมั่นในตนเอง นับถือและเชื่อมั่นในตัวผู้บริหารและนักเรียนมุ่งมั่นรับผิดชอบต่อประสิทธิผลการเรียนการสอนคิดค้นวิธีการใหม่ๆ เพื่อให้นักเรียนเจริญงอกงามและประสบผลสำเร็จ

8. หลักสูตรที่เปิดสอนกว้างขวางมีวิชาให้นักเรียนเลือกเรียนตามความถนัด และความสนใจมีความยืดหยุ่นให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง และครอบคลุมเป้าหมายของการจัดการศึกษา การเรียนการสอนให้ความสำคัญต่อกระบวนการคิดและขั้นตอน ในการแก้ปัญหาไม่กระตุ้นนักเรียนเพื่อสอบเพียงอย่างเดียว

9. โรงเรียนมีเป้าหมายชัดเจนและเข้มแข็ง โดยที่บุคลากรทุกฝ่ายรู้เป้าหมาย ของโรงเรียน การประเมินผลงานจะยึดเป้าหมายเป็นหลักและวิธีการไปสู่เป้าหมายนั้นต้องมีความยืดหยุ่นได้

10. สวัสดิภาพของนักเรียนเป็นเรื่องที่ทุกคนต้องให้ความสนใจและถือเป็น เรื่องสำคัญที่สุด

สรุปหลักการบริหาร โรงเรียน หมายถึง เรื่องของการจัดระเบียบขององค์การ การแบ่งงานและการประสานงานระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ซึ่งต่างก็มีจุดมุ่งหมายต่างกัน แต่มีจุดหมายปลายทางเดียวกัน องค์การที่เป็น โรงเรียนก็มีจุดมุ่งหมายที่จะผลิตนักเรียนนักศึกษาให้จบการศึกษาเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และสามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพ เพื่อสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ดังนั้นการบริหารงานในโรงเรียนจึงเป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อก่อให้เกิดความสมบูรณ์ของงาน โดยมีเป้าหมายอยู่ที่ผลสัมฤทธิ์ของการจบการศึกษาของนักเรียนนั่นเอง

#### ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ มีนักวิชาการ และนักการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

คาร์เตอร์ วี กู๊ด (Cater V. Good. 1973 : 320, อ้างถึงใน วันชัย นลวยเจริญวงศ์. 2542 : 35) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ คือ เจตคติความรู้สึกของครูที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ เป้าหมาย ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสถานภาพทางจิตใจของครูที่มีต่องาน อาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความเพียงพอของรายได้ สภาพการให้ออกจากงาน การลาป่วย การได้รับบำเหน็จบำนาญ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหาร โอกาสก้าวหน้าและสติปัญญา การสร้างสรรค์ที่เกิดจากการควบคุมการปฏิบัติงาน

โยเดอร์ (Yoder. 1959 : 44, อ้างถึงใน ไตรธร เศรษฐีธร. 2543 : 9) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกของคนงานคนใดคนหนึ่งว่า ชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ ในงานของเขาและมีระดับมากน้อยเพียงใด

ดูบริน (Dubrin. 1992 : 105, อ้างถึงใน ไตรธร เศรษฐีธร.2543 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ผลรวมของความพึงพอใจหรือความพอใจที่มีความสัมพันธ์กับงาน

สมิท (Smith. 1955 :1 14, อ้างถึงใน วนิชา พิทักษ์.2543 : 19) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

มอร์ส (Morse. 1955 : 27, อ้างถึงใน ปิยพงศ์ มณีศรี. 2532 : 15) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากปฏิกิริยาเรียกร้องความต้องการของมนุษย์ ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

พวงมาลัย พริบไหว (2539 : 13) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์

ศรีบังอร นรินทรานุกร ณ อยุธยา (2539 : 23) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งมีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานอันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น รู้สึกเต็มใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ไตรธร เศรษฐีธร (2543 : 10) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติที่ดีที่ชอบของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งจะช่วยเสริมการปฏิบัติงานของแต่ละคนในการปฏิบัติงานบรรลุจุดประสงค์ของทั้งส่วนตน และองค์การ

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นผลรวมของความรู้สึก ทัศนคติ ของแต่ละบุคคลต่องานทำงานในด้านบวก ซึ่งมีองค์ประกอบและปัจจัยต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง อันมีส่วนจะช่วยเสริมสร้างการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลให้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และเต็มใจที่จะทำโดยผลของงานนั้น จะเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อตนเองและองค์การ

## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีส่วนสัมพันธ์กับทฤษฎีเกี่ยวกับหลักความต้องการของมนุษย์(Human Needs) และการจูงใจ (Motivation) เป็นอย่างมาก ซึ่งมีนักทฤษฎี และผู้รู้หลายท่านได้กล่าวกันว่าไว้อย่างมากมาย ดังนี้

มัมฟอร์ด (Mumford. 1972 : 4-5, อ้างถึงใน ศรีบงอร นรินทรางกูร ณ อยุธยา. 2539 : 23) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา ( The Psychological Need School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ เฮอร์ชเบิร์ก และลิเคิร์ท โดยมองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เกิดจากความต้องการของบุคคล ที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการ การยอมรับจากผู้อื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leaddership School) มองความพึงพอใจการปฏิบัติงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำ ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ บาคส์ โมตัน และฟิลด์เลอร์

3. กลุ่มพยายามต่อรางวัล (Efford-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ ( Management Ideology School) มองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ โคร์เซอร์ และ กาลด์เนอร์

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) มองว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวความคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอคของมหาวิทยาลัยลอนดอน

มัมฟอร์ด ได้ให้แนวคิดว่าการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้ ควรจะนำแนวคิดต่างๆ รวมเข้าด้วยกัน นอกจากแนวคิดของ มัมฟอร์ด แล้ว ยังมีแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานของ คัวร์แมน (Korman. 1997 : 218) โดย คัวร์แมน ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ ถือว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) กลุ่มนี้เห็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่มซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970 : 69-80, อ้างถึงใน สุวรรณ ภูติวนิชย์. 2541: 12) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยกย่องอย่างแพร่หลายมาก โดยทฤษฎีดังกล่าวตั้งสมมติฐานว่ามนุษย์เรามีความต้องการ 5 ชั้น เรียงตามลำดับจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปจนถึงขั้นสูงสุด และกล่าวว่ามนุษย์เราจะถูกจูงใจให้แสดงพฤติกรรม ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์เราก็จะแสวงหาความต้องการขั้นสูงไปเรื่อยๆ เรียงตามลำดับชั้น ดังนี้

1. ทฤษฎี E.R.G. จะไม่ระบุความต้องการแต่ละอย่างเรียงลำดับกันอย่างไรเพียงแต่อ้างว่า หากความต้องการในการดำรงชีวิตไม่ได้รับการตอบสนอง อิทธิพลด้านนี้จะรุนแรงขึ้นแต่ความต้องการด้านอื่นๆ ยังคงมีความสำคัญต่อการทำกับพฤติกรรมให้ไปสู่เป้าหมาย

2. ทฤษฎี E.R.G. เน้นว่าความต้องการอย่างหนึ่ง ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการดังกล่าวอาจจะมีอิทธิพลต่อไปในการตัดสินใจ เช่น เรามีเงินเดือนที่ดีและมีความมั่นคงแต่เราอาจแสวงหาการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนต่อไปอีก ในกรณีเช่นนี้ความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วยังเป็นแรงจูงใจต่อไป

ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จ (The Need to Achieve Theory) ของแม็กเคลล์แลนด์ (McClelland) เป็นทฤษฎีที่เชื่อว่า มนุษย์ทุกคนต่างมีความต้องการเหมือนกัน เพียงแต่มีขนาดมากน้อยต่างกันเท่านั้น ความต้องการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement : nach) เป็นความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จที่มีการท้าทาย และการบรรลุมาตรฐานของงานที่ทำได้อย่างดีเยี่ยมโดยทั่วไปและบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จในงานสูงจะพยายามหรือสร้างสถานการณ์แข่งขันให้ตนเองเพื่อทำงานให้บรรลุผลสำเร็จด้วยความพยายามของตนเอง และต้องการได้รับผลตอบแทนจากการทำงานนั้นในทันทีด้วย

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power : nPow) เป็นความต้องการมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ อำนาจนี้มี 2 ลักษณะ คือ อำนาจเชิงส่วนตัว (Personal Power) เป็นอำนาจที่ต้องการมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ต้องการให้คนอื่นภักดีต่อตนเองเป็นส่วนตัวไม่ใช่เพื่อองค์กร บางครั้งอาจทำให้จุดหมายขององค์กรถูกทำลายลงได้ อีกลักษณะหนึ่งคือ อำนาจเชิงสถาบัน (Institution Power) เป็นอำนาจที่มุ่งทำร่วมกับบุคคลอื่นเพื่อแก้ปัญหาหรือเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร เป็นบุคคลที่พยายามหาอะไรเพื่อองค์กร อุทิศตนเพื่อองค์กรจึงเป็นบุคคลที่ผู้บริหารพึงส่งเสริมให้มีตำแหน่งเพื่อให้มีอิทธิพลต่อการใช้ความพยายามของคนอื่นด้วย

3. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for affiliation : nAff) เป็นความต้องการความอบอุ่น และเป็นมิตรต่อคนอื่น จึงพยายามทำคนให้สอดคล้องกับความต้องการและความอยากได้ของคนอื่น และพยายามทำตนเป็นคนมีความจริงใจ และพยายามเข้าใจความรู้สึกของคนอื่นให้มาก บุคคลประเภทนี้ ผู้บริหารพึงสร้างแรงจูงใจโดยให้ทำงานแบบมีส่วนร่วมให้มากขึ้น (วิโรจน์ สารรัตนะ. 2542 : 99-100)

ทฤษฎีการจูงใจ (The Motivation-Hygiene Theory) ของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg)

ทฤษฎีการจูงใจคำจูน (The Motivation-Hygiene Theory) ของเฮร์ซเบิร์ก ทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป เช่น Motivation-Maintenance Theory, Dualfactor Theory, Herzberg's Two-factors Theory

จากการวิจัยของ เฮร์ซเบิร์ก และคนอื่นๆ (Herzberg and others. 1959 : 29 , อ้างถึงใน พวงมาลัย พริบไหว. 2539 : 29) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย โดยวิธีการสัมภาษณ์นักบัญชี และวิศวกร 200 คน จากภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม ที่เมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลเวเนีย สหรัฐอเมริกา ได้ใช้การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล เพื่อจะหาคำตอบว่าสถานการณ์อย่างไรที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีมีความพอใจในการทำงานมากขึ้น หรือน้อยลง จากผลการวิเคราะห์คำตอบที่ได้รับ เฮร์ซเบิร์ก ได้ข้อสรุปว่า คนเรามีความต้องการที่แยกออกจากกันโดยอิสระอยู่ 2 ประเภทไม่ขึ้นอยู่กับระหว่างกันและมีผลกระทบต่อ พฤติกรรมของคนในการทำงาน เขาค้นพบว่า เมื่อคนมีความรู้สึกไม่พอใจต่องานของพวกเขา พวกเขาจะพูดถึงสภาพแวดล้อมการทำงานของพวกเขาในทางกลับกัน เมื่อพวกเขามีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา พวกเขาจะพูดถึงงานในตัวของมันเอง เฮร์ซเบิร์ก เรียกความต้องการประเภทแรกว่า ปัจจัยคำจูน (Hygiene factor) เพราะว่าปัจจัยเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมการทำงานของตน และทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้ความไม่พอใจในงานเกิดขึ้น เขาเรียกความต้องการประเภทที่สองว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เนื่องจากว่า ปัจจัยเหล่านี้สามารถจูงใจคนให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สมยศ นาวิการ. 2538 : 87)

ดังนั้น เฮร์ซเบิร์ก และคนอื่นๆ (Herzberg and others. 1959 : 44-115, อ้างถึงใน ไตรธร เศรษฐีธร. 2543 : 16) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานว่าคนจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีปัจจัยเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจที่จะทำงาน ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) มี 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จในงานที่ทำ (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา จากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลทั่วไป การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือแสดงออกอื่นใดที่ทำให้ถึงการยอมรับในความสามารถ

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

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนระดับขึ้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมและดูงาน

ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นที่จะทำให้คนอยากที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ และมีความสุข เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) อธิบายปัจจัยที่จะทำให้คนไม่พอใจที่จะทำงาน เรียกว่าปัจจัยบำรุง (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นสาเหตุอันเกิดจากสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานมี 9 ประการ คือ

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility growth) หมายถึง การที่บุคคลจะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะจากการปฏิบัติงาน

3. ความสัมพันธ์ของผู้ได้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะป็นปฏิภริยา หรือวจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical) หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการปกครอง ไม่มีอคติ ยุติธรรมรวมทั้งสามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

6. นโยบายและการบริหารงาน ( Company Policy and Ministration ) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

7. สภาพและเงื่อนไขในการทำงาน ( Working Condition ) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการนอน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

8. ความเป็นส่วนตัว ( Personal life ) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

9. ความมั่นคงในงาน ( Job Security ) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

ปัจจัยเหล่านี้จะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนไม่พอใจในการทำงาน และโดยที่ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก ฝ่ายบริหารจึงสามารถป้องกันความไม่พอใจที่จะเกิดขึ้นได้

เฮอริชเบอร์ก ( Herzberg ) มีความเห็นว่าสิ่งที่ตรงข้ามกับความพอใจ ( Satisfaction ) ไม่ใช่ความไม่พอใจ ( Dissatisfaction ) ดังที่เชื่อกันแต่เดิม การขจัดความไม่พอใจให้ออกไปได้ซึ่งไม่จำเป็นว่าจะต้องเกิดความพอใจขึ้นมาในทันที เป็นแต่เพียงทำให้เกิดความเป็นกลาง คือยังยินดีที่จะทำงานอย่างเดิมเท่านั้น เฮอริชเบอร์ก ( Herzberg ) ให้ความเห็นสิ่งที่ตรงข้ามกับความพอใจ คือ “ไม่มีความพอใจ” และสิ่งที่ตรงข้ามกับความไม่พอใจ คือ “ไม่มีความพอใจ” ( กรองแก้ว อยู่สุข. 2533 : 77, อ้างถึงใน ไตรธร เศษฐียร. 2543 : 19 )

แนวคิดของเฮอริชเบอร์ก ( Herzberg ) แยกสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจกับสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจออกจากกันอย่างเห็นได้ชัด การลดสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจ ทำให้เกิดความสงบในองค์กรได้และอาจสร้างแรงจูงใจได้บ้างเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ไม่ใช่แรงจูงใจโดยตรง

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก ( Herzberg ) ได้กล่าวถึงปัจจัย 2 กลุ่มที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน คือปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งจูงใจให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน มิได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงานแต่ถ้าขาดหรือไม่มีปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้ที่ทำงานจะมีหน้าที่ป้องกันหรือค้ำจุนไม่ให้บุคคลที่ถอดใจไม่ยอมทำงาน และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจดังที่ได้กล่าวมานั้นเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดกรอบการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนด ตัวปัจจัยสำหรับการวิจัยได้อย่างชัดเจน และสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอริชเบอร์ก ( Herzberg ) มีความครอบคลุม

และเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียน วัดมงคลวราราม(สมพรพสกนธ์) สำนักงานเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของ ฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) มาปรับปรุงบูรณาการโดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับประชากรที่จะศึกษา ซึ่งได้ทำการปรับใหม่โดยได้กำหนดให้ปัจจัยที่เป็นตัวประกอบในการทำให้เกิดความพึงพอใจมีด้วยกัน 9 ด้าน คือ

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่งได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานหรือผู้ที่มาขอรับการปรึกษาหารือและงานนั้นได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายและได้รับความสนใจจากบุคคลอื่น

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา จากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลทั่วไป การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือแสดงออกอื่นใดที่ทำให้ถึงการยอมรับในความสามารรถ

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีลักษณะท้าทายต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่ช่วยพัฒนาตนเองทั้งในด้านความรู้และประสบการณ์

4. ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดทั้งในฐานะที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาและในฐานะผู้ที่เป็นผู้ควบคุมดูแลหรือเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน

5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับเลื่อนระดับขึ้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมและดูงาน การพัฒนาความรู้ ความสามารถด้วยความยุติธรรม

6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์กัน ทั้งในด้านการแสดงปฏิกริยา การใช้วาจาในการสื่อสาร หรือความสัมพันธ์ในลักษณะต่าง ๆ ทางที่ดี ที่สามารถทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

7. ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการปกครอง ไม่มีอคติ ยุติธรรมรวมทั้งสามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

8. ด้านนโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การกำหนดแนวทางในการบริหารงานของสถานศึกษาและหน่วยงานย่อย มีการจัดการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

9. ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง ลักษณะแวดล้อมต่าง ๆ ทางกายภาพและสิ่งแวดลอมต่าง ๆ ที่เอื้อต่อความสำเร็จในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการสอน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดลอมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้นำมาเป็นเครื่องช่วยในการบ่งชี้ให้เห็นถึงสภาพของปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารหน่วยงานนั้น ๆ ต้องคำนึงถึงและต้องกำหนดให้เกิดความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารงานขององค์กรและการบริหารงานบุคคลดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2539 : 145 - 152) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษางานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคลที่ทำงานมานาน จนมีความรู้ความชำนาญในงานมากทำให้พึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายเล่มจะแสดงให้เห็นว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นกับงานด้วยว่าเป็นลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับความสะดวกสบาย และความต้องการด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่ทำงานด้วยฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในการรับผิดชอบของกลุ่มที่ปฏิบัติงานด้วยกันมีความพึงพอใจในการทำงาน งานที่ต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย และก็จะขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวข้องกับการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เซอร์วิชั่น ปัญหาเรื่องเซอร์วิชั่นกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเซอร์วิชั่นกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่า มีความแตกต่างกัน พนักงานของโรงเรียนที่มีเซอร์วิชั่นในระดับสูงแต่งงานที่ปฏิบัติเป็นงานประจำ พบว่า มักเบื่อ ใฝ่ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่องานในโรงเรียน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

1.7 การศึกษา การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัด จากงานวิจัยบางแห่ง พบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มักขึ้นกับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือที่ไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นชัดเจนคือ คนที่มีอาการของโรคประสาทจะไม่พอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นเหตุให้เกิดโรคดังกล่าว

1.9 ระดับเงินเดือน งานวิจัยหลายเล่ม พบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอต่อการดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่ต้องไปทำงานนอกเวลา และยังเกี่ยวข้องกับความสามารถในการหาปัจจัยอื่นที่สำคัญ ได้แก่ การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยผู้ทำงานเอง ก็จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานและได้ทำงานที่ตนถนัด และพอใจ จะมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ความสนใจไม่อยู่ที่งาน

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์

เป็นประโยชน์ ทำทายเป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน ประกอบด้วย

2.1 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักต้องพิจารณาควบคู่ไปกับ ลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ ต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีร้อยละ 17 ที่พบว่า เมื่อมีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงานใน สถานะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำจะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของ ตนเองดังนั้น ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น เป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าอาชีพที่มีฐานะต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับ ความอิสระในการทำงาน ความภูมิใจควบคู่ไปด้วยทั้งนี้เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากบุคคลเป็นผู้พิจารณาแล้วแต่ละหน่วยงานจะให้ความสำคัญของฐานะวิชาชีพแตกต่างกัน ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.2 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำให้ คำนึงกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือกันช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.3 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่อยู่อันอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นนอนแต่เช้ามีรถติดและเหน็ดเหนื่อยต่อการเดินทาง มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพ ความเป็นอยู่และภาษาไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัวและสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลา นาน

2.4 สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่น ในแต่ละพื้นที่มีส่วนสำคัญกับ ความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็กมี มากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและความสัมพันธ์กัน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ หมายถึง องค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อ ผู้ปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่

3.1 ความมั่นคงในงาน จากการศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า พนักงานมีความต้องการ งานที่แน่นอนมั่นคง แม้ว่าบุคคลจะสนใจในงานน้อยแต่บริษัทที่ประสบผลสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่น ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ การจ้างตลอดชีวิต จากการสำรวจความต้องการ

มั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มั่นคง พนักงานต้องทำงานจนถึงวัยเกษียณ และถือว่าเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยารักษาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในภาวะเศรษฐกิจที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า การที่ผู้เชี่ยวชาญหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่หน่วยงานเอกชนเพราะรายรับที่ดีกว่า

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารเห็นว่าได้รับผลประโยชน์ เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาก็พบเช่นเดียวกับรายรับพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการรักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคง และสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน และมีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยมีความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุม สั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติตามอีกอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์ สภาพการทำงาน พนักงานที่ทำงานให้สำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความรู้สึกในการทำงานสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบงาน พบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบรวมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่ง เป็นต้น

3.9 การนิเทศงานสำหรับพนักงาน การนิเทศ คือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศ มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงาน และองค์การด้วย จากการศึกษาพบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานจะขึ้นกับความสัมพันธ์ของผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจระหว่างผู้นิเทศงานกับพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะทำงานของตนอย่างไรจะปรับปรุงการทำงานอย่างไร ข่าวดสารจากหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานว่าจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงาน

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถในตัวผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความศรัทธา และความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจด้วย

3.12 ความเข้ากันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจอันดีต่อกัน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่า ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารและหัวหน้าโดยตรงเห็นว่า รายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุดแต่สำหรับพนักงานกลับมองว่าความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

ซีซีซีดี และบราวน์ (Ghiselli and Brown, 1955 : 430 - 433, อ้างถึงใน ไตรธร เศรษฐจิตร. 2543 : 26) มีความเห็นว่างค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้าสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

3. ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปีจะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น

4. รายได้ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของคนงาน

ซีเลซนิค และคณะ (Zelevnick and others, 1958 : 40, อ้างถึงใน ไตรธร เศรษฐจิตร. 2543 : 26) ได้แบ่งความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และจำเป็นต้องจัดสนองแก่ผู้ปฏิบัติงานไว้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความต้องการภายนอก (External Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับรายได้ ตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่และการได้ทำงาน ตามความรู้ ความสามารถ ความต้องการเหล่านี้จะได้รับการตอบสนองโดยการจัดการ

2. ความต้องการภายใน (Internal Needs) ได้แก่ ความต้องการแสดงความรู้สึก เกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือของคน อื่น ๆ และความต้องการศักดิ์ศรีของตนเอง ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะได้โดยหมู่คณะ

เฟรนช์ (French. 1964 : 28-31, อ้างถึงใน ไตรรงค์ เศรษฐวิจิตร. 2543 : 26-27) ได้ จำแนกปัจจัยต่างๆ ที่จะสนองความต้องการด้านต่างๆ ของคนงาน และลูกจ้างที่จะพึงก่อให้เกิด ความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้าง เป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลัก งานมากเงินมาก (Equal Pay for Equal Work)
3. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) ดี คือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรม และ ยืดหยุ่นมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)
4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefits) ดี
5. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ดี
6. มีโอกาสก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) คือ มีโอกาสได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้างเงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ
7. เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม (Social Respect of The Job)

กิลเมอร์ ( Gilmer. : 1971 280 - 283, อ้างถึงใน ไตรรงค์ เศรษฐวิจิตร. 2543 : 28) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานมี 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความรู้สึกว่าได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็ม ความสามารถ มีหลักประกันความมั่นคงและได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Avancement) ได้แก่ การมี โอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. หน่วยงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อ หน่วยงาน ความมีชื่อเสียง การดำเนินงานของหน่วยงานและการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ที่จ่ายเป็นพิเศษ ซึ่ง หน่วยงานให้แก่ผู้ทำงาน

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) ได้แก่ การให้ทำงาน  
ซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรู้ความสามารถ

6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ เทคนิค วิธีการ และความสามารถใน  
การนิเทศงานของผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) ได้แก่ การทำงานร่วมกับ  
บุคคลอื่น และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ สภาพและลักษณะการติดต่อ  
สื่อสารทั้งระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการยอมรับฟังและการได้รับการยอมรับ  
นับถือ

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ ภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ใน  
การทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ เงินเดือน บำเหน็จตอบแทนเมื่อ  
ออกจากงาน การบริการ และการรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย สวัสดิการ

คูเปอร์ (Cooper. 1958 : 11 – 83, อ้างถึงใน ไตรรงค์ เศรษฐจิตร. 2543 : 30) กล่าวว่า  
ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 7 อย่าง คือ

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. มีสภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ทำงานที่

เหมาะสม

6. ความสะดวกในการ ไป-กลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ

7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดย  
เฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

มิลตัน (Miltion. 1981 : 159, อ้างถึงใน ไตรรงค์ เศรษฐจิตร. 2543 ; 29-30) ได้กล่าวถึง  
องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ลักษณะของงาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลก  
ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ งานที่ใช้ความรู้  
ความสามารถ

2. เงินเดือน(Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับตามคุณลักษณะหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งงาน(Promotion) หมายถึง โอกาสในการ เลื่อนขั้นตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนขั้น ตำแหน่ง

4. การได้รับความยอมรับนับถือ(Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อในผลงาน

5. ผลประโยชน์(Benefits) หมายถึง บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล และวันหยุด ฯลฯ

6. สภาพการทำงาน(Working Conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน วันหยุด วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย

7. การนิเทศ (Supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศ และทักษะทางการบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co- Workers) เช่น การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือและความมีไมตรีที่ดีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ การดูแล ลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

วีรนาถ มานะกิจ (อ้างถึงใน วันชัย ฉลวยเจริญวงศ์. 2542 : 44) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานดังนี้

1. ความพึงพอใจในระดับสูงจะเป็นผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
2. ความพึงพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน กล่าวคือเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานของเขาแล้ว ผลผลิตและกำไรจะสูงกว่า

3. ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งทำนายอัตราหมุนของการออกจากงาน ผู้ปฏิบัติงานออกจากรองค์การเพราะไม่พอใจมากขึ้น เพราะความคาดหวังไม่สามารถบรรลุได้ด้วยงาน

4. การขาดความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม พบว่าส่วนใหญ่สัมพันธ์กับอัตราหมุนของการออกจากงาน

5. อัตราหมุนของการออกจากงานจะสัมพันธ์ทางบวกกับความไม่พอใจในงาน

6. งานที่ทำซ้ำและรู้ว่าขาดความเป็นตัวของตัวเอง และความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์โดยตรงกับอัตราหมุนของการออกจากงาน

ชาอุชัย อาจินสมาจาร (2535 : 121-123) กล่าวถึงผลที่ตามมาของความพึงพอใจในงานหรือความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีความรู้สึกในทางบวก ต่องานสามารถก่อให้เกิดผลผลิตที่สูงกว่า และมีคุณภาพดีกว่า
2. การลาออกจากงาน พนักงานที่มีความพอใจในงานต่ำจะลาออกจากงาน มีผลทำให้การทำงานต้องหยุดกลางคัน การขาดงานบ่อยๆ ความพึงพอใจยังมีความสัมพันธ์กับการขาดงานสูง พนักงานที่ไม่มีความพึงพอใจในงานมักหาเรื่องลาออกบ่อยๆ ทั้งนี้ไม่เจ็บป่วยหรือติดธุระ การขาดงานมีผล เช่น เกี่ยวกับการลาออกจากงาน เพราะทำให้การทำงานต้องหยุดชะงัก หรือต้องให้คนอื่นทำแทน

สมพงษ์ เกษมสิน(2523 : 310 - 312) ได้กล่าวถึงเทคนิคในการจูงใจให้บุคลากรพอใจในการปฏิบัติงานโดยแยกออกเป็น 2 กรณี คือ

1. จูงใจโดยเทคนิคการบริหาร ซึ่งได้แก่ การวางแผน จัดแบ่งงานในองค์การให้แน่นอน มอบหมายงานให้เหมาะสม กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน กำหนดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนให้เป็นธรรม สร้างความก้าวหน้าในงาน และสร้างผู้นำให้เหมาะสมกับลักษณะงาน
2. สิ่งจูงทางด้านสวัสดิการ เช่น บ้านหนึ่ง บ้านญาติ ค่ารักษาพยาบาล และการโภชนาการที่พิถีพิถัน เป็นต้น

ธำรงค์ศักดิ์ หมั่นจักร (2537 : 119) ได้สรุป ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ 3 ประการ คือ

1. ลักษณะเฉพาะตัว หรือคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละคน โดยเฉพาะเช่น ความต้องการ ความสนใจ ทักษะ ค่านิยม นิสัย ความทะเยอทะยาน ฯลฯ
2. ลักษณะเฉพาะหรือปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เช่น ความยากง่ายของงาน ความน่าสนใจของงาน ความหมายในทางสังคม หรือความสำคัญของงาน ฯลฯ
3. องค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคล เงื่อนไข บรรยากาศ หรือสภาพการทำงาน เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ชั่วโมงการทำงาน ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน

ปัจจัยหรือองค์ประกอบทั้งหมดนี้ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก กล่าวคือถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการตอบสนองแล้วจะทำให้เกิด ความเบื่อหน่ายไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งนับว่าเป็นปัญหา และอุปสรรคที่สำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นๆ เป็นอย่างยิ่ง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น การศึกษา ขนาด

ของหน่วยงาน ราชรับตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน ฯลฯ เป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ เพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติและเกิดผลดีต่อองค์กรในที่สุด

## การบริหารงานของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานราชการที่มีบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีฐานะเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2515 ดำเนินกิจการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 โดยมีผู้รับผิดชอบดำเนินการเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กรุงเทพมหานครเป็นรูปแบบการบริหารที่ให้ฝ่ายอำนาจฝ่ายบริหารค่อนข้างมาก(Strong Executive) เพราะผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจัดรูปแบบการบริหารเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การบริหารส่วนกลาง เป็นฝ่ายอำนวยการ มีหน่วยงานที่เรียกว่าสำนักงาน สำนักหรือส่วนราชการที่ชื่ออย่างอื่น ซึ่งมีฐานะเป็นสำนัก ได้แก่ สำนักเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพฯ สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร สำนักงานกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร สำนักการคลัง สำนักการโยธา สำนักการจราจรและขนส่ง สำนักผังเมือง สำนักระบายน้ำ สำนักรักษาความสะอาด สำนักอนามัย สำนักการศึกษาและมีส่วนราชการขนาดใหญ่ คือ สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานสวนสาธารณะ และสำนักงานประมาณ โดยแบ่งส่วนราชการย่อยเป็นกอง ส่วน ฝ่าย และเรียกชื่ออย่างอื่น เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานพิเศษ ศูนย์บริการสาธารณสุขและศูนย์เยาวชน เป็นต้น

2. การบริหารในพื้นที่ เป็นฝ่ายปฏิบัติการ มีหน่วยงานเรียกว่า สำนักงานเขตได้แก่

- 2.1 กลุ่มเขตรัตนโกสินทร์ ประกอบด้วย สำนักงานเขตพระนคร สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย สำนักงานเขตปทุมวัน สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ สำนักงานเขตบางรัก สำนักงานเขตดุสิต สำนักงานเขตบางซื่อ สำนักงานเขตพญาไท และสำนักงานเขตราษฎร์เทพ

- 2.2 กลุ่มเขตเจ้าพระยา ประกอบด้วย สำนักงานเขตยานนาวา สำนักงานเขตสาทร สำนักงานเขตบางคอแหลม สำนักงานเขตพระโขนง สำนักงานเขตคลองเตย สำนักงานเขตห้วยขวาง สำนักงานเขตดินแดง สำนักงานเขตวัฒนา และสำนักงานเขตบางนา

- 2.3 กลุ่มเขตบูรพา ประกอบด้วย สำนักงานเขตบางเขน สำนักงานเขตดอนเมือง สำนักงานเขตจตุจักร สำนักงานเขตบางกะปิ สำนักงานเขตลาดพร้าว สำนักงานเขตสายไหม สำนักงานเขตวังทองหลาง สำนักงานเขตหลักสี่ และ สำนักงานเขตบึงกุ่ม

2.4 กลุ่มเขตศรีนครินทร์ ประกอบด้วย สำนักงานเขตประเวศ สำนักงานเขต  
มีนบุรี สำนักงานเขตลาดกระบัง

สำนักงานเขตหนองจอก สำนักเขตงานสวนหลวง สำนักงานเขตคลองสามวา สำนักงานเขตคันนา  
ยาว และสำนักงานเขตสะพานสูง

2.5 กลุ่มเขตกรุงธนเหนือ ประกอบด้วย สำนักงานเขตภาษีเจริญ สำนักงานเขต  
บางกอกน้อย สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ สำนักงานเขตบางพลัด สำนักงานเขตตลิ่งชัน สำนักงาน  
เขตบางกอกใหญ่ สำนักงานเขตหนองแขม และ สำนักงานเขตทวีวัฒนา

2.6 กลุ่มเขตกรุงธนใต้ ประกอบด้วย สำนักงานเขตธนบุรี สำนักงานเขตคลอง  
สาน สำนักงานเขตบางขุนเทียน สำนักงานเขตราษฎร์บูรณะ สำนักงานเขตบางแค สำนักงานเขตทุ่ง  
ครุ สำนักงานเขตบางบอน และ สำนักงานเขตจอมทอง สำนักงานเขตแบ่งส่วนราชการเป็นฝ่ายต่าง  
นอกจากนี้ยังมีการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สำนักงานตลาด สถานธนาภิบาล สถานี  
วิทยุกรุงเทพมหานคร บริษัทกรุงเทพธนาคารทำหน้าที่บริษัทที่ปรึกษาและมีกิจการนอกเขต  
กรุงเทพมหานคร คือ ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานคร (จอม - ประจัญ นพเกตู) อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

#### การบริหารงานการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

##### 1. การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครจัดการศึกษาหลายรูปแบบและหลายระดับโดยมีหน่วยงาน  
รับผิดชอบ ดังนี้

1.1 สำนักการแพทย์ จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้แก่ วิทยาลัยแพทยศาสตร์  
กรุงเทพมหานคร และวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์

1.2 สำนักอนามัย จัดการศึกษานอกระบบ ระดับก่อนประถมศึกษาในรูปศูนย์  
เลี้ยงเด็กกลางวัน และสนับสนุนบ้านเลี้ยงเด็กของเอกชน

1.3 สำนักพัฒนาชุมชน จัดการศึกษาในลักษณะส่งเสริมอาชีพโดยมีโรงเรียนฝึก  
อาชีพ 10 โรงเรียน และเปิดสอนภาคค่ำในโรงเรียนประถมศึกษาอีก 20 - 40 โรงเรียนและ  
สนับสนุนชุมชนในการดำเนินการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งเป็นการศึกษานอกระบบ ระดับก่อน  
ประถมศึกษาจำนวน 220 แห่ง

1.4 สำนักสวัสดิการสังคม จัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความสามารถพิเศษ คือ  
โรงเรียนกีฬา จัดอาสาสมัครสอนเด็กด้อยโอกาส จัดพิพิธภัณฑ์เด็ก ห้องสมุดประชาชน และศูนย์  
เยาวชน

1.5 สำนักงานการศึกษาและสำนักงานเขต ร่วมจัดการศึกษาระดับและรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1.5.1 ระดับก่อนประถมศึกษาจัดในรูปอนุบาลศึกษา 2 ปี ในโรงเรียนประถมศึกษา ซึ่งเปิดสอน 428 โรงเรียน มีนักเรียน 65,603 คน ระดับประถมศึกษา เป็นการศึกษาประเภทภาคบังคับซึ่งเป็นการกึ่งหลักมี 433 โรงเรียน มีนักเรียน 261,629 คน

1.5.2 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเปิดลักษณะนำร่องมี 1 โรงเรียนคือ โรงเรียน ประชานิเวศน์ สำนักงานเขตจตุจักร มีนักเรียน 276 คน

1.5.3 ร่วมกับสำนักพัฒนาชุมชน เปิดสอนฝึกออาชีวะภาคค่ำ 20-40 โรงเรียน

1.5.4 ร่วมกับสำนักสวัสดิการสังคมสอนวิชาสามัญให้โรงเรียนกีฬาที่โรงเรียนวิชูทิศ สำนักงานเขตดินแดง

1.5.5 ร่วมกับกรมการศึกษานอกโรงเรียน จัดการศึกษานอกโรงเรียนในลักษณะโรงเรียนผู้ใหญ่การศึกษาไกล และการศึกษาตามอัธยาศัย จำนวน 72 โรงเรียน

## 2. โครงสร้างระบบบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

ระบบการบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานครในส่วนของโรงเรียนประถมศึกษา จัดในลักษณะของสายการบังคับบัญชาซึ่งมีผู้บริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต และ โรงเรียนตามลำดับ โดยมีสำนักงานการศึกษาเป็นฝ่ายอำนวยการหรือหน่วยงานที่ปรึกษา ส่งเสริมสนับสนุนในระดับกรุงเทพมหานคร และฝ่ายศึกษาธิการ เป็น ส่วนราชการที่ทำหน้าที่เช่นเดียวกันในระดับสำนักงานเขต ซึ่งแสดงเป็นแผนภูมิได้ ดังนี้



โรงเรียนวัดมงคลวาราราม(สมพรพสกสรรค์) เป็นโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 68 ถนนสมเด็จพระเจ้าตากสิน ซอย 46 แขวงบางค้อ เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร มีเนื้อที่ 3 ไร่ 1 งาน เปิดทำการสอนตั้งแต่ชั้นอนุบาลปีที่ 1 ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 มีนักเรียนทั้งหมด 914 คน มีอาคารเรียน 5 หลัง จำนวน 32 ห้องเรียน มีครู 37 คน ชุกรการ 1 คน ครูพี่เลี้ยง 8 คน ภารโรง 5 คน รวมมีบุคลากรทั้งหมด 51 คน

### 3.1 วิสัยทัศน์ของโรงเรียน

ภายในปี พ.ศ. 2550 นักเรียนโรงเรียนวัดมงคลวาราราม (สมพร พสกสรรค์) มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้อยู่ในเกณฑ์ดี มีนิสัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน รู้จักแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ ก้าวทันเทคโนโลยี มีค่านิยมอันพึงประสงค์ โดยชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา

### 3.2 ปรัชญาของโรงเรียน

ประพฤติชอบ รอบรู้ ก้าวสู่สังคมที่มีคุณภาพ

### 3.3 คำขวัญของโรงเรียน

มารยาทดี มีวินัย ใฝ่ศึกษา พัฒนาสังคม

### 3.4 สีประจำโรงเรียน

สีเขียว – ขาว

### 3.5 ข้อมูลจำนวนนักเรียน

ชั้น	จำนวนนักเรียน		
	ชาย	หญิง	รวม
อนุบาล 1	67	44	111
อนุบาล 2	52	63	115
รวม	119	107	226
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	67	50	117
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	63	50	113
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	58	62	120
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	82	51	133
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	41	54	95
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	57	53	110
รวม	368	320	606
รวมทั้งหมด	487	427	914

ภาพที่ 1 แผนภูมิข้อมูลจำนวนนักเรียน โรงเรียนวัดมงคลวราราม (สมพร พสกสรรค์) สำนักงานเขต  
จอมทอง กรุงเทพมหานคร  
(ที่มา : ข้อมูลสารสนเทศโรงเรียนวัดมงคลวราราม(สมพรพสกสรรค์) สำนักงานเขตจอมทอง  
กรุงเทพมหานคร 2550 : 19 )

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. การวิจัยในประเทศไทย

จารุวรรณ พุทธิบัณฑิต (2537 : 99 - 101) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร" กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สอนวิชาสามัญ วิชาชีพ และครูสนับสนุนการสอน ในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ครูมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ส่วนปัจจัยที่มีค่าสัมประสิทธิ์กับความพอใจในการปฏิบัติงานของครู โดยภาพรวมมากที่สุด คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเรียงตามลำดับความสำคัญได้แก่ นโยบาย และการบริหาร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในงาน และปัจจัยที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาสามัญ และของครูวิชาชีพมากที่สุดคือ นโยบายและการบริหาร ส่วนของครูผู้สนับสนุนการสอนมากที่สุดคือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

อุไรรัตน์ ชนะบำรุง (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา ในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ" โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา ในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามลำดับ ได้แก่ การยอมรับนับถือ การนิเทศงาน เงินเดือน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า และ ความมั่นคงในงาน

สุทัศน์ คุรงค์เรือง (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา ๖" โดยทำการศึกษาจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และการได้รับการยอมรับนับถือ

สุวรรณ ภูติวนิชย์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ" โดยศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮร์ซเบิร์ก ผลการวิจัยพบว่า

ข้าราชการในสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้า และสภาพการทำงาน

พวงมาลัย พริบไหว (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ” โดยศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ตามแนวทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ รวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ด้านคือ ด้านความสำเร็จของงานที่ได้รับ ความยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน และความมั่นคงในชีวิตราชการ ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 4 ด้านคือ เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน

วันชัย ฉลวยเจริญวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปะในโรงเรียนศิลปะเอกชนระดับอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร” โดยศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปะในโรงเรียนเอกชนระดับอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการบริหารงานของผู้บริหาร ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน ด้านการยอมรับนับถือด้านสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน

ไตรธร เศรษฐจิตร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของโรงเรียนเอกษาศึกษาระดับประถมศึกษา เขตการศึกษา 6” ตามแนวคิดทฤษฎีจูงใจ-คำจูน (Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory) ของเฮอริชเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า ครูในโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา เขตการศึกษา 6 มีความพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านการนิเทศงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านสภาพการทำงาน ส่วนปัจจัยที่เหลือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับ

ถือและด้านเงินเดือน และผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง เมื่อพิจารณาทุกด้านโดยรวม พบว่า มีความพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจมาก

ศิริชัยชาญ พักจำรูญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยนาฏศิลป์ สังกัดกองศิลปศึกษา กรมศิลปากร” โดยทำการศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยนาฏศิลป์ สังกัดกองศิลปศึกษา กรมศิลปากร โดยใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบทฤษฎี 2 ปัจจัยของเซอร์เบิร์ก วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทดสอบภายหลังด้วยเทคนิคของเซฟเฟ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยมีลำดับความพอใจตามลำดับดังนี้ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความเจริญในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหาร เงินเดือน และผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ศรีบังอร นรินทรานุกร ณ อุทยาน (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ประจำคณะวิชาอุตสาหกรรมเกษตรวิทยาลัยเกษตรกรรม” อาจารย์ประจำคณะอุตสาหกรรมเกษตร วิทยาลัยเกษตรกรรม ตามกรอบทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเซอร์เชอร์เบิร์ก วิเคราะห์หาข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบภายหลังด้วยเทคนิคของเซฟเฟ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3. ความรับผิดชอบ 4. การได้รับการยอมรับนับถือ 5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 6. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 7. ความสำเร็จในการทำงาน 8. นโยบายการบริหารของหน่วยงาน 9. สภาพการทำงาน 10. รายได้สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า อาจารย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีอยู่ 2 ด้าน คือ รายได้สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน และด้านความสำเร็จในการทำงาน อาจารย์ที่มีตำแหน่งหน้าที่ เพศ และขนาดของสถานศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน มีเพียงด้านเดียวที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ด้านสภาพการทำงาน อาจารย์ที่สังกัดสถานศึกษาซึ่งแบ่งตามภาคต่างๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีอยู่ 3 ด้าน คือ ด้านนโยบายการบริหารของหน่วยงาน ด้านสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

## 2. งานวิจัยในต่างประเทศ

แฮมเมอร์ (Hammer. 1971 : 3373-A, อ้างถึงใน ปิยพงศ์ มณีศรี. 2532 : 28) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของครูที่สอนในชั้นพิเศษ (Special Class Teachers) ในรัฐไอโอวา โดยนำทฤษฎีของ มาไซ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครูในชั้นพิเศษพอใจในการทำงาน คือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจคือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในภาคปฏิบัติงาน

2. เมื่อพิจารณาตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ สถานภาพการสมรสแล้ว ความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3. ครูที่สอนในชั้นพิเศษพอใจในการทำงานน้อยกว่าครูที่สอนในชั้นปกติ เซอร์จิโอวานนี (Sergiovanni. 1973 : A, อ้างถึงใน พวงมาลัย พริบไหว. 2539 : 26) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงานของครู โดยการสัมภาษณ์สอบถามครูกลุ่มตัวอย่างในเขตการศึกษาต่างๆ ของ มอนโร เคาน์ตี รัฐนิวยอร์ก จำนวน 3,382 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร และความเป็นอยู่ส่วนตัวเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แมนนิง (Manning. 1977 : 4028-A, อ้างถึงใน พวงมาลัย พริบไหว. 2539 : 26-27) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โดยใช้ทฤษฎีจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ซเบิร์ก โดยใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก ดังต่อไปนี้คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ การรับผิดชอบที่สูง และการที่มีโอกาสก้าวหน้าในการงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่าสำคัญเป็นตัวจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะ ความสำเร็จในการทำงาน และการยอมรับนับถือ เห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และงานที่ทำอยู่นั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยค้ำจุน ส่วนปัจจัยค้ำจุนของ เฮิร์ซเบิร์ก ที่เกี่ยวกับการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ และชุมชนถือว่าเป็นปัจจัยค้ำจุน และเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการ โรงเรียนเห็นว่าเป็นตัวจูงใจ

2. ตัวแปรอายุ ระยะการทำงาน ความเห็นเกี่ยวกับอาชีพ และจุดมุ่งหมายของการทำงานในอนาคตไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยจูงใจ

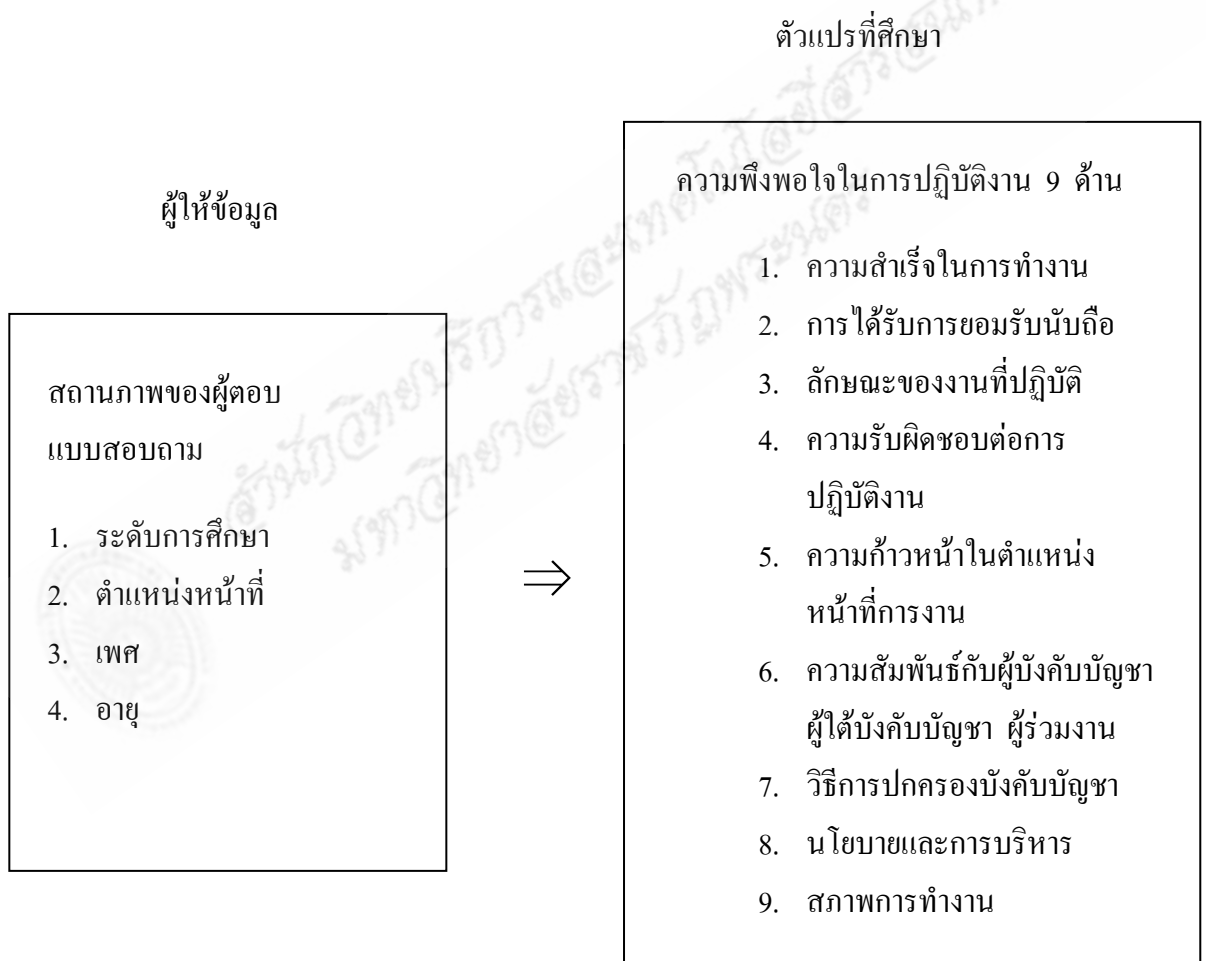
อัลมาบูด (Almahboob, 1987 : A, อ้างถึงใน วันชัย ฉลวยเจริญวงศ์.2542 : 57) วิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของอาจารย์มหาวิทยาลัยในซาอุดีอาระเบีย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จและความรับผิดชอบ ส่งผลให้อาจารย์มีความพึงพอใจมากที่สุดในขณะที่ปัจจัยระหว่างเพื่อนร่วมงานและการบริหารทำให้เกิดความไม่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบเทียบความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจารย์วิทยาศาสตร์ธรรมชาติมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าส่วนอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์มีความพึงพอใจในด้านการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงานมากกว่าและมีอายุสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ค่าจ้าง สภาพการทำงาน อาจารย์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบมากกว่า และไม่พึงพอใจในด้านบริหารน้อยกว่าอาจารย์ที่มีการศึกษาอื่นๆ ศาสตราจารย์มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้า ค่าจ้าง การบริหารและการนิเทศ

คาเรน แอล. (Karen L. 1997 : A, อ้างถึงใน วันชัย ฉลวยเจริญวงศ์. 2542 : 62) ได้วิจัยเรื่อง Teacher Satisfaction (Job Satisfaction, Tenuer) จากทฤษฎีการปรับปรุงการแก้ไขการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบความพึงพอใจจากทฤษฎีที่เหมาะสมในการสอนของครู โดยศึกษาคำถาม 10 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจ และความหลากหลายที่มาประกอบคือ 1. ความมั่นคงในงาน 2. การติดต่อภายใน 3. การสนับสนุนการทำงาน 4. ผลประโยชน์ภายใน 5.ผลประโยชน์ภายนอก 6.ความยอมรับในงาน 7. ความเป็นคนนอกในงาน 8. ความสามารถที่เป็นประโยชน์ในงาน 9. ผลสัมฤทธิ์ทั่วไป 10. ความคิดสร้างสรรค์ในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นครู 333 คน ในโรงเรียนมัธยม สรุปความพึงพอใจจากครูจากปัจจัยภายนอกตั้งแต่จากปัจจัยภายในสูง

จากการศึกษาการวิจัยทั้งในต่างประเทศและประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ จะมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกันในแต่ละปัจจัย แต่ส่วนใหญ่เกือบทุกองค์กรก็จะมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยและปานกลาง และจากการรวบรวมข้อมูลทางการวิจัยก็จะพบว่า มีผู้สนใจและให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรในหน่วยงานการศึกษาเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้วิจัยส่วนใหญ่จะนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก มาเป็นแนวทางในการวิจัย เพราะมีความครอบคลุมเหมาะสม และก่อให้เกิดประโยชน์ในการวิจัย ที่มีผลพึงพอใจต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวัดมงคลวาราราม(สมพร พสกสรรค์) สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจ-ค้ำจุน (Herzberg .1959, อ้างถึงใน ไตรธร เศรษฐจิตร 2543 : 16) ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์และบูรณาการให้เหมาะกับประชากรที่ศึกษาโดยได้นำปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 9 ด้านมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย