

## บทที่ 2

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ โดยจะนำเสนอเป็น 7 ส่วน ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 1.4 การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับครูแนะแนว
4. บทบาทหน้าที่ของครูแนะแนว
5. นโยบายเกี่ยวกับการแนะแนวของคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ
  - 5.1 จุดมุ่งหมาย
  - 5.2 หลักในการจัดบริการแนะแนว
  - 5.3 หลักในการบริหารงานแนะแนวในโรงเรียน
6. โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความหมาย ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

### ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้หลายทัศนะด้วยกัน ดังนี้

เฟรดแมนและอาร์โนลด์ (Feldman and Arnold, 1983, p. 192) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือสิ่งที่แสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดของบุคคลต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่ สอดคล้องกับคำกล่าวของวูรัม (Vroom, 1964, หน้า 99) ที่ว่า เจตคติทางบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงานและเจตคติทางลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในงานนั้น ส่วน ฮูลิน (Hulin, 1966, หน้า 185 - 192) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานต้องรวมถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นของคณงานต่อการสนองตอบในการทำงาน มีความโน้มเอียงที่จะอยู่กับงานในปัจจุบัน เช่นเดียวกับ แคทซ์ และคาห์น (Katz and Kahn, 1966, p. 181) ที่กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความรู้สึกเต็มใจที่จะคงทำงานอยู่ที่เดิมแทนที่จะออกไปในขณะที่ ฮอลเลย์และ เจนนิ่งค์ (Holley and Jenninge, 1983, p. 74) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดีซึ่งจะนำไปสู่รางวัลหรือผลตอบแทนเช่น การได้รับการยอมรับ เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ลอว์เลอร์ (Lawler, 1977, p. 79) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานว่า จะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่นคือผลตอบแทน บุคคลจะรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทนที่ได้รับ โดยการเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่คนอื่นได้รับ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจนี้จะย้อนกลับมามีผลต่อการปฏิบัติงานอีก ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 143) ที่ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน บลัมและเนย์เลอร์ (Blum and Naylor, 1968, p.364) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นผลรวมของทัศนคติต่างๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงานและเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความเหมาะสมของปริมาณงานและความสัมพันธ์ทางสังคม ในขณะที่ มนุญ ณะวัฒนา (2521, หน้า 187) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงาน เป็นผลที่เกิดจากการมีทัศนคติต่าง ๆ ตามความรู้สึกในวงแคบ ทัศนคตินี้เกิดจากลักษณะของงานและองค์ประกอบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การควบคุมดูแล ความแน่นอนในการจ้าง สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้า การยอมรับในความสามรถ การประเมินผลการทำงานอย่างยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมและการชำระสะสางความทุกข์ให้ได้ทันที่ ซึ่งคล้ายกับกิลเมอร์ (Gillmer, 1966, p. 254 -

255) ที่ให้ความหมายว่า ผลของเจตคติต่างๆ ที่บุคคลมีต่อองค์ประกอบของงาน มีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ได้รับการยกย่อง ความรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และสมิธ (Smith, 1982, p. 80) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความพอใจของบุคคลกับผลของงาน ผลประโยชน์ส่วนตัวและโอกาสที่ได้

จากแนวคิดและความหมายต่างๆดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง การตอบสนองทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล สภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจ ความรู้สึกชอบทำให้มีความสุขในการทำงาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จ มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ผลตอบแทนที่ได้รับ ไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากหน้าที่การงานนั้น

#### **ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน**

ในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความสำเร็จของงานถ้าบุคคลได้ทำงานที่พึงพอใจย่อมจะได้ผลมากกว่าการที่ต้องปฏิบัติงานที่ไม่พึงพอใจ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2513, หน้า 494 - 495) หากหน่วยงานใด เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงาน ความพึงพอใจจะช่วยเสริมความรู้สึกอันมีคุณค่าให้คนทำงาน เป็นแรงหนุนให้คนตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ มีความสุขในการทำงาน มีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงานแม้ว่างานนั้นจะยุ่งยากมากก็ตาม ทำให้สามารถลดโอกาสการเป็นปฏิปักษ์ต่องาน ลดการขาดงาน ลางาน การมาทำงานสาย มีความรับผิดชอบ และอุทิศเวลาให้แก่งาน สิ่งที่มีมักจะพบอยู่เสมอ คือ ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มักจะคิดปรับปรุงงานของตนเอง ทำงานอย่างสนุกสนาน มีความรักดีต่อหน่วยงานสูง (ทองอินทร์ วงศ์โสธร, 2523, หน้า 59) เพิ่มความสนใจในงานที่ทำ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ผลผลิตของงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น หน่วยงานหรือองค์การมีความมั่นคง (พงษ์ชัย คำเมรุ, 2534, หน้า 10-11) ตรงกันข้ามหากบุคคลในหน่วยงานใดไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเป็นมูลเหตุที่ทำให้ผลงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลางาน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางวินัยหรือปัญหาอาชญากรรมได้ (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 141 - 143)

จากเหตุผลดังกล่าวจะชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลมีความสำคัญมาก หากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วย่อมก่อให้เกิดผลดังนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความ

สามารถ สนใจ เห็นคุณค่าของงานและอุทิศเวลาให้แก่งาน ผลผลิตของงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หน่วยงานหรือองค์กรมีความมั่นคงเพราะบุคลากรมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานสูง

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ช่วงต้น ปี คศ. 1900 คิดว่าบุคคลที่ปฏิบัติงานต้องการสิ่งตอบแทน คือ เงิน ต่อมาในปี คศ. 1972 พบว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน คือ ความสัมพันธ์และความรู้สึกของบุคคล ดังนั้นการบริหารงานในปัจจุบันจึงคำนึงถึงทัศนคติและความรู้สึกของบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญ กิบสัน, อีวานเชวิกและดอนเนลลี (Gibson, Ivancevich and Donnelly, 1982, p. 80) ให้ทัศนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาปฏิบัติงานโดยมีลักษณะส่วนตัว คือ การรับรู้ เจตคติ บุคลิกภาพและการศึกษาตัวแปรต่างๆ ภายในหน่วยงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลเพิ่มขึ้น คือลักษณะของงานที่ทำ โครงสร้างของงาน การบริหาร การบังคับบัญชา และความผูกพันกับสมาชิกภายในกลุ่ม สิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลอยู่ในภาวะขาดแคลนสิ่งที่ต้องการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคม บุคคลจะแสวงหาวิธีการที่จะได้มาโดยใช้ประสบการณ์ในอดีต โอกาส ความพยายามในการทำงานปรากฏออกมาเป็นผลการปฏิบัติงาน เมื่อผลงานถูกประเมินแล้วจะนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน ทำให้เกิดตัวแปรสุดท้ายของกระบวนการนี้คือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน มนุษย์ ดนะวัฒนา (2521, หน้า 187) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานที่เกิดจากลักษณะงานและองค์ประกอบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การควบคุมดูแล สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้า การประเมินผลงานที่ยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมในหน่วยงาน นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบส่วนตัวอีกคือ อายุ สุขภาพ ธรรมเนียมและความปรารถนาต่างๆ ในขณะที่ ฮาร์เรล (Harrell, 1972, p. 260 - 274) กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำ เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ ระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย งานที่ต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน ความสามัคคีปรองคองของสมาชิกมีส่วนในการนำไปสู่ความสำเร็จของงาน อายุมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์และระยะเวลาในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจ

มากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่มีบุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน ในด้านการศึกษา งานวิจัยหลายชิ้นพบว่านักวิชาการวิชาชีพเช่น แพทย์ วิศวกร ทัศนศาสตร์ มีความพึงพอใจในงานที่ทำสูงกว่าคนงานและพนักงาน ลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป สำหรับเขาวินิจฉัย ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน เช่น พนักงานในโรงงานที่มีเขาวินิจฉัยสูงแต่ต้องทำงานที่เป็นงานประจำ มักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่ายเพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายความสามารถ ระดับเงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพและสามารถหาปัจจัยที่สำคัญแก่การดำรงชีวิต ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บุคคลที่ได้ทำงานที่ตนเองมีความสนใจจะเกิดความสุขและพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่ความสนใจไม่ได้อยู่ที่งาน นอกจากนี้แรงจูงใจในการทำงาน ความต้องการของบุคคลผู้ทำงานเองจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the job) ได้แก่ ลักษณะงานที่น่าสนใจ ท้าทายความสามารถ งานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ความแปลกของงาน จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ผู้ที่มีตำแหน่งทางหน้าที่การงานมีฐานะทางวิชาชีพสูงจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีฐานะทางวิชาชีพต่ำ โครงสร้างของงาน มาตรฐานในการปฏิบัติงานมีความชัดเจน ข้อมลสะดวกในการปฏิบัติงานและส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน งานที่มีการจ้างงานตลอดชีวิตจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะได้เลื่อนสู่ระดับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น โอกาสได้รับการศึกษาเพิ่มพูนความรู้มากขึ้นจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ ได้แก่ อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุม สั่งการให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สภาพการทำงาน บุคคลที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อม มีความสะดวกสบาย จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บุคคลที่มีขวัญกำลังใจดีจะมีความรับผิดชอบในการทำงานสูงและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การนิเทศงาน การได้รับการชี้แนะในการทำงาน การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความศรัทธา ความเข้าใจกันกับผู้บริหาร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพราะจะทำให้บุคคลมีความสุข เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน

เช่นเดียวกับ เอ็ดวิน (Edwin, 1976, p. 1302) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยตัวงาน ได้แก่ ความน่าสนใจ ความยากง่ายของงานโอกาสที่จะสำเร็จ

วิธีการทำงาน การควบคุมการทำงาน โอกาสศึกษา งาน จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมในการจ่ายเงินเดือนของหน่วยงาน ความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับคำชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความไว้วางใจ ผลประโยชน์เกื้อกูล บำเหน็จบำนาญสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สภาพการทำงาน ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้ง รูปแบบการก่อสร้างของอาคารสำนักงาน ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก การนิเทศงาน ได้แก่ วิธีการ เทคนิคในการนิเทศ การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้นิเทศและทักษะในการบริหารของผู้นิเทศ เพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน มิตรภาพ ความสามัคคีและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความเอาใจใส่ต่อบุคลากรและนโยบายการบริหารของหน่วยงาน

สอดคล้องกับความคิดเห็นของ เรอโบและพอปเปลตัน (Rebeaue and Poppleton, 1978, p. 158 - 159) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามี 2 ลักษณะ คือลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ระดับการทำงาน เนื้อหาของงาน พฤติกรรมการบริหารงานและลักษณะที่เกี่ยวกับบุคลากร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สุขภาพจิต สมยศ นาวิการ (2525, หน้า 434 - 445) กล่าวถึงปัจจัยเบื้องต้นที่ใ้รู้งใจใ้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้า เงินความท้าทายของงาน การมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน ความมั่นคงของงาน สถานภาพอำนาจ ความรับผิดชอบ การยกย่องและความเป็นอิสระภาพ

จากทัศนะของนักวิชาการทั้งหลายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลมี 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ความสนใจในงาน ระดับเงินเดือนและแรงจูงใจในการทำงาน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความเข้าใจอันดีกับผู้บริหาร นโยบายและความมั่นคงของงาน

#### **การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

หน่วยงานและองค์กรจะต้องคำนึงถึง การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความราบรื่นและเรียบร้อย นักจิตวิทยาสังคมได้ศึกษาวิจัยทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานและทั้งพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออก สรุปได้ว่าเป็นผลมาจากแรงจูงใจในการทำงาน วิธีการจูงใจเป็นเทคนิคและวิธีการหนึ่งที่ผู้บริหารใช้ในการบังคับบัญชาและกระตุ้นใ้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในการจูงใจที่คั้นั้นต้องคำนึงถึง สิ่งจูงใจด้วย

( กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534, หน้า 350 ) สิ่งจูงใจมีได้ทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญคือ ความต้องการ ( สมพงษ์ เกษมสิน, 2513, หน้า 298 ) ดังนั้นในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้น จึงควรคำนึงถึง แรงจูงใจในการทำงาน วิธีการจูงใจในการทำงาน สิ่งจูงใจในการทำงาน และความต้องการของมนุษย์ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ( Motivation at Work ) นั้น มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลายคน ดังนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 129 ) อธิบายว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นพลังที่ชี้และนำไปสู่เป้าหมายของการทำงาน ส่วน สมิธ (Smith, 1982, p. 80) กล่าวว่า เป็นความโน้มเอียงของบุคคลที่ชอบในการทำงาน รงชัย สันติวงศ์ (2535, หน้า 114) แสดงความคิดเห็นว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่ละคนซึ่งมีผลต่อการทำงาน ในขณะที่ สมพงษ์ เกษมสิน (2531, หน้า 298) กล่าวถึงแรงจูงใจจะทำให้บุคคลเลือกแสดงพฤติกรรมเพื่อสนองตอบต่อสิ่งเร้าในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ถ้าบุคคลสนใจในสิ่งใดก็จะมี ความพอใจที่จะทำสิ่งนั้นและพยายามทำให้เกิดผลดีที่สุด ถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานจะทำงานด้วยความทุ่มเท กิลฟอร์ด และ เกรย์ (Guilford and Gray) อ้างใน กิติพันธ์ รุจิรกุล (2529, หน้า 100) ได้แยกแรงจูงใจออกเป็น 3 ประการ คือ แรงจูงใจทางด้านสรีรวิทยาหรือด้านร่างกาย เช่น อารมณ์ แรงผลักดัน แรงขับ จิตสำนึกและความต้องการ (Need) แรงจูงใจทางด้านจิตใจเช่น แรงกระตุ้น ความปรารถนา ความรู้สึก ความต้องการ (Want) ความอยาก ความประสงค์ ความพยายามที่จะค้นพบและแรงจูงใจทางด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ผลประโยชน์ ความตั้งใจ ทัศนคติ เป้าหมาย ความมุ่งหวังและรางวัล

ปราณี รามสูต (2527, หน้า 124 -125) กล่าวถึงแรงจูงใจในทางจิตวิทยาว่าแบ่งได้ 2 แบบ คือ แบ่งตามลักษณะการเกิด ได้แก่ แรงจูงใจอันเนื่องมาจากความต้องการทางกาย (Physical Need) แรงจูงใจอันเนื่องมาจากความต้องการทางสังคม (Social Need) แรงจูงใจส่วนบุคคล ซึ่งพัฒนามาจากความต้องการทางกายและทางสังคม แบ่งตามลักษณะกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมาย ได้แก่ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เช่น ทัศนคติ ความสนใจ ความคิดเห็น ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่คงทนถาวร แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เช่น การได้รับรางวัล การถูกลงโทษ เกียรติยศชื่อเสียง คำยกย่องชมเชย ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่ไม่คงทนถาวรเพราะบุคคลมักจะแสดงพฤติกรรมในเวลาที่ต้องการเงิน เกียรติ คำยกย่องหรือเพื่อหลีกเลี่ยงการถูกลงโทษเท่านั้น กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534, หน้า 352 - 354) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานอาจเกิดขึ้นได้หลายตัวแปร ทั้งที่เป็นปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ตัวแปรปัจจัยภายในเป็นตัวแปรส่วนบุคคล (Individual Variables) ได้แก่ ลักษณะส่วนตัวทางด้านร่างกายและความเป็นอยู่เช่น เจตคติ ความถนัดตามธรรมชาติ บุคลิกภาพ ความ

สนใจ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ และฐานะความเป็นอยู่ ที่มีลักษณะเป็นส่วนตัวไม่เหมือนกับคนอื่น ๆ ตัวแปรภายนอกเป็นตัวแปรตามสภาพการณ์ ได้แก่สภาพแวดล้อมทางกายภาพและงานที่ทำอันหมายถึง ความยากง่ายของงานที่ทำ อุปกรณ์ช่วยทำงาน อาคารสถานที่ทำงาน เลือกรบบงาน ความเพียงพอของแสงสว่างและสภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ลักษณะการแบ่งงาน อำนาจหน้าที่ในการสั่งงาน การดำเนินงาน จำนวนบุคลากรในองค์การ สอดคล้องกับ มาลินี จูฑะรพ (2537, หน้า 138) ที่ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นแรงจูงใจที่เกิดภายในตัวบุคคล เกิดขึ้นจากความรู้สึก มีผลต่อการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งตามความต้องการหรือตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ได้แก่ ความสนใจ ความอยากรู้อยากเห็น ความรัก ความเห็นอกเห็นใจ ความสำเร็จ ความหิว ความต้องการ ความพอใจและความศรัทธา แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากภายนอกตัวบุคคล มีผลต่อการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามความต้องการ ได้แก่ การแข่งขัน การร่วมมือ การให้รางวัล การลงโทษ ฯลฯ

จากทัศนะความคิดเห็นดังกล่าว สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นพลังชี้และนำไปสู่เป้าหมายของการทำงาน แรงจูงใจเกิดขึ้นจากความต้องการทางกายและความต้องการทางสังคม ทั้งแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายในเหล่านี้มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ในหน่วยงานหรือองค์การ อันนำไปสู่คุณภาพและประสิทธิภาพของผลงาน

วิธีการจูงใจในการทำงานเป็นการชักนำให้บุคคลมุ่งมั่นต่องาน เป็นเทคนิคการบริหารงานบุคคล ที่จะทำให้บุคคลใช้ความสามารถของตนให้เกิดประโยชน์ ได้ผลงานสูงหรือเพิ่มพูนมากขึ้นซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534, หน้า 354) ในการจูงใจนั้นจำเป็นต้องพิจารณาถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดการกระทำ เนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากสาเหตุและเป้าหมายที่ต่างกัน เพราะ พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีสาเหตุหรือมีแรงกระตุ้นอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้น การจูงใจจึงมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับพฤติกรรมของบุคคล (Gibson, Ivancevich and Donnelly, 1982, p. 320) สิ่งที่จะช่วยสร้างความจูงใจให้บุคคลทำงานและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไปพร้อมๆ กัน คือ หน่วยงานควรจะมีคนไม่มากจนเกินไป เพื่อให้พนักงานได้สังสรรค์กันทั่วถึงและไม่ควรจัดงานให้บุคคลทำคนเดียวโดยสิ้น โคนเพราะจะทำให้เกิดการเบื่อหน่าย มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างงาน การพิจารณาชื่อ ตำแหน่งต่างๆ ให้เหมาะสม และพยายามให้สายบังคับบัญชาามีขนาดสั้น ไม่แบ่งงานเฉพาะมากเกินไป การทำงานซ้ำแล้วซ้ำอีกจะทำให้เกิด

ความเบื่อหน่าย พนักงานขาดความภาคภูมิใจในตนเองและไม่มีโอกาสเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ งานที่เหมาะสมควรมีการกระจายอำนาจ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าวิธีการูงใจมีความสำคัญในการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามความต้องการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นอย่างมากและในการใช้วิธีการลูงใจนั้นควรเลือกใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล

สิ่งจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่จะใช้เป็นพลังกระตุ้นภายในให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือยับยั้งมิให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นปฐมเหตุที่ทำให้เกิดผลต่างๆ ในพฤติกรรมของการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน เป็นสิ่งจูงใจที่สามารถนำไปใช้ก่อนข้างจะได้ผลดี ได้แก่ ค่าจ้างและเงินเดือน ค่าตอบแทนสำหรับการปฏิบัติงาน โดยถือเกณฑ์ชั่วโมงการปฏิบัติงานเป็นหลัก การจ่ายอาจจะเป็นระยะเวลา รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือนหรือจ่ายตามจำนวนชิ้นของงาน ตามข้อตกลงในการจ้างนั้น การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนนี้เป็นสิ่งที่ใช้ได้ผลและใช้กันแพร่หลายที่สุด โบนัส เงินพิเศษที่องค์กรจ่ายตอบแทนให้แก่พนักงานเป็นกรณีพิเศษ อาจจ่ายให้เป็นกลุ่มหรือจ่ายเป็นรายบุคคล โบนัสจะไปช่วยเสริมสร้างให้เงินเดือนหรือค่าจ้างสูงขึ้น อาจจะทำให้คนงานมีความมั่นคงทางการเงิน เป็นการจูงใจให้ทำงานโดยไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับค่าครองชีพของตน ซึ่งจะทำงานได้ผลและมีประสิทธิภาพขึ้น การแบ่งปันผลกำไร คือการจ่ายค่าแรงงานให้กับลูกจ้างที่นอกเหนือไปจากการจ่ายค่าจ้างปกติ เป็นการให้ในกรณีพิเศษเพื่อเป็นการตอบแทนที่ได้ร่วมปฏิบัติงานด้วยกันมา การให้บ้านหนึ่ง คือเงินก้อนซึ่งมอบให้หลังจากออกจากการทำงาน โดยพิจารณาจากการทำงานมานาน ไม่มีความผิดให้ปรากฏ และผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ บ้านานู เป็นการมอบให้แก่คนที่ทำงานมานานจนอายุมากครบกำหนดเวลาหนึ่งที่ต้องการพักผ่อนในชีวิตบั้นปลาย การให้บ้านานูจะเป็นเงินรายเดือน การจูงใจทางบ้านานูนี้ใช้ได้ผลดีในประเทศไทย เป็นสิ่งจูงใจให้คนสนใจที่จะเข้าทำงานในองค์กรหรือหน่วยงาน การให้ผลประโยชน์เกื้อกูล อาจอยู่ในรูปของสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล การจัดกองทุนสงเคราะห์ สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน เป็นสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานเช่นกัน เป็นสิ่งจูงใจเพื่อกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานแต่เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกันจึงต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับบุคคล ลักษณะของการทำงานและระดับของตำแหน่งหน้าที่การงาน ได้แก่ การยกย่องและการยอมรับนับถือ เป็นสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้ผลดีเด่น ควรที่จะได้รับการยกย่องชมเชย จะต้องกระทำให้ถูกต้องตามกาลเทศะและด้วยความจริงใจ สิ่งจูงใจนี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจ รักงาน และจูงใจให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติตามในทางที่ดีงาม เป็นการเสริมสร้างสามัคคีธรรมให้แก่หมู่คณะอีกด้วย การมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ

เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญ ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของคนงานมาก ถ้าขาดสิ่งนี้แล้วคนงานจะไม่มี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานหรือผลผลิตลดต่ำและทำลายสามัคคีธรรมในหมู่คณะได้ การแข่งขัน เป็นสิ่งจูงใจในการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมตามท้องที่การปรารถนาได้เป็นอย่างดี คนงาน อาจแข่งขันกับตัวเอง กับเพื่อนร่วมงานหรือระหว่างกลุ่ม การเข้ามามีส่วนร่วม เป็นสิ่งจูงใจที่ดีที่สุด อย่างหนึ่ง เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ชอบการคบหาสมาคม ต้องการให้คนอื่นรัก ชอบเข้าร่วมใน กิจกรรมต่างๆที่ตนสนใจ จึงเป็นส่วนช่วยกระตุ้นให้บุคคลคนมีความตั้งใจและเต็มใจทำงาน ช่วยลด ความรู้สึกต่อต้านในการปฏิบัติงานให้เหลือน้อยที่สุด โอกาสก้าวหน้า เป็นการให้โอกาสในการเลื่อน ชั้น เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ให้โอกาสได้ก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติอยู่ ให้โอกาสได้รับความรู้ ความสามารถในการทำงานจากการฝึกอบรมหรือแสวงหาความรู้ได้เต็มที่ ความยุติธรรมเป็น สิ่งจูงใจที่ทำให้มีความรู้สึกเท่าเทียมกันทุกคน ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง ไม่มีการเหลื่อมล้ำค่าสูง ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดเจตคติที่ดีในการทำงาน

สิ่งจูงใจนี้ บางอย่างจะมีผลทางบวก หากหน่วยงานหรือองค์การสามารถจัดหาให้ได้จะเกิด ผลคือก่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นอย่างมาก แต่สิ่งจูงใจบางอย่างจะทำให้ เกิดปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่พึงปรารถนาตามมา เช่น การลงโทษจะทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ ทำให้เกิด พฤติกรรมก้าวร้าวและรุนแรงมากยิ่งขึ้นก็เป็นได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรระมัดระวังในการเลือกใช้สิ่ง จูงใจด้วยความรอบคอบและเหมาะสมกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งเกี่ยวกับความต้องการนี้ ได้มีผู้ ให้ความคิดเห็นไว้หลายทัศนะ เช่น มาสโลว์ (ฮ้างใน ปรานี รมมสุต, 2527, หน้า 125) กล่าวว่า แรงจูงใจเกิดจากความต้องการ (Needs) ของร่างกาย ซึ่งจะทำให้เกิดแรงขับ (Drives) มาสโลว์ชี้ให้ เห็นว่า บุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะสนองตอบตามความต้องการเฉพาะอย่าง ทำให้บุคคล แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมาย (Goal) และจุดมุ่งหมายที่เกิดจากความต้องการ ดังกล่าว คือ สิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรม

มาสโลว์ ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการไว้ 5 ประการดังนี้

1. ความต้องการทางสรีรวิทยา (Physiological Needs) เป็นความต้องการแห่งชีวิตทั่วไป เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ฯลฯ เป็นความต้องการให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้และยังมีความต้องการอื่นๆ อีก เช่น การสืบพันธุ์ การพักผ่อน ฯลฯ สิ่งที่หน่วยงานหรือองค์กรควรจะหาทางตอบสนองความต้องการ ในขั้นนี้ คือ กำหนดค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสม เป็นธรรมเนียมและมีมาตรฐาน เพื่อจูงใจพนักงาน ให้พอใจเลี้ยงตัวเองและอยู่กับหน่วยงานหรือองค์กรได้ มีเงินโบนัสหรือเงินตอบแทนพิเศษ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ จัดหาเครื่องแบบหรือผ้าตัดเครื่องแบบ หรือค่าสมนาคุณเป็นค่าตัดเครื่องแบบให้แก่

พนักงานตามความเหมาะสม จัดสวัสดิการบ้านหรือที่พักให้หรือให้เบิกค่าเช่าบ้านได้ในอัตราที่เหมาะสม จัดเลี้ยงอาหารหรือจัดให้เฉพาะข้าวหรือจ่ายเป็นค่าอาหารบางมื้อให้ จัดให้มีสถานพยาบาลหรือให้เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ จัดให้มีรถรับ - ส่ง พนักงาน จัดให้มีสนามกีฬา สโมสร เพื่อการออกกำลังกายและการนันทนาการ

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs and Need for Security) มนุษย์มีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยและหลักประกันในชีวิตที่แตกต่างกันออกไป เช่น การมีอาชีพที่มั่นคงและแน่นอน มีการออมทรัพย์ สะสมทรัพย์ ตลอดจนการกระทำต่างๆ เพื่อให้ห่างจากภัยอันตรายและโรคภัยไข้เจ็บ จะเห็นได้ชัดจากการที่พนักงานมีการออมทรัพย์ การประกันสุขภาพ การประกันชีวิต ดังนั้นในหน่วยงานหรือองค์กรควรจัดสนองความต้องการในขั้นนี้ คือ ให้หลักประกันในการจ้างงานที่เป็นธรรม กำหนดวิธีการให้ลูกจ้างรายวัน รายเดือน ได้มีโอกาสสรรจบุเป็นลูกจ้างประจำ ประกาศนโยบายและข้อบังคับขององค์การให้ทราบโดยทั่วกัน จัดให้มีระบบประกันภัยสังคมตาม พ.ร.บ. ประกันภัยสังคม ระบบการประกันชีวิตหมู่ ระบบกองทุนพิเศษ จัดบรรยากาศที่ดี สะดวกสบายในการทำงาน มีห้องปรับอากาศในสถานที่ทำงานที่มีความจำเป็น จัดให้มีระบบเสียงตามสาย เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3. ความต้องการได้รับความรักและการมีส่วนร่วม (Belonging and Love Needs) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมจึงต้องมีการรวมกลุ่ม เข้าสังคม สัมพันธ์ไมตรีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สุขภาพจิตของพนักงานจะดี ถ้าได้รับการยอมรับ ได้รับความรักจากผู้บังคับบัญชาและบุคคลที่ร่วมงาน ตลอดจนได้มีส่วนร่วมรับรู้ความเคลื่อนไหวของหน่วยงานหรือองค์การตามตำแหน่งและบทบาท ดังนั้นหน่วยงานควรจัดสนองความต้องการขั้นนี้ คือ ในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ควรมีการแนะนำผู้บริหารและผู้ดำรงตำแหน่งสำคัญ ๆ ในหน่วยงาน จัดให้มีระบบการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานได้รับทราบข่าวสารโดยทั่วถึง เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นตามสมควรและองค์การยินดีรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในองค์การด้วย

4. ความต้องการในการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) พนักงานในองค์การย่อมมีความต้องการที่จะได้รับการยอมรับอยู่เสมอ เห็นได้จากการชวนพรรคพวกไปรับประทานอาหาร การตั้งใจปฏิบัติงานให้ได้ผลดี การสนองตอบความต้องการขั้นนี้อาจกระทำโดยกำหนดวิธีการจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเช่น ถ้าทำงานได้ตามเป้า จะได้รับการแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้าและมีการประกาศยกย่อง กำหนดวิธีการประเมินผลในการพิจารณาความดีความชอบแล้ว

ประกาศผลเพื่อให้ผู้ที่ได้รับการประกาศชื่อ จะได้รับการยกย่องนับถือในความสามารถของเขา มีการแข่งขันการปฏิบัติงาน แจกรางวัลในที่ประชุมเพื่อสนองตอบความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self Actualization) บุคคลต้องการความสำเร็จในชีวิตต่างกัน บางคนต้องการได้รับการแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้า บางคนต้องการเป็นผู้จัดการใหญ่ เป็นประธานบริษัท บางคนต้องการเงินเดือนสูงๆ บางคนต้องการได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานต่างประเทศ บางคนต้องการสร้างฐานะเมื่อทำได้ ก็ถือว่าเขาบรรลุความสำเร็จในชีวิตแล้ว การหาทางตอบสนองต่อความต้องการในขั้นนี้โดย กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกเพื่อแต่งตั้งพนักงานให้เป็นหัวหน้า กำหนดเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกบุคคลเพื่อส่งไปศึกษา ดูงาน ประชุมหรือทัศนศึกษาในต่างประเทศ กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลดีเด่นแห่งปีในแต่ละประเภท และจัดพิมพ์ผลงานพร้อมภาพถ่ายเผยแพร่ให้บุคคลอื่นทราบ

มาสโลว์ (อ้างใน Herbert, 1967, pp. 234 - 240) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์ย่อมมีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นอีก กระบวนการนี้เริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะ ไม่เป็นสิ่งสูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงจะเป็นสิ่งสูงใจของบุคคลนั้น ความต้องการของมนุษย์จะเรียงกันเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว มนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้น

แอลเดอร์เฟอร์ (อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2530, หน้า 290 -292) แยกความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความอยู่รอด เป็นความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอยากจะมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย ฯลฯ สำหรับในชีวิตการทำงานนั้น ต้องการค่าจ้าง เงินโบนัส ผลประโยชน์ตอบแทนตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดี ความต้องการด้านนี้เทียบได้กับ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการด้านความปลอดภัยของมาสโลว์ ความสัมพันธ์ทางสังคม เป็นความต้องการทุกชนิดที่มีความสำคัญในเชิงมนุษยสัมพันธ์เช่น ต้องการเป็นผู้นำ ต้องการเป็นผู้ตาม ต้องการมีสายสัมพันธ์ ทางมิตรภาพกับผู้อื่น ความต้องการนี้เทียบได้กับการต้องการความมั่นคง ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง การยอมรับ ของมาสโลว์ และความต้องการก้าวหน้า เด็บโต ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการการพัฒนา เปลี่ยนแปลงสภาพฐานะและการเติบโตก้าวหน้า ความต้องการอยากเป็นผู้ริเริ่มบุกเบิก ความต้องการที่จะ ได้รับความรับผิดชอบเพิ่ม ต้องการมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ต้องการการมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สัมผัสงานใหม่ ๆ ความต้องการนี้เทียบได้กับความต้องการที่จะ ได้รับความสำเร็จของมาสโลว์

แมคคิลแลนด์และแอทกินสัน (McClelland and Atkinson, 1958, p.79) กล่าวถึงความต้องการว่า โดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวของคนเรามีอยู่ 2 ชนิดเท่านั้น คือ ความต้องการมีความสุขและความต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวด สำหรับความต้องการอื่นๆนั้นจะเกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ มนุษย์ต่างก็ชวนขวายหาสิ่งต่างๆ มาคล้ายกัน จะต่างกันเฉพาะความต้องการที่มีมากน้อยต่างกันเท่านั้น ซึ่งความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังนั้น แบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการความสำเร็จจะตั้งเป้าหมายค่อนข้างสูง ชอบทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง สนใจถึงความสำเร็จมากกว่ารางวัลหรือผลประโยชน์ ต้องการงานที่มีโครงการ มีขอบเขตชัดเจน ความต้องการมีอำนาจ (Power) เป็นความต้องการที่อยากจะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และมุ่งพยายามแสดงออก เพื่อมีอำนาจควบคุมต่อทั้งทรัพย์สิน สิ่งของและในทางสังคม คนประเภทนี้ชื่นชมต่ออำนาจ มีแรงจูงใจสูงถ้าหากเปิดโอกาสให้เขาแสดงออกในด้านที่จะเพิ่มบทบาทอำนาจได้เต็มที่ ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) คนประเภทนี้มุ่งพยายามและแสวงหาโอกาสที่จะสร้างสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะหวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 129 - 135) กล่าวว่า ความต้องการของบุคคลเกิดจากการขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการขาดความสมดุลทั้งทางร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการของร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ การพักผ่อน การขับถ่าย อุณหภูมิที่เหมาะสม การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดเพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social Needs) ความต้องการนี้เกิดจากสภาพสังคม วัฒนธรรมอันกลายมาเป็นลักษณะนิสัยของแต่ละคนซึ่งแตกต่างกัน ไปในแต่ละสังคม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลได้รับทำให้เกิดความเข้าใจและเลือกปฏิบัติได้

สอดคล้องกับ สุภรณ์ ศรีพหล (2519, หน้า 8) ที่ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการทางธรรมชาติหรือความต้องการพื้นฐานและความต้องการที่ทำได้ ซึ่งได้แก่ ความต้องการทางสังคมและทางจิตวิทยา

จากแนวคิดและทัศนะของนักวิชาการที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดในชีวิตทำให้มนุษย์เกิดความต้องการ ซึ่งอาจจะเป็นความต้องการทางร่างกาย ที่เป็นพื้นฐานตามธรรมชาติหรือความต้องการทางสภาพแวดล้อม อันเป็นความต้องการทางสังคมและจิตใจ จึงทำให้มนุษย์พยายามชวนขวายหาสิ่งนั้นมาเพื่อเติมให้เกิดความสมดุล ในชีวิตของตนเองด้วยวิธีการต่าง ๆ มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ จะแตกต่างกันเฉพาะความต้องการที่มีมากน้อยต่างกันเท่านั้น ในการสร้างความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้น จะต้องอาศัยเทคนิค วิธีการต่างๆ มากมาย ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา เราไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้แต่สามารถพิจารณาบุคคลให้มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติได้ ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับงาน เราสามารถจัดหาหรือดำเนินการเพื่อเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงการสร้างแรงจูงใจ วิธีการจูงใจและสิ่งจูงใจ ให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล

### **ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ผลงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลทำงานและปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน การจูงใจเป็นวิธีการที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานหรือองค์กร ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลให้เกิดขึ้น ซึ่งในส่วนทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ข้อคิดเห็นไว้ดังนี้

คอร์แมน (Korman, 1977, p.218) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ทฤษฎีสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) ทฤษฎีนี้มีแนวคิดว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และทฤษฎีอ้างอิงกลุ่ม (Reference - Group Theory) แนวคิดของทฤษฎีนี้ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม

ในขณะที่ มัมฟอร์ด (Mumford, 1972, pp. 4 - 5) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มความต้องการทางจิตวิทยา (The Psychological Need) ได้แก่ ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow), เฮอร์ชเบอร์ก (Herzberg), และลิเคอร์ท (Likert) โดยมีแนวคิดว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคล กลุ่มภาวะผู้นำ มีแนวคิดว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำ ได้แก่ ทฤษฎีของเบลค (Blake), มุตตัน (Mutton) และฟีดเลอร์ (Fiedler) กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล มีแนวคิดว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากผลตอบแทน ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ แนวคิดของกลุ่มนี้คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่กลุ่ม โครซีเยอร์และโกลเดอร์ (Crozier and Gouldner) กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน กลุ่มที่เสนอแนวคิดนี้คือ สถาบันทาวีสตอคของมหาวิทยาลัยลอนดอน

ในที่นี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีการจูงใจในการทำงานของเฟรดเคอริค เฮอร์ชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษาเท่านั้น Ferderick Herzberg นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงานซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ดังที่ บลัมและเนลเลอร์ (Blum and Naylor, 1968, p.376) กล่าวว่าไม่มีทฤษฎีใดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับ ความสนใจมากเท่า ทฤษฎีจูงใจ - สุขอนามัย ของ Herzberg ชื่อทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไปคือ “Motivation - Maintenance Theory” หรือ “Two Factors Theory” หรือ “The Motivation - Hygiene Theory” หรือ “Satisfiers - Dissatisfiers Theory” ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีแรงจูงใจทางสังคม Herzberg กล่าวว่า ทุกๆ คนมีความต้องการพื้นฐาน 2 ลักษณะด้วยกัน คือ ความต้องการทางสุขอนามัย และความต้องการที่เป็นแรงจูงใจ ความต้องการทางสุขอนามัยเป็นความต้องการเพื่อรักษาสภาพพื้นฐานให้คงอยู่ สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เรามีสิ่งแวดล้อมที่มีสุขอนามัยที่ดี แฟรงค์ (Frank, 1980, p. 342)กล่าวว่าความต้องการที่เป็นแรง กระตุ้นจูงใจ เป็นความต้องการระดับสูง มีความสัมพันธ์กับลักษณะภายในของแต่ละคน Herzberg, Bernard and brabara (1959, p. 9) ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของคนเพื่อพิสูจน์ว่า อะไร คือ สิ่งที่มีอิทธิพลและจูงใจในการทำงาน โดยวิธีสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักการบัญชี ประมาณ 200 คน จาก 11 อุตสาหกรรม ในเขตเมือง Pittsburg มลรัฐ Pennsylvania สหรัฐอเมริกา จุดหมายของการค้นคว้าที่กำหนดไว้ คือ เป็นการศึกษาเจตคติที่เกี่ยวกับงาน เพื่อจะให้มีความเห็นทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน การสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานและเพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุก ๆ คน คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่าง ๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญ กำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุข ภายสบายใจและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เฮอร์ชเบอร์ก (Herzberg) และสหาย คือ เบอร์นาร์ด มอสเนอร์ (Bernard Mausner) และ บาร์บารา สนาบเคอร์แมน (Brabara Snyderman) ได้ใช้วิธีวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญ โดยการสอบถามสภาพการทำงานที่ผู้ทำงานได้ประสบมาในช่วงต่าง ๆ โดยเฉพาะช่วงที่มีสภาพขวัญสูงและต่ำ โดยให้เล่าถึงรายละเอียดเฉพาะอย่างเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและ ผลของสภาพเหตุการณ์ที่แต่ละคนประสบตามสภาพในช่วงเวลาขณะนั้น ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ สามารถแยกออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation) ปัจจัยกลุ่มนี้จะเกี่ยวพันโดยตรงกับงานที่ทำ ถูกยกขึ้นมาใช้สำหรับสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในการทำงานเพื่อกระตุ้น กำหนดให้บุคคลมีท่าทีและความรู้สึกต่องานที่ทำ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและมีความพยายามในการทำงาน ปัจจัยนี้จะสนองความต้องการ

และเป้าหมายในการทำงานของบุคคล ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน การรับรู้ถึงความสำเร็จของงานที่ยากลำบาก องค์กรประกอบนี้มีความสำคัญมากที่สุด ถ้าบุคคลทำงานได้สำเร็จสามารถแก้ไขอุปสรรคปัญหาต่าง ๆ ลุล่วงไปได้เสมอ ๆ ย่อมจะรู้สึกพึงพอใจในความสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างยิ่งและมีกำลังใจที่จะทำงาน อื่น ๆ ต่อไป การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการแสดงความชื่นชมยินดียกย่องชมเชย ยอมรับนับถือในผลงานและความสามารถในการปฏิบัติงาน ถ้าผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น ๆ ในสังคมให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดีเมื่อทำงานบรรลุผล ผู้ทำงานจะรู้สึกประทับใจ เกิดความภาคภูมิใจ มีกำลังใจ มีผลในการกระตุ้นใจให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น ปัจจัยนี้มักเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงาน (Work It Self) หมายถึง การได้ทำงานที่มีลักษณะงานน่าสนใจ ทำทายความสามารถ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่า ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้รับผิดชอบ การทำงานของตนอย่างเต็มที่ มีอิสระในการทำงานโดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่ตรวจสอบหรือควบคุมมากเกินไป ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับพิจารณาเลื่อนชั้น เลื่อนเงินเดือน ตำแหน่ง รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน เป็นเรื่องที่ทำให้ตื่นเต้นดีใจมากที่สุด ปัจจัยของใจ 2 ประการแรกคือ ความสำเร็จและการได้รับการยกย่องนับถือนั้น เป็นความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวและดำรงอยู่ในระยะเวลาอันสั้น ส่วนปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานและความก้าวหน้าจะอยู่ในความรู้สึกได้นาน

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยนี้มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยนี้ไม่ช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานแต่จะคอยป้องกันไม่ให้นักลเสียดำลังใจ เป็นปัจจัยที่ช่วยรักษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ให้คงอยู่นอกว่างานจะเสร็จสิ้น มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เกิดจากสภาวะการทำงาน เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อบำรุงรักษาจิตใจ ป้องกันไม่ให้นักลเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การดำเนินงานที่มีการชี้แจงนโยบาย การแบ่งสายงาน การกำหนดขอบเขตของกรปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่มีการทำงานซ้ำซ้อน แ่งแย่งชิงดีชิงเด่นกัน มีความเป็นธรรมในการดำเนินงาน ไม่มีการใช้อำนาจอิทธิพลระหว่างบุคคล การบริหารงานมีประสิทธิภาพ วิธีการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถ

ในการปกครอง มีความยุติธรรม ไม่ลำเอียงไม่มีอคติ สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor) หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีไมตรีจิต ให้ความอบอุ่นเป็นกันเอง ดูแลเอาใจใส่ทุกข้อสุขของลูกน้อง เปิดโอกาสให้เข้าพบปะปรึกษาหารือ มีความเอื้อเพื่อช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peer) หมายถึงการทำงานที่เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกลมเกลียว มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน เพื่อนร่วมงานมีความสามารถ มีความร่วมมือกัน มีไมตรีจิตที่ดี มีความจริงใจต่อกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่ทับถมกัน ไม่เอาัดเอาเปรียบกัน ไม่มีการเสียดสี ขี้ฟ้องเพราะจะทำให้บุคคลเกิดความ คับข้องใจในการทำงาน สภาพการทำงาน (Work conditions) หมายถึงสภาพแวดล้อมการทำงาน ทำเลที่ตั้งของอาคารสถานที่ บรรยากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิพอเหมาะ สีของห้องทำงานเหมาะสม ห้องทำงานไม่คับแคบจนเกินไป ไม่มีกลิ่นรบกวน มีวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานไม่มากหรือน้อยเกินไป ฐานะของอาชีพ (Status) หมายถึง ความมีศักดิ์ศรีของอาชีพ ความภาคภูมิใจในอาชีพ เงินเดือนและค่าจ้าง (Salary) หมายถึง การได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงาน ปัจจัยสุขอนามัยนี้ เป็นสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่ง Herzberg เชื่อว่า มีความสัมพันธ์ในระดับน้อยมากกับแรงจูงใจของพฤติกรรมที่จะทำงาน ปัจจัยนี้จะนำไปสู่ความไม่พอใจ จำเป็นต้องป้องกันหรือกำจัดไม่ให้คนเกิดความท้อถอยในการทำงาน เป็นตัวแปรที่มีผลทำให้บุคคลมีเท่าที่ ความรู้สึกต่อหน่วยงานที่เขาทำอยู่ ปัจจัยสุขอนามัยจะเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้มีผู้อยากเข้ามาทำงานในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานใดประสงค์ที่จะทำให้หน่วยงานนั้นเป็นที่ดึงดูดใจให้ผูมีความรู้ความสามารถอยากเข้ามาร่วมงาน ก็จำเป็นต้องเสริมสร้างให้มีปัจจัยสุขอนามัยอย่างเพียงพอ ในขณะที่เดียวกันต้องจัดหาให้มีปัจจัยแรงจูงใจขึ้น เพื่อให้ทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ในหน้าที่การงาน อันจะมีส่วนช่วยให้เขาทำงานและมีความขยันขันแข็งในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ตารางแสดงการเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย

ปัจจัยจูงใจ (เกี่ยวกับงานที่ทำ)	ปัจจัยสุขอนามัย (เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสำเร็จในงานที่ทำ</li> <li>- การยอมรับนับถือ</li> <li>- ลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทาย</li> <li>- ความรับผิดชอบ</li> <li>- ความก้าวหน้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายและการบริหาร</li> <li>- การบังคับบัญชา</li> <li>- สภาพการทำงาน</li> <li>- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</li> <li>- เงิน ฐานะ ความมั่นคง</li> </ul>

Herzberg สรุปว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่ละคนและมีใช้ขึ้นอยู่กับผู้บริหาร โดยตรง ปัจจัยสุขอนามัยนั้นเป็นปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจ สามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่ไม่สามารถสร้างความพอใจได้ ดังนั้นในกระบวนการจูงใจที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดีจึงต้องมีการจัดและกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 2 กลุ่ม คือปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัย ควบคู่กันไปด้วย

**แนวคิดเกี่ยวกับครูแนะแนว**

ครูแนะแนว หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดบริการแนะแนวในโรงเรียน พนม ลิมอารีย์ ( 2533, หน้า 258 - 259 ) ให้แนวคิดว่า ครูแนะแนวจำเป็นต้องเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษา ฝึกฝนอบรมมาโดยเฉพาะจึงจะสามารถทำงานแนะแนวให้บังเกิดผลดี และมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นควรเป็นผู้มีคุณสมบัติตามที่กรมวิชาการ ( 2521, หน้า 16 ) กำหนดไว้ 3 ประการ คือ มีวุฒิทางการศึกษาอย่างน้อยปริญญาตรีและได้รับการศึกษาอบรมทางด้านการแนะแนวหรือจิตวิทยาโดยเฉพาะ หรือได้รับการอบรมวิชาการแนะแนวตามหลักการที่คณะกรรมการการศึกษาและอาชีพของกระทรวงศึกษาธิการวางไว้ มีประสบการณ์เป็นครูอย่างน้อย 5 ปี สอนนักเรียนมาแล้วอย่างน้อย 2 ปีในระดับชั้นการศึกษาที่ทำหน้าที่แนะแนว ประการสุดท้ายมีคุณสมบัติที่จำเป็นคือมีความสนใจในเรื่องการแนะแนว สนใจในทุกข์สุขของนักเรียน มีความเข้าใจนักเรียน มีความรู้และเข้าใจในเรื่องการเรียนการสอน มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับชีวิตมาแล้วพอสมควร มีความรู้เกี่ยวกับภาวะทางเศรษฐกิจและสังคม ทันท่วงทีเหตุการณ์ ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย บุคลิกภาพดี มีความยุติธรรม มีขันติ มีความจริงใจ รักษาความลับและไว้วางใจได้ ไวต่อความต้องการและความรู้สึกของ

คนอื่น มีศิลปะในการพูด การฟัง ใจกว้าง อารมณ์มั่นคง มีอารมณ์ขัน สุขุมรอบคอบ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี นอกจากนี้กรมวิชาการ (2537, หน้า 7) ได้กล่าวถึงกลไกความสำเร็จของงานแนะแนวว่า งานแนะแนวจะประสบความสำเร็จต้องมีบุคลากรที่มีความรับผิดชอบ อุดมคติ เสียสละ มีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจใส่ต่องานอย่างต่อเนื่อง มีความรักและศรัทธาต่องานแนะแนว มีจิตใจของความเป็นครู มีการทำงานเป็นทีม ได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย และได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร จะเห็นได้ว่า ครูแนะแนวเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องประกอบด้วยคุณสมบัติทางวิชาการ ลักษณะเฉพาะตัวที่ดีเหมาะสมกับงาน ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่ยอมรับที่จะทำให้งานแนะแนวนั้น ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ตามเป้าหมายที่วางไว้

#### บทบาทหน้าที่ของครูแนะแนว

ครูแนะแนวเป็นผู้ที่มีบทบาทต่อการจัดบริการแนะแนวของโรงเรียนโดยตรงซึ่ง รัตนา หิรัญศรี (2539, หน้า 178 - 179) ได้กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของครูแนะแนวหลายประการ คือ ต้องเป็นหัวหน้าโครงการแนะแนวของโรงเรียน เป็นที่ปรึกษาของคณะผู้ทำงานแนะแนวและบุคคลอื่นในโรงเรียน จัดฝึกหัดผู้ทำหน้าที่แนะแนวคนใหม่ รับผิดชอบงานหลักใหญ่ๆ ของโครงการแนะแนวในเรื่องกิจกรรมและการบริการ เป็นผู้ประสานงานกิจกรรมแนะแนวและจัดทำให้อยู่ในรูปแบบที่ดี ให้คำปรึกษาแก่นักเรียน จัดทำบัญชีการใช้จ่ายของโครงการแนะแนว ทำหน้าที่วิจัยโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานแนะแนว ประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานแนะแนวให้บุคคลทั่วไปทราบ

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการ (2538, หน้า 24 - 25) กำหนดบทบาทและหน้าที่ของครูแนะแนวดังนี้ คือ เป็นผู้นำในการจัดบริการแนะแนวให้นักเรียน ได้แก่ บริการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล โดยการสร้างและจัดหาเครื่องมือเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลนักเรียน เช่น แบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบวัดเจตคติ ฯลฯ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลต่างๆ เช่น ประวัติส่วนตัวและครอบครัว สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม บุคลิกภาพ ความสนใจ ผลการเรียน สุขภาพ ทำการวิเคราะห์และวินิจฉัยข้อมูล บริการสนเทศทั้งทางด้านการศึกษา อาชีพและสังคมโดยติดต่อขอข้อมูลเกี่ยวกับ การศึกษา อาชีพและการพัฒนาบุคลิกภาพ จัดทำ จัดหาอุปกรณ์เช่น แผนภูมิ แผ่นภาพ สไลด์ เอกสารเกี่ยวกับการศึกษา อาชีพหรือการพัฒนาบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและความต้องการของนักเรียน นำมาเสนอข้อมูลให้นักเรียนทราบโดยวิธีจัดป้ายนิเทศ จัดอภิปราย เชิญวิทยากรมาให้ความรู้ รายการเสียงตามสายหรือเอกสารบริการให้คำปรึกษา โดยการนำผลการวิเคราะห์ที่ได้จากเครื่องมือต่างๆมาพิจารณาเพื่อให้คำปรึกษาแก่

นักเรียนทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม นำปัญหาที่ซับซ้อนของนักเรียนเข้าที่ประชุมเพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน พร้อมทั้งจัดส่งนักเรียนที่ควรให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษไปรับบริการจากหน่วยงานอื่น ให้บริการแก่ผู้ปกครองที่มาปรึกษาเกี่ยวกับปัญหานักเรียนและติดตามผลนักเรียนหลังจากได้รับคำปรึกษาแล้ว บริการจัดวางตัวบุคคลทางการศึกษา อาชีพ กิจกรรมเสริมหลักสูตรและบริการต่างๆที่ทางโรงเรียนจัดให้นักเรียน เช่น จัดหางานให้นักเรียนหารายได้ระหว่างเรียน จัดนักเรียนฝึกประสบการณ์ในงาน คัดเลือกนักเรียนเข้ารับทุนการศึกษา จัดกิจกรรมพิเศษเพื่อสนองความต้องการของนักเรียนทุกคน ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ จัดทำทำเนียบแหล่งให้บริการทางการศึกษา อาชีพและบุคลิกภาพ ร่วมมือกับผู้รับผิดชอบกิจกรรมต่างๆ เช่น งานอนามัยโรงเรียน งานทันตสุขภาพ งานอาหารกลางวัน งานห้องสมุด กิจกรรมสหกรณ์ กิจกรรมพัฒนาวิสัยกิจกรรมประชาธิปไตย ฯลฯ เพื่อช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหาและส่งเสริมพัฒนาการในทุกๆด้าน บริการติดตามผล โดยติดตามผลนักเรียนที่กำลังเรียนและที่ออกจากโรงเรียนไปแล้ว รวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบริการในรอบปี ประสานงานและมีบทบาทร่วมกับผู้บริหารโรงเรียน เช่น วางแผนร่วมกับผู้บริหารโรงเรียนในการจัดโครงการแนะแนว จัดการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการแนะแนวแก่บุคลากรในโรงเรียน สสำรวจความต้องการบริการแนะแนวของนักเรียนเสนอผู้บริหารเสนอของบประมาณจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานแนะแนว และวางแผนการประเมินผลการดำเนินงานแนะแนว ( วัชร ทรัพย์มี, 2531, หน้า 125 ) ประสานงานและมีบทบาทร่วมกับครูและบุคลากรอื่นๆ ในโรงเรียน โดยการชี้แจง ทำความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะ ส่งเสริมทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบข่าย คุณสมบัติของงานแนะแนว ทำให้ครูและบุคลากรในโรงเรียนทราบถึงภาระหน้าที่และบทบาทของตนที่พึงมีต่อโครงการแนะแนวในโรงเรียน ประชาสัมพันธ์และสนับสนุน เชิญชวนให้บุคลากรในโรงเรียนสนใจและใช้บริการแนะแนว เชิญชวนให้ครูมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือนักเรียนเป็นรายบุคคล แนะนำบรรณารักษ์ให้จัดหาเอกสารเกี่ยวกับการแนะแนวมาบริการนักเรียน สนับสนุนร่วมมือกับครูในการจัดกิจกรรมประจำห้องเรียน แจกผลในการติดตามผล จำนวนนักเรียนที่จบการศึกษา ไปศึกษาต่อ ประกอบอาชีพ หรือว่างงาน และเสนอสถิติผลของการวิจัย สร้างความเข้าใจอันดีแก่ผู้ปกครองนักเรียนถึงบริการแนะแนว เชิญชวนให้มาใช้บริการและขอความร่วมมือ ร่วมกิจกรรมและทราบข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับตัวนักเรียน ติดต่อขอความร่วมมือจากสถาบันและบุคคลในชุมชน ในการขอทุนการศึกษา ขอชมสถานที่เพื่อการศึกษา เชิญมาเป็นวิทยากรและการส่งนักเรียน ( Refer ) ไปให้ผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะเป็นผู้ช่วยเหลือ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่งานแนะแนวโดย

ทางวิทยุ โทรทัศน์ เอกสาร จัดนิทรรศการ วิจัยและประเมินผลงานแนะแนวเพื่อปรับปรุงแก้ไข นำผลมาใช้และเผยแพร่ ( สถิต วงศ์สุวรรณ, 2531, หน้า 330 - 331 )

### **นโยบายเกี่ยวกับการดำเนินงานแนะแนวของคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ**

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ( 2538, หน้า 9 - 10 ) กำหนดนโยบาย ในการดำเนินงานแนะแนว ดังนี้

จุดมุ่งหมาย เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทุกด้านของนักเรียน ทั้งทางด้านร่างกาย สังคม อารมณ์ และสติปัญญา สร้างเสริมและแก้ไขพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของนักเรียนให้มีคุณภาพชีวิตที่พึงประสงค์ และเป็นที่ยอมรับของสังคม ช่วยเหลือดูแลนักเรียนให้เรียนรู้สมรรถภาพของตนเอง

#### **หลักในการจัดบริการแนะแนว**

การแนะแนวต้องจัดให้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษาโดยสอดคล้องอยู่ในกระบวนการเรียนการสอนทุกกลุ่มประสบการณ์และรายวิชา ครูทุกคนมีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการร่วมกัน มีการประสานงานกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกโรงเรียน การแนะแนวต้องจัดสำหรับนักเรียนทุกคน จัดให้ครอบคลุมชีวิตนักเรียนทุกด้านคือการศึกษา อาชีพและบุคลิกภาพ ทำการจัดอย่างต่อเนื่อง มีแผนปฏิบัติงานที่แน่นอนโดยให้สอดคล้องสัมพันธ์กับปัญหา ความต้องการในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต มีข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนทุกด้านตรงตามความเป็นจริงและเป็นปัจจุบัน การแนะแนวควรช่วยนักเรียนให้สามารถนำตนเองและพึ่งตนเองได้

เป้าหมายในการแนะแนว คือ เพื่อให้ให้นักเรียนรู้จักและเข้าใจตนเอง เข้าใจสิ่งแวดล้อม สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์เป็นอย่างดี ตลอดจนสามารถตัดสินใจเลือกปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เฉลียวฉลาด โดยมีจุดเน้น 3 ประการคือ การป้องกันปัญหา การแก้ไข ปัญหาและการส่งเสริมพัฒนาการทุกด้าน

#### **หลักในการบริหารงานแนะแนวในโรงเรียน**

การบริหารงานแนะแนวในโรงเรียน เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้งานแนะแนวสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ( 2538, หน้า 9 - 19 ) จึงวางระบบและกำหนดแนวทางการดำเนินงานโดยมีหลักการสำคัญ คือ ผู้บริหารต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานแนะแนวเป็นอย่างดี มีการจัดการ สนับสนุน ตลอดจนแก้ปัญหาต่างๆ ให้งานแนะแนวเป็นงานที่อยู่ในโรงเรียนอย่างถาวร บุคลากรในโรงเรียนตระหนักถึงความสำคัญของการจัดบริการแนะแนวในโรงเรียน พร้อมทั้งจะให้ความร่วมมือสนับสนุนในทุกๆ ด้าน การบริการแนะแนว มีประสิทธิภาพต้อง

จัดเพื่อสนองความต้องการของนักเรียนทุกคนและทุกระดับชั้น บุคลากรที่จะรับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประสานงาน ต้องมีความรู้เรื่องการแนะแนวอย่างลึกซึ้งเพียงพอ การประชาสัมพันธ์เป็น บุทธศาสตร์ที่สำคัญจะช่วยให้การดำเนินงานไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การประสานงานกับ บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช่วยทำให้การช่วยเหลือนักเรียนเป็นไปอย่างถูกต้องและ เหมาะสมยิ่งขึ้น

### โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลง ทางสังคมและเศรษฐกิจในประเทศ ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิต ความเป็นอยู่ ค่านิยมตลอดจน ด้านคุณธรรมของคนในชาติ รัฐบาลจึงจำเป็นต้องเร่งพัฒนาความรู้ความสามารถของประชาชนในชาติ ให้สูงขึ้น การศึกษาขั้นพื้นฐานที่รัฐกำหนดไว้เพียงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 นั้นยังไม่เพียงพอ ต้อง ขยายออกไปจนถึงชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จากสภาพที่เป็นอยู่ปรากฏว่าในปี 2530 มีเด็กและเยาวชน จำนวนมากที่ไม่ได้เรียนต่อ กระทรวงศึกษาธิการแห่งชาติจึงได้เสนอโครงการขยายโอกาสทางการ ศึกษาและเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2530 ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามที่กระทรวง ศึกษาธิการเสนอ

วันที่ 1 กันยายน 2530 คณะรัฐมนตรีเห็นชอบให้รัฐขยายการศึกษาขั้นพื้นฐานออกไป จนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ในช่วง 5 ปี นับตั้งแต่ปี 2532 โดยวิธีการไม่บังคับ

วันที่ 22 พฤษภาคม 2533 สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ได้ ดำเนินการโครงการนำร่องขยายโอกาสทางการศึกษาภาคบังคับ โดยเปิดสอนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ในโรงเรียนประถมศึกษา

วันที่ 14 พฤษภาคม 2534 คณะรัฐมนตรีเห็นชอบให้สำนักงานคณะกรรมการการประถม ศึกษาแห่งชาติ ขยายการดำเนินงานของโครงการขยายโอกาสทางการศึกษา ในระดับมัธยมศึกษาตอน ต้นออกไป โดยไม่เก็บค่าเล่าเรียน ตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนรายหัวและดำเนินการในพื้นที่ชนบท ขากจน เพื่อให้เด็กในพื้นที่ชนบทมีโอกาสได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น ให้ดำเนินการปีละ 1,000 ห้องเรียน/ โรงเรียน ในปีการศึกษา 2538 มีจำนวนทั้งสิ้น 4,322 โรงเรียน กระจายอยู่ใน 830 อำเภอและกิ่งอำเภอ ใน 75 จังหวัด ยกเว้นกรุงเทพมหานคร (วิระวงศ์ สุวรรณพันธ์, 2540, หน้า 8-9)

## แนวทางในการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา

การจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษามีจุดมุ่งหมายที่จะจัดการศึกษาตามความต้องการและความพร้อมของนักเรียน 2 แนวทางคือ

1. จัดการศึกษาสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจะเรียน เพื่อศึกษาต่อในชั้นสูงต่อไป เน้นหนักด้านวิชาสามัญและเรียนตามแนวของหลักสูตรใหม่

2. จัดการศึกษาสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการประกอบอาชีพเมื่อจบการศึกษาในระดับนี้ หรือช่วยผู้ปกครองประกอบอาชีพในระหว่างเรียนหรือในกรณีอื่นๆ ซึ่งไม่อาจจะเรียนได้เต็มเวลา อย่างไรก็ตาม การเรียนแนวนี้สามารถที่จะเรียนต่อในชั้นสูงขึ้นไปได้อีก หากมีความต้องการ

สำหรับการจัดการเรียนการสอนตามโครงสร้างหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น พุทธศักราช 2521 ตามแนวทางที่ 1 นั้น โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาจะต้องจัดให้เรียนตามหลักสูตรอย่างน้อยสัปดาห์ละ 32 คาบ ส่วนอีก 3 คาบให้ใช้ในการแนะแนว ซ่อมเสริมและกิจกรรมเช่นเดียวกับโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นทั่วไป ( กองแผนงานกระทรวงศึกษาธิการ, 2536, หน้า 24 )

นโยบายนี้อาจส่งเสริมสนับสนุนการขยายการศึกษาขั้นพื้นฐานเพิ่มขึ้นอีก 3 ปี โดยเปิดขยายชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนประถมศึกษาและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการประชาสัมพันธ์ รุ่งใจให้เห็นคุณค่าของการเรียนต่อ

เป้าหมาย คือ นักเรียนที่จบชั้น ป. 6 ได้เรียนต่อในชั้นมัธยมศึกษาเพิ่มขึ้นอีก 3 ปี มีนักเรียนเรียนต่อชั้น ม.1 ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของเด็กจบชั้น ป.6 ในปีการศึกษา 2539 และมีคุณลักษณะตามที่หลักสูตรกำหนด เป็นพลเมืองดีมีคุณธรรม จริยธรรม มีความรู้และทักษะพื้นฐานในการประกอบอาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม เศรษฐกิจและท้องถิ่น โดยมีหลักในการดำเนินงาน ดังนี้

1. จัดการศึกษาในลักษณะให้เปล่าและไม่บังคับ
2. สนองผู้เรียนที่ต้องการเรียนต่อจากชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
3. ขยายโอกาสทางการศึกษาทางชนบทให้มากเป็นพิเศษ
4. จัดการศึกษาตามหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น
5. ในระยะแรก ให้จัดดำเนินการในโรงเรียนที่มีความพร้อมต่อการจัดการเรียนการสอน  
จุดเน้นในการดำเนินงาน มีดังต่อไปนี้ คือ

1. มุ่งจัดการศึกษาให้นักเรียนที่อยู่ห่างไกลในชนบท ที่ไม่ได้เข้าเรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นสังกัดอื่น

2. การเรียนการสอนเน้นการฝึกทักษะพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพและเมื่อนักเรียนเรียนจบแล้วสามารถเห็นช่องทางในการประกอบอาชีพที่สามารถพึ่งตนเองได้ ตลอดจนใช้แหล่งภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนการสอน

3. สามารถปรับคนให้เข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคม เป็นพลเมืองดีของสังคม มีคุณธรรม จริยธรรม รักและต้องการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้ดีขึ้น

โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษามีภารกิจสำคัญ คือ จัดการศึกษาระดับประถมศึกษาซึ่งเป็นการศึกษาภาคบังคับตาม พระราชบัญญัติประถมศึกษา พุทธศักราช 2523 เมื่อได้รับมอบหมายจากรัฐให้จัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาเพิ่มขึ้น โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาจึงมีการจัดการศึกษา 3 ระดับ คือ

1. ระดับก่อนประถมศึกษา จัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรอนุบาลศึกษา ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการการประถมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535

2. ระดับประถมศึกษา จัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรประถมศึกษา พุทธศักราช 2521 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2533) ดำเนินการตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการการประถมศึกษา พ.ศ. 2523

3. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น พุทธศักราช 2521 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2533) ดำเนินการตามนโยบายการขยายโอกาสทางการศึกษารับพื้นฐานจาก 6 ปี เป็น 9 ปี มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2533 และ วันที่ 14 พฤษภาคม 2534

สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเชียงใหม่ได้รับนโยบายการขยายโอกาสทางการศึกษารับพื้นฐานในปีการศึกษา 2533 โดยคัดเลือกโรงเรียนในสังกัดเข้าร่วมตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่นโยบายโครงการนำร่องกำหนดไว้ คือ เป็นโรงเรียนที่มีความพร้อมทั้งด้านสถานที่และบุคลากร จำนวน 2 โรงเรียน ใน 2 อำเภอ ได้แก่ โรงเรียนบ้านหัวขลุกลอง อำเภอฝางและโรงเรียนบ้านหนองอาบข้างอำเภอจอมทอง ในปีการศึกษา 2534 เปิดเพิ่มอีกเป็น 41 โรงเรียน ในปีการศึกษา 2535 มี 78 โรงเรียนใน 19 อำเภอและ 3 กิ่งอำเภอ ปัจจุบันมีโรงเรียนขยายโอกาสจำนวนทั้งสิ้น 200 โรงเรียนใน 22 อำเภอและ 2 กิ่งอำเภอ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีผู้วิจัยในประเทศไว้หลายท่าน ดังนี้  
 วิบูลย์ แมนสถิตย์ (2530) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ  
 ทำงานของศึกษาริการอำเภอในประเทศไทย โดยสำรวจความคิดเห็นของศึกษาริการอำเภอที่ปฏิบัติงานอยู่  
 ในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ จำนวน 638 คน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาริการอำเภอ  
 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเรียงตามลำดับความสำคัญ คือ  
 ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติและเงินเดือน ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ  
 ทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ความ  
 รับผิดชอบ เงินเดือน ความมั่นคงในการทำงาน ผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา  
 เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ความก้าวหน้า การปกครอง นโยบาย การบริหารงานและสภาพ  
 แวดล้อมในการทำงาน

นงนุช รุ่งกลิ่น (2530) ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
 ของครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคเหนือ โดยสำรวจความคิดเห็นจากครูผู้สอนวิชา  
 ภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่เปิดสอนตั้งแต่ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6 สังกัดกรมสามัญศึกษาใน  
 ภาคเหนือ 91 โรงเรียน จำนวน 465 คน พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่  
 ความรับผิดชอบ ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน  
 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงาน ปัจจัยที่  
 ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน ผลประโยชน์  
 เกื้อกูล นโยบาย การบริหารงานและสภาพทางสังคม

นุรพา พรหมเกษม (2531) ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูแนะแนวใน  
 โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 โดยศึกษาความพึงพอใจ ปัญหาและ  
 อุปสรรคในการปฏิบัติงานของครูแนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการ  
 ศึกษา 1 ในปีการศึกษา 2529 จำนวน 129 คน พบว่า ครูแนะแนวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ  
 องค์ประกอบด้านต่างๆ ในระดับมาก ดังนี้ คือ ครูแนะแนวได้รับความไว้วางใจให้ทำงานตามโครงการ  
 ที่วางไว้ ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ปฏิบัติ งานที่ทำช่วยเพิ่มพูนทักษะในการ  
 ปฏิบัติงาน มีอิสระในการแสวงหาและกำหนดวิธีปฏิบัติงาน การตัดสินใจแก้ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติ  
 งาน บริเวณที่ทำงานเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการปฏิบัติงาน ได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา  
 ในการติดต่อเกี่ยวกับเรื่องงาน มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจเกี่ยวกับงาน ได้รับความ

ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับเพื่อนครูและได้รับความสะดวกจากบริการสวัสดิการของโรงเรียนและการเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลในท้องถิ่น สำหรับความพึงพอใจในระดับกลาง ซึ่งครูส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันคือวิธีการจัดบริการที่ได้รับความสนใจจากผู้อื่น ผลงานได้รับการยกย่องและกล่าวถึง การได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้ไปศึกษาต่อ ครูแนะแนวมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือได้รับความก้าวหน้าน้อยกว่าครูในหมวดวิชาอื่น ๆ ในด้านความคิดเห็นของครูแนะแนวเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานได้แก่ โรงเรียนไม่มีครูแนะแนวโดยตรง ครูแนะแนวต้องสอนวิชาอื่น ๆ ด้วย ทำให้ไม่มีเวลาสำหรับงานแนะแนว ครูแนะแนวไม่มีความรู้ด้านการแนะแนว และบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านการแนะแนวมีจำนวนไม่ได้สัดส่วนกับการแนะแนว

ปราณี ศรีใส (2533) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดของ ทฤษฎีจูงใจ - คำจูน (Motivation - Hygiene Theory) หรือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Fredrick Herzberg โดยสำรวจความคิดเห็นจากครู - อาจารย์ ที่ทำการสอนในโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 364 คน ผลการวิจัย พบว่า ครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ สูงทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านการบังคับบัญชา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน สภาพการทำงาน นโยบาย การบริหาร ความสัมพันธ์ ความมั่นคง ความก้าวหน้า ด้านรายได้และสวัสดิการ

พงษ์ชัย คำเมรุ (2534) วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอเขตการศึกษา 8 โดยได้สำรวจความคิดเห็นของศึกษานิเทศก์อำเภอที่ปฏิบัติงานอยู่ในช่วง ปีการศึกษา 2532 - 2533 ในเขตการศึกษา 8 จำนวน 242 คน พบว่า ศึกษานิเทศก์อำเภอในเขตการศึกษา 8 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของศึกษานิเทศก์เป็นรายจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นจังหวัดแพร่ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายองค์ประกอบของปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ศึกษานิเทศก์มีความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจในระดับมาก จำนวน 4 องค์ประกอบคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำและด้านความรับผิดชอบในการทำงาน สำหรับความพึงพอใจด้านปัจจัยคำจูน พบว่า ศึกษานิเทศก์

ศึกษา 8 มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกองค์ประกอบยกเว้นองค์ประกอบทางด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ซึ่งพบว่า ศึกษานิเทศก์ในเขตการศึกษา 8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

มาลินี บะวงษ์ ( 2534 ) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในโรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยสำรวจความคิดเห็น จากอาจารย์โรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย รวม 13 แห่ง จำนวน 779 คน พบว่า อาจารย์ที่สอนอยู่ในโรงเรียนสาธิต ทั้งในเขตและนอกเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจตามสถานภาพส่วนตัว พบว่า อาจารย์ที่มีระดับเงินเดือนและตำแหน่งทางวิชาการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุและประสบการณ์ ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน อาจารย์ที่มีระดับอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นในปัจจัยทำงานด้านการบังคับบัญชาและรายได้ต่างกัน อาจารย์หญิงมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานสูงกว่าอาจารย์ชาย สำหรับการศึกษปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจพบว่า ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน รายได้และการบังคับบัญชา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ยกเว้น ปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งเพียงปัจจัยเดียวที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์

สิริชัยชาญ พักจำรูญ ( 2534 ) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยนาฏศิลป์สังกัดกองศิลปศึกษากรมศิลปากร ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg โดยสำรวจความคิดเห็นจากอาจารย์ที่สอนในวิทยาลัยนาฏศิลป์ทั้ง 10 แห่งทั่วประเทศ จำนวน 265 คน พบว่า อาจารย์ในวิทยาลัยนาฏศิลป์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบาย การบริหาร การบังคับบัญชา ความก้าวหน้า สภาพการทำงาน สัมพันธภาพ ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ช่วยชาติ ต้นตระกูล ( 2535 ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ สภาพและความพึงพอใจของข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 7 โดยสำรวจความคิดเห็นจากข้าราชการครูในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2535 ทั้ง 8 จังหวัด จำนวน 126 คน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด เขต 7 มีลำดับความสำคัญเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงานและความก้าวหน้า

ระดับ ชั้นทองทิพย์ ( 2536 ) ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานครูเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลในจังหวัดลพบุรี โดยสำรวจความคิดเห็นของพนักงานครูเทศบาลในจังหวัดลพบุรี จำนวน 160 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานครูเทศบาลในจังหวัดลพบุรีโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ชั้นตำแหน่งของงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานครูเทศบาลจำแนกตามตำแหน่ง ระดับและประสบการณ์ในการทำงาน ปรากฏว่าพนักงานครูเทศบาลตำแหน่งฝ่ายบริหารและผู้สอนโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความรู้สึกรับผิดชอบ รายได้และเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ชั้นตำแหน่งของงาน และการปกครองของผู้บังคับบัญชา

ทองศักดิ์ วันชัย ( 2537 ) ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สายเกษตรศาสตร์ ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยทำการสำรวจความคิดเห็นของอาจารย์ สายนุสอนวิชาเกษตรศาสตร์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจาก 2 คณะและ 9 วิทยาเขต จำนวน 256 คน พบว่าองค์ประกอบที่อาจารย์สายเกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจในปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงานและลักษณะของงานที่ทำ องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การนิเทศงาน เงินเดือน ผลประโยชน์ที่ถือถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ระหว่างเพศหญิงกับชายมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับวุฒิการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับอายุราชการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รังสรรค์ ถึงสุข ( 2537 ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานช่างเขตโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 4 โดยทำการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานช่างในสังกัดเขตโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 4 จำนวน 10 จังหวัดรวม 116 คนพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานช่างโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ความสำเร็จของงาน รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบซึ่งอยู่ในระดับสูงและต่ำเท่ากัน ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานอยู่ในระดับ

ปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานช่างในเขตโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 4 ของช่างตอนในและตอนนอก พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน สัมพันธภาพในการทำงานและด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานช่างตามประสบการณ์การทำงานที่ต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป พบว่า แตกต่างกันในด้านการยอมรับนับถือ ด้านรายได้สวัสดิการและค่าตอบแทน

สุรพงศ์ เจริญพรหม (2537) ทำการศึกษารวบรวมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการและลูกจ้างประจำของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 136 คน พบว่า บุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจด้านบรรยากาศในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ลักษณะงาน การกำกับดูแล การพัฒนาตนเอง ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านค่าตอบแทนและความมั่นคงในการทำงาน จากการเปรียบเทียบ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันแต่มีแนวโน้มว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าลูกจ้างประจำ บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 5 - 10 ปี และน้อยกว่า 5 ปี

ประทับใจ ธรรมรังษี (2538) ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งเสริมปศุสัตว์ของสัตวแพทย์อำเภอในเขตภาคเหนือตอนบน พบว่า สัตวแพทย์อำเภอที่มีลักษณะส่วนบุคคลและสังคมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ นโยบาย การบริหารและความรับผิดชอบในหน้าที่

จากผลงานวิจัยที่นำมากล่าวไว้ ชี้ให้เห็นว่าในการทำงานนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความก้าวหน้าประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานนั้น ผู้บริหารจึงควรยึดถือเป็นแนวทางในการสร้างแรงกระตุ้นและจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานมีขวัญ กำลังใจและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น