

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการวางกรอบแนวคิด และสมมติฐานในการวิจัย โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.1 การบริหารและการจัดการ

1.2 ความสามารถในการปฏิบัติงาน

1.3 สมรรถภาพในการปฏิบัติงาน

1.4 การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน

1.5.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Needs-Maslow Hierarchy Theory)

1.5.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวูม (The Expectancy Theory)

1.5.3 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

1.5.4 ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอริงเบอร์ก (Herzberg,s two factor Theory)

2. บริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยในประเทศ

3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.1 การบริหารและการจัดการ

ความหมายของการบริหาร

มีคำอยู่ 2 คำที่สามารถใช้แทนกันได้ คือ คำว่า “การบริหาร” (Administration) และการจัดการ (Management) คำว่า การบริหาร มักเกี่ยวข้องกับนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนคำว่า การจัดการ นิยมใช้ในงานภาคธุรกิจ แต่คำทั้ง 2 คำ ก็มีความหมายเกี่ยวกับการดำเนินงานของ ผู้บริหารทั้งสิ้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า การบริหารจัดการไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ไซมอน (Simon, 1974 : 72) กล่าวว่า “การบริหาร” หมายถึง ศิลปะในการทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย”

เซอร์จิโอวานนี (Sergiovanni, 1980 : 5) กล่าวว่า “การบริหาร” หมายถึง กระบวนการทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือโดยผู้อื่นเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

บาร์นาร์ด (Barnard, 1966 : 72) กล่าวว่า “การบริหาร” หมายถึง การทำงานขององค์คณะบุคคลมีตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

เฮร์เซย์, แบลนชาร์ด และจอห์นสัน (Hersey, Blanchard and Johnson, 1982 : 3) กล่าวถึงการบริหารว่า “การบริหาร” หมายถึง กระบวนการทำงานร่วมกับกลุ่มบุคคล บังคับ ทิศทางการบริหาร เพื่อที่จะพ้องกันให้มีความก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การบริหาร เป็นเรื่องของการทำงานร่วมกันขององค์คณะบุคคล โดยมีจุดประสงค์เฉพาะที่แน่นอนขององค์กร

การบริหารการศึกษา คือ การดำเนินงานขององค์คณะบุคคล เพื่อพัฒนาสมาชิกของสังคมให้มีความเจริญงอกงาม โดยองค์รวมทุกด้าน เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

วิจิตร (รัตกุล) วรุฒบางดูร (2524 : 7) กล่าวว่า “การบริหารโรงเรียน” หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมกันดำเนินการ เพื่อให้การบริหารทางการศึกษาแก่เยาวชน และผู้สนใจ เพื่อให้เกิดพัฒนาการทางด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ ค่านิยม พฤติกรรม และคุณธรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมประเทศชาติ

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายคำว่า “การบริหารงาน” ไว้ดังนี้

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2529 : 4) ได้ให้ความหมายการบริหารไว้ว่า การบริหาร คือ กิจกรรมที่คนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือกันทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ร่วมกันวางเอาไว้ โดยใช้ทรัพยากรการบริหาร วิธีการที่เหมาะสมและมีศิลปะ

มานพ สวามีชัย (2533 : 7) ให้ความหมายการบริหารงาน หมายถึง การนำทรัพยากรการบริหารคือ คน เงิน วัสดุ และการปฏิบัติงาน มาดำเนินการเพื่อให้เกิดผล งานตาม วัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ไพฑูรย์ ยอดยิ่ง (2536 : 5) ได้สรุปความหมายการบริหารไว้ว่า การบริหาร คือ การใช้ศาสตร์และศิลป์เพื่อนำเอาทรัพยากรการบริหารมาประกอบการตาม กระบวนการบริหาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารงานเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เพราะการบริหารงานเป็นหลักวิชา อย่างหนึ่ง ที่ได้มีการศึกษาค้นคว้าทดลองอย่างมีระบบแล้วสรุปออกมาเป็นหลักการ กฎเกณฑ์ และทฤษฎี การบริหารตามหลักการหรือทฤษฎีไม่สามารถจะทำให้งานมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลได้ จำเป็นต้องอาศัยศิลปะเข้ามาช่วย กล่าวคือ ต้องรู้จักนำหลักการบริหารงานไป ดัดแปลงใช้ให้ เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ

สรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการใช้ความรู้ทั้งที่เป็นศาสตร์และ ศิลป์ ในการปฏิบัติงาน โดยการนำทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และการ จัดการ มาประกอบการตามกระบวนการให้เกิดประโยชน์ มีประสิทธิภาพมากที่สุดและบรรลุ เป้าหมายที่กำหนดไว้

ความหมายของผู้บริหาร

สำหรับความหมายของ “ผู้บริหาร” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 5) ได้ให้ความหมายผู้บริหารไว้ว่า ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารงานของกลุ่มโดยทำหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก การจูงใจ การริเริ่ม การ ประนีประนอม และการประสานงาน

สุเมธ แสงนันทนวล (2540 : 45) ได้ให้ความหมายผู้บริหารไว้ว่า ผู้บริหาร หมายถึง บุคคลที่สามารถในการปกครองบังคับบัญชาหรือผู้ได้รับแต่งตั้ง ยกย่อง มอบหมาย ให้เป็นหัวหน้า หรือผู้ตัดสินใจแทนกลุ่ม และเป็นผู้นำในการดำเนินการให้กลุ่มคนที่มาอยู่ ร่วมกันทำงานให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์

สุเทพ ทองประดิษฐ์ (2542 : 11) กล่าวถึงผู้บริหารว่า หมายถึงบุคคลที่มี อำนาจ หน้าที่ต่อผู้อื่น (authority) และพยายามทำให้เกิดความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร โดยใช้กำลัง ความพยายามของบุคคลที่เขามีอำนาจหน้าที่ต่อสิ่งนั้น

สรุปได้ว่า ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่ใช้อำนาจหน้าที่หรือการจงใจให้
ผู้ใต้บังคับบัญชา ดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ภายใต้การอำนวยความสะดวก
ควบคุม กำกับ ดูแล

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

การบริหารนั้น เป็นการหาทางทำงานให้สำเร็จ การที่จะกระทำงานให้
สำเร็จได้นั้น มีวิธีการอยู่มากมาย ที่ผู้บริหารจะต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์
ทักษะต่าง ๆ ที่มีอยู่ออกมาใช้ รู้จักเลือกวิธีการที่เหมาะสม ตามสภาพความต้องการ และ
สภาพแวดล้อมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ให้เต็มที่ให้ได้

การบริหารการศึกษา คือ การดำเนินงานขององค์กรบุคคล เพื่อพัฒนา
สมาชิกของสังคมให้มีความเจริญงอกงาม โดยองค์รวมทุกด้าน เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

วิจิตร (รัตกุล) วรุฒบางกูร (2524 : 8) กล่าวว่า “การบริหารโรงเรียน”
หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมกันดำเนินการ เพื่อให้การบริหารทางการศึกษา
แก่เยาวชน และผู้สนใจ เพื่อให้เกิดพัฒนาการทางด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ ค่านิยม
พฤติกรรม และคุณธรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมประเทศชาติ

อริปตย์ คลี่สุนทร (2538 : 15) กล่าวว่าผู้บริหารการศึกษาในยุคใหม่นี้ จะ
สามารถบริหารงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อเมื่อมีการใช้ยุทธศาสตร์ 7 ประการ อัน
ได้แก่

1. การใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ
2. การบริหารทางไกล
3. การหาความรู้เกี่ยวกับการทำงานโดยอาศัยระบบงานคอมพิวเตอร์
4. การมองการณ์ไกล/การมีวิสัยทัศน์
5. การเรียกหา หรือเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกที่มีความถนัดหรือ
เชี่ยวชาญกว่าเข้ามาทำงานให้

6. การจัดรูปองค์กรให้สามารถทำงานได้ฉับไวยิ่งขึ้น และ

7. การพัฒนานุเคราะห์หรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ผู้บริหารโรงเรียนถือว่าเป็นผู้มีความสำคัญที่สุด เป็นผู้มีบทบาทสำคัญ
อย่างยิ่งต่อความสำเร็จโดยตรงในการให้การศึกษาของชาติ ผู้บริหารการศึกษาเปรียบได้ว่า
เป็นจอมทัพสำคัญ ที่จะนำพาองค์กรให้ก้าวหน้าไปในกระแสแห่งการปฏิรูปการศึกษาตาม
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้อย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี ผู้บริหาร
ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงบริบททั้งหลายนั้น จะต้องทำหน้าที่ประคองหัวจักรของกระบวนการ

รถไฟยุคปฏิรูปการศึกษาที่ทำหน้าที่ ขับเคลื่อนขบวนรถไฟไปสู่เป้าหมาย ที่พึงประสงค์ได้ จะต้องมีการพัฒนาตนให้เป็น “ผู้บริหาร มืออาชีพ” ให้ได้ การศึกษาของชาติจึงจะสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

เกษม วัฒนชัย (2545 : 6-7) กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารการศึกษาเมื่อจะทำสิ่งไร ควรมีหลัก 3 หลัก ได้แก่

1. หลักคิด เหมือนการออกแบบโมเดลรถยนต์ใหม่ เราเป็นเจ้าของบริษัท ผลิตรถยนต์เราจะต้องเอาชนะเขาให้ได้ ไม่เช่นนั้นก็ขายรถไม่ได้ แล้วเวลาจะออกแบบโมเดล ใหม่ของรถยนต์ต้องมีหลักคิดก่อน ต้องมีวิสัยคิด มีนโยบาย และมีอุดมการณ์

2. หลักวิชา เมื่อมีหลักคิดแล้ว จะมีความเป็นไปได้หรือไม่ ท่านต้องหา หลักวิชามาหนุนเมื่อหลักคิดถูกต้อง หลักวิชาตรง ท่านออกแบบโมเดล ท่านจะทำได้ สร้าง ได้ แล้วเอารถยนต์มาใช้ได้

3. หลักปฏิบัติ จะพลาคน้อย ถ้าพลาคนั้นเป็นการพลาจากการปฏิบัติ หรือ ผลตาม (Consequence) ที่เราไม่ได้คาดไว้ในโครงสร้าง โครงการของเรา เราก็ปรับโครงการ ได้ แต่เป้าหมายจะไม่พลา

ธีรพนธ์ คงนาวัง (2545 : 18) ผู้บริหารหรือผู้นำนั้น เป็นหลักชัยของหน่วยงาน และเป็นดวงประทีปของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และพยายามทำตนให้เป็นที่เลื่อมใสศรัทธาของผู้ร่วมงาน หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง มีประสิทธิภาพ และความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยความเป็นผู้นำ (Leadership) เป็นตัวประทุที่จำเป็น ก่อให้เกิดความร่วมมืออันมั่นคง จึงนำหน่วยงานไปสู่ สถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ

1. ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) ได้แก่ ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ของ หน่วยงานและเป็นจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Common purpose) ที่มีผลต่อสังคม ต่อส่วนรวม ไม่เอื้อประโยชน์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และความมีประสิทธิภาพนั้นสามารถวัดได้

2. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้แก่ ความรู้สึกพึงพอใจของบุคคล ที่มีต่อหน่วยงาน ความพอใจจะนำมาซึ่งความร่วมมือ

การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ (Science and Arts) ผู้บริหารที่มีความรู้ทฤษฎีการบริหารอยู่บ้างก็จะช่วยทำให้เขาทำงานได้ง่ายขึ้น เราเรียกว่า ศาสตร์ ส่วน ศิลป์เป็นเรื่องของ การรู้จักนำความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลมา ประยุกต์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่อย่างเหมาะสม

ผู้บริหารถือเป็นหัวใจ เป็นขุนพลเป็นผู้นำทีม ต้องมีความรู้ ความสามารถ สามารถสร้างแรงบันดาลใจ ผลักดันให้เกิดคุณภาพ มีความกล้าหาญเชิงจริยธรรม มีวิสัยทัศน์ ที่กว้างไกลมองโลกในแง่ดี มีความรักและศรัทธาต่อองค์กร มีความสามารถบริหารจัดการคน ใน องค์กรให้ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร และปลดปล่อยศักยภาพของคนเพื่อ ประสิทธิภาพของผลปฏิบัติงานและเพื่อเอกภาพของเป้าหมายองค์กร

แนวทางการพัฒนาระบบบริหาร อาจปฏิบัติงานดังนี้

1. ศึกษานโยบายของรัฐบาล กระทรวงศึกษา ศึกษาทำความเข้าใจ พระราชบัญญัติ และกฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนยุทธศาสตร์ และ เป้าหมาย วิสัยทัศน์การพัฒนาคน
2. โครงสร้างองค์กร วิเคราะห์งานของสถานศึกษา กำหนดบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ ตามสายงานการบังคับบัญชา
3. ปรับวิสัยทัศน์
4. สร้างความรู้ความเข้าใจในเจตนารมณ์ เป้าหมาย ขอบข่ายการ ดำเนินงาน บทบาทหน้าที่ กลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติในทุกระดับในสถานศึกษา
5. กำหนดกรอบ ทิศทางในการพัฒนาเพื่อประโยชน์ต่อทรัพยากร บุคคล และองค์กรไปพร้อม ๆ กัน
6. วางแผนพัฒนาให้ครอบคลุมทุกภาคส่วน โดยคำนึงถึงปัญหาหลัก ความเร่งด่วน ความต้องการพัฒนา นโยบายหน่วยเหนือ โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์และผลลัพธ์
7. ดำเนินการตามแผนที่กำหนด
8. การกำกับติดตาม ประเมินผล การดำเนินงาน สรุปผล เพื่อ พิจารณาทบทวนปรับปรุง และจัดทำสรุปรายงานเสนอต่อไป

1.2 ความสามารถในการปฏิบัติงาน

เดโช สวานานนท์ (2521 : 1) ให้ความหมาย ความสามารถ หมายถึง การ กระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งหรืออย่างใดอย่างหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการกระทำทางกายหรือการกระทำ ทางจิตใจ และความสามารถนี้ยังแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความสามารถทั่วไป หมายถึง ความสามารถที่จะทำงานได้ทุกด้าน
2. ความสามารถเฉพาะ หมายถึง ความสามารถที่จะทำการเฉพาะอย่างได้ทันทีทันใด เช่น ความสามารถในการอ่าน เขียน เรียง เป็นต้น

จรินทร์ ชานีรัตน์ (2517 : 3) ให้ความหมาย ความสามารถ หมายถึง สมรรถภาพประจำตัวบุคคลที่จะกระทำกิจกรรมใด ๆ ให้สำเร็จ เช่น ความสามารถทาง วิชาการ ความสามารถทางกาย ความสามารถทั่วไปที่สามารถทำงานทุกอย่างได้และ ความสามารถเฉพาะเรื่อง

อนันต์ อนันตกุล (2534 : 17-18) ได้ให้ความหมายความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด

สุวรรณ มาระโพธิ์ (2535 : 8) ให้ความหมาย ความสามารถในการทำงาน หมายถึง ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับการทำงานในชุมชน

วิเชียร แพทยาคม (2510 : 413-421) ให้ความหมายความสามารถ หมายถึง

1. การกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
2. เป็นความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้และการจำ
3. ความชำนาญจากการปฏิบัติงาน

ประคินันท์ อุปรมัย (2518 : 39) กล่าวว่า ความสามารถหรือสติปัญญา หมายถึง ความสามารถในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล และมีจุดมุ่งหมายและเป็น ความสามารถ ที่เกิดจากการเรียนรู้ของบุคคล

สมจิต สวชนไพบูลย์ (2526 : 2) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง ความสามารถ ในด้านความรู้ และนำความรู้ไปปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาทางสติปัญญา ร่างกาย และสังคม

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถ จึงกล่าวได้ว่า ความสามารถ หมายถึง การกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จได้ ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้ การศึกษาและสามารถนำไป ปฏิบัติหรือกระทำให้เกิดผลสำเร็จได้ แต่จะสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับ ความสามารถแต่ละบุคคล จะเห็นว่าความสามารถเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมกระทำซึ่ง แสดงออกมาโดยมีเป้าหมายต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและมีความสัมพันธ์กับความรู้และการปฏิบัติงาน

การทดสอบความสามารถ

ศรียา นิยมธรรม และประภัศร นิยมธรรม (2520 : 201) กล่าวว่า ความสามารถของมนุษย์แต่ละคนแตกต่างกันในแง่ต่าง ๆ ความสามารถเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ความรู้ ทักษะ ความถนัดของแต่ละบุคคล ดังนั้น การทดสอบความสามารถจึงเป็นการวัด ความรู้ ทักษะและความถนัดของแต่ละบุคคล

พรรณทิวา รุจิพร (2523 : 251-252) กล่าวว่า การทดสอบความสามารถ มี 2 ประเภท คือ

1. การทดสอบความรู้ความสามารถ เช่น ข้อสอบทางการศึกษา
2. การทดสอบความถนัด เช่น ทดสอบความถนัดทางการเรียน การใช้มือ และการใช้เครื่องกล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 227) กล่าวว่า การทดสอบผลสัมฤทธิ์ เป็นการทดสอบความสามารถด้านความรู้ โดยการนำความรู้ไปใช้ได้มากน้อยเพียงใด และสามารถ ปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์หนึ่งได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้น การทดสอบความสามารถด้านนี้ จึงเป็นการวัดความรู้ความสามารถในเรื่องนั้น

จึงสรุปว่า การทดสอบความสามารถ เป็นการทดสอบหรือวัดความรู้ ทักษะ ความถนัดของแต่ละบุคคล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการทดสอบหรือวัดความรู้ของผู้บริหารโรงเรียน โดยการใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ว่าผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1 มีการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้มากน้อยเพียงใด

1.3 สมรรถภาพในการปฏิบัติงาน

สมรรถภาพในการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการให้ความหมายไว้แตกต่างกันดังนี้

กมล สูดประเสริฐ และคณะ (2523 : 3) ให้ความหมายของสมรรถภาพไว้ว่า สมรรถภาพ (สมรรถวิสัย) หมายถึง คุณสมบัติซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ เจตคติ อุปนิสัยหรือบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นผลที่ทำให้เกิดความสามารถในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ปรารถนาได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปี พ.ศ.2542 กล่าวว่า สมรรถภาพ หมายถึง ความสามารถ (ราชบัณฑิตยสถาน. 2542 : 798-799)

สุภาพ คำวัง (2530 : 7) ให้ความหมายของสมรรถภาพและสมรรถนะ ดังนี้

1. สมรรถภาพ (Competency) หมายถึง ความสามารถที่แสดงออกได้ในการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ
2. สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความสามารถในการประยุกต์หลักการและเทคนิควิธีการต่าง ๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ที่ปฏิบัติจริง
3. ความสามารถในการใช้ภาษา การพูด
4. ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน
5. ความสามารถในการพิจารณาตัดสินใจ

ประยูร อาษานาม (2536 : 12) ได้กล่าวว่า สมรรถภาพ (Competency) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ พุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ทักษะพิสัย (Technical Domain) จิตพิสัย (Affective Domain)

1. พุทธิพิสัย (Cognitive Domain)

- 1.1 การกำหนดนโยบาย การวิเคราะห์ปัญหา
- 1.2 หลักทฤษฎีการวางแผน
- 1.3 เนื้อหาวิชาที่เกี่ยวข้อง
- 1.4 มีความรู้เกี่ยวกับการวิจัย สถิติ
- 1.5 มีความรู้ทั่วไป เช่น เศรษฐกิจ การเมือง สังคมและเทคโนโลยี

2. ทักษะพิสัย (Technical Domain)

- 2.1 การติดต่อสื่อสารในด้านการเขียน การอ่าน การพูด
- 2.2 การประสานงาน
- 2.3 การคิดคำนวณ
- 2.4 การประเมิน
- 2.5 การรวบรวมข้อมูล

3. จิตพิสัย (Affective Domain)

- 3.1 มีความคิดริเริ่ม
- 3.2 มองการณ์ไกล
- 3.3 มนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 3.4 มีความละเอียดรอบคอบ
- 3.5 ซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ
- 3.6 ทนต่อเหตุการณ์ ทนสมัย
- 3.7 ใฝ่รู้ใฝ่หา
- 3.8 เป็นนักวิเคราะห์ วิจารณ์
- 3.9 รู้จักสังเคราะห์
- 3.10 เป็นนักประเมิน

กูด (Good. 1973 : 3) กล่าวว่า สมรรถภาพ หมายถึง ทักษะ (Skill) ความคิดรวบยอด (Concept) และทัศนคติ (Attitude) ที่ต้องมีการปฏิบัติงานทุกประเภทและนำเอาวิธีการ เหล่านี้ไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ที่เป็นจริง

สต็อกคิลล์ (Stogdill, 1974 : 25) กล่าวว่า สมรรถภาพ สามารถวิเคราะห์ให้ได้จาก สิ่งต่อไปนี้

1. สถิติปัญญา เป็นสมบัติของผู้ที่มีความสามารถสูง
2. ความกระฉับกระเฉงว่องไว
3. ความสามารถในการใช้คำพูด การใช้ภาษา
4. ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน
5. ความสามารถในการพิจารณาตัดสินใจ

สรุปได้ว่า สมรรถภาพ หมายถึง ความสามารถที่บุคคลแสดงออกโดยการกระทำอันแสดงถึงผลงานที่สอดคล้องกับความต้องการของหลักสูตร คุณภาพแต่ละสมรรถภาพประกอบด้วยงานย่อย ๆ มีความแตกต่างกันไปตามความซับซ้อนของสมรรถภาพนั้น ๆ

1.4 การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดการศึกษาระดับพื้นฐาน คือ ระดับก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนปลาย ถือได้ว่าเป็นโรงเรียนที่เป็น จุดเริ่มต้นของการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยมีภารกิจหลักคือจัดการศึกษาให้เด็กมีคุณลักษณะตามที่หลักสูตรกำหนด หากโรงเรียนขั้นพื้นฐานสามารถบริหารงานให้มีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมส่งผลไปถึงการพัฒนาคนในประเทศที่มีคุณภาพด้วย

การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 32) ได้กำหนดไว้ 4 งาน คือ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป ดังนี้

1.4.1 การบริหารงานวิชาการ

งานวิชาการเป็นงานหลักหรือเป็นภารกิจหลักของโรงเรียนที่พระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มุ่งให้กระจายอำนาจ ในการบริหารจัดการไปให้โรงเรียนให้มากที่สุด ด้วยเจตนารมณ์ที่จะให้โรงเรียนดำเนินการได้ โดยอิสระ คล่องตัว รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน โรงเรียน ชุมชน ท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญ ทำให้โรงเรียนมีความเข้มแข็งในการบริหารและการจัดการ สามารถพัฒนาหลักสูตร และกระบวนการเรียนรู้ ตลอดจนการวัดผล ประเมินผล รวมทั้งการวัดปัจจัยเกื้อหนุนการพัฒนาคุณภาพนักเรียน ชุมชน ท้องถิ่น ได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

1.4.2 การบริหารงานงบประมาณ

การบริหารงานงบประมาณของโรงเรียนมุ่งเน้นความเป็นอิสระในการบริหารจัดการมีความคล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และบริหาร งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ให้มีการจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของโรงเรียน รวมทั้ง จัดหารายได้จากบริการมาใช้บริหารจัดการเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเพื่อส่งผลให้เกิดคุณภาพ ที่ดีขึ้นต่อผู้เรียน

1.4.3 การบริหารงานบุคคล

การบริหารงานบุคคลในโรงเรียน เป็นภารกิจที่สำคัญที่มุ่งส่งเสริมให้โรงเรียนสามารถปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจของโรงเรียน เพื่อดำเนินการด้านการบริหารบุคคล ให้เกิดความคล่องตัว อิสระภายใต้กฎระเบียบ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ชำรภาพ ครุและบุคลากรทางการศึกษาให้ได้รับการพัฒนา มีความรู้ ความสามารถ มีขวัญกำลังใจ ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ มีความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนเป็นสำคัญ

1.4.4 การบริหารทั่วไป

การบริหารทั่วไปเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบการบริหารองค์กร ให้การบริหารงานอื่น ๆ บรรลุผลตามมาตรฐานคุณภาพและเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีบทบาทหลักในการประสานส่งเสริมสนับสนุนและการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการการศึกษาทุกรูปแบบ มุ่งพัฒนาโรงเรียนให้ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ส่งเสริมในการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนของโรงเรียน ตามหลักสูตรบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลักโดยเน้นความ โปร่งใสความรับผิดชอบที่ ตรวจสอบได้ ตลอดจนการมีส่วนร่วมของบุคคล ชุมชนองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน

1.5.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Needs-Maslow Hierarchy Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมานาน มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 80-91) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่

เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป

มาสโลว์ ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (safety needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม (belonging needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (esteem needs) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องความรู้ ความสามารถ รวมทั้งต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (self actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์คือ อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความคาดหวังของตน

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ดังกล่าวนี้อาจแสดงให้เห็นได้ดังแผนภาพ



ภาพที่ 2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์

ที่มา : สมพงษ์. 2526 : 245-246

จากทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ในแต่ละลำดับขั้นนั้น มีความสำคัญต่อมนุษย์และความสำคัญนั้นไม่เท่ากัน เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะมีความต้องการขั้นสูงขึ้นไป มนุษย์ทุกคนย่อมแสวงหาการตอบสนองความต้องการของตนสูงขึ้นไปตามลำดับจนถึงความต้องการขั้นสูงสุด ในขณะที่มนุษย์มีความต้องการขั้นสูงขึ้นไปนั้นไม่ได้หมายความว่าความต้องการ

ขั้นอื่น ๆ จะหมดไป เพียงแต่ความต้องการขั้นอื่น ๆ นั้นได้รับการตอบสนองแล้ว จึงเกิดความต้องการขั้นอื่น ๆ ต่อไปอีก

1.5.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวูม (The Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง (สมทรง อ่อนน้อม. 2538 : 9-10 ; อ้างอิงมาจาก McCormick and Ligen. 1980 : unpagged) อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงาน ที่ดีขึ้น) เป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรู้สึกถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นแนวคิดและทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectance) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่า โดยทั่วไปบุคคลแต่ละคน จะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็น โอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างเด่นชัด ค่อนข้างสูงว่าผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายถึงความแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากการคาดหวังที่ได้รับกับความพึงพอใจต่อผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนนั้นบุคคลจะต้องรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากเขาจะต้องรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับของกำลังความพยายามทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในผลของการปฏิบัติของเขา

1.5.3 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ทฤษฎีนี้เสนอว่าตัวกำหนดให้บุคคลมีความพยายามที่จะทำงาน ปฏิบัติงาน อย่างจริงจัง และพึงพอใจในงานของตนหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมที่ได้รับผลตอบแทน จากการทำงาน ความยุติธรรมที่ว่าเป็นคือ อัตราส่วนระหว่างสิ่งป้อนเข้า (Input) ที่บุคคลใส่เข้าไปในระบบการทำงาน กับผลลัพธ์ที่บุคคลได้รับตอบแทนออกมา หลังจากปฏิบัติงานไปแล้ว (Output) เปรียบเทียบส่วนอัตราส่วนแบบเดียวกันนี้ของบุคคลอื่น (สมทรง อ่อนน้อม. 2538 : 12 ; อ้างอิง มาจาก ลิทธิโชค วรรณสันติกุล. ม.ป.ป. : 171)

ทฤษฎีความเสมอภาคจะชี้ให้เห็นว่า ถ้าหากว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ว่ามี ความขัดแย้งระหว่างจำนวนของผลตอบแทนที่พวกเขาได้รับและกำลังความพยายามของพวกเขาแล้ว พวกเขาจะถูกกระตุ้นให้ลดกำลังความพยายามลง ยิ่งกว่านั้นถ้าหากว่าความขัดแย้งดังกล่าวนี้ มีมากขึ้น บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกระตุ้นให้ลดกำลังความพยายามลงมากขึ้น ความขัดแย้งคือความแตกต่างที่มีอยู่ระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่า ความแตกต่างเหล่านี้

อาจจะอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ ที่นึกคิด หรือความเป็นจริงที่มองเห็นได้ (สมทรง อ่อนน้อม. 2538 : 12)

1.5.4 ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's two factor Theory)

เฮร์ซเบิร์ก (ปีตติยะ สุภรณ์. 2546 : 13-14 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg. 1959 : 71-79) ได้ศึกษาวิจัยที่เมืองพิทส์เบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ความเชื่อที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการคือ

1. ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ของร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเค็ดร้อนทางสุขภาพ และความทารุณของดินฟ้าอากาศ

2. ความปรารถนาความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือของคนทั่วไป

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยวิศวกรและนักบัญชีของบริษัทแห่งหนึ่งที่เมืองพิทส์เบิร์ก จำนวน 200 คน วิธีดำเนินการใช้การสัมภาษณ์เพื่อหาคำตอบว่า สถานการณ์เช่นไร ให้วิศวกร และนักบัญชี มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นหรือน้อยลง และถาม ความเห็นของประชากรเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ทำให้เขามีความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่องานของเขาและ ผู้สัมภาษณ์นั้นยังให้วิศวกรและนักบัญชีตอบด้วยว่า ความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานนั้น มีผลถึงการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความเป็นอยู่ของตนหรือไม่ ผลการศึกษา พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานแตกต่างกันและไม่มีความสัมพันธ์กันเลย องค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานนั้น มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ ขณะเดียวกัน องค์ประกอบที่มักจะนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในงานจำเป็นต้องป้องกัน หรือกำจัดไม่ให้เกิดความ ท้อถอยไม่ยอมทำงาน เรียกว่า ปัจจัยกำจัด

1. ปัจจัยกระตุ้น (Hygiene Factors) เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกขยัน หรือมีชีวิตชีวาในการทำงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มใจ ในความสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงานหรือแก้ไขปัญหาค่าต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ซึ่งการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ซึ่งบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ ผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงาน และปฏิบัติเหมือนกับความต้องการความสำเร็จในการทำงาน กระตุ้นให้คนรู้จักตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง มีแผนการปฏิบัติงานรอบคอบ สามารถปฏิบัติได้ สอนให้คนรู้จักตนเองในด้านต่าง ๆ สร้างกลุ่มทำงาน

ประกอบด้วย คนซึ่งมีจุดอ่อน จุดเด่นต่างกัน มีความรู้ประสบการณ์และความต้องการต่างกัน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533 : 569)

การปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จได้ก็จะต้องมีความกระตือรือร้น สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ มีความพึงพอใจในการทำงานเต็มความสามารถ มีขวัญกำลังใจดี งานจึงจะสำเร็จตามเป้าหมายและจะเกิดการยอมรับจากบุคคลอื่น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง

การได้รับการ ยกย่องชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจและมีผลในการกระตุ้นจิตใจที่จะทำงานได้ดียิ่งขึ้น การยอมรับนับถือดังกล่าวมักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จของงานด้วย

การยอมรับนับถือของบุคคลเกิดขึ้นเมื่อได้ทำงานบรรลุผลสำเร็จแล้ว ได้รับการยอมรับมีความเชื่อถือ สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และการจูงใจมีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นวิธีการที่ทำให้พฤติกรรมผู้อื่นให้ปฏิบัติตามประสงค์ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ เมื่อการทำงานได้รับการยกย่องนับถือในสังคม ต้องการให้มีการรับรู้ถึงผลงานที่ปฏิบัติและความสำเร็จ ตลอดจนยอมรับรู้ถึงผลงานที่ปฏิบัติ และความสำเร็จในผลสำเร็จ ตลอดจนทุกคนยอมรับนับถือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533 : 569)

1.3 ลักษณะของงานที่น่า สนใจ หมายถึง ลักษณะของงานที่น่า สนใจ และท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิด ประดิษฐ์ค้นคว้าหาสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ งานที่ท้าทายความสามารถมีแนวโน้มที่นำไปสู่ความ พึงพอใจในงานมากกว่าและ ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือใช้ความพยายาม เพื่อ บรรลุเป้าหมายที่น้อยคนจะทำได้ หรือการใช้ความชำนาญเฉพาะตัวเพื่อทำงานให้สำเร็จ ประสพผล จะนำมาซึ่งความพึงพอใจในงาน ส่วนงานที่ไม่ท้าทายจะเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย นำไปสู่ความไม่พอใจในระดับสูง และอาจส่งผล ในรูปการขาดงานหรือการลาออกจากงานได้

ลักษณะของงานมีความน่าสนใจ มีความก้าวหน้า มีความแปลก ใหม่ โอกาสที่จะเรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่ รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน ผู้ที่ทำงานมีความรู้ลึกว่างานท้าทาย สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความผูกพันต่องาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535 : 148) งานแต่ละงานมีลักษณะงานที่ เฉพาะทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำไม่ว่าจะเป็นผู้สำเร็จวิชาชีพแล้วได้ทำงานตรงกับ

งานสาขาที่ได้เรียนมาในทุกองค์กร คนเหล่านี้จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น (อารี เพชรสุค. 2530 : 60)

1.4 ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมมากเกินไป การมอบหมายงานที่ให้ความรับผิดชอบที่เหมาะสมเป็นวิธีการหนึ่งในการจูงใจให้ปฏิบัติงานเต็มที่มากขึ้น หรือเป็นข้อผูกพันของผู้บังคับบัญชา อันสืบเนื่องมาจากการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้รับผิดชอบ จะเป็นงานที่มีลักษณะต่อเนื่องกันไปหรืออาจสิ้นสุดลงเมื่อได้ทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย (ชงชัย สันติวงษ์. 2531 : 2543)

การที่คนได้ร่วมกิจกรรมในการปฏิบัติงานในองค์กรจะเป็นสิ่งที่จูงใจ ให้คนเป็นคนเสียสละที่จะทำงานให้กับส่วนรวม การได้รับมอบหมายให้มีส่วนร่วมในกิจกรรม การทำงานต่าง ๆ จะทำให้คนเกิดความรับผิดชอบในผลงานของตน การที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบ ในผลงานของตน การที่มีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกันระหว่าง ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งจูงใจให้คนมีความพึงพอใจ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2533 : 670)

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย เพราะการมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งจะทำให้คนงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานหรือความก้าวหน้าของคนทำงานมีรายได้สูง มีความ รับผิดชอบ มีทักษะฐานะและเกียรติภูมิสูงขึ้น (Benton. 1972 : 257) คนจะมีความพึงพอใจในเมื่อมีการพิจารณาความดีความชอบ มีการให้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานมีความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น นโยบายการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมและทุกคนมีความทะเยอทะยานต้องการความก้าวหน้า (อารี เพชรสุค. 2530 : 194) ความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการเป็นสิ่งจูงใจให้ข้าราชการมีความก้าวหน้า มีตำแหน่งเงินเดือนสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ตามความรู้และ ความสามารถของแต่ละคน โดยมีวิธีการและหลักเกณฑ์พิจารณาตามความเหมาะสมให้คนมีความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำงานเต็มความรู้ความสามารถเพื่อที่จะได้รับเลื่อนตำแหน่งขึ้น นับว่า เป็นสิ่งจูงใจ รู้สึกภาคภูมิใจในความก้าวหน้า (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2533 : 596-597)

สรุปได้ว่า ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การที่ได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มอบอำนาจให้อิสระในการทำงาน พิจารณาความดีความชอบยุติธรรม โดยใช้ หลักเกณฑ์และวิธีการที่เหมาะสม ส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้า ตลอดถึงการเปิด

โอกาสให้เข้ารับการอบรมศึกษาดูงาน ไปศึกษาต่อเพื่อหาความรู้ เพิ่มคุณวุฒิสูงขึ้น เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการที่จะได้รับการส่งเสริม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Motivation Factors) นั้น เฮอรัชเชอริก หมายถึง บรรดาปัจจัยแวดล้อมที่จำเป็นจะต้องมีจึงจะทำให้คนงานยอมทำงานให้ ถ้าปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งขาดตกบกพร่องไปก็จะเป็นทำให้คนงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ถ้ามีครบทุกปัจจัยแล้วก็จะส่งผลเพียงแค่ว่า คนงานรู้สึกเฉย ๆ ต่อการมาทำงานตามหน้าที่ไปวัน ๆ เท่านั้น เข้าทำนองเป็นตัวที่ทำให้เกิด ความพอใจที่จะมาทำงาน หรือ Job Satisfaction แก่คนทำงานเท่านั้น (จึงอาจเรียกปัจจัยค้ำจุนนี้ว่า Dissatisfies) และที่เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนก็เพราะว่า ถ้าปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งขาดไปคนงานก็อาจ มาทำงานแต่ด้วยความไม่เต็มใจ สภาพเช่นนี้เองที่จะทำให้คนงานนั้นเกิดอาการสุขภาพจิต เสื่อมได้ในเวลาต่อไป ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่

2.1 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในเชิงสร้างสรรค์ ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา ขณะเดียวกันก็สร้างบรรยากาศให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นที่จะทำงานอย่างเต็มที่ผู้บริหารต้องมีวิธีการต่าง ๆ ในการสร้างแรงจูงใจให้คนมีความพึงพอใจในการทำงาน (พนัส หันนาคินทร์) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เริ่มจากผู้บริหารสูงสุดขององค์กรเป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับอำนาจ หน้าที่ และลักษณะของการติดต่อสื่อสาร (ชงชัย สันติวงษ์, 2531 : 243)

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกันโดยกิริยาหรือวาจา แต่มิได้หมายรวมถึงการยอมรับนับถือ

2.4 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การทำงานซ้ำซ้อน การแก่งแย่งอำนาจกัน และการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลใดมีส่วนร่วมใน การวางแผนและกำหนดแนวทางการทำงานเองเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จมากขึ้น หากบุคคลในองค์กรไม่เข้าใจอย่างแน่ชัดถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตน รวมทั้งไม่เข้าใจถึง เป้าหมาย และมาตรฐานของงาน ย่อมมีความสับสนเพราะปฏิบัติตนไม่ถูกต้อง ซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในงานได้

2.5 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการ ของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวในลักษณะของผลนั้น เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา

2.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อม อื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ การจัดองค์ประกอบในการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็น ด้านกายภาพ จิตใจ หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจอย่างมาก งานที่มีสภาวะไม่ดีมักจะทำให้คนงานท้อแท้ เบื่อหน่ายในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สถานที่ที่เกี่ยวกับการทำงาน ความสะดวกในการทำงาน ความเหมาะสมเพียงพอในเรื่องสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ อาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2533 : 69)

สภาพแวดล้อมทางสังคม คนจะรู้สึกสบายใจและมีความพึงพอใจ ถ้าเขาทำงานกับกลุ่มที่เขาพอใจ มีลักษณะคล้ายคลึงกัน มีการศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา สภาพแวดล้อมจากครอบครัวเหมือนกันและถ้าเขามีทีมงานที่ฉลาดมีประสิทธิภาพในการทำงาน ทุกคนยอมรับ รู้จัก รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (อารี เพชรสุด. 2530 : 42)

2.7 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงาน หรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.8 เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน อาจกล่าวได้ว่า “เงินเดือนดีอย่างเดียวไม่อาจทำให้คนงานทำงานหนักขึ้น แต่ถ้าเงินเดือนน้อยหรือขึ้น อยู่น้อยกว่าที่คาดหวัง กลับจะทำให้คนงานเลวลงและเงินเดือน คือ การจ่ายค่าจ้างโดยมีเกณฑ์ในการประเมิน มีการให้วันหยุด วันลาป่วย โดยไม่หักเงินเดือน และถ้าเกิดอุบัติเหตุก็มีการจ่ายชดเชยที่เหมาะสม นอกจากนี้ต้องให้ความยุติธรรม และความเสมอภาคในการพิจารณาเงินเดือน (อารี เพชรสุด. 2530 : 194) ซึ่งเงินเดือนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน แม้ว่าผู้บริหารอาจจะคิดว่าเงินไม่สำคัญในการจูงใจ แต่ผู้บริหารหลายคนยอมรับและนำความคิดนี้ไปใช้ในองค์การของตน ทั้งนี้เพราะคนส่วนใหญ่ต้องการรางวัลตอบแทนการทำงานที่เป็นรูปธรรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2533 : 569)

2.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน ความมั่นคงขององค์การ

2.10 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.11 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ข้างต้นโดยยึด ทฤษฎีองค์ประกอบของเซอร์ชเบอร์กเป็นหลัก มาเป็นกรอบแนวคิดดังนี้

1. องค์ประกอบกระตุ้น

- 1.1 ความสำเร็จของงาน
- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 1.3 ลักษณะของงานที่ทำ
- 1.4 ความรับผิดชอบในงาน
- 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

2. องค์ประกอบค้ำจุน

- 2.1 การปกครองบังคับบัญชา
- 2.2 นโยบายและการบริหารงาน
- 2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 2.5 เงินเดือนและสวัสดิการ

2. บริบทสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1

2.1 สภาพทั่วไป

เขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1 ตั้งอยู่ส่วนกลางถึงส่วนเหนือของจังหวัดมหาสารคาม มีพื้นที่ 5,228.84 ตารางกิโลเมตร อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 470 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอและจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดกาฬสินธุ์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับจังหวัดกาฬสินธุ์และจังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอวาปีประทุมและอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
ทิศตะวันตก ติดต่อกับจังหวัดขอนแก่น

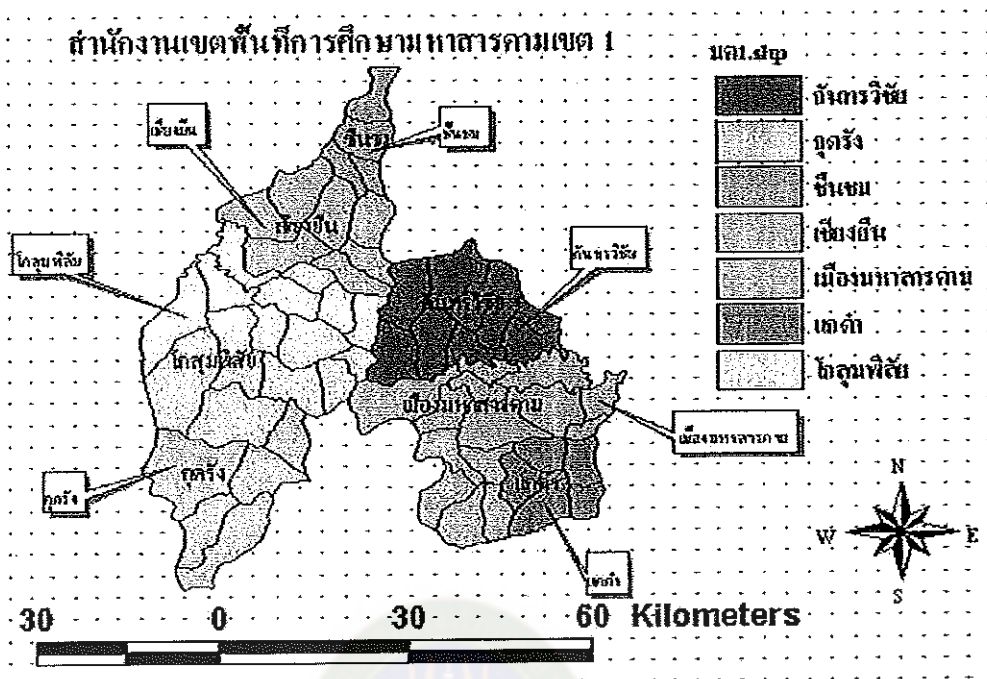
2.2 การปกครอง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1 มีเขตการปกครอง 7 อำเภอ ดังตารางและแผนภาพที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงพื้นที่เขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1 แยกตามอำเภอ

ที่	อำเภอ	พื้นที่ / ตร.กม.	ห่างจากจังหวัด / กม.
1	เมืองมหาสารคาม	556.69	0.1
2	กันทรวิชัย	372.22	16
3	โกสุมพิสัย	827.87	28
4	เขียงยืน	274.03	55
5	แกดำ	149.52	28
6	กุฉีกรัง	267	40
7	ชื่นชม	128	64
	รวม	5,228.84	

ที่มา : แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2547 - 2550 : พฤศจิกายน 2546



ภาพที่ 1 แสดงอาณาเขตและที่ตั้งอำเภอในเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1

2.3 ข้อมูลด้านการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนสถานศึกษา จำแนกตามระดับการจัดการศึกษาที่จัดสอน

ระดับการศึกษาที่จัดสอน	โรงเรียนในสังกัด							รวม
	สพท.มค.1	เทศบาล	เอกชน	กศน.	ราชภัฏ	มมส.	ปรียัติ	
1. อนุบาลอย่างเดียว	-	-	11	-	-	-	-	11
2. อนุบาล - ประถมศึกษา	229	3	3	-	-	-	-	235
3. อนุบาล - ม.ต้น	55	4	1	-	-	-	-	60
4. อนุบาล - ม.ปลาย	-	-	1	-	1	1	-	3
5. ม.ต้น - ม.ปลาย	28	-	1	-	-	-	-	29
6. ประถม - ม.ปลาย	-	-	-	6	-	-	4	10
รวม	312	7	17	6	1	1	4	348

ที่มา : แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2551 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1

(ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2550)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนนักเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามสังกัดในเขต
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1

ที่	สังกัด	จำนวนนักเรียน (คน)
1	สพท.มค.1	68,672
2	เทศบาลเมืองมหาสารคาม	3,598
3	เอกชน	6,472
4	กศน.	14,322
5	สาธิตมหาสารคาม	2,456
6	ร.ร.ปริยัติธรรม	441
	รวม	95,961

ที่มา : แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2551 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนสถานศึกษา ครู และนักเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1

อำเภอ	จำนวนสถานศึกษา	จำนวนนักเรียน(คน)	จำนวนครู(คน)
เมืองมหาสารคาม	70	21736	1284
กันทรวิชัย	57	9188	705
โกสุมพิสัย	81	17234	1071
เขียงยืน	41	8497	512
แกดำ	23	4054	257
กุฉีกรัง	26	4802	306
ชื่นชม	14	3161	187
รวม	312	68,672	4,322

ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1

(ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2550)

2.4 นโยบายสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1 เป็นหน่วยงานหลักในการจัดและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้บรรลุผลตามเป้าหมาย นโยบาย คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีนโยบายในการจัดการศึกษา ปีการศึกษา 2550 ดังนี้

- 1) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1 เป็นองค์กรที่เป็นเลิศ
- 2) โรงเรียนมีคุณภาพ
- 3) นักเรียนมีคุณภาพ
- 4) ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษามีคุณภาพ

2.5 กลยุทธ์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1 มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดและส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาขั้นพื้นฐาน จัดทำผลผลิต จำนวน 5 ผลผลิต ได้แก่ ผู้จบการศึกษาก่อนประถมศึกษา ผู้จบการศึกษากาบบัณฑิต ผู้จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย เด็กพิการ ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานและพัฒนาสมรรถภาพ และเด็กด้อยโอกาสได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีสถานศึกษา จำนวน 312 แห่ง เป็นหน่วยปฏิบัติการจัดการศึกษา เพื่อให้ภารกิจดังกล่าวสามารถตอบสนองสภาพปัญหาเฉพาะและรองรับการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล กระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1 จึงกำหนดการขับเคลื่อนกลยุทธ์ ดังต่อไปนี้

กลยุทธ์ที่ 1 เร่งรัดปฏิรูปการศึกษาโดยยึดคุณธรรมนำความรู้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติ

กลยุทธ์ที่ 2 ขยายโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชากรวัยเรียนอย่างกว้างขวางและทั่วถึง

กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ

กลยุทธ์ที่ 4 กระจายอำนาจและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้สำนักงานเขตพื้นที่และสถานศึกษา

กลยุทธ์ที่ 5 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ชุมชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นในการจัดการศึกษา

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยในประเทศ

ศุภชัย วิมานไพจิตร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ระดับการศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์

2. ปัจจัยอายุ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ และเงินเดือน และสวัสดิการ พบว่าไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์

อำนาจ ฉิมมา (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ นโยบายบริหารงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ พบว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด

2. ปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา ความรับผิดชอบในหน้าที่ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป ลักษณะงานที่ปฏิบัติ งบประมาณ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ พบว่า ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด

ชัยวิทย์ ประเสริฐสุข (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 88.89 มีอายุระหว่าง 33-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.44 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 95.17 การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับการฝึกอบรม และการสนับสนุนจากหน่วยงานราชการอยู่ในระดับมาก มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการประชุมคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำร่างข้อบังคับตำบล และการบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารองค์การ

บริหารส่วนตำบล ได้แก่ การศึกษา ประสพการณ์การทำงาน การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานราชการ และการได้รับการฝึกอบรมส่วนอาชีพ การได้รับข้อมูลข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ คือ รัฐควรให้การสนับสนุนเกี่ยวกับการฝึกอบรมในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติให้แก่คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลให้มากกว่านี้

วินัย โยธาฤทธิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการปฏิบัติงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชนพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยการได้รับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ และการได้รับคำชมเชยหรือเกียรติคุณดีเด่น พบว่ามีผลต่อประสิทธิภาพของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการปฏิบัติงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชนพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

2. ปัจจัยฐานทางเศรษฐกิจ การได้รับการยอมรับนับถือ การได้รับการฝึกอบรม ความรู้ความเข้าใจในงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ เจตคติที่มีต่องานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน การได้รับการสนับสนุนจากราชการ หรือองค์กร และการได้รับความร่วมมือจากทีมงาน พบว่าไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการปฏิบัติงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชนพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

วิรัตน์ ศรีรักรักษ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐาน ตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเขตอำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยเพศ สถานภาพ และรายได้ พบว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเขตอำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

2. ปัจจัยอายุ อาชีพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานที่ตั้งสาธารณสุขหมู่บ้าน การได้รับนิเทศงาน การได้รับสิ่งสนับสนุนและงบประมาณ ความรู้เกี่ยวกับงานสาธารณสุขมูลฐาน เจตคติในงานสาธารณสุขมูลฐาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเขตอำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

จรัสศรี ศิริอุดมสิน (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการสอนในโรงเรียนสังกัด เทศบาลเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ที่มีปัจจัยค่าจูนและแรงจูงใจต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า

1. บุคลากรสายปฏิบัติการสอนมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านคุณภาพผู้เรียนอยู่ในระดับมาก
2. บุคลากรสายปฏิบัติการสอนที่มีปัจจัยค่าจูนในการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ทุกครั้ง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน 2 ด้านคือ ด้านคุณภาพงานและด้านคุณภาพผู้เรียนมากกว่าบุคลากรที่มีความสามารถในการ แก้ไขปัญหาได้บางครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. บุคลากรสายปฏิบัติการสอนที่มีปัจจัยจูงใจต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น บุคลากรที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน คิดและทำ บ่อยครั้ง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน 2 ด้านคือ ด้านคุณภาพงาน และด้านคุณภาพผู้เรียน มากกว่าบุคลากรที่ไม่เคยคิดและไม่เคยทำ และบุคลากรที่คิดและทำ บางครั้งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานมากกว่าบุคลากรที่ไม่เคยคิดและไม่เคย ทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธีรพงษ์ เจริญผ่อง (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการพลเรือนสามัญและลูกจ้างประจำ สำนักชลประทานที่ 6 ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญและลูกจ้างประจำ สำนักชลประทานที่ 6 อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ประสิทธิภาพในการทำงาน และ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ และ ลูกจ้างประจำ สำนักชลประทานที่ 6 พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับมากที่สุดคือมีความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและ ปัญหาในระดับมากที่สุดคือ งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จมากกว่าล้มเหลว และระดับ ปานกลางคือ ความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้เป็นอย่างดี

3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ และลูกจ้างประจำ สำนักชลประทานที่ 6 พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือ บุคลากรในหน่วยงานขาดความรู้ ความเข้าใจในนโยบายและแผนการปฏิบัติงาน ข้อที่มีปัญหาและอุปสรรคมากคือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานยุ่งยาก ซับซ้อน ยากในการปฏิบัติงาน และข้อที่มีปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุดคือ งานที่ทำในปัจจุบันไม่ส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ศุริษา ศรีสำอางค์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของกลุ่มบริษัทที่เข้าร่วมโครงการสนับสนุนอุตสาหกรรมชนบทในเขต อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษา อยู่ในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 และปฏิบัติงานในบริษัท ไอเดียแอฟฟอเรล จำกัด

2. พนักงานเห็นว่าปัจจัยโดยรวมและเป็นรายด้าน 9 ด้าน มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มที่เข้าร่วมโครงการสนับสนุนอุตสาหกรรมชนบท อยู่ในระดับปานกลาง เห็นว่าปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบาย และการบริหาร และด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และเห็นว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย

3. พนักงานเพศหญิง เห็นว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ด้านตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านที่เหลือมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีสถานภาพและระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่า ปัจจัยทุกด้านมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานปฏิบัติงานในบริษัทที่ต่างกันเห็นว่า ปัจจัยความสำเร็จ ในการทำงานความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่ทำงาน ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงานความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และสภาพการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านที่เหลือมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

นราลักษณ์ ชันชรูจิ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนรางวัลพระราชทานระดับประถมศึกษา เขตพื้นที่การศึกษา ขอนแก่น อุครธานี เลย และหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า

1. โรงเรียนรางวัลพระราชทาน ระดับประถมศึกษาเขตพื้นที่การศึกษา
ขอนแก่น อุดรธานี เลย และหนองคาย มีการบริหารงานวิชาการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริหารงานวิชาการให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของ
หลักสูตร

2. ปัจจัยด้านการปฏิบัติหน้าที่ทางการบริหารของผู้บริหาร คุณลักษณะทาง
วิชาชีพของครูผู้สอน ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ความพร้อมเกี่ยวกับอาคาร
สถานที่ การจัดการงบประมาณ และบรรยากาศในโรงเรียนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการ
บริหารงานวิชาการของโรงเรียนรางวัลพระราชทาน

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนรางวัลพระราชทาน
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ปัจจัยด้านการจัดการงบประมาณ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ
ของครูผู้สอน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ด้านบรรยากาศในโรงเรียน และ
ด้านอาคารสถานที่

ลำราญ บุญคำโชติ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่มี
ความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสถานศึกษา โดยรวมพบว่า
ข้าราชการครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ข้าราชการครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
เกือบ ทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลำต่ำ ดังนี้คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้าน
ความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในโรงเรียน ด้านการ
ปกครองบังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้าน
นโยบายและการบริหารด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่วน
ด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง

2. ข้าราชการครูมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการครูมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
ทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลำต่ำ คือ ด้านความสามัคคี ด้านเจตคติในการ
ปฏิบัติงาน และด้านความผูกพันกับองค์กร

3. ปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสถานศึกษาที่มีขนาดเล็กกับ
สถานศึกษาขนาดใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้าน

เงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในโรงเรียน และด้านการยอมรับนับถือ ไม่แตกต่างกัน

4. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสถานศึกษาขนาดเล็ก กับสถานศึกษาขนาดใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

5. ปัจจัยในการปฏิบัติงานทั้ง 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ในโรงเรียน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานทั้ง โดยรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากงานวิจัยในประเทศที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกองค์กรเป็นอย่างมาก

3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

วอล์คเกอร์ และเกสต์ (Walker and Guest. 1996 : 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานของคน ผลการวิจัยของเขาสอดคล้องและสนับสนุนองค์ประกอบกระตุ้นของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg) อยู่มาก เขาสรุปการค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกที่ความพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลรวมเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกับโอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินและสวัสดิการ ถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็จะต้องให้เขาเกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน สวัสดิการ

2. ชั่วโมงทำงานและสภาพการทำงานที่ดีนั้นมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อด้วย แต่สภาพการทำงานที่ดีนั้นถึงแม้จะเป็นสิ่งที่ปรารถนาในความพอใจก็จริงแต่ก็ไม่ทำให้งานดีเด่นได้

3. ความสุขจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน
4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานรับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบอันหนึ่งของความพึงพอใจ

แมนนิ่ง (Manning, 1997 : 4028-A) ทำการวิจัยสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในงานของอาจารย์ฝ่ายบริหารในรัฐเวอร์จิเนีย โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ซเบอร์ก และการยอมรับนับถือเห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด และงานที่ทำนั้น กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยกระตุ้น ส่วนปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ซเบอร์กที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ชุมชนถือว่าเป็นตัวค้ำจุนและเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญมากที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการโรงเรียนเห็นว่าเป็นตัวจูงใจ

อัลนาสร (Al-Nasr, 1999 : Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของลูกจ้างในภาครัฐและภาคเอกชน ในประเทศการ์ตาร์ โดย 9 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานประกอบด้วย ค่าใช้จ่าย การได้เลื่อนตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชา สวัสดิการ รางวัลพิเศษ สภาพการ บริหาร เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานและการประสานงาน ผู้ทำวิจัยใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการศึกษา โดยหัวข้อการศึกษาได้เลือกเอาธนาคารแห่งชาติ 5 แห่ง ในการศึกษาภาคเอกชนและเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานของรัฐ 2 แห่ง ใช้จำนวนคน 1,800 คน เป็นตัวอย่างในกระบวนการนี้ ผลการวิจัยได้จากตัวอย่างคนจำนวน 1,113 คน โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นอัตรา 61.87% จากลูกจ้างทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน โดยปัจจัยที่ตอบสนองได้แก่ สถานที่ทำงาน เพศ ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา ระดับการศึกษา เชื้อชาติ เงินเดือน อายุ ระดับความรับผิดชอบในหน้าที่ โดยความแตกต่างที่พบขึ้นอยู่กับความเป็นอิสระในการเปลี่ยนแปลงและประเด็นของปัญหาที่มีทั้งในลูกจ้างของภาครัฐ และภาคเอกชน อย่างไรก็ตาม ระดับการศึกษา ประสบการณ์และการได้รับการอบรม ได้ถูกยกเว้นและไม่ได้เอามามีส่วนร่วมการศึกษาในกรณีศึกษาความพึงพอใจในงานในครั้งนี้ด้วย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับข้างต้น สรุปได้ว่าบุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานต่างกัน ซึ่งได้แก่ เพศ ประสบการณ์ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน เป็นต้น