

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

The Satisfaction of Teachers in Basic Schools under the Office

สุริยา จันทรพิมล

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Suriya Chanpimol

Chaiyaphum Rajabhat University

E-Mail: suriya89@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานดังนี้ โดยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เพราะครูเป็นผู้ทำหน้าที่สอนเด็กโดยตรงหากครูมีความพึงพอใจที่ดีก็จะเกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้ดีส่งผลต่อการพัฒนาการเรียนการสอนให้พัฒนาการก้าวหน้ายิ่งขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานศึกษาของครูผู้สอน 1. ด้านความสำเร็จในงาน คนที่มีความต้องการสำเร็จสูงมักนิยมตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูง 2. ด้านลักษณะของงาน ภารกิจของผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ของงาน และผลที่ได้รับจากการทำงาน 3. ด้านการยอมรับนับถือ จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน 4. ด้านความรับผิดชอบ 5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง 6. ด้านนโยบายและการบริหาร การจัดการบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร 7. ด้านการปกครอง บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจะต้องเป็นผู้ร่วมงานที่ดี พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือแนะนำและแก้ปัญหาตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถชี้แจงและปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ 8. ด้านเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน 9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา 10. ด้านสภาพของการทำงาน ความสะดวกสบายในการทำงาน ทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานในการคมนาคม หรือปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; การปฏิบัติงาน; ครูผู้สอนในสถานศึกษา

Abstract

This article aims to synthesize the concepts of teachers' job satisfaction in basic education institutions as follows: By recognizing the importance of job satisfaction of teachers in basic education institutions Because the teacher is the person who directly teaches the children, if the teachers are satisfied, they will be motivated to perform their duties well, which will affect the development of teaching and learning to progress further. Which has related content as follows.

The job satisfaction in teachers of educational institutions 1. Job success. People who have a high desire for success tend to set goals quite high. 2. Aspects of work Worker mission Job relations And the results of their work. 3. Regarding respect From supervisors Friends who ask for advice Or from individuals in the organization 4. Responsibility 5. Advancement in positions 6. Policy and management Management of organization and communication within the organization. 7. Governing governance Supervisors must be good colleagues. Ready to provide assistance, advice and problem solving, as well as providing opportunities for subordinates to be able to always explain and discuss operations. Is one of the supporting factors that prevent people from being dissatisfied in their work 9. Relationships with colleagues and supervisors 10. Working conditions Convenience at work The location of the workplace in transportation Or the amount of work that must be performed.

Keywords : Satisfaction; Teachers in Basic Schools; under the Office;

บทนำ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษาชั้นพื้นฐานนั้นนับเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งเพราะครูเป็นผู้ทำหน้าที่สอนเด็กโดยตรงหากครูมีความพึงพอใจที่ดีก็จะเกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้ดีส่งผลต่อการพัฒนาการเรียนการสอนให้พัฒนาการก้าวหน้ายิ่งขึ้น ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามความหมายของความพึงพอใจคือชอบใจและคำว่าพอใจหมายความว่าเท่าที่ต้องการเติมความต้องการถูกชอบเมื่อนำคำสองคำมาผสมกันพึงพอใจจะหมายถึงชอบใจถูกใจตามที่ต้องการหรือความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น และความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกชื่นชอบหรือพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ มีผลต่อสถานการณ์ในการทำงาน ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมาก การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพสูง ถ้าบุคคลใดมี

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพต่ำ โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะแสดงพฤติกรรม ดังต่อไปนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องานขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนยอมเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่องานโดยไม่ต้องชักชวน หรือขอร้อง 3) มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็นมีความสนใจที่ได้ทำงานและอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นหากหน่วยงานใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับองค์การหน่วยงานนั้นก็จะมีความมีประสิทธิภาพในการทำงานผลผลิตที่ได้รับก็จะสูงขึ้นด้วย

ส่วนทฤษฎีพื้นฐานของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามข้อสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ 3 ประการ ดังนี้ (1.) คนทุกคนมีความต้องการและต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด (2.) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม (3.) ความต้องการของคนจะลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้ตอบสนองตามหลักการ 5 ขั้นของมาสโลว์ (Maslow) ในการจำแนกความต้องการของคนดังนี้ ความต้องการทางกาย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต

สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานศึกษาของครูผู้สอน 1. ด้านความสำเร็จในงาน คนที่มีความต้องการสำเร็จสูงมักนิยมตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูง 2. ด้านลักษณะของงาน ภารกิจของผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ของงาน และผลที่ได้รับจากการทำงาน 3. ด้านการยอมรับนับถือ จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน 4. ด้านความรับผิดชอบ 5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง 6. ด้านนโยบายและการบริหาร การจัดการบริหารงานขององค์การและการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ 7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจะต้องเป็นผู้ร่วมงานที่ดี พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือแนะนำและแก้ปัญหาตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถชี้แจงและปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ 8. ด้านเงินเดือน เป็นปัจจัยจำเป็นอย่างหนึ่งที่ป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน 9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ

ผู้บังคับบัญชา 10. ด้านสภาพของการทำงาน ความสะดวกสบายในการทำงาน ทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานในการคมนาคม หรือปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่าพึงเป็นคำช่วยกริยาหมายความว่าชอบใจและคำว่าพอหมายความว่าเท่าที่ต้องการเติมความต้องการถูกชอบเมื่อนำคำสองคำมาผสมกันพึงพอใจจะหมายถึงชอบใจถูกต้องตามที่ต้องการ

พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกายซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาคือความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น (พนา วิริยะเจริญกิจ (2548 : 6)

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุลความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคลซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ (สุภลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17 ; อ้างถึงใน พนา วิริยะเจริญกิจ, 2548 : 43)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ (อุทัย พรรณสุดใจ (2545 : 7; อ้างถึงใน พนา วิริยะเจริญกิจ, 2548 : 43)

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญทัศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์กรความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงานคือผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติต่ำ สำหรับจากนี้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

ความสำคัญของความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด (กฤษณ์ ศุภนราพรค์ (2548 : 15)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกชื่นชอบหรือพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ มีผลต่อสถานการณ์ในการทำงาน ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมาก การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพสูง ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพต่ำ (มิตรชัย ธิมาชัย (2550 : 8)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อลักษณะงานของตนเอง หากบุคคลมีความพึงพอใจสูงก็หมายความว่าตนเองมีความรู้สึกต่องานในทางบวกหรือมีความชอบและค่านิยมที่ดีต่องานค่อนข้างสูง (อัลมอนด์และฟรีแมน (Arnold & Feldman) (1986 : 86)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะแสดงพฤติกรรม ดังต่อไปนี้

1. มีความเอาใจใส่ต่องานขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ
2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนยอมเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่องานโดยไม่ต้องชักชวน หรือขอร้อง
3. มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว

4. ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็นมีความสนใจที่ได้ทำงานและอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นหากหน่วยงานใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับองค์การหน่วยงานนั้นก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานผลผลิตที่ได้รับก็จะสูงขึ้นด้วย (กิติมา ปรีดีดิลก (2529 ; อ้างถึงใน ภูวนัย ภูถาวร, 2549 : 42-43)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จูงใจในการทำงาน ทำให้บุคคลทำงานด้วยความเสียสละ อุทิศทั้งร่างกาย แรงใจ สติปัญญา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ แต่ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานน้อยก็จะทำงานตามหน้าที่เท่านั้น (ตุลา มหาพสุธานนท์ (2548 : 239)

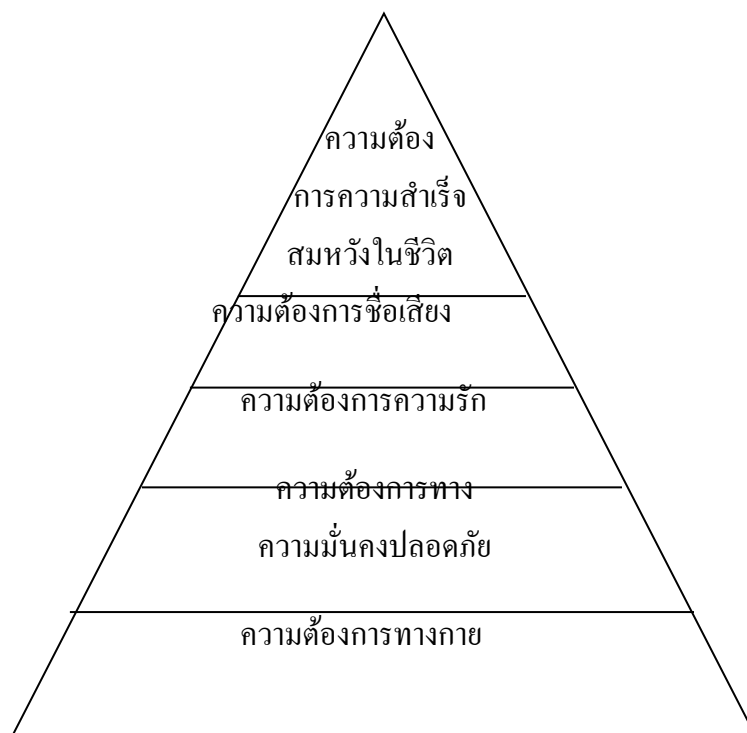
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่บุคคลแต่ละคนมีต่องานของตนเอง การมีทัศนคติที่ดีต่องานก็มีความพึงพอใจในงานและถ้ามีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานก็ไม่พึงพอใจต่องาน (วูม (Vroom) (1982 : 99)

ทฤษฎีพื้นฐานของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้น ถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมากโดยหลักการแล้วบุคคลในหน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากและทำให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงาน พยายามความสามารถเพื่องานและหน่วยงานเต็มใจที่จะใช้หลักในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยอาศัยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's need hierarch theory) ที่ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ เป็นที่รู้จักและยอมรับกันแพร่หลาย ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ มีข้อสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ 3 ประการ ดังนี้

- (1.) คนทุกคนมีความต้องการและต้องการนี้จะมียู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด
- (2.) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
- (3.) ความต้องการของคนจะลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้ตอบสนอง

หลักการในการจำแนกความต้องการของคนออกเป็นลำดับชั้น 5 ชั้นด้วยกันความต้องการในแต่ละขั้นตอนเรียงตามลำดับ



ภาพที่ 1 ลำดับชั้นของความต้องการตามทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow)มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 69 ; อ้างถึงใน ภูวนัย ภูถาวร, 2549 : 42-43)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานศึกษาของครูผู้สอน

การปฏิบัติงานในสถานศึกษาในองค์กรใด ๆ ก็แล้วแต่ย่อมมีกฎระเบียบเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ การปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหาร ครู จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจและสามารถดำเนินการตามแนวทางจัดการศึกษาได้เป็นอย่างดีในที่นี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงเฉพาะองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานศึกษาตามกรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้าจำนวน 10 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในงาน

คนที่มีความต้องการสำเร็จสูงมักนิยมตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงความต้องการที่
เกี่ยทำงานให้ได้ผลดีและสำเร็จด้วยฝีมือตนเองมีความสนใจถึงความสำเร็จตามที่ตั้งไว้เป็น
สำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานนั้น(ธงชัย สันติ
วงศ์ (2530 : 292 ; อ้างถึงใน บุญยยืน ลิตตา , 2543 : 29)

นักจิตวิทยา มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของ
มนุษย์พบว่าสิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดคือความต้องการสัมฤทธิ์ผลและยังพบว่าผู้มีความต้องการ
สัมฤทธิ์ผลสูงได้แก่คนที่ได้ใช้ความลำบากพอสมควรชอบทำงานที่เป็นปัญหาและชอบมีการ
เปลี่ยนแปลง (แมคเคลนด (Mecleand) (1961 : 2; อ้างถึงใน บุญยยืน ลิตตา , 2543 : 29)

2. ด้านลักษณะของงาน

ลักษณะงาน หมายถึง ชอบเขตงานที่ทำ จำนวนงาน คุณค่างาน ความรับผิดชอบ
ความสำเร็จในงาน ได้ใช้ความรู้ความชำนาญอย่างเต็มที่ มีอำนาจในการวางแผน และการ
ตัดสินใจ (นภดล ลิ้มสุรัตน์ (2526 : 7; อ้างถึงใน บุญยยืน ลิตตา , 2543 : 29)

ลักษณะงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงาน ซึ่งได้แก่ตัวงาน สิ่ง
เกี่ยวข้องกังาน ภารกิจของผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ของงาน และผลที่ได้รับจากการ
ทำงาน (วินิจ เกตุขำ (2535 : 119; อ้างถึงใน บุญยยืน ลิตตา , 2543 : 29)

3. ด้านการยอมรับนับถือ

การยอมรับนับถือ หมายถึง การแสดงความรับรู้ในความสามารถเมื่อบุคคล
ประสบผลสำเร็จจากการทำงาน เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ชี้ให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาทราบ
และเอาใจใส่ในผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาผลที่ได้รับคือความเต็มใจที่จะได้ทำงานและการ
มีน้ำใจในการทำงานสูงขึ้น (พนัส หันนาคินทร์ (2526: 222; อ้างถึงใน บุญยยืน ลิตตา ,
2543 : 29)

การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา
เพื่อนผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือจะเป็นการยกย่อง
ชมเชย แสดงความยินดีการให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับใน
ความสามารถเมื่อได้ทำงาน อย่างไรก็ดี อย่างไรก็ดี บรรลุผลสำเร็จ
(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2523: 66; อ้างถึงใน บุญยยืน ลิตตา , 2543 : 29)

4. ด้านความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะของผลงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยผลงานนั้นจะต้องมีข้อจำกัดว่า ผู้ปฏิบัติสามารถควบคุมได้ เช่น เสมียนพนักงานควรสามารถที่จะเก็บเอกสารได้อย่างมีระเบียบและมีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ (ประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 231; อ้างถึงใน บุญยี่น ลิตตา , 2543 : 29)

ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคคลได้รับหน้าที่ใดมาแล้วจะบากบั่นทำหน้าที่อย่างดีที่สุดโดยไม่ทอดทิ้งแม้จะมีอุปสรรคนานาประการมาเกี่ยวข้องก็ตามรวมทั้งยินดีรับผิดชอบในสิ่งที่ตนทำผิดพลาด (หวน พันธุพันธ์ (2528 : 134; อ้างถึงใน บุญยี่น ลิตตา , 2543 : 29)

5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง

ความก้าวหน้าในตำแหน่ง คือ การได้เลื่อนขึ้นเงินเดือนเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นมีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติและการมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมหรือลาศึกษาต่อ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552 : 120-121; อ้างถึงใน บุญยี่น ลิตตา , 2543 : 29)

ความก้าวหน้าในตำแหน่ง หมายถึง การที่มีตำแหน่งงานที่สำคัญขึ้นให้มีอำนาจมากขึ้น มีอิสระในการทำงานถูกควบคุมน้อยลง และมี สถานที่ทำงานดีกว่าเดิม การเลื่อนตำแหน่งเป็นสิ่งที่ต้องการของคนทุกคนและเป็นทางเลือกทางหนึ่งแสดงถึงความก้าวหน้าและเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สังคมถือเอาการเลื่อนตำแหน่งแสดงถึงฐานะของบุคคล แต่การเลื่อนขึ้นเลื่อนตำแหน่งในระบบราชการไทยมีระเบียบและระบบที่ใช้ทั้ง 2 ระบบ คือ ระบบคุณธรรม และระบบอุปถัมภ์ ซึ่งทำให้การเลื่อนขึ้นตำแหน่งอาจเป็นไปได้ทั้งสิ่งสูงใจและสิ่งไม่สูงใจในการทำงาน (เสนาะ ดีเยาว์ (2516 : 195; อ้างถึงใน บุญยี่น ลิตตา , 2543 : 29)

6. ด้านนโยบายและการบริหาร

นโยบายและการบริหารว่าหมายถึง การจัดการบริหารงานขององค์การและการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ (ณัฐนิภา คุปรัตน์ (2523 : 7; อ้างถึงใน บุญยี่น ลิตตา , 2543 : 29)

นโยบายและการบริหาร มีสาระครอบคลุมถึงความไม่มีประสิทธิภาพขององค์การ การทำงานซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจซึ่งกันละกันซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานในการองค์การ (เฮิร์ชเบอร์ก,มิสเนอร์ และชไนเดอร์แมน (Herzberg,Mausner & Snyerrman) (1959 : 113-115)

7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา

การปกครองบังคับบัญชานั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องเป็นผู้ร่วมงานที่ดี พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือแนะนำและแก้ปัญหาตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถชี้แจงและปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ (นิภา แก้วศรีงาม (2527 : 217; อ้างถึงใน บุญยยืน ลิตตา, 2543 : 29)

การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง กิจกรรมที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องกระทำต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ เช่น การแนะนำให้คำปรึกษาหารือ คอยช่วยเหลือและแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ (พนัส หันนาคินทร์ (2524 : 127; อ้างถึงใน บุญยยืน ลิตตา , 2543 : 29)

8. ด้านเงินเดือน

เงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ข้าราชการได้รับเป็นการตอบแทนการปฏิบัติราชการมีลักษณะเป็นการเหมาจ่ายเป็นรายเดือนโดยไม่คำนึงถึงจำนวนวัน หรือชั่วโมงในการปฏิบัติงานถือเป็นรายได้ประจำที่ข้าราชการจะได้รับ (ชูศักดิ์ เทียงตรง (2517 : 75; อ้างถึงใน บุญยยืน ลิตตา , 2543 : 29)

เงินเดือน เป็นปัจจัยค่าจ้างอย่างหนึ่งที่ป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (เฮิร์ชเบอร์ก,มิสเนอร์ และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Snyerrman) (1959 : 113-115)

9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

การสร้างความสัมพันธ์ควรตั้งอยู่บนรากฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาพึงไม่เห็นผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเครื่องจักรหรือเป็นคนเกียจคร้านต้องจ้ำจี้จ้ำไชยจับผิด ลงโทษ แต่เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่ต้องการหาความจงใจให้เกิดจากการทำงานด้วยความสมัครใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเอง (สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 458; อ้างถึงใน บุญยยืน ลิตตา , 2543 : 29)

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง สัมพันธภาพของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันละกันซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นองค์ประกอบที่เกิดขึ้นกับการปกครองบังคับบัญชาเสมอ

เพราะหากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถเข้าถึงผู้บังคับบัญชาหรือไม่สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้แล้วก็จะมีความรู้สึกไม่พอใจในงานที่รับผิดชอบ (เฮอริชเบอร์ก,มิสเนอร์ และชไนเดอร์แมน (Herzberg,Mausner & Snyerrman) (1959 : 113-115)

10. ด้านสภาพของการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีควรถูกต้องตามสุขลักษณะ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างครบถ้วน ตลอดจนมีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิที่พอเหมาะ มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก (สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 281; อ้างถึงใน บุญยี่น ลิตตา , 2543 : 29)

สภาพของการทำงาน หมายถึง สภาพของการทำงานทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน เช่น ความสะดวกสบายในการทำงาน ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานในการคมนาคมหรือปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน (เฮอริชเบอร์ก,มิสเนอร์ และชไนเดอร์แมน (Herzberg,Mausner & Snyerrman) (1959 : 113-115)

สรุป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามความหมายของความพึงพอใจคือชอบใจและคำว่าพอใจหมายความว่าเท่าที่ต้องการเติมความต้องการถูกชอบเมื่อนำคำสองคำมาผสมกันพึงพอใจจะหมายถึงชอบใจถูกใจตามที่ต้องการหรือความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น และความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกชื่นชอบหรือพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ มีผลต่อสถานการณ์ในการทำงาน ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมาก การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพสูง ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพต่ำ โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะแสดงพฤติกรรม ดังต่อไปนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องานขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนยอมเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่องานโดยไม่ต้องชักชวน หรือขอร้อง 3) มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็นมีความสนใจที่ได้ทำงานและอยู่

ร่วมกันกับผู้อื่นหากหน่วยงานใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับองค์การหน่วยงานนั้นก็จะมามีประสิทธิภาพในการทำงานผลผลิตที่ได้รับก็จะสูงขึ้นด้วย

ส่วนทฤษฎีพื้นฐานของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามข้อสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ 3 ประการ ดังนี้ (1.) คนทุกคนมีความต้องการและต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด (2.) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม (3.) ความต้องการของคนจะลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้ตอบสนองตามหลักการ 5 ขั้นของมาสโลว์ (Maslow) ในการจำแนกความต้องการของคนดังนี้ ความต้องการทางกาย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต

สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานศึกษาของครูผู้สอน 1. ด้านความสำเร็จในงาน คนที่มีความต้องการสำเร็จสูงมักนิยมตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูง 2. ด้านลักษณะของงาน ภารกิจของผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ของงาน และผลที่ได้รับจากการทำงาน 3. ด้านการยอมรับนับถือ จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน 4. ด้านความรับผิดชอบ 5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง 6. ด้านนโยบายและการบริหาร การจัดการบริหารงานขององค์การและการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ 7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจะต้องเป็นผู้ร่วมงานที่ดี พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือแนะนำและแก้ปัญหาตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถชี้แจงและปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ 8. ด้านเงินเดือน เป็นปัจจัยจำเป็นอย่างหนึ่งที่ป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน 9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา 10. ด้านสภาพของการทำงาน ความสะดวกสบายในการทำงาน ทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานในการคมนาคม หรือปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณ์ ศุภนราพรรค์.(2548). “การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียน
ชุมชนแหลมมอบบา ของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหา
บัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กิตติมา ปรีดาติลล.(2529). *ทฤษฎีบริหารองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ตุลา มหาพสุธานนท์.(2548). *หลักการจัดการหลักการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ พ.ศ.พัฒนา.
- บุญยืน ลิตตา.(2543). “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงาน
การประถมศึกษา”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พนา วิริยะเจริญกิจ.(2548). “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ปกครอง
นักเรียนกับความสำเร็จของการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านอากาศ อำเภอ
อากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- มิตรชัย ธิมาชัย.(2550) . “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนในอำเภอยะรัง
มส. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายโสธร เขต 2 จังหวัดยโสธร”. การศึกษาอิสระ
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : วิทยาลัยบัณฑิตบริหารธุรกิจ.
- Maslow, Leslic and other. (1996). *Theacher Job Satisfaction*. New York :
Document Resume.
- Vroom, V.H.(1982). *Work and Motivation*. Florida : Robert E. Krieger
Publishing.