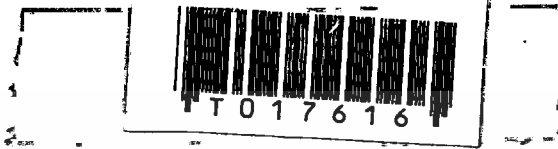


สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับสภาพการสอน
ของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง เขตภาคกลาง



เลขหมู่ _____
เลขทะเบียน 17616
วัน, เดือน, ปี 28 ก.ค. 2535

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิตสาขาศึกษาการบริหารอาชีวศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2535
ลิขสิทธิ์เป็นของบัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ISBN 974-8155-88-9

สารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการ
พาณิชย์โดยทั้งสิ้น สิ่งนี้หมายถึงใช้ด้วยใจเมตตา และต้องวางใจถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีโอกาสไป

**The Relationships between Teachers' Job Satisfaction and Teaching
Performance in Polytechnic Colleges, Central Region**



**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment
of the Requirement for the Degree
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATION ADMINISTRATION
Graduate School**

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

1992

ISBN 974-8155-88-9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ชื่อ

ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ภาควิชา

พ.ศ.

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับ
สภาพการสอนของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง เขตภาคกลาง
วิทยา โพนธิ์สุ

รศ.ดร.ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์

ดร.เรืองฤทธิ์ ชื่นตา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2535

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน สภาพการสอน
ของครูและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับสภาพการสอนของครู
วิทยาลัยสารพัดช่าง สังกัดกองการศึกษาอาชีพ กรมอาชีวศึกษา เขตภาคกลาง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นอาจารย์ จำนวน 213 คน ที่ทำการสอนใน
วิทยาลัยสารพัดช่าง จำนวน 10 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามทั้งหมด
3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามสภาพส่วนตัวของผู้ตอบ ตอนที่ 2 แบบสอบถาม
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความ
เห็นของครูต่อสภาพการสอน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์แบบวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น และใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. ครูวิทยาลัยสารพัดช่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุราชการสูงกว่า
15 ปี และสำเร็จปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่
2. ครูวิทยาลัยสารพัดช่างมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง
3. องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครูมี 5 องค์ประกอบ
โดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
ลักษณะงานและรายได้
4. ครูวิทยาลัยสารพัดช่าง มีความคิดเห็นต่อสภาพการสอนในระดับปานกลาง
5. องค์ประกอบที่มีต่อสภาพการสอนมี 3 องค์ประกอบ โดยเรียงลำดับความสำคัญ
ดังนี้ การดำเนินการสอน การประเมินผลการสอน และการเตรียมการสอน
6. มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับสภาพการสอนของครูใน

Thesis Title The Relationships between Teachers' Job Satisfaction and Teaching Performance in Polytechnic Colleges, Central Region

Name Vithaya Phosu

Thesis Major Advisor Assoc.Prof.Dr. Preeyaporn Wonganutroh

Thesis Co-Advisor Dr. Ruangrit Chuenta

Department Industrial Education

Year 1992

ABSTRACT

The purposes of this research were to study teachers' job satisfaction, teaching performance and the relationships between job satisfaction and teaching performance in polytechnic colleges under the jurisdiction of Industrial and Community Education Division, Department of Vocational Education, central region of Thailand.

The samples used in this research were 213 teachers who work in 10 polytechnic colleges. The instrument for data collection was a questionnaire composed of 3 parts, the first part was demographic data, the second part was teachers' job satisfaction adapted from Job Descriptive Index, and the third part was teaching performance by using Likert-type scale.

The collected data were analyzed by using percentage, mean, Standard Deviation, Linear Regression Analysis and Multiple Regression Analysis.

The finding of research were as follows:

1. Most of teachers' in Polytechnic Colleges, Central Region were males more than females and they were more than fifteen years in the government service most of them graduate with bachelor's degree.

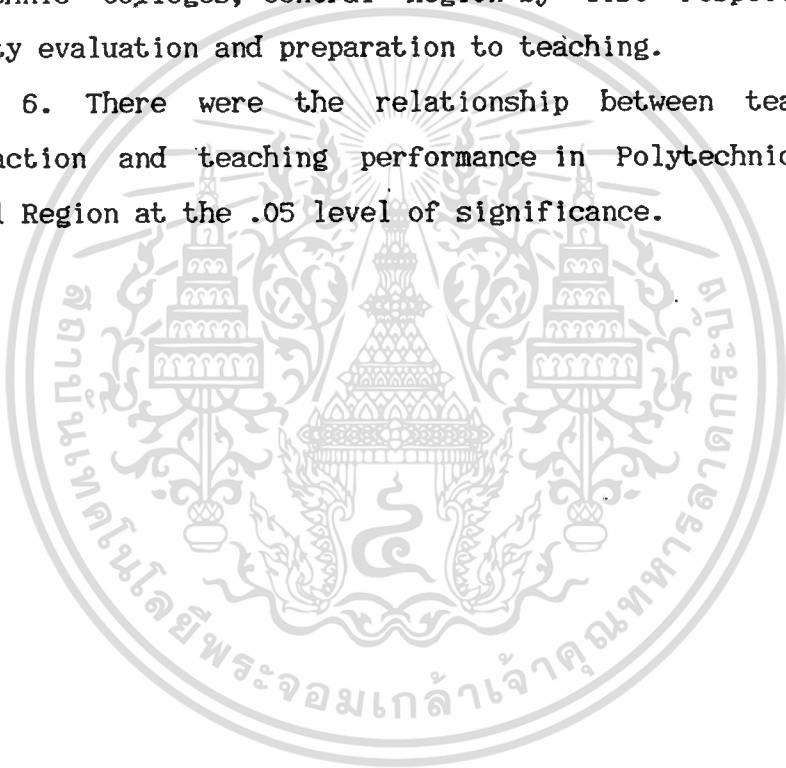
2. Teachers' job satisfaction in polytechnic Colleges, Central Region was at a medium.

3. The factors effecting Teachers' job satisfaction in Polytechnic Colleges, Central Region by list respectively were supervision, co-worker, promotion, work itself and pay.

4. Teaching performance in Polytechnic Colleges, Central Region was at a medium.

5. The factors effecting teaching performance in polytechnic Colleges, Central Region by list respectively were activity evaluation and preparation to teaching.

6. There were the relationship between teachers' job satisfaction and teaching performance in Polytechnic Colleges, Central Region at the .05 level of significance.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.เรืองฤทธิ์ ชื่นตา ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ตลอดจนรองศาสตราจารย์ คุณหญิงวนิดา ฐปะเดมิย์ รองศาสตราจารย์ เมธี ปิลันธนานท์ ที่ให้แนวคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ยิ่งในการศึกษาและการทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความเสียสละของท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจแก้ไข เครื่องมือในการทำวิจัย ตลอดจนได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่งจากครู-อาจารย์ และผู้บริหาร วิทยาลัยสารพัดช่าง เขตภาคกลาง

ขอขอบคุณ คุณจงกลกร คุณณณมิตร คุณพิศมัย ดต.ปรีชา คุณประสิทธิ์ ด.ช. เอกวัชร ด.ญ. ฐานุตรา โฬธัส เหล่าบุคคลอันเป็นที่รักของผู้วิจัยที่เป็นแรงใจอย่างดีในการศึกษาครั้งนี้

คุณความดีของวิทยานิพนธ์นี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาคุณพ่อ-คุณแม่ และครู-อาจารย์ทุกท่านที่เคยอบรมสั่งสอนผู้วิจัยตลอดมา

วิทยา โฬธัส

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวคิดในการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
เชิงอรรถ.....	8
2. วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	11
ความพึงพอใจในการทำงาน.....	11
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน.....	12
แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	14
ทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ความพึงพอใจในการทำงาน.....	16
ทฤษฎีเน้นเนื้อหา (ปัจจัย) ในการจูงใจ.....	17
ทฤษฎีเน้นกระบวนการในการจูงใจ.....	24
องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน.....	26
การสอนของครู.....	39
ความหมายของการสอน.....	40
ความสำคัญของการสอน.....	42
วัตถุประสงค์การสอน.....	44

	หน้า
องค์ประกอบของการสอน.....	45
หลักการพื้นฐานในการสอน.....	46
เชิงอรรถ.....	56
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	67
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	71
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
เชิงอรรถ.....	75
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
ตอนที่ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	76
ตอนที่ 2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงาน.....	78
ตอนที่ 3. การวิเคราะห์สภาพการสอนของครู.....	83
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	90
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	90
สมมติฐานของการวิจัย.....	90
วิธีดำเนินการวิจัย.....	90
สรุปผลการวิจัย.....	91
อภิปรายผล.....	93
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	111
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	113
เชิงอรรถ.....	114
บรรณานุกรม.....	122
ภาคผนวก.....	133
ประวัติผู้เขียน.....	151

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในวิทยาลัยสารพัดช่าง.....	68
2. แสดงจำนวนแบบสอบถามที่นำส่ง ได้รับคืนและจำนวนฉบับสมบูรณ์ ที่นำไปใช้วิเคราะห์.....	72
3. แสดงเกณฑ์การจัดระดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	74
4. แสดงคำร้อยละ เกี่ยวกับภูมิหลังของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง เขตภาคกลาง.....	77
5. ความคิดเห็นของครู-อาจารย์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีต่อลักษณะงาน.....	78
6. ความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อ ผู้บังคับบัญชา.....	79
7. ความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อรายได้..	80
8. ความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง.....	81
9. ความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อ เพื่อนร่วมงาน.....	82
10. ภาพรวมความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	83
11. ความคิดเห็นของครูต่อสภาพการสอนด้านการเตรียมการสอน.....	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12. ความคิดเห็นของครูต่อสภาพการสอนด้านการดำเนินการสอน.....	85
13. ความคิดเห็นของครูต่อสภาพการสอนในด้านการประเมินผล.....	86
14. ภาพรวมความคิดเห็นของครูต่อสภาพการสอน.....	87
15. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม.....	87
16. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับสภาพการสอน ของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง.....	89



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.	แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน.....	14
2.	แสดงถึงการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน.....	15
3.	แสดงถึงการปฏิบัติงานที่ดีนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจนี้มีผลย้อนกลับทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น.....	15
4.	ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ.....	25



IX

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาวิชาชีพในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีส่วนสำคัญยิ่งในการช่วยส่งเสริมคุณภาพของประชากร และพัฒนากำลังคนในระดับกึ่งฝีมือ ช่างฝีมือ การจัดการศึกษาเพื่ออาชีพมีผลโดยตรงต่อการผลิตทรัพยากรกำลังคนของประเทศภาคอุตสาหกรรมใหม่ ดังที่ วิรัช กุมพมาศ ได้กล่าวไว้ว่า การอาชีวศึกษาเป็นการศึกษาที่จัดไว้เพื่อเตรียมบุคคลให้มีอาชีพเป็นหลักฐานในอนาคต และเพื่อช่วยผู้มีอาชีพอยู่แล้ว ให้มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพของตนหรือเปลี่ยนอาชีพใหม่ที่ดีกว่าเดิม¹ โดยมีกรมอาชีวศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงศึกษาธิการมีหน้าที่จัดการศึกษาด้านวิชาชีพให้สอดคล้องกับความต้องการทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยจัดการศึกษาวิชาชีพ หลักสูตรระยะสั้น² ซึ่งการสอนนั้นถือเป็นภารกิจแรกและภารกิจหลักของสถาบันการศึกษา และคณาจารย์ ในระดับอุดมศึกษา การพัฒนาให้อาจารย์มีสมรรถภาพในการสอน จึงเป็นงานที่โรงเรียนจำเป็นต้องปฏิบัติอย่างรีบด่วน³ และผู้มืบทบาทอย่างสำคัญในการที่จะทำให้การจัดการเรียนในโรงเรียนดำเนินไปด้วยดี ซึ่งมีบางคนกล่าวว่า ใครก็ได้ที่มีความรู้ในเนื้อหาวิชานั้น ๆ ก็จะสามารถสอนได้ทุกคน ซึ่งก็เป็นจริงอยู่เพราะผู้ที่อ่านหนังสือไม่ออกจะไปสอนให้คนอ่านหนังสือออกย่อมเป็นไปได้ แต่ถ้าพิจารณาอย่างละเอียดแล้ว ผู้อ่านหนังสือออกจะสอนให้ผู้อ่านออกด้วยเวลาอันเร็ววั้น จะต้องมึวิธีสอนที่แยบยล มีกระบวนการวิธีของการจูงใจที่ดีและเหมาะสม ผู้ที่ได้รับการศึกษาฝึกฝนหรืออบรมมาโดยเฉพาะเท่านั้นจึงจะทำได้ ไม่เพียงแต่เท่านั้นยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ อีกมากมายที่จะทำให้ครูผู้สอนประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดียิ่ง ดังที่ Preang Kitratnee ได้กล่าวไว้ว่า "ครูจะประสบผลสำเร็จในการสอนโดยใช้ความรู้ (Knowledges) แต่เพียงอย่างเดียวนั้นยังไม่เป็นการเพียงพอจะต้องมีองค์ประกอบทางด้านทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) ที่ดีอีกด้วย ซึ่งองค์ประกอบหลักใหญ่ ๆ เหล่านี้จะช่วยให้การปฏิบัติงานบังเกิดผลสำเร็จเป็นอย่างดี"⁴ซึ่ง สาโรช บัวศรี ได้กล่าวไว้ในทำนองเดียวกันว่า "การศึกษาจะต้องทำให้ผู้เรียนสามารถมีชีวิตที่ดีขึ้น ดำรงตนเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมอีกด้วย ด้วยเหตุนี้ "ครู" จะเป็นผู้ที่มีความรู้แต่เพียงอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอแต่จะต้องมีความสามารถด้านอื่น ๆ อีกด้วย เช่น ด้านหลักสูตร ด้านวิธีการสอน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการอบรมแนะแนวและปกครอง

และด้านการเป็นผู้นำ เป็นต้น ครูจึงจะสามารถมีบทบาทได้ถูกต้อง"⁵ โดยเฉพาะอย่างยิ่งครูที่สอนอาชีวศึกษานั้น จะต้องมีความสมรรถภาพในการสอนสูงมาก เนื่องจากเป็นผู้ที่ต้องคอยอบรมสั่งสอน เพื่อผลิตบุคลากร ออกไปพัฒนาประเทศทางด้านอุตสาหกรรม ที่พยายามพัฒนาให้เจริญรุดหน้าไปเรื่อย ๆ ในทุกวันนี้ ซึ่ง บุญศักดิ์ ใจจงกิจ ได้กล่าวไว้ว่า "ประเทศต้องการกำลังคนที่เป็นช่างชำนาญงาน ความรู้ ในเชิงวิชาชีพ และมีเจตคติตลอดจนอุปนิสัยในการทำงานที่ดีด้วย และเนื่องจากการพัฒนาประเทศทางด้านอุตสาหกรรมกำลังมีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบันแต่ประเทศของเราก็ยังขาดครูช่างที่มีสมรรถภาพ"⁶ ซึ่งการที่จะดำเนินงานด้านอาชีวศึกษาให้เจริญก้าวหน้าและคุณภาพของการให้การศึกษาจะสูงหรือต่ำเพียงไรนั้นย่อมขึ้นอยู่กับคุณสมบัติและพฤติกรรมอันพึงปรารถนาของผู้ทำหน้าที่อยู่

บรรจง ชูสกุลชาติ ได้กล่าวไว้ว่า

ประสิทธิภาพของระบบการอาชีวศึกษานั้นอยู่ที่บุคลากรของกรมอาชีวศึกษา บุคลากรในกรมอาชีวศึกษาจะมีคุณภาพได้มิใช่อยู่ที่เครื่องมือ เครื่องจักรหรืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีทางการศึกษาที่สมบูรณ์แต่เพียงอย่างเดียว แต่อยู่ที่บุคลากรเหล่านั้นต้องมีคุณธรรม และจริยธรรมด้วย⁷

โดยเฉพาะครูอาชีวศึกษานั้นจะต้องรับผิดชอบ ในฐานะผู้ให้การศึกษาอบรมให้นักเรียนมีความรู้ทางช่าง ดังนั้นครูอาชีวศึกษาจึงจะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ และมีทักษะทางช่างแต่ละสาขาทั้ง ในด้านทฤษฎีและปฏิบัติ มีความสามารถที่จะถ่ายทอดความรู้นั้นให้แก่ผู้เรียนจนถึงขั้นนำไปปฏิบัติและประกอบอาชีพได้

สภาพปัจจุบัน ครูอาชีวศึกษา ซึ่งเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ของวิทยาลัยจะต้องมีการรับผิดชอบในหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากการสอน โดยวิทยาลัยมอบหมายให้ปฏิบัติ เช่น งานกิจกรรม งานผลิตการค้า งานโครงการพิเศษ งานปกครอง และอื่น ๆ จะต้องมีบทบาทในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอีกหลายฝ่ายภายใต้เงื่อนไข และนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง ซึ่งในสภาพการปฏิบัติงานเช่นนี้ อาจจะทำให้เกิดผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญอย่างมากต่อผลงานที่ปรากฏ เพราะงานใดก็ตามถ้าผู้ทำมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ก็จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ทำงานไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ผลเสียก็จะเกิดขึ้นแก่หน่วยงาน หรือองค์กรนั้น ๆ ซึ่งผลของความไม่พึงพอใจส่วนหนึ่งจะแสดงออกมาในรูปของการขาดงานเป็นประจำ การย้ายงานและการลาออกจากงาน⁸ และจากรายงานการศึกษา

ของ Vroom เกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่ามีความสัมพันธ์กันเป็นเส้นตรงระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงาน⁹ และจากการศึกษาของ Greene ได้สรุปว่า บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดความตั้งใจในการทำงานและเต็มใจที่จะอุทิศเวลา และแรงกาย ความคิดของตนเอง เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน¹⁰ ซึ่ง Smith ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานไว้ว่า "ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นหลุดได้อย่างจริงจังใจว่า เขาพอใจในการทำงาน"¹¹ จากการศึกษาที่ผู้บริหารพึงพอใจในงานหรือทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพอใจในงานนั้นต้องมีวิธีการผสมผสานบุคลากรให้สัมปรารภทางร่างกาย จิตใจ และสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในสัดส่วนที่พอดี จึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานขึ้นได้

ภิญโญ สาร ได้กล่าวเน้นถึงความสำคัญของการบริหารงานบุคคลไว้ว่า

ในวงการบริหารทั้งในวงการธุรกิจ วงการราชการและสถานศึกษา ถือว่าเป็นการบริหารงานบุคคลเป็นหัวใจของการบริหาร เพราะความสำเร็จของงานนี้ขึ้นอยู่กับคนบรรดาสั่งก่อสร้าง อาคาร สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ และการเงิน แม้จะมีบริบทสักเพียงใดก็จะไม่มีความหมายเลย ถ้าคนใช้สิ่งเหล่านั้นไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะใช้หรือขาดขวัญขาดกำลังใจที่จะร่วมมือกันปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน¹²

การจัดการเรียนการสอนในวิทยาลัยสารพัดช่างส่วนใหญ่เป็นการสอนด้านปฏิบัติ ดังนั้น การสอนปฏิบัติจึงต้องการครูอาชีพที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน แต่สภาพที่เป็นอยู่ในขณะนี้ไม่ได้เป็นดังกล่าว ดังที่ หนองมน แก้วกำเนิด กล่าวไว้ว่า "ความสามารถของครูช่างในบ้านเรายังล้าหลังในด้านความรู้ทักษะ และขาดความรับผิดชอบ ขาดความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิคหรือประสบการณ์"¹³ และจากการสังเกตนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาลดต่ำลงเรื่อย ๆ ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ หรือจากผลการประเมินสถานศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับสมัยก่อน ซึ่งเทคโนโลยียังไม่ทันสมัย สื่อการเรียนการสอนไม่พอเพียง แต่นักเรียนมีประสิทธิภาพสูงกว่าทุกวันนี้ ซึ่งการสอนของครูในปัจจุบันมีข้อบกพร่องในด้านการเตรียมการสอน ซึ่งไม่เคยศึกษาบทเรียน หรือทำแผนการสอน ปรับปรุงใบปฏิบัติงาน เตรียมสื่อวัสดุช่วยสอน จะสอนเฉพาะในตำราเท่านั้น การที่จะให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงมีน้อยมาก วิธีการสอนก็ใช้แบบบรรยายมากกว่าการสอนแบบสาธิตประกอบคำบรรยาย และไม่คอยควบคุมนักเรียนให้ทำงานอย่างจริงจัง ครุมาสาย เข้าห้องสอนช้า ไม่ตั้งใจสอน ทั้งห้องเรียน การประเมินผลก็ประเมินผลครั้งสุดท้าย

โดยวัดเฉพาะเด็กแสดงออกเท่านั้น ส่วนอีก ๆ ไม่สามารถวัดได้ และครูไม่เข้าใจระบบการประเมินผลอย่างแท้จริง ซึ่งสภาพการสอนที่เกิดขึ้นนี้ ไม่ได้เป็นเฉพาะครูคนใดคนหนึ่ง หรือครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำเท่านั้น แต่เกิดขึ้นทั่ว ๆ ไป ซึ่งครูที่มีวุฒิการศึกษาสูง ๆ ก็เกิดขึ้น

อย่างไรก็ตามแม้ว่าบุคลากรเหล่านั้นจะเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพสักเพียงใดก็ตาม หากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารวิทยาลัยไม่ได้ให้ความเอาใจใส่ ดูแล ครู ให้เกิดความพึงพอใจในงานแล้ว ย่อมหวังไม่ได้ว่าเขาเหล่านั้นจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพผลที่ตามมาก็คือ ความสูญเปล่าทางการศึกษา เพราะปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มความสามารถ อันเนื่องมาจากหย่อนสมรรถภาพ ขาดกำลังใจ และขาดความรับผิดชอบ ดังนั้น การที่ครูอาชีพศึกษามีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ย่อมทำให้เกิดขวัญ และกำลังใจในการทำงานสูง ยินดีที่จะทุ่มเทกำลังปัญญา เสียสละกำลังกาย และอุทิศเวลาเพื่องานได้ ทำให้เกิดผลดีแก่หน่วยงาน และส่งผลไปสู่การสอนของนักเรียน โดยส่วนรวม และจากการศึกษาที่ผ่านมายังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของการบริหารวิทยาลัย อาคารสถานที่ วัสดุ-อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ ไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มปริมาณมากขึ้นทุกปี บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมในชั้นเรียนที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในลักษณะงาน ซึ่งได้แก่ ความยากง่าย ความรู้สึกทำทนายให้อยาก ปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาที่มุ่งเอาแต่งานโดยไม่คำนึงถึงขวัญกำลังใจของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้เกิดผลกระทบต่อการเรียนการสอน และโอกาสของการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งหรือการทำงานร่วมกับเพื่อนก็ไม่ได้รับยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ ตลอดจนปัญหา ด้านเศรษฐกิจ เนื่องจากรายได้ต่ำที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีพของข้าราชการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้ผู้สอนเกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย

จากสภาพดังกล่าว น่าจะเป็นผลกระทบมาจาก ความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น เพื่อศึกษาให้ชัดเจนว่า สภาพการสอนของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง เขตภาคกลาง มีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไรกับความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยสารพัดช่าง ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษา และหาแนวทางปรับปรุงคุณภาพ การอาชีวศึกษา มีความสนใจอย่างยิ่งที่ต้องการจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับสภาพการสอนของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง เขตภาคกลางทั้งนี้ เพื่อจะใช้เป็นข้อมูล สำหรับการบริหารอาชีวศึกษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นไป

แนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับสภาพการสอนของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง เขตภาคกลาง นั้น ผู้วิจัยได้แนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยยึดแนวทฤษฎีของ Smith และคณะ ซึ่งได้แยกองค์ประกอบของความพึงพอใจ ออกได้ 5 องค์ประกอบ คือ "ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา รายได้ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อร่วมงาน" พร้อมกันนี้ Smith และคณะ ได้สร้างเครื่องมือวัดความพึงพอใจที่เรียกว่าดัชนี บ่งชี้ลักษณะงาน (Job Descriptive Index) หรือเรียกว่า JDI¹⁴ เหตุที่ยึดแนวคิดและทฤษฎีนี้ด้วยเหตุผลที่ว่า JDI เป็นเครื่องมือที่สามารถวัดหรืออธิบายลักษณะงานได้กว้างขวาง ครอบคลุมและสอดคล้องกับลักษณะงานตลอดจนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งเหมาะสมและสอดคล้องกับระบบวิทยาลัยสารพัดช่าง อีกทั้ง JDI เป็นเครื่องมือที่มีค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 มีความเที่ยงตรงและสามารถแยกแยะความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละบุคคลได้

เครื่องมือนี้ ไพศาล หวังพานิช ได้พัฒนาและนำไปใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้ผลดีแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำเครื่องมือวัดความพึงพอใจในการทำงานนี้มาปรับปรุงและพัฒนาใช้กับการวิจัยครั้งนี้ ส่วนสภาพการสอนนั้น เป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวกับองค์ประกอบการสอน ซึ่ง บำรุง กลัดเจริญ ได้กำหนดไว้ 3 องค์ประกอบ คือ "การเตรียมการสอน การดำเนินการสอนและประเมินผลการสอน"¹⁵

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง เขตภาคกลาง
2. เพื่อศึกษาสภาพการสอนของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง เขตภาคกลาง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับสภาพการสอนของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง เขตภาคกลาง

สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับสภาพการสอนของครู
วิทยาลัยสารพัดช่าง เขตภาคกลาง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารวิทยาลัยสารพัดช่าง และผู้บริหารระดับ
ต่าง ๆ ของกรมอาชีวศึกษา ดังต่อไปนี้

1. เพื่อจะได้ได้นำองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของ
ครูไปใช้ในการบริหารงานบุคลากรในวิทยาลัยสารพัดช่าง
2. ช่วยกระตุ้นให้ครูวิทยาลัยสารพัดช่างตระหนักถึงความสำคัญของการสอนของ
ตนเองและหาแนวทางในการปรับปรุงการสอน
3. เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้นำองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน
ของครูที่มีความสัมพันธ์กับสภาพการสอนไปปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน
4. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารวิทยาลัยสารพัดช่าง ได้ตระหนักถึงความสำคัญ
ในการปรับปรุงการสอนของครู เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับ
สภาพการสอนของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง เขตภาคกลาง
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ศึกษาจากครูที่ปฏิบัติงานด้านการสอนในวิทยาลัย
สารพัดช่าง จำนวน 10 แห่ง เขตภาคกลาง ในปีการศึกษา 2533
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน 5
องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้
 - 3.1.1 ลักษณะงาน
 - 3.1.2 การบังคับบัญชา
 - 3.1.3 รายได้
 - 3.1.4 การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

- 3.1.5 เพื่อนร่วมงาน
- 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพการสอนของครูมี 3 องค์ประกอบ คือ
 - 3.2.1 การเตรียมการสอน
 - 3.2.2 การดำเนินการสอน
 - 3.2.3 การประเมินผลการสอน

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ครู หมายถึง ผู้ทำหน้าที่สอนในวิทยาลัยสารพัดช่าง เขตภาคกลาง ที่ได้รับการบรรจุ แต่งตั้งให้เป็นข้าราชการครูถูกต้องตามระเบียบของกระทรวงศึกษาธิการ
2. วิทยาลัยสารพัดช่าง หมายถึง สถานศึกษาในสังกัดกรมอาชีวศึกษา ตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาตามหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น พ.ศ. 2529 ต่อมาเมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2534 กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศยกฐานะเป็นวิทยาลัยสารพัดช่าง แต่ในเอกสารก่อนวันประกาศยกฐานะ คงใช้โรงเรียนสารพัดช่าง
3. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ครูวิทยาลัยสารพัดช่าง เขตภาคกลาง คิดว่าตนได้รับการตอบสนองความต้องการ เกิดกำลังใจและเต็มที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา รายได้ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน
4. ลักษณะงาน (Work Itself) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน เป็นต้น
5. การบังคับบัญชา (Supervision) ได้แก่ รูปแบบของการบังคับบัญชา การใช้เทคนิคในการบริหาร ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและทักษะการบริหารของผู้บังคับบัญชา
6. รายได้ (Pay) หมายถึง อัตราค่าจ้างและเงินเดือนที่ได้รับจากหน่วยงาน
7. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ได้แก่ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) หมายถึง บุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ซักชวนกันทำงาน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันตลอดจนมิตรภาพที่ดีระหว่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. การสอน หมายถึง พฤติกรรมที่ครูกระทำหรือแสดง เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ การเตรียมการสอน การดำเนินการสอน และการประเมินผล

10. การเตรียมการสอน หมายถึง การกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ก่อนการสอนของครูในเรื่องการใช้เวลา การจัดทำแผนการสอน การกำหนดวิธีสอน ขั้นตอนการสอน กำหนดกิจกรรมการเรียนการสอน การจัดเตรียมวัสดุ-อุปกรณ์การสอน และการจัดทำตำรา คู่มือการสอนและใบงาน

11. การดำเนินการสอน หมายถึง การนำเข้าสู่บทเรียนโดยการเร้าความสนใจ วัตถุประสงค์พื้นฐาน บอจุดประสงค์และแนวการเรียน การนำเอาเทคนิควิธีการใหม่ ๆ มาสอน และใช้เครื่องมือ ครุภัณฑ์ ในการเรียนการสอน

12. การประเมินผลการสอน หมายถึง การสร้างแบบทดสอบเพื่อวัดความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียน โดยการออกข้อสอบทั้งทฤษฎีและปฏิบัติให้ครอบคลุมกับจุดประสงค์ของหลักสูตร

¹ วิรัช กุมพาศ์, "หลักการอาชีวศึกษา," วารสารอาชีวศึกษา, 1 (สิงหาคม 2528), หน้า 49.

² วิเวก ปางพิพิงษ์, "บทความพิเศษอธิบดีกรมอาชีวศึกษา," รายงานประจำปี กรมอาชีวศึกษา, (กันยายน 2524), หน้า 25.

³ อาทรร ชนเห็นชอบ, "บทนำในรายงานสรุปการสัมมนาเพื่อการเรียนการสอน," มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529, หน้า 33.

⁴ Preang Kitratnee, A Study of Functional Competencies Needed by Thai Beginning Teachers of Industrial Arts at Colleges and Secondary level (Unpublished Doctor's Dissertation, Michigan State University, 1979), p. 1.

⁵ สำโรช บัวศรี, มาตรการพื้นฐานบางประการสำหรับสร้างครูดี (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2515), หน้า 14.

⁶ บุญยศักดิ์ ใจจงกิจ, เทคนิคในการจัดการและบริหารอาชีวศึกษาประเภทช่างอุตสาหกรรม (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2518), หน้า 57.

⁷ บรรจง ชูสกุลชาติ, "การอาชีวศึกษาเพื่อคุณภาพในสถานการณ์ปัจจุบัน," วารสารอาชีวศึกษา 3 (พฤศจิกายน 2529), หน้า 27-34.

⁸ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, กองวิจัยการศึกษา, รายงานการวิจัยโครงการรูปแบบของการอาชีวศึกษา สาขาอาชีวอุตสาหกรรม 2525 (โรเนียวเย็บเล่ม), หน้า 241.

⁹ Victor H. Vroom, Work and Motivation (New York : John Wiley & Sons, 1964), p. 48.

¹⁰ C.N Greene, "The Satisfaction-Performance Controversy, New Developments and Their Implication," Business Horizon (October 1972), pp. 31-41.

¹¹ Henry Clay Smith, Psychology of Industrial Behavior (New York : McGraw-Hill Book Company, 1955), p. 114.

¹² ภิญญู สาร, การบริหารงานบุคคล (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วัฒนาพานิช, 2517), หน้า 5.

¹³ พระนอม แก้วกำเนิด, เป้าหมายการจัดอุตสาหกรรมศิลป์ รายงานการสัมมนา (วิทยาลัยครูพระนคร, 10 มีนาคม 2520), หน้า 67.

¹⁴ Pasial Wangphanich, Job Satisfaction of Faculty members at Srinakharinwirot University Thailand (Unpublished Doctor's Dissertation, the University of Kansas, 1984), p. 18.

¹⁵ บำรุง กัดเจเจริญ และฉวีวรรณ กินางวงศ์, วิธีสอนทั่วไป (โครงการตำรา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นิมิตโลก : โรงพิมพ์พิมพ์เนค, สิงหาคม 2524), หน้า 127-128.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ "ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับสภาพการสอนของครู โรงเรียนสารพัดช่าง เขตภาคกลาง" ผู้วิจัยได้แบ่งสาระเป็นตอน ๆ เพื่อเสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้ คือ

1. ความพึงพอใจในการทำงาน
2. การสอนของครู

ความพึงพอใจในการทำงาน

ในการทำงานหรือประกอบการใด ๆ ต้องอาศัย ปัจจัยบุคคล เงิน วัสดุอุปกรณ์และวิธีการจัดการ ปัจจัยบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญซึ่งจะทำให้การดำเนินงาน ดำเนินไปได้ด้วยดี หากได้คนทำงานที่ดี การบริหารในองค์การก็ดำเนินไปได้ดีในหน่วยงานที่ได้คนดีมีความสามารถ เข้าทำงานก็จะทำให้งานนั้นเจริญก้าวหน้า คุณสมบัติที่อยู่ในตัวบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะกำหนดผลสำเร็จในการทำงาน กระบวนการที่จะได้บุคคลมาปฏิบัติงานในองค์การ เพื่อให้บุคคลนำเอาศักยภาพที่มีอยู่มาใช้ ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น ต้องมีวิธีการสรรหากำหนดนโยบาย การวางโครงการที่ดี และองค์การต้องการสร้างความพึงพอใจในการทำงานรักงาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนด้านวัตถุ และด้านจิตใจ เพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคล การสร้างความพึงพอใจของบุคคล ควรคำนึงถึงระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพ และสภาพของงานนั้น^๑ เมื่อบุคคลใดในองค์การได้ทำงานอย่างมีความสุขความสบายที่ได้จากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ขององค์การ การบริหารองค์การก็จะดำเนินงานไปได้ด้วยดี องค์การก็จะเจริญก้าวหน้า ความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละองค์การจะต้องคำนึงถึงระดับของบุคลากรของหน่วยงานว่ามีความสำคัญแตกต่างกัน เช่น ในระดับผู้บริหารต้องการความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงาน ในตำแหน่งที่ทำกายต่อสติปัญญาและมีความพอใจในรายได้ที่เพียงพอความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ และสิทธิพิเศษบางประการของตำแหน่งนั้น ๆ^๕ ความพึงพอใจในการทำงานเชิงจิตวิทยา คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของ

ผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้าผู้ทำงานมีความเครียดที่เกิดจากความต้องการจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองความเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นได้ดีขึ้น

ในวงการศึกษาก็เช่นกัน ครูเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้การบริหารการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพราะครูเป็นบุคลากรที่จะทำให้การจัดการศึกษามบรรลุผลสำเร็จได้ ถ้าครูแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงานก็จะสามารถผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพให้แก่ประเทศชาติ แต่ถ้าครูไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ผลผลิตที่ได้ก็จะปรากฏในทางตรงข้าม ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องเอาใจใส่ ดำรงรักษาให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผลการสอนของครูบรรลุผลสำเร็จด้วยดี⁶

จากงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ถูกนำมาศึกษาโดยให้เป็นตัวแปรต้นและตัวแปรตาม และจะศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ทั้ง 2 แบบคือ ความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงาน และความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เครื่องมือและแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจงาน โดยมากจะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบ Likert Type Scale⁷

ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาโดยให้เป็นตัวแปรต้นและศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน 5 องค์ประกอบ คือ ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา รายได้ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน โดยใช้เครื่องมือวัดความพึงพอใจที่เรียกว่า ดัชนีบ่งชี้ลักษณะงาน (Job Descriptive Index)

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้คือ

จรัล โปธิ์จันทร์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง "ความรู้สึกทางบวกในการเป็นกลางหรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากความรู้สึกไม่เอียงไปในทางบวก การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกไม่เอียงไปในทางลบ การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพต่ำด้วย"⁸

ส่วน พิน คงพล ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติ ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งมีความเห็นตรงกับยุคล ทองตัน¹⁰ และกิตติมา ปรีดีติติก¹¹ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่ดี ที่ชอบหรือพอใจ

ที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ และผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองความต้องการ ส่วนความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้น จะมีผลต่อการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม

Morse ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง

ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้ต่ำลงเมื่อความตึงเครียดต่ำลง เขาก็ย่อมเกิดความพอใจ ดังนั้น ความตึงเครียดจึงเป็นบ่อเกิดของความพอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้ย่อมมีผลเกี่ยวเนื่องมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้าบุคคลใดได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ก็จะทำให้ความตึงเครียดลดลง และเกิดความพอใจ¹²

Yoder and Others ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง "ความพึงพอใจในการทำงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขา ซึ่งก็มีความหมายคล้ายคลึงกับ Morse ได้กล่าวไว้"¹³

นอกจากนี้ Applewhite ได้ให้ความหมายว่า "ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจเกี่ยวกับรายได้"¹⁴ เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ส่วน Wallerstein นั้นได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง "ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์"¹⁵

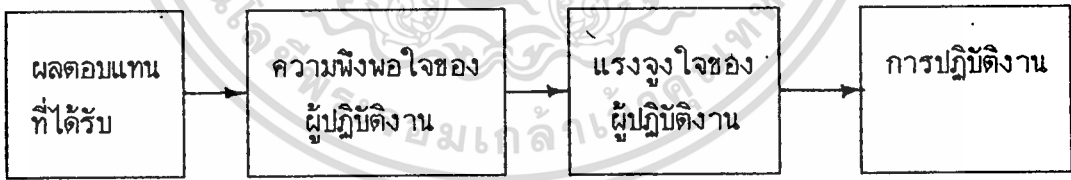
จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลเป็นที่พึงพอใจซึ่งทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และจะส่งผลถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ในการทำงานใด ๆ ก็ตาม ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดที่สุดกับการปฏิบัติงาน ทศนคติและค่านิยม ดังนั้น การทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จึงเป็นที่ปรารถนาของผู้บริหารทุกระดับ อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ได้มีแนวคิดพื้นฐานที่แตกต่างกัน 2 ลักษณะคือ

1. ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดในสมัยเดิมที่ได้จากการศึกษาทางด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉพาะการศึกษาทดลองที่โรงงาน Hawthorne ในปีค.ศ. 1920 ในเรื่องของแสงสว่างและสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งให้เห็นว่าการเพิ่มของผลผลิตเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนงาน ซึ่ง Davis ได้กล่าวถึงแนวคิดนี้ว่า "การสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพึงพอใจจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการสนองตอบ"¹⁶ ทศนคติตามแนวคิดดังกล่าวนี้ สามารถแสดงได้ด้วยภาพ ต่อไปนี้¹⁷

แผนภาพที่ 1
แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน



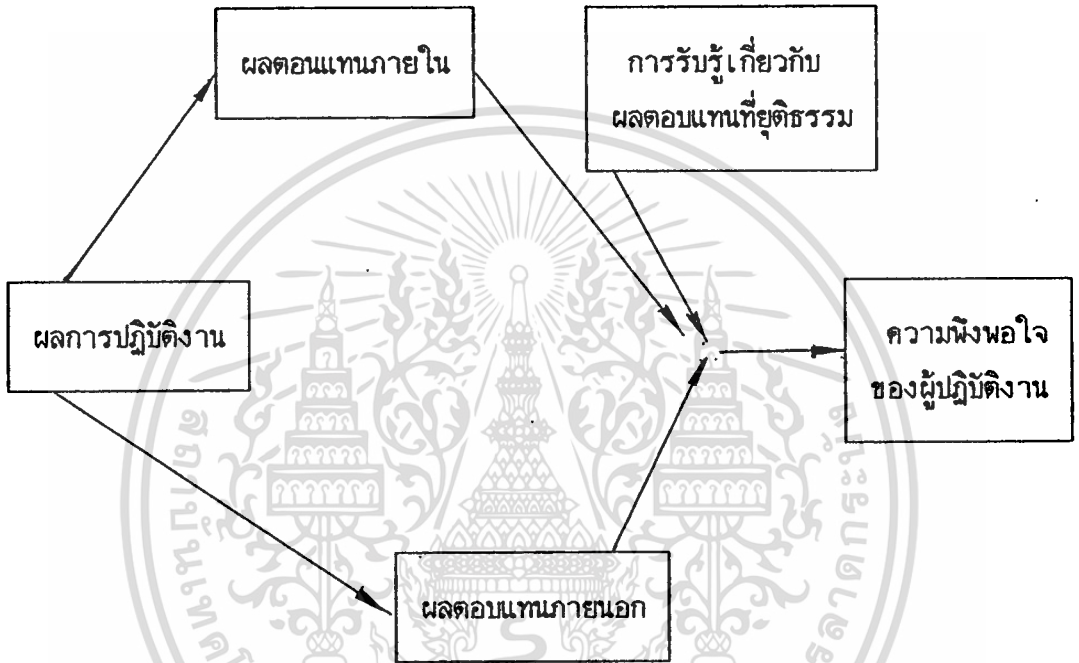
จากแนวคิดดังกล่าว ผู้บริหารที่มุ่งจะเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ก็จะพยายามจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ที่สามารถจะตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ดีจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2. ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ เป็นผลจากการพัฒนารูปแบบจำลองเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการทำงาน โดยตั้งสมมติฐานว่า "ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

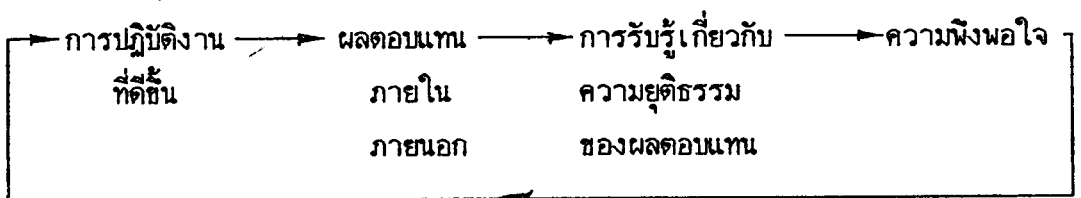
ที่ตีจะนำ ไปสู่ผลตอบแทนเหมาะสม ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ"¹⁸ ดัง จะเห็นได้จากภาพที่ Edward E. Lawler and Lyman W. Porter แสดงไว้ดังนี้¹⁹

แผนภาพที่ 2
แสดงถึงการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน



จากแผนภาพนี้ Davis ได้นำมาปรับให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานที่ดีกับความพึงพอใจในการทำงาน ดังจะปรากฏใน ภาพที่ 3 ต่อไปนี้²⁰

แผนภาพที่ 3
แสดงถึงการปฏิบัติงานที่ดีนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจนี้มีผลย้อนกลับทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Davis ได้อธิบายแผนภาพนี้ว่า การปฏิบัติงานที่ดีนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง ซึ่งจะกลายเป็นผลย้อนกลับที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในอนาคต เมื่อคนปฏิบัติงานได้ดี ก็จะมี ความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น การปฏิบัติงานที่ดีซึ่งนำไปสู่ผลตอบแทนที่สูงขึ้น และถ้าผลตอบแทนนั้นเหมาะสมและยุติธรรม ก็จะทำให้ความพึงพอใจมีมากขึ้น เพราะผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเขาได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ในทางตรงข้าม ถ้าผลตอบแทนไม่เพียงพอกับระดับการปฏิบัติงาน ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ทั้งสองกรณี ระดับความพึงพอใจจะย้อนกลับไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานในอนาคต²¹

สำหรับผลตอบแทนจะมีอยู่ 2 ชนิด คือ ผลตอบแทนภายใน และผลตอบแทนภายนอก ผลตอบแทนภายใน หมายถึง สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะได้รับจากผลการทำงานของเขาเอง อันได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ ผลตอบแทนนี้จะสนองความต้องการในระดับสูง เช่น ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization Need) และจะมีผลโดยตรงอย่างมากต่อการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนผลตอบแทนภายนอก หมายถึง ผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะได้รับจากหน่วยงาน หรือองค์การตามผลของการปฏิบัติงาน อันได้แก่ ค่าตอบแทน โอกาสของการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ฐานะและความมั่นคง ซึ่งสามารถสนองความต้องการระดับต่ำของแต่ละบุคคลได้ และมีผลโดยตรงค่อนข้างน้อยต่อการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงาน

จากแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานทั้งสองรูปแบบดังกล่าวข้างต้น สามารถที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์ต่อกัน ในทางบวก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่างานที่ปฏิบัตินั้นทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทาง ด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะให้เกิดความสมบูรณ์ของชีวิตมากน้อยเพียงใด นั่นคือ สิ่งที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงและจัดให้มีขึ้น ก็คือ องค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และผลตอบแทน เพราะถ้าสามารถจัดได้อย่างเหมาะสมแล้ว ก็จะเป็นสิ่งจูงใจที่ดี ที่จะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจในการทำงานและการปฏิบัติงานที่ดี

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง เป็นที่พึงปรารถนาสำหรับผู้บริหารทุกคน เพราะจะช่วยให้การบริหารงานของผู้บริหารเป็นไปอย่างราบรื่น และการบริหารของบุคลากร ในหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การสร้าง ความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการ เทคนิคและวิธีการ โดยอาศัยการจูงใจเป็น เครื่องมืออันสำคัญ การจูงใจบุคลากรให้ได้ผลนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับ

ความต้องการของแต่ละบุคคล ดังนั้น ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหา (ปัจจัย) ในการจูงใจ (Content Theories) และทฤษฎีที่เน้นกระบวนการในการจูงใจ (Process Theories) จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องศึกษา เพื่อให้มีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1. ทฤษฎีเน้นเนื้อหา (ปัจจัย) ในการจูงใจ ทฤษฎีนี้อธิบายรายละเอียดไว้ดังนี้

1.1 ความหมายของการจูงใจและสิ่งจูงใจ ซึ่ง วิทยุ สาทร ได้กล่าวไว้ว่าการจูงใจเป็นความพยายามอย่างมีระบบของหน่วยงานที่จะลดปัญหาต่าง ๆ ที่เผชิญหน้าบุคลากรบรรจุนใหม่ เพื่อให้เหมือนเขามีความสุข ความพอใจกับงาน และตำแหน่งของเขา²²

ส่วน สมพงษ์ เกษมสิน ได้ให้ความหมายไว้ว่า

การจูงใจเป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ เหตุนี้การจูงใจเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการจูงใจ หมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้ใดแสดงออกหรือปฏิบัติตามต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีได้ทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เอง แต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญ คือ ความต้องการ (Needs)²³

ธงชัย สันติวงษ์ ได้กล่าวถึงการจูงใจคนในการทำงานว่า

ผู้บริหารจำต้องทำการจูงใจให้คนงานทุ่มเทกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ การจูงใจคนในการทำงาน จะมีความหมายในทางที่จะให้ได้ผลงานที่ดีและสูงขึ้น ทั้งนี้ ก็เพื่อประโยชน์ที่จะให้องค์การสามารถมีข้อได้เปรียบในทางต่าง ๆ จากความมีประสิทธิภาพในการทำงานของคนงาน เป้าหมายของการจูงใจ จึงต้องเน้นให้การทำงานของคณงานมีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้²⁴

สำหรับสิ่งจูงใจ เป็นเครื่องช่วยให้การจูงใจประสบผลสำเร็จนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดัง เช่น Good ได้กล่าวไว้ว่า "สิ่งจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ และพลังที่ยั่วยุหรือกระตุ้นให้บุคลากรกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง"²⁵ และ สมพงษ์ เกษมสิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไปว่ากรณินโดยหนังสือ ลึกซึ้งน่าเป็นให้ดัดแปลงเนื้อหา และเพิ่มความรู้ถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้ความหมายไว้ว่า "สิ่งจูงใจ หมายถึง วัตถุประสงค์หรือสภาวะใด ๆ ที่สามารถเร้าให้เกิดการจูงใจ"²⁶

สรุปได้ว่า การจูงใจ เป็นวิธีการที่ผู้บริหารจะนำมาใช้ในการโน้มน้าวจิตใจของบุคลากรในหน่วยงานให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลสำเร็จของหน่วยงาน โดยใช้สิ่งจูงใจเป็นเครื่องมือ

1.2 ทฤษฎีเนื้อหา (ปัจจัย) ในการจูงใจ (Content Theories)

ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหา (ปัจจัย) ในการจูงใจ ได้แก่ ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow, Herzberg, Maclelland และ Alderfer ซึ่ง สมยศ นาวิการ ได้กล่าวว่า "เป็นทฤษฎีที่พยายามชี้ให้เห็นว่า มีปัจจัยอะไรบ้างที่อยู่ภายใต้ตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงาน ที่จะกระตุ้นผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น"²⁷ ทฤษฎีดังกล่าวนี้จะกล่าวถึงความต้องการของบุคคล ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดการกระทำหรือพฤติกรรมให้เป็นไปในแนวทางที่จะนำไปสู่การสนองตอบความต้องการต่าง ๆ ดังนั้น ผู้บริหารที่จะใช้ทฤษฎีเหล่านี้ในการจูงใจ ต้องพิจารณาถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจะได้กำหนดปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลและเป็นตัวกระตุ้นจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานได้ด้วย

ก. ทฤษฎีลำดับความต้องการ Maslow's Need Hierarchy ได้วางหลักไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างที่อยู่ภายใน ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะไม่มีการสิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพล ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว จะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป
3. ความต้องการของมนุษย์ จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำเนิดพฤติกรรมต่อไป

ลำดับความต้องการของมนุษย์ใน Maslow ได้แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ดังนี้คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจความมั่นคง ในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Belongingness Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม

4. ความต้องการที่จะได้รับยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคมและความต้องการในด้านสถานภาพ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด หรือความคาดหวังของตน²⁸

ข. ทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg's Two Factor Theory หรือ ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (Motivation - Maintenance Theory) หรือ ทฤษฎีจูงใจ - สุขอนามัย (Motivation - Hygiene Theory) เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยทั้งสอง ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงาน เกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยจูงใจมี 6 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)

4. ลักษณะงาน (Work Itself)
5. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth)
6. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ส่วนปัจจัยค่าจูน เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยค่าจูนนี้เป็นสิ่งจำเป็น เพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงาน เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น ปัจจัยค่าจูนมี 10 ประการ คือ

1. เงินเดือน (Salary)
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation : Superior)
3. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation : Subordinate)
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation : Peers)
5. สถานภาพทางสังคม (Status)
6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
7. นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration)
8. สภาพการทำงาน (Working Condition)
9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)
10. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)²⁹

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูนตามทฤษฎีของ Herzberg กับความพึงพอใจในการทำงาน จะปรากฏเป็นแนวต่อเนืองสองแนว คือ ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนืองระหว่าง "ไม่มีความพึงพอใจ" กับ "ความพึงพอใจ" ซึ่งหมายความว่า ถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าผู้บริหารนำปัจจัยนี้มาใช้จูงใจผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนปัจจัยค่าจูน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนืองระหว่าง "ความไม่พึงพอใจ" กับ "ไม่มีความพึงพอใจ" ซึ่งหมายความว่า ถ้าในหน่วยงานผู้บริหารไม่ได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าผู้บริหารจัดปัจจัยเหล่านี้ไว้อย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่มีความไม่พึงพอใจในการทำงาน³⁰

ในปี ค.ศ. 1971 Robert Eugene Hammer ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนในชั้นพิเศษ (Special Class Lectures) ในรัฐไอโอวา โดยนำ

ทฤษฎีของ Herzberg มาใช้ จากผลการศึกษาพบว่า

องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงานคือ ความก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจ คือ การควบคุม บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารชีวิตส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน³¹

ในปี ค.ศ. 1973 Thomas J. Sergiovanni ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของครู โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างครูในเขตการศึกษาต่าง ๆ ของ มอนโร เคาน์ตี รัฐนิวเจอร์ซีย์ จำนวน 3,382 คน จากผลการศึกษาพบว่า

1. การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ครูมีความรู้สึกที่ดีต่อความสำเร็จของงาน และการได้รับการยอมรับนับถือในระดับสูงและมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องความไม่ยุติธรรม และฐานะของอาชีพมากที่สุด
4. ผลการศึกษาวิจัยนี้ สนับสนุนทฤษฎีของ Herzberg ที่กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงานแบ่งออกเป็นสองพวก แตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์แบบต่อเนื่อง จะส่งผลไปในทิศทางตรงกันข้ามเสมอ
5. เพศ ตำแหน่ง และประเภทของโรงเรียนที่ทำการสอนไม่มีผลทำให้ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ³²

ในปี ค.ศ. 2519 สุภรณ์ ศรีพิทล ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยใช้ทฤษฎี

สองปัจจัยของ Herzberg สอบถามอาจารย์ในมหาวิทยาลัย จำนวน 120 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. อาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความรู้สึกต่อองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดคือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน รองลงมาได้แก่ ลักษณะของงาน เงินเดือน ตำแหน่งความมั่นคง ความสัมพันธ์ผลในการทำงาน การยอมรับนับถือ สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหารงานและสภาพการทำงานตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างองค์ประกอบ ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ ประสบการณ์ และรายได้ของอาจารย์ ปรากฏว่าตัวแปรทั้ง 3 ส่งผลต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน

3. การหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้งสองกลุ่มคือ ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยตัวจูงปรากฏว่าปัจจัยทั้งสองกลุ่ม มีความสัมพันธ์ขึ้นอยู่กับกันและกันอย่างมาก³³

ในปี พ.ศ. 2521 สาภก จริยวิทยานนท์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันนิตเขตพัฒนาบริหารศาสตร์ (NIDA) โดยใช้องค์ประกอบ 10 อย่างตามแนวทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg คือ ความก้าวหน้าในการงาน นโยบาย และการบริหารงานของสถาบัน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบ เงินเดือน สถานภาพวิชาชีพ การบังคับบัญชา สวัสดิการ สภาพการทำงาน และตัวงานเอง ใช้ประชากร 120 คน สรุปผลได้ว่า

1. อาจารย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง
2. องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานภาพของวิชาชีพ ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เงินเดือน และสวัสดิการ
3. ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. สภาพการทำงาน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน³⁴

ค. ทฤษฎีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของ McClelland (Achievement Motivation Theory)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประการ คือ

1. ความต้องการทางด้านความสำเร็จ (Need for Achievement-n Ach)
2. ความต้องการทางด้านความสำเร็จ (Need for Affiliation-n Aff)
3. ความต้องการทางด้านอำนาจ (Need for Power-n Pow)

McClelland ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการทางด้านความสำเร็จเป็นอย่างมาก ปัจจัยเหล่านี้ คือ

1. บุคคลที่มีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จ ต้องการความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน

2. บุคคลที่มีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จ จะยอมรับความเสี่ยงภัยไม่มากนัก

3. บุคคลที่มีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จ ต้องการสิ่งย้อนกลับที่ได้มาจากผลการปฏิบัติงาน

ความต้องการทางด้านสังคมจะสะท้อนให้เห็นถึงความปรารถนา ที่จะเข้าไปเกี่ยวพันทางด้านสังคมเป็นอย่างมาก จะให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่มีความสำคัญ ดังนั้น ความสัมพันธ์ทางด้านสังคม จะมีความสำคัญมากกว่าความสำเร็จของงานสำหรับบุคคล ดังกล่าว

บุคคลที่มีความต้องการทางด้านอำนาจสูง จะมุ่งอยู่ที่การได้มาและการใช้อำนาจหน้าที่บุคคลดังกล่าวจะให้ความสนใจกับการใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่น และการเอาชนะข้อโต้แย้งต่าง ๆ ³⁵

ง. ทฤษฎี Alderfer's Existence Relatedness - Growth Theory

ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ชั้น คือ

1. ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่จะดำรงชีวิต อันได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

3. ความต้องการด้านความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม และได้รับความสำเร็จในชีวิต ³⁶

ความต้องการตามทฤษฎีนี้ ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่า

1. เมื่อความต้องการในระดับใด ได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น

2. เมื่อความต้องการในระดับใด ได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับต่ำกว่าจะมีมากขึ้น
3. เมื่อความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ได้รับการตอบสนองมาก ความต้องการในระดับสูงกว่าจะมากตามไปด้วย
4. เมื่อความต้องการสูงสุด ได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะแสวงหาความต้องการอื่น ๆ อีก³⁷

2. ทฤษฎีเน้นกระบวนการในการจูงใจ (Process Theories) ทฤษฎีที่เน้นกระบวนการในการจูงใจ ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) และ ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) สมยศ นาวิการ ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการจูงใจ แบบนี้ว่า "เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญในเรื่องที่ว่า คนจะถูกจูงใจด้วยเป้าหมายอะไรและถูกจูงใจอย่างไร ในทัศนะดังกล่าวนี้ ความต้องการจะเป็นเพียงองค์ประกอบอย่างหนึ่ง ในกระบวนการที่บุคคลโดยบุคคลหนึ่ง ใช้ในการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติอย่างไรเท่านั้น"³⁸

2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาจาก Victor H. Vroom โดยได้อธิบายว่า การจูงใจ เป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลมีความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการคาดคะเนของบุคคลนั้น ต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้น รูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้ จึงประกอบด้วย ความพอใจ (Valence) ความคาดหวัง (Expectancy) ซึ่งจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการจูงใจ และผลลัพธ์ (Outcomes)

ความพอใจ หรือ ความรุนแรง (Valence) หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์อย่างหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นจากภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้น ความพอใจของแต่ละบุคคล จึงมีความแตกต่างกัน

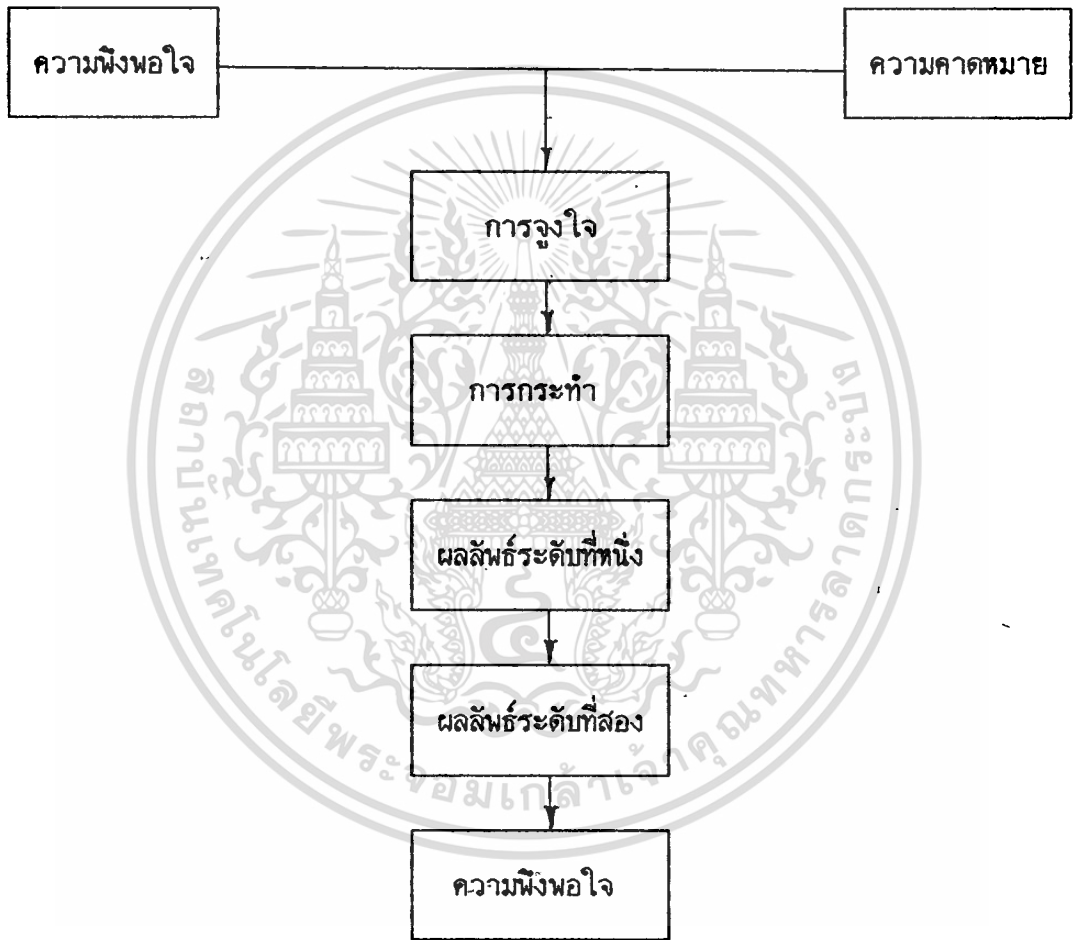
ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้า ว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้น จะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำ ที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่ง จะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจ ผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ คือ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับที่สอง (Secondary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง

กับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง กล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามมาหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งแล้ว³⁹

การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงาน ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จะมีกระบวนการดังปรากฏในแผนภาพ ดังต่อไปนี้⁴⁰

แผนภาพที่ 4
ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ



ดังนั้น ถ้าผู้บริหารจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงาน ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจกับกระบวนการจูงใจดังกล่าวและต้องกระทำในสองสิ่งต่อไปนี้ คือ การเพิ่มคุณค่าของผลลัพธ์ในทางบวก โดยการเพิ่มผลตอบแทนและการทำให้งานกับผลลัพธ์มีความเกี่ยวเนื่องกันให้มากที่สุด จึงจะสามารถทำให้การจูงใจเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานประสบผลสำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาจาก J. Stacy Adams ทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่า ความขัดแย้งหรือความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นทุกครั้งที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ว่าอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงาน (Job Outcomes) กับสิ่งที่ให้กับงาน (Job Inputs) ของเขา เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่อ้างอิงอยู่ในลักษณะของความไม่เสมอภาค บุคคลที่อ้างอิงนี้อาจจะเป็นบุคคลที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน หรือกลุ่มอื่น หรือกลุ่มภายนอกหน่วยงานก็ได้ ดังนั้น สิ่งที่ใช้เปรียบเทียบในทฤษฎีนี้จึงประกอบด้วย ผลลัพธ์ที่ได้จากงาน และสิ่งที่ให้กับงาน

ผลลัพธ์ที่ได้จากงาน (Job Outcomes) หมายถึง รางวัลที่ได้จากความสำเร็จในงานที่ทำ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง การยอมรับ และสถานภาพ

สิ่งที่ให้กับงาน (Job Inputs) หมายถึง ความพยายามการปฏิบัติงาน ทักษะ คุณภาพของผลผลิต ปริมาณของผลผลิต

เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากงาน และสิ่งที่ให้กับงานกับบุคคลอื่นที่มีลักษณะเท่าเทียมกันอย่างคร่าว ๆ ปรากฏว่าอัตราส่วนทั้งสองไม่สมดุลกัน บุคคลนั้น จะได้รับการกระตุ้นหรือจูงใจให้ลดความไม่เสมอภาคลง โดยการเพิ่มหรือลดผลลัพธ์ที่ได้จากงานหรือสิ่งที่ให้กับงาน ในกรณีที่เปรียบเทียบกันแล้วปรากฏว่า อัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงาน กับสิ่งที่ให้กับงานของบุคคลผู้นั้นต่ำกว่าบุคคลที่อ้างอิง บุคคลนั้นก็อาจจะขอให้มีการเพิ่มผลลัพธ์ให้มากขึ้น หรืออาจจะลดสิ่งที่ให้กับงานลง และในทางตรงกันข้าม ถ้าอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงาน กับสิ่งที่ให้กับงานของบุคคลนั้นสูงกว่าบุคคลที่อ้างอิงบุคคลนั้นจะถูกจูงใจให้ลดความไม่เสมอภาค โดยการลดผลลัพธ์หรือการเพิ่มสิ่งที่ให้กับงาน แต่เมื่อเปรียบเทียบแล้วปรากฏว่ามีความเสมอภาคกัน ก็จะเป็นสิ่งจูงใจ ที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงาน⁴¹

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ไม่ว่าผู้บริหารจะใช้ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหา (ปัจจัย) ในการจูงใจหรือทฤษฎีที่เน้นกระบวนการ ในการจูงใจเพื่อเสริมสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม ปัจจัยหรือองค์ประกอบในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารหน่วยงาน และการบริหารงานบุคคลสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบในการปฏิบัติงานยังสามารถใช้ เป็นสิ่งจูงใจ หรือเครื่องล่อใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และใช้เสริมสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานได้ด้วย

สมพงษ์ เกษมสิน ได้แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

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

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้น ในกรณีที่มิผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ อันเป็นวิธีการจูงใจตามแนวความคิดที่ว่า Plus Pay for plus Performance

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุน หรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจ รักงานมากขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จ บำนาญ และค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะของการใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้น ส่วนมากได้แก่ประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefit) ต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non - financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่จะสามารถสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย (Recognition) การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Belonging) โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน (Equal Opportunity) และความมั่นคงในงาน (Security of Work) เป็นต้น⁴²

Chester I. Barnard ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ ซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารหน่วยงานสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ไว้หลายประการคือ

1. สิ่งจูงใจซึ่งเป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกาย ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชมเชย หรือ เป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือส่งเสริมความร่วมมือในการทำงาน มากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส บุคคลจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจซึ่งอยู่ระหว่าง ความมีอำนาจที่สุกกับความท้อแท้ที่สุด ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจ ที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความตึงเครียดในทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันที่มิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงานซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็น ไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงานวิธีทำงาน ให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากรซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกัน ในหมู่ผู้ร่วมงานและกำลังใจในการทำงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการทำงาน⁴³

Charles R. Milton ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ดังนี้

1. ลักษณะงาน หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้ ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำให้สำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ

2. เงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์ หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด ฯลฯ
6. สภาพการทำงาน หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย
7. การนิเทศงาน หมายถึง เทคนิควิธีการของการนิเทศ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางบริหารของผู้นิเทศ
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีที่ดีต่อกัน
9. การบริหารงาน หมายถึง นโยบายการบริหารงาน⁴⁴

Von Haller B. Gilman and Others ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งการงานที่สูงขึ้น
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจที่มีต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน
4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษ ที่หน่วยงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
5. ลักษณะของงานที่ทํา (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงาน และการลาออกจางาน
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอก
หน่วยงาน

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง
อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ เงิน
บำนาญตอบแทน เมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ
ที่อยู่อาศัย วันหยุด ฯลฯ⁴⁵

Edwin E. Ghisselli และ Clarence W. Brown เสนอองค์ประกอบที่ก่อให้เกิด
ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานแตกต่างจากที่ได้กล่าวมาแล้ว คือ

1. ระดับอาชีพ (Occupational Level) หมายความว่า อาชีพนั้นอยู่ใน
ในสถานะหรือความนิยมของคนอย่างไร ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง เป็นที่นับถือของ
คนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงานต่าง ๆ อยู่ในลักษณะสะดวกสบาย เหมาะแก่การปฏิบัติ
3. ระดับอายุ (Age) จากการวิจัยพบว่า บางครั้งก็มีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจในการทำงาน บางครั้งก็ไม่มีความสัมพันธ์ แต่จากการศึกษาพบว่า
ผู้ปฏิบัติงานระหว่างอายุ 25 - 34 ปี และอายุ 45 - 54 ปี มีความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ
4. รายได้ (Finance Incentives) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและ
รายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา (Quality of Supervision)
หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความ
เป็นอยู่ของคนงานย่อมมีผลต่อขวัญและการผลิต⁴⁶

Smith และคณะ ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานไว้
5 องค์ประกอบ คือ

1. ลักษณะของงาน (Work Itself) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวเอง
ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้น
สำเร็จ การรับรู้ หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน
เป็นต้น

2. การบังคับบัญชา (Supervision) ได้แก่ รูปแบบของการบังคับบัญชา การให้คำสั่งให้โทษ การใช้เทคนิคในการบริหาร ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและทักษะการบริหารของผู้บังคับบัญชา

3. รายได้ (Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้

4. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ได้แก่ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) หมายถึง บุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบ ชื่อสัตย์ ซักชวนกันทำงาน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนมิตรภาพที่ดีระหว่างกัน⁴⁷

จึงพอสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น สามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน และองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน โอกาสของการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและความรับผิดชอบ ส่วนองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง ในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ฐานะของอาชีพและรายได้

มาตรการวัดความพึงพอใจ

ในองค์กรทั้งหลายจะต้องมีการวัดความพึงพอใจ เพื่อให้เข้าใจกับแหล่งความพอใจและไม่พอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการปฏิบัติ และเพื่อเรียนรู้ว่าสถานที่ทำงานบริเวณไหนที่ครุมีความพึงพอใจกับการฝึกอบรม การขาดงาน การออกจากงาน และอื่น ๆ เทพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ กล่าวว่า ในการหามาตรการวัดความพึงพอใจนั้น ควรคำนึงความอยู่รอดของชีวิตควบคู่ไปด้วย เพื่อเป็นการเปรียบเทียบระหว่างงานที่ทำ กับความพึงพอใจ เพราะทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด หากคนมีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะทำให้ได้ผลผลิตสูง แต่ในทางตรงข้าม หากคนไม่พอใจที่จะทำงานก็จะทำให้ได้ผลผลิตต่ำ หรืออาจไม่ได้ผลผลิตเลย ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องซับซ้อน และยังมีตัวแปรอื่น ๆ อีก เช่น การเปลี่ยนงาน การขาดงาน อายุ และอาชีพ เป็นต้น⁴⁸

จากความสัมพันธ์ดังกล่าวมาแล้ว เป็นเพียงการวัดความพึงพอใจในการทำงานได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น

สมพงษ์ เกษมสิน ได้เสนอแนวทางการวิจัยดังนี้

1. การสังเกตการณ์ คือ การเฝ้าติดตามดูอย่างเอาใจใส่ ดูความเป็นไป และการเปลี่ยนแปลงของสิ่งที่ต้องการรู้อย่างใกล้ชิดในระยะเวลาที่กำหนดให้เป็นวิธีการเก็บข้อมูลอย่างหนึ่ง มุ่งที่จะทราบความสัมพันธ์ของบุคคลที่ร่วมกันปฏิบัติงาน อยู่ในองค์การ ทำได้โดยการสังเกตสิ่งที่มีอยู่ซึ่งอาจเป็นวัตถุสิ่งของที่ไม่มีชีวิตการเคลื่อนไหว หรือสิ่งที่มีชีวิตในลักษณะโครงสร้างทั่วไป โดยไม่คำนึงถึงการกระทำ และสังเกตเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และดำเนินอยู่ซึ่ง หมายถึง การให้ความสนใจในการกระทำหรือพฤติกรรมของสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสถานที่นั้นในขณะนั้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นการวิจัยที่มีแบบแผน เพื่อให้ตรวจหาข้อเท็จจริงจากภาวะความเป็นอยู่ของสังคม หรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในองค์การ สามารถแสดงข้อเท็จจริงและความจริงที่ว่าบุคคลนั้นมีวิถีชีวิตอย่างไร อย่างไรก็ดีในการสัมภาษณ์ คำตอบที่ได้อาจจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความเห็นแล้ว ยังแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบมีพฤติกรรมที่ต้องการอย่างไร

3. การปฏิบัติการณ์วิจัย เป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ที่นำเอาความรู้ในสาขาวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในทางการบริหารในรูปที่สามารถวัดได้ในเชิงปริมาณ อันเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ⁵⁰

มาตรการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาแล้วนั้นผู้วัดสามารถที่จะเลือกวิธีหนึ่งวิธีใดมาใช้ก็ได้ ขึ้นอยู่กับความสะดวกและโอกาสที่จะใช้เป็นประการสำคัญ

เครื่องมือวัดความพึงพอใจ

Wanous และ Lawer เชื่อว่าการให้คำนิยามของความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป จะทำให้การวัดความพึงพอใจแตกต่างกันด้วย⁵¹ ซึ่งสอดคล้องกับ Wexley และ Yull ได้กล่าวถึงความพึงพอใจสามารถที่จะวัดในสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงย่อมแตกต่างกันในการหาความพึงพอใจของลูกจ้าง สามารถวัดได้โดยการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล หรือพบปะประชุมกัน ส่วนชนิดของแบบสอบถามที่ใช้วัดก็แตกต่างกันออกไปด้วย⁵² และ Howell

ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องที่เปรียบได้กับความรู้ความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดโดยการสอบถามเอาจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยหลาย ๆ ชนิดที่ถูกสร้างขึ้นและได้มาตรฐานที่จะใช้ทำการวัดและสำรวจความพึงพอใจในหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทาง แต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกกล่าวแนวทางวัดได้ 2 แนวทาง ตามแนวความคิดของ Zalezin กับ Christensen แนวแรกเชื่อว่า ความพึงพอใจงานวัดได้จากสถานภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้าน และทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของเขา การศึกษาความพึงพอใจ ตามแนวนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ แนวที่สองเชื่อว่าความพึงพอใจของคนสามารถวัดได้ โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง และได้มีนักวิจัยได้พยายามหามาตรฐานที่จะวัดความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า ดัชนีบ่งชี้ลักษณะงาน (Job Descriptive Index) สร้างขึ้นโดย Smith และคณะ ในปี 1969 ที่มหาวิทยาลัย Cornell Smith และคณะ สร้างเครื่องมือนี้ขึ้นมา โดยอาศัยสมมติฐานที่ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบของงานที่ต่างกัน มักจะทำให้เกิดผลต่างกัน ดังนั้น เขาจึงได้แยกองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานได้

5 องค์ประกอบ คือ

1. ลักษณะงาน
2. การบังคับบัญชา
3. รายได้
4. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
5. เพื่อนร่วมงาน

เครื่องมือ J D I นี้ ได้มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง และมีการยอมรับจากนักวิจัยทั้งหลายเพราะว่าสามารถวัดองค์ประกอบได้เป็นอย่างดี Roberts และ Savage ให้การสนับสนุนโดยกล่าวว่า J D I เหมาะสมกับผู้ตอบที่อ่านหนังสือไม่ค่อยคล่อง หรือคนที่มีความรีบเร่งที่จะตอบแบบสอบถาม⁵³

ในปี พ.ศ. 2527 ไพศาล หวังพานิช ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า

1. ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ อายุ ประสบการณ์ และเงินเดือน
2. มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญในด้านประสบการณ์ในด้านชีวิตสังคมบางด้าน

คือ

2.1 อายุมาก ประสบการณ์ทำงานสูง หรือวัยกลางคน และค่าจ้างสูง มีความพึงพอใจทั่วไป และความพึงพอใจด้านรายได้

2.2 อาจารย์หญิง มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านการบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมากกว่าอาจารย์ชาย

2.3 อาจารย์ที่มีตำแหน่งสูง เช่น ร.ศ., ผ.ศ. มีความพึงพอใจในงานมากกว่าอาจารย์ที่มีตำแหน่งระดับกลาง และระดับสูงมีความพึงพอใจในด้านรายได้มากกว่าระดับผู้ปฏิบัติงาน

2.4 ตำแหน่งที่ตั้งของวิทยาเขต ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่มีบางด้านที่แสดงถึงความพึงพอใจ ถึงอาจารย์ที่มีตำแหน่งสูง หรือปานกลางที่อยู่วิทยาเขตในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจทั่วไปมากกว่า

3. ความสัมพันธ์ในอายุ ประสบการณ์ทำงานกับเงินเดือน มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญกับความพึงพอใจทั่วไป

4. อายุ ประสบการณ์ทำงาน และเงินเดือน ไม่สามารถที่จะเป็นตัวชี้ความพึงพอใจในงานได้⁵⁴

สำหรับข้อดีของเครื่องมือ J D I นั้น สรุปได้ 4 ประการ คือ 1) เป็นแบบสอบถามที่มีข้อความสั้น ง่าย สะดวกในการตอบ ไม่ต้องใช้ความสามารถในระดับสูงที่จะต้องอ่าน 2) สามารถใช้ได้หลากหลายประเภทและหลากหลายอาชีพ 3) ได้ข้อมูลที่กว้างและใช้ได้กับกลุ่มคนขนาดใหญ่ได้ดี 4) ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานที่ทำงานว่าเขามีความพึงพอใจในด้านใดและความพึงพอใจนั้นอยู่ในระดับใด

มีงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผู้วิจัยไว้ดังนี้ ในปี ค.ศ. 1971 Rodney Arlyn Wickstrom ได้ทำการวิจัยหาระดับและสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้นกับ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอน และตำแหน่งหน้าที่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างครู 373 คน โดยวิธีที่ให้ครูบอกถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จากผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาและความรับผิดชอบ ส่วนสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ นโยบายและการบริหารสภาพการทำงานและผลของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของครู สำหรับเพศ และตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอย่างมีนัยสำคัญ⁵⁵

ในปี พ.ศ. 2512 ประศักดิ์ นียากร ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครู ที่สังกัดกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ โดยสำรวจความคิดเห็นของอาจารย์วิทยาลัยครู ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และใช้กลุ่มตัวอย่างอาจารย์จำนวน 507 คน องค์กรประกอบต่าง ๆ ที่นำมาศึกษาค้นคว้า นั้น ได้แก่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การปกครอง บังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย และศักดิ์ศรีของอาชีพรวม 7 องค์กรประกอบ ผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏว่า

1. สภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครูส่วนรวม โดยทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง แต่ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ ความพึงพอใจเฉพาะเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพครูอยู่ในระดับสูง
2. การเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์หญิงกับอาจารย์ชาย อาจารย์ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค อาจารย์ตรีกับอาจารย์โท อาจารย์ตรีกับอาจารย์เอกและอาจารย์โทกับอาจารย์เอก ปรากฏว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือกล่าวได้ว่า สภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูคล้ายคลึงกัน⁵⁶

ในปี พ.ศ. 2518 วีระชาติ แก้วไสย ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์กรประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 375 คน เป็นครูโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด 259 คน สังกัดกรมสามัญศึกษา 65 คน และสังกัดโรงเรียนเทศบาล 51 คน และใช้แบบสำรวจทัศนคติการทำงาน โดยดัดแปลงจากทฤษฎีแห่งความพึงพอใจของ Herzberg ซึ่งประกอบด้วย องค์กรประกอบต่าง ๆ 16 องค์กรประกอบ ผลของการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ครูโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจต่อความสำเร็จของงานในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ความรับผิดชอบ และความปลอดภัยในการทำงาน และมีความพึงพอใจต่อนโยบาย และการบริหารงานในระดับต่ำสุด รองลงมาคือ เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และลักษณะของงาน
2. ผลการเปรียบเทียบปรากฏว่า สังกัด อายุราชการ และวุฒิทางครู โดยส่วนรวม ไม่ทำให้ความรู้สึกต่อองค์กรประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูแตกต่างกัน⁵⁷

ในปี พ.ศ. 2519 มนุญ บุญเชิด ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญศึกษา ประจำจังหวัด ผลของการวิจัยสรุปได้ว่า

1. องค์ประกอบที่ศึกษานิเทศก์รู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นลำดับแรก คือ ลักษณะงาน รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. องค์ประกอบที่ศึกษานิเทศก์รู้สึก ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับ ความก้าวหน้า และความมั่นคงของงานและการบริหาร
3. วุฒิต่างการศึกษา ทักษะในการนิเทศ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และการที่รู้ว่าครูมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อตน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01
4. เพศ อายุ ประสบการณ์ การที่ได้ปฏิบัติงานตรงตามความรู้ความสามารถไม่ส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์แตกต่างกัน

ในปี พ.ศ. 2521 นิยม ศรีวิเศษ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครู เขตการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครู มีความพึงพอใจในปัจจุบันจะยอมรับขอความสัมพันธระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในปัจจุบันความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือน
2. ตำแหน่งและประสบการณ์ มีผลทำให้ความพึงพอใจของครูแตกต่างกัน ส่วนที่ตั้งของ โรงเรียน ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของครูแตกต่างกัน
3. ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอยู่ในเกณฑ์สูงมาก⁵⁹

ในปี พ.ศ. 2523 ไพฑูรย์ กฤษณ์เพชร ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ แลนะเปรียบเทียบระหว่างอาจารย์ในวิทยาลัย เขตหลักกับอาจารย์ในวิทยาเขตสาขา โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างประชากร

คือ อาจารย์ประจำในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้ง 8 วิทยาเขต จำนวน 394 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงาน โดยทั่วไปของอาจารย์อยู่ในระดับปานกลาง
2. องค์ประกอบที่อาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านสถานะทางสังคม และต่ำสุดคือ ด้านสวัสดิการ
3. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ เมื่อจำแนกอาจารย์ตามลักษณะของวิทยาเขต มีความแตกต่างกัน
4. มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน โดยทั่วไปกับองค์ประกอบทุกด้าน แต่มีค่าสหสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
5. องค์ประกอบที่สามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ คือ ความรับผิดชอบ สถานะทางสังคม และการเลื่อนตำแหน่ง ตามลำดับ^{๑๐}

ในปี พ.ศ. 2523 กมล รักษ์สวน ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชากร ซึ่งเป็นอาจารย์วิทยาลัยครูในภาคเหนือทั้ง 8 วิทยาลัย จำนวน 416 คน และใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินค่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัย 9 ประการ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูในภาคเหนือ โดยส่วนรวมทั้ง 8 วิทยาลัย และแต่ละวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูในภาคเหนือ เมื่อเรียงตามอันดับ 1 - 9 ปรากฏผลดังนี้ (1) ลักษณะของงาน (2) ความเจริญก้าวหน้า (3) ความรับผิดชอบ (4) ความสำเร็จในการทำงาน (5) ความสัมพันธ์กับผู้นบังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและนักศึกษา (6) รายได้สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน (7) การได้รับการยอมรับนับถือ (8) สภาพของการทำงาน (9) การปฏิบัติในการบริหารของผู้นบังคับบัญชา
3. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูในภาคเหนือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5^{๑๑}

ในปี พ.ศ. 2523 คำนิง นกแก้ว ได้รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3 โดยใช้องค์ประกอบ

9 ประการ คือ ความล่าช้าของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ใช้กลุ่มตัวอย่างประชากร 504 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครู อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา รู้สึกพึงพอใจในการทำงานมาก ได้แก่ การได้รับความยอมรับนับถือ ความล่าช้าของงาน ความรับผิดชอบและลักษณะของงาน
2. องค์ประกอบที่ทำให้ครู อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา รู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา นโยบายการบริหาร เงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
3. ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างครู เพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันใน 2 องค์ประกอบ คือ ด้านความล่าช้าของงาน และด้านการได้รับความยอมรับนับถือ
4. ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างครู ที่มีอายุราชการต่างก็มีความแตกต่างกันใน 1 องค์ประกอบ คือ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ
5. ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ระหว่างครู ที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในทุกองค์ประกอบ^{๕2}

ปี ค.ศ. 1985 ยาจิ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในมาเลเซีย โดยศึกษาจากอาจารย์ 207 คน ผลการศึกษา พบว่า

1. อาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับทั้งไม่สูงมากและไม่ต่ำมาก
2. อาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำในด้าน ลักษณะของงานความสำเร็จ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ตัวงานเอง สภาพการทำงานความก้าวหน้า สถานภาพ และชีวิตส่วนตัว
3. โอกาสในความก้าวหน้า นโยบายของมหาวิทยาลัยและการบริหาร เงินเดือน การปกครอง บังคับบัญชา เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. เพศ สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษา ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

5. อายุ สถาบัน ระยะเวลาของการบริหาร ความสามารถ และระดับของค่าตอบแทน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน^{๑3}

มาตาเฮรุ ได้วิจัยเกี่ยวกับการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของอาจารย์ ในอินโดนีเซีย ปรากฏผลการวิจัยดังนี้ แรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ส่วนแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจมากที่สุด ได้แก่ สถานะของอาชีพ โอกาสก้าวหน้าและเงินเดือน ตัวแปรด้านสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน^{๑4}

เกษฯ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการดำเนินงานของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้าราชการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าทั้งสามแห่งมีทัศนคติต่อความพึงพอใจในการทำงาน และผลการดำเนินงานของสถาบันของตนในระดับปานกลาง
2. มีความสัมพันธ์อย่างสูงระหว่าง ความพึงพอใจในการทำงานกับผลการดำเนินงานของสถาบันในทางบวก
3. องค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นตัวมุ่งชี้ผลการดำเนินงานของสถาบันนั้น มีทั้งหมด 5 ตัว 4 ตัวอยู่ในกลุ่มของ Hygiene Factor และอีก 1 ตัวอยู่ในกลุ่มของ Motivating Factor^{๑5}

การสอนของครู

การสอนเป็นกระบวนการอย่างหนึ่ง ที่ครูพยายามและตั้งใจที่จะทำให้กระบวนการเรียนรู้ดำเนินไปโดยที่การแสดงถึงความสนใจ การเน้น หรือการอธิบายรายละเอียดของสิ่งที่ต้องการหรือการกระตุ้นการแสดงออก ในรูปของกฏปฏิบัติอย่างมีระบบ อันจะทำให้นักเรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ นักการศึกษาหลาย ๆ ท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสอนไว้หลายลักษณะด้วยกัน เช่น บางท่านเสนอความหมาย หรือเป็นแนวคิดที่จะอ้างอิงไปสู่ด้านอื่น ๆ ของการศึกษา บางท่านก็ให้ความหมายของการสอนไว้เป็นหลักการสำหรับให้ผู้เรียนวิชาขึ้นครูได้นำไปใช้

ความหมายของการสอน

การสอน หมายถึง การจัดกิจกรรมการสอนของครู ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ การวางแผน การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ การควบคุมปฏิบัติการต่าง ๆ ของครูและนักเรียน การตัดสินใจ การวัดผล และการปรับระดับการสอน ให้ดีขึ้นกว่าเดิม^{๑๖}

Kimbell Wiles ได้ให้ความหมายของการสอนเป็น 3 ประการ คือ

1. การสอน คือ การชี้แนะ หมายถึง การช่วยเหลือ แนะนำ จัดหา วัสดุและส่งเสริม ให้คิดทำสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้เรียนอยากทำหรืออยากเห็น
2. การสอน คือ การให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ โดยที่ผู้สอนเป็นผู้รวบรวมความรู้ แล้วจัดความรู้ที่เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ตามความจริง ให้ง่ายและน่าสนใจ เพื่อสะดวกแก่การที่ผู้เรียนจะได้เข้าใจและรับไว้ได้
3. การสอน คือ การแนะแนวทางให้แก่ผู้เรียน โดยใช้วิธีสอนแบบต่าง ๆ และกิจกรรมที่เหมาะสมให้กับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้เจริญงอกงาม และพัฒนาการไปในทางที่พึงปรารถนาสมกับจุดประสงค์ของการศึกษา^{๑๗}

Phillip L. Hosford ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการสอนไว้ว่า การสอน หมายถึง "ความพยายามในการชักจูงผู้เรียนเข้าสู่เป้าหมายที่ต้องการ โดยผ่านทาง การปะทะสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและการสอนนั้น เป็นสิ่งที่ติดตัวคนมาโดยธรรมชาติ และเป็นส่วนหนึ่งของระบบ การเรียนการสอน"^{๑๘} อาจกล่าวได้ว่า การสอน คือ การควบคุมทิศทางของการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม การสอนเป็นการสนับสนุนส่งเสริมให้การเรียนรู้เกิดขึ้นโดยสะดวก รวดเร็วมีประสิทธิภาพ และให้การเรียนรู้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสอนนั้นไม่ใช่เป็นเรื่องของผู้สอนฝ่ายเดียว และการเรียนก็ไม่ใช่เป็นเรื่องของผู้เรียนฝ่ายเดียว แต่ทั้งผู้เรียนและผู้สอน จำเป็นจะต้องทำงานร่วมกัน ในการเรียน การสอน ความหมายของการสอนจึงมองได้ในรูปแบบของการนำไปใช้และการนำไปเกี่ยวข้องกับส่วนอื่น ๆ ของการศึกษา ดังที่ William M Alexander ได้สรุปความหมายของการสอน ในรูปแบบของการนำไปใช้ ควรจะประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. เนื้อหา หมายถึง จะสอนอะไรให้แก่เด็ก ส่วนวิธีสอนก็คือจะสอนอย่างไร

2. จุดประสงค์ของการสอน หมายถึง การเรียนรู้ของเด็ก ส่วนวิธีการสอน ก็คือ ทางที่จะทำให้เด็กบรรลุถึงการเรียนรู้ดังกล่าว

3. ผลที่ได้รับจากการสอน หมายถึง สิ่งที่ปรากฏให้เห็นเนื่องจาก ประสบการณ์การเรียนรู้ ขบวนการสอนก็คือ ทำอย่างไรเด็กจึงจะเกิดประสบการณ์ การเรียนรู้ขึ้น^{๖๐}

Ellis D. Evans ให้ความหมายของการสอนโดยนำไปพิจารณาพร้อมกับความหมาย ของการเรียนการสอน การฝึกหัด การศึกษา โดยกล่าวว่าคำต่าง ๆ เหล่านี้ใช้ปะปนกันไป แต่จริง ๆ แล้วคำต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่เหมือนกันทุกอย่างเสียทีเดียว จะเหมือนกันก็ตรงที่ว่า เป็นความพยายามของคน 1 คน หรือมากกว่านั้น ในอันที่จะชักจูงให้เกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม ดังนั้นเขาจึงให้ความหมายของการสอนไว้ว่า

เป็นการให้ความรู้หรือทักษะแก่ผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ ส่วนการเรียน การสอนนั้นเป็นระบบวิธีการสอน การฝึกหัด มีความหมายถึงการเรียนการสอนที่ บ่งไปในการฝึกหัดเฉพาะอย่างและการศึกษาเป็นความพยายามที่จะดึงเอาความ สามารถที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในออกมา โดยมีส่วนมาจากความสนใจในการเพาะ อบรมทักษะทางใจ ความเข้าใจในแบบอย่างของสังคม และการพัฒนาทาง จริยธรรม^{๖๑}

ซึ่งตรงกับความเห็นของ เปเรอ กูมท์ ซึ่งกล่าวว่า การสอน คือ "การจัด สิ่งแวดล้อมให้นักเรียนกระทบด้วยการอ่าน การฟัง การดู การชิม การคิด การทดลองค้นคว้า การอภิปรายรายงาน เพื่อก่อให้เกิดประสบการณ์ทางการศึกษาแก่นักเรียนตามที่กำหนดไว้ทั้ง ในหลักสูตรและนอกหลักสูตร"^{๖๒}

จากทัศนะต่าง ๆ ของนักการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการสอนนั้น พอจะสรุป ได้ว่า การสอน คือ กระบวนการซึ่งครูและนักเรียนร่วมกันสร้างสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ และรวมถึงการสร้างค่านิยม และความเชื่อต่าง ๆ ในอันที่จะช่วยให้นักเรียนบรรลุถึง เป้าประสงค์ที่วางไว้

ความสำคัญของการสอน

ความสำคัญของการสอน เป็นที่ยอมรับกันว่า การให้การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการอบรมสั่งสอน ถ่ายทอดวัฒนธรรม ประเพณีของสังคม (Socialization) และเสริมสร้างพัฒนาคุณภาพของประชากรให้เป็นไปตามจุดประสงค์ และความต้องการของสังคม ประเทศชาติ

การสอนแบบปฏิบัติมีความสำคัญมาก และมีความสำคัญมาเป็นเวลานานแล้ว เช่น การเรียนการสอนในศาสนาของชาวเอเชีย⁷² การศึกษาด้านอาชีพของชาวกรีกและชาวโรมัน ต่างเน้นความสำคัญของการฝึกฝนการทำได้ ใช้ได้อยู่เสมอ การศึกษาทางด้านศิลปะและดนตรี ก็มุ่งไปที่เขาทำได้ และปฏิบัติได้เป็นหลักสำคัญ ในการศึกษาของทุกวิชาซึ่งต่างก็มุ่งที่การปฏิบัติได้ทั้งสิ้น⁷³

ในการประชุมเชิงปฏิบัติการ เกี่ยวกับการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อ 1-7 พฤศจิกายน 2518 ได้สรุปความสำคัญของงานเชิงปฏิบัติไว้ 4 ประการด้วยกัน คือ⁷⁴

1. เป็นการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์
2. เป็นการขยายและเพิ่มทุนประสบการณ์นอกเหนือไปจากสิ่งที่มีอยู่
3. ช่วยให้นักศึกษามีโอกาสพิสูจน์งาน
4. เป็นการเชื่อมโยงทฤษฎีการเรียนรู้ไปสัมพันธ์กับปัญหาสังคมและช่วยแก้ปัญหาสังคม

ปัญหาสังคม

บุญยศักดิ์ ใจจงกิจ ได้กล่าวถึง การสอนวิชาชีพทางช่างอุตสาหกรรมว่า การสอนเน้นหนักแต่ทางทฤษฎีให้มากอย่างเดียวยหาได้ไม่ ทางที่ถูกการเรียนการสอนที่ดี สมควรที่จะได้มีอุปกรณ์ช่วยสอนที่ดี และมีประสิทธิภาพไว้ใช้ เพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ได้รวดเร็วขึ้น การจัดทำอุปกรณ์การเรียนการสอน จำเป็นจะต้องใช้การศึกษาและวิจัย โดยการนำเอาเทคโนโลยีทางการศึกษาล่าสุดเข้ามาช่วย โดยตั้งเป็นศูนย์หรือหน่วยงานผลิตอุปกรณ์การสอนขึ้นมาใช้ และใช้อุปกรณ์ราคาถูกลงจากภายในประเทศทำ เพื่อช่วยแก้ปัญหาของครูผู้สอน เกี่ยวกับความขาดแคลนอุปกรณ์ เนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอ⁷⁵

การสอนวิชาชีพช่างอุตสาหกรรม แตกต่างไปจากการสอนวิชาสามัญ เพราะการเรียนการสอนวิชาช่างอุตสาหกรรมจะมีทั้งภาคปฏิบัติควบคู่กันไป เพื่อให้นักเรียนมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญตลอดจนมีทัศนคติที่ดีและนำเอาความรู้ความสามารถที่เรียนมาในแต่ละสาขาวิชาชีพ ไปประกอบอาชีพอิสระส่วนตัวได้

W. E. Wagener ได้กล่าวถึง กระบวนการสอนทฤษฎีในทางช่างไว้ว่า ควรจะแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ตามลำดับคือ⁷⁶

1. ทำให้นักเรียนสนใจปัญหา (Motivation) ครูเป็นผู้ยกตัวอย่างปัญหา เพื่อท้าทายความคิดของนักเรียน ทำให้นักเรียนสนใจที่จะเรียนรู้
2. ในเนื้อหา หรือสิ่งบอกกล่าว (Information) ตามวัตถุประสงค์ของบทเรียนเพื่อนำสิ่งบอกกล่าวนั้นมาแก้ปัญหา โดยจะต้องยึดหลักปฏิบัติดังนี้
 - 2.1 สอนจากสิ่งง่าย ๆ ไปหาสิ่งยาก
 - 2.2 สอนจากสิ่งที่มองเห็น หรือทำการทดลองให้เห็นไปสู่นิยามและหลักการ
 - 2.3 สอนจากสิ่งที่ทราบแล้ว ไปยังสิ่งที่ยังไม่ทราบ
 - 2.4 สอนให้นักเรียนสามารถเอาความรู้ไปใช้กับปัญหาที่แตกต่างออกไปจากที่สอน (Transfer)
3. ให้นักเรียนทำแบบฝึกหัด (Application) ผูกกับปัญหาหลังจากได้เรียนรู้ในสิ่งซึ่งสอนไปแล้ว
4. ต้องมีขบวนการวัดผล (Evaluation) เพื่อวัดว่าสิ่งที่นักเรียนได้เรียนรู้ นั้น สำเร็จผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ มีปัญหาหรือยังไม่เข้าใจในเรื่องใดบ้าง เพื่อจะได้ทำการตรวจปรับ (Feedback) ในการเรียนการสอน บรรลุตามวัตถุประสงค์

ส่วนกระบวนการสอนภาคปฏิบัตินั้น แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน เช่นเดียวกัน ตามวิธีของ TWI - Method (TWI = Training Within Industry) โดยต้องปฏิบัติตามลำดับต่อไปนี้⁷⁷

1. เตรียมการสอน โดยผู้สอนเตรียมแบบ เตรียมอธิบายลักษณะงานที่จะให้นักเรียนทำ เตรียมวิธีการที่จะเร่งเร้าความสนใจให้นักเรียนอยากทำ และให้เข้าใจงานนั้นให้ดีเสียก่อน ขั้นตอนนี้เป็นหน้าที่ของผู้สอน นักเรียนเป็นผู้ฟัง
2. ครูทำให้อู ครูผู้สอนจะต้องสาธิตวิธีทำงานให้นักเรียนทำงานที่ถูกต้องหรือสอนทักษะใหม่ให้นักเรียนดูพร้อมการอธิบายด้วยคำพูดที่ชัดเจน ขั้นตอนนี้นักเรียนเป็นผู้ดูและสังเกต
3. นักเรียนทดลองทำ นักเรียนเริ่มทดลองทำตามวิธีที่ครูได้สาธิตไว้ ครูจะต้องคอยควบคุมช่วยเหลือหรือแก้ไขและแนะนำวิธีที่ถูกแก่นักเรียน