

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 มีเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ
  - 1.3 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ
4. ขอบข่าย/ภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
5. การพัฒนาการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้ เป็นไปตาม เป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการ ได้รับการตอบสนองต่อ แรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต (2537 : 659) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่า หมายถึง ชอบ ชอบใจ พึงใจ สมใจ จูใจ

Webster's New World Dictionary (1988 : 1193) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความอึดอึดใจ เกิดความพอใจ ความสนุกสนานสำราญใจ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะ ของความพึงพอใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์

ของคนๆ หนึ่งสิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

**พิมพ์สุภา สิริพลตัน (2541 : 31)** ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในทางบวก จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานมาก ถ้าคนเรามีความรู้สึกหรือทัศนคติต่อการทำงาน ในทางลบจะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ไม่มีความ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพียงแต่ทำหน้าที่ไปวัน ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น ๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

**ขยุตพงษ์ สุจิตรานนท์ (2542 : 20)** ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบที่พอใจของบุคคลแต่ละคนที่มีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน หากมีความพึงพอใจมากก็จะเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจให้แก่งาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงตอบสนองความต้องการและบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ

**อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542 : 38)** ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการซึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

**อนก กลยณี (2542 : 76)** กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงานนั้นๆ

**มณี โพธิสสน (2543 : 45)** ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกยินดีเจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของคนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

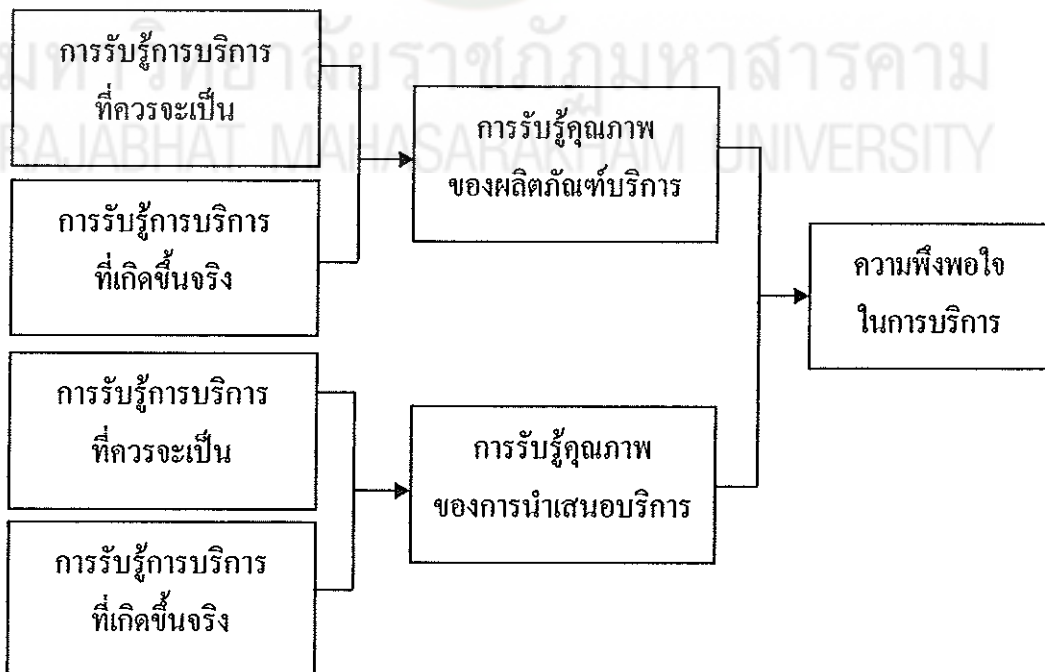
จากความหมายของความพึงพอใจปฏิบัติงานหลายๆ ท่านที่กล่าวมาแล้วพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าว มีทั้งทิศทางบวกและทิศทางลบต่อสถานการณ์ในการทำงาน ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมาก การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพสูงถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพต่ำด้วยความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์การ

## 1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่งซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการผลิตภัณ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบ ต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ ดังแผนภูมิที่ 1



แผนที่ 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการให้บริการนั้นหากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

### 1.3 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีความสำคัญ ต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ อย่างสม่ำเสมอผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการขององค์กรซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้นั้ตร แสดงความคิดเห็น การสัมภาษณ์ ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริหารและผูู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง-ข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กร ให้ชัดเจน ผู้บริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่จะระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ข้อบกพร่อง-ข้อได้เปรียบขององค์กร และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์กร โดยคำนึงถึงความชัดเจน และผลในทางปฏิบัติของนโยบายดังกล่าวให้สอดคล้องกับความสามารถ และความพร้อมขององค์กรและผูู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นที่ยอมรับและรับรู้ถือปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารบริการจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ และการควบคุมคุณภาพของการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้

ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่างๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูล ระบบฐานข้อมูลระบบ โทรศัพท์ การจัดส่งข้อมูล ข่าวสาร เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริการเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กรเช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน นอกจากนี้องค์กรบริการต่างตระหนักถึงบทบาทสำคัญของการสื่อสารต่อการสร้างความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการซึ่งเปรียบเสมือนการให้คำมั่นสัญญาในการบริการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารในระดับที่พอเหมาะและตรงความเป็นจริง

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน การพัฒนาบุคคลในองค์กรบริการให้มีคุณภาพและมีจิตสำนึกของการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการบริการให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง จะต้องเริ่มจากการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การพัฒนาให้ความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของผู้รับบริการและความพยายามสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด การสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในการนำเสนอบริการอย่างเป็นระบบการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถตลอดจนการสร้างสรรค์กิจกรรมให้เกิดความกลมเกลียวและพร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล ผู้บริหารการบริการจะต้องสร้างสรรค์บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เกิดขึ้นทุกฝ่าย ทุกชั้นตอนทุกระดับของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ พนักงานทุกคนต้องยึดหลักการทำหน้าที่ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการหรือผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานทุกอย่าง ตั้งแต่การกำหนดคน โยบาย การวางแผนจัดการ และองค์กรบริการจำเป็นต้องมีระบบหรือกลไกในการรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินผลกิจกรรมการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องด้วย

สรุปได้ว่า การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการที่จำเป็นจะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้บริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ในกระบวนการบริการ และการจัดการงานบริการ เพื่อการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลงและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรบริการในการสร้างความพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

## 2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าทฤษฎีที่สำคัญซึ่งเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่น่าจะกล่าวไว้ ณ ที่นี้ 7 ทฤษฎีและหนึ่งกฎ ได้แก่

### 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs)

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีก ไม่มีวันจบสิ้น

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำ ไปสูง ดังนี้

3.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3.2 ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้นอีก คือ ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตนหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

จากสาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow สรุปได้ว่าความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละขั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้นๆ

## 2.2 ทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี (ERG. Clayton Alderfer Theory)

Clayton Alderfer เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ 5 อย่างของ Maslow อีกทีหนึ่ง ให้เหลือเพียง 3 ขั้นดังนี้

1. Existence Needs (E) คือ ความต้องการดำรงอยู่หรือมีชีวิตรอด ซึ่งสัมพันธ์กับขั้นความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย ในชีวิต ได้แก่ ความต้องการในด้านอาหาร ที่อยู่อาศัย ความปลอดภัยและหน้าที่การงาน
2. Relation Needs (R) คือ ความต้องการความสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ซึ่งตรงกับความต้องการทางสังคม ต้องการความรัก และต้องการมีชื่อเสียงทางสังคม
3. Grown Needs (G) คือ ความต้องการเจริญเติบโต เป็นความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต ซึ่งตรงกับทฤษฎีของ Maslow ในข้อที่ 5 หรือ Self – Actualization Needs

## 2.3 ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) และทฤษฎีวาย (Y)

Mc gregor (1906 -1964 : 402) ปรมาจารย์ด้านการบริหารของสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology = MIT) ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเบื้องต้นเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ และมองถึงธรรมชาติของมนุษย์ในแนวที่ตรงกันข้าม ไว้ในรูปของทฤษฎีเอ็กซ์ (Theory X) และทฤษฎีวาย (Theory Y) ดังนี้

ทฤษฎีเอ็กซ์ (Theory X) เป็นทฤษฎีสมมติฐานของการมองคนในแง่ร้าย คือ

1. คนโดยทั่วไปไม่ชอบการทำงาน และมักจะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ
2. คนไม่คิดริเริ่ม ไม่ทะเยอทะยาน ชอบให้สั่งการและใช้อำนาจบังคับบัญชา
3. คนเห็นแก่ตัวเอง มากกว่าเห็นแก่องค์กร

4. คนมักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง จึงต้องจ่ายเงินเพื่อการจูงใจ
  5. คนมักโง่และหลอ่งง่าย จึงต้องมีการให้คำแนะนำและการควบคุมการทำงาน
- ทฤษฎีวาย (Theory Y) เป็นทฤษฎีสมมติฐานของคนในแง่บวก หรือในแง่ดี คือ**
1. คนจะให้ความร่วมมือ สนับสนุน และมีความรับผิดชอบ การทำงานทำให้ด้วยความพอใจ
  2. คนไม่เกลียดคร่ำ ขยันและไว้วางใจได้ โดยจะควบคุมตนเองในการทำงานให้เกิดผลดีต่อองค์การ
  3. คนมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ถ้าได้รับการจูงใจ และความพึงพอใจที่ถูกต้อง
  4. คนมักจะพัฒนาวิธีการทำงาน และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

#### 2.4 ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ – ปัจจัยอนามัย (Motivation – Maintenance Theory)

Herzberg (1959 : 309) เป็นนักจิตวิทยาที่คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ชื่อว่าทฤษฎีปัจจัยจูงใจ – ปัจจัยสุขวิทยา (Motivation – Maintenance Theory หรือ Dual Factor Theory หรือ The Motivation - Hygiene Theory) ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อการจูงใจในการทำงานมีอยู่ 2 ประเภท คือ

1. องค์ประกอบภายนอก (Extrinsic Factors) หรือ องค์ประกอบคงไว้ (Maintenance Factors) ซึ่งประกอบด้วย
  - 1.1 ค่าจ้างเงินเดือน (Salary)
  - 1.2 เงื่อนไขการทำงาน (Working Conditions)
  - 1.3 ความมั่นคงของงาน (Security)
  - 1.4 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration)
  - 1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา, เพื่อนร่วมงาน, ผู้ใต้บังคับบัญชา
  - 1.6 สถานภาพตำแหน่งงาน (Status)
2. องค์ประกอบภายใน (Motivation Factors) ซึ่งประกอบด้วย
  - 2.1 การได้รับการยอมรับ (Recognition for Advancement )
  - 2.2 ความก้าวหน้า (Growth or Advancement)
  - 2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility)



2.4 สัมฤทธิ์ผลหรือความสำเร็จของงาน (Achievement)

2.5 ตัวงาน (Work Itself) การทำงานอย่างอิสระ

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ - ปัจจัยสุขวิทยาของ Herzberg จากสมมติฐานขององค์ประกอบภายนอกและองค์ประกอบภายใน สามารถนำมาเปรียบเทียบเป็นตารางได้ ดังนี้

ปัจจัยภายนอก (สภาพแวดล้อม)	ปัจจัยจูงใจ (ลักษณะของงาน)
นโยบายและการบริหาร	ความสำเร็จในงาน
วิธีการบังคับบัญชา	การยอมรับนับถือ
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ลักษณะของงาน
สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ความรับผิดชอบ
สภาพการทำงาน	ความก้าวหน้า

Herzberg (1968) ได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่แยกจากกันไม่เหมือนกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน และเป็นปัจจัยที่เกิดจากสิ่งสองพวก ปัจจัยสองอย่างมีดังนี้

1. ปัจจัยอนามัยหรือสภาพแวดล้อม (Hygiene factors) ปัจจัยนี้เป็นตัวทำให้ไม่พอใจ (Dissatisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงานได้แก่

1.1 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administrative) หมายถึง การทำงานซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจ และการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ

1.2 วิธีการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความสามารถในการปกครอง มีอคติ ไม่ยุติธรรม รวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

1.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (Relationship with supervisor) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาไม่มีมนุษยสัมพันธ์ วางตนสูง และไม่ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน

1.3 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) หมายถึง การที่ต่างคนต่างทำงานโดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ การแข่งขันชิงดีชิงเด่นและการเอาตัวรอดโดยการข่มขู่ผู้อื่น

1.5 สภาพการทำงาน (Work conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่างๆ ในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น ทำเลที่ตั้งไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมีมากหรือน้อยเกินไป

ปัจจัยอนามัยนี้ เป็นสิ่งแวดล้อมภายนอก Herzberg เชื่อว่า ไม่มีความสัมพันธ์หรือมีความสัมพันธ์แต่น้อย กับแรงจูงใจของพฤติกรรมที่จะทำงาน ปัจจัยนี้จะนำไปสู่ความไม่พอใจ และมีได้ช่วยให้เกิดความพอใจมากขึ้น ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดมีเท่าที่ความรู้สึกอย่างไรต่อหน่วยงานที่เขาทำงาน

2. ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation factors) ปัจจัยนี้เป็นตัวทำให้เกิดความพอใจ (Satisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำได้แก่

2.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจและขบปลื้มใจในผลสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงานหรือสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้เป็นผลสำเร็จปัจจัยนี้นับว่ามีความสำคัญมากที่สุด

2.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่นๆ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความสำคัญในงาน

2.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง ลักษณะงานที่สนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิดประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ๆ แบบใหม่ทำให้เขาเกิดความพึงพอใจ

2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่ ไม่จำเป็นต้องตรวจตราหรือควบคุมมากจนเกินไป

2.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย

จากแนวคิด Herzberg การสร้างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารที่ต้องการประสิทธิภาพของงานมีหลักที่ควรปฏิบัติ คือ ขจัดสิ่งที่ไม่พอใจในงานให้เหลือน้อยที่สุด และในขณะเดียวกันจะต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ร่วมงานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งผู้บริหารควรหาแนวทางที่เหมาะสมดังนี้

1. ความสำเร็จในงาน
  - 1.1 มอบหมายงานที่มีลักษณะสร้างสรรค์ และท้าทายความสามารถของ  
ผู้ร่วมงาน
  - 1.2 ช่วยผู้ร่วมงานให้เห็นว่าเขามีโอกาสที่จะรับผิดชอบและมีความสามารถ  
ที่จะทำงานนั้นได้สำเร็จ
  - 1.3 ให้การยอมรับนับถือ เมื่อผู้ร่วมงานประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2. การยอมรับนับถือ
  - 2.1 กล่าวยกย่องชมเชยต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน
  - 2.2 ประกาศสรรเสริญเป็นลายลักษณ์อักษรหรือประกาศเกียรติคุณ
  - 2.3 ให้รางวัล โบนัส หรือมอบเหรียญตรา
  - 2.4 เลื่อนเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ หรือเลื่อนตำแหน่ง
3. ลักษณะของงาน
  - 3.1 พยายามให้ผู้ร่วมงานทราบ และเข้าใจความสำคัญของงานที่เขาทำ
  - 3.2 จัดแผนงานในหน่วยงานเสียใหม่ ให้มีลักษณะที่น่าสนใจ
  - 3.3 มอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับความสามารถของผู้ร่วมงาน
4. ความรับผิดชอบ
  - 4.1 ผู้บริหารควรหลีกเลี่ยงการควบคุมงานแบบกดขี่
  - 4.2 ให้โอกาสผู้ร่วมงานได้แสดงความสามารถของเขาอย่างเต็มที่
  - 4.3 ให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วมและรับรู้ในการดำเนินงานตามสถานการณ์
5. ความก้าวหน้า
  - 5.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ
  - 5.2 ผู้บริหารต้องมั่นใจว่าได้สนับสนุน และฝึกฝนผู้ที่สามารถจะปฏิบัติงาน  
ต่างๆ ได้ตามที่คาดหวัง

## 2.5 ทฤษฎีความต้องการของ Murray

Murray (1964 : 178 ; อ้างถึงใน อติศักดิ์ กริเทิน. 2543 : 11) ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการมากมายหลายชนิดแต่ละชนิดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการจูงใจและทฤษฎีบุคลิกภาพที่ได้พัฒนาขึ้นภายหลัง มีจำนวนความต้องการเปลี่ยนไปตามขั้นตอนที่ Murray ได้พัฒนา แต่ทฤษฎีของ Murray อย่างน้อย 20 ชนิดรวมอยู่ด้วยกันเสมอ เช่น

1. ความต้องการที่จะสัมฤทธิ์
2. ความต้องการก้าวร้าว
3. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการความสัมพันธ์
5. ความต้องการแสดงออก
6. ความต้องการการเข้าใจ

## 2.6 ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Theory)

หลักการบริหารมนุษยสัมพันธ์ในองค์การจะดำเนินไปด้วยดีหรือมีประสิทธิภาพได้ ต้องพัฒนามาจากความคิดทางการบริหารที่ว่าคน ไม่ใช่เครื่องจักรเพราะทุกคนมีความรู้สึกนึกคิด และจิตใจ ในการการทำงานใด ๆ มุ่งแต่ผลผลิตของงาน และให้รางวัลทางเศรษฐกิจ ไม่ช่วยให้ผลผลิตของงานดีขึ้นมนุษยสัมพันธ์จึงเป็นความเกี่ยวพันระหว่างคนๆ หนึ่งกับคนอื่น ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นและสัมพันธ์ภาพที่ดีซึ่งกันและกัน จะก่อให้เกิดผลผลิตของงาน และเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง สามารถบันดาลให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความพึงพอใจของผู้ร่วมงานเป็นพื้นฐาน

### ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างมนุษย์เพื่ออยู่ร่วมกัน หรือปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีความสุข มีความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาการที่พึงประสงค์ โดยการใช้ความสามารถที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

Keith Davis ให้คำนิยามว่า “มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การกระตุนหรือเร้าให้บุคคลในหน่วยงานทำงานเป็นหมู่คณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการตอบสนองทั้งความต้องการส่วนตัวและทำให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วย”

Edwin B. Plippo กล่าวว่า “มนุษยสัมพันธ์ คือ การรวมคนให้ทำงานร่วมกัน ในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือ ประสานงานและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผล บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้”

Sual W. Gellerman กล่าวว่า “มนุษยสัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์บุคคล ในองค์การใดองค์การหนึ่ง ที่จะก่อให้เกิดความชอบพอและสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน เกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน แต่ถ้ามมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ก็จะทำให้เกิดความขัดแย้ง ไม่เข้าใจกัน ส่งผลให้งานส่วนรวมขององค์การล้มเหลวได้”

จากความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ที่กล่าวมา ทุกคนในองค์กรย่อมต้องมีบทบาทอย่างใดอย่างหนึ่ง 3 อย่าง ได้แก่ บทบาทของการเป็นผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ร่วมงาน และเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งแต่ละบทบาทย่อมต้องแสดงพฤติกรรมค่านิยมมนุษย์สัมพันธ์แตกต่างกัน เพื่อให้เหมาะสมตามแต่บทบาท ดังนี้

มนุษย์สัมพันธ์ในส่วนของผู้บังคับบัญชา ควรปฏิบัติตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ดังนี้

1. มีความยุติธรรม วางตัวเป็นกลาง
2. มีความจริงใจและเปิดเผย
3. รู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา มีน้ำใจเป็นประชาธิปไตย
4. พัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อสร้างความเชื่อถือให้แก่ผู้บังคับบัญชา
5. แม่นยำในระเบียบกฎเกณฑ์ สามารถให้คำแนะนำลูกน้องได้
6. ปรับปรุงบุคลิกภาพให้เป็นที่น่าเคารพนับถือและประทับใจแก่ผู้รู้จักและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย
7. มีจิตใจหนักแน่น ไม่หุนเหว รู้จักแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวและเรื่องส่วนรวมออกจากกัน
8. ติดตามและให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามสมควร
9. ไม่แสดงอารมณ์และติเตียนผู้ใต้บังคับบัญชาต่อหน้าบุคคลอื่น
10. ไม่คอยจับผิดผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ทักท้วงเมื่อเห็นว่าทำผิด และรู้จักให้อภัย
11. รู้จักให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา และยกย่องชมเชยตามสมควรในสถานะที่เหมาะสม

มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. มีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงาน เห็นอกเห็นใจและเอื้ออาทรต่อกัน
2. มีความสามัคคีภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มผู้ร่วมงาน
3. มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ไม่เกี่ยงงานและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน
4. มีความเป็นกันเอง ไม่ถือตัว และไม่ดูถูกเพื่อนร่วมงาน
5. รู้จักปรับปรุงพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงานของตนเองและชักชวนเพื่อนร่วมงานในการพัฒนาตนเอง
6. มีใจหนักแน่น ไม่หุนเหว และมองคนในแง่ดี

7. ไม่นินทาผู้บังคับบัญชา และควรยกย่องให้เกียรติผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานในโอกาสอันสมควร

มนุษยสัมพันธ์ของผู้ใต้บังคับบัญชา ควรปฏิบัติตนต่อผู้บังคับบัญชาดังต่อไปนี้

1. ศึกษาอุปนิสัยใจคอ รสนิยม ความสนใจ อุดมการณ์ และวิสัยทัศน์ของผู้บังคับบัญชา

2. ให้ความเคารพนับถือตามฐานะ

3. ร่วมให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามความเหมาะสม

4. ยึดหลักความเป็นประชาธิปไตย โดยไม่แสดงความไม่พอใจ หากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของเรา

5. ไม่พรั่นไปถึงความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาฟัง

6. ทำความรู้จักคุ้นเคยกับสมาชิกและครอบครัวของผู้บังคับบัญชาตามความเหมาะสม พร้อมทั้งให้ความเคารพนับถือ

7. ให้เกียรติ ยกย่องชมเชยผู้บังคับบัญชาในโอกาสที่เหมาะสม

ความสัมพันธ์ของมนุษย์โดยธรรมชาติ มีความจำเป็นต้องร่วมกันประกอบกิจกรรมเพื่อการดำรงชีวิตและประกอบกิจการงานอย่างมีความสุขสังคมทุกสังคมต้องการระดมความรู้ความสามารถ กำลังกาย กำลังใจและกำลังความคิดเพื่อดำรงรักษาและพัฒนาสังคมให้เจริญรุ่งเรืองสืบไป ทุกคนในสังคมควรตระหนักถึงการอยู่ร่วมกันหรือการมีมนุษยสัมพันธ์อันดี ซึ่งกระบวนการสร้างมนุษยสัมพันธ์คนทุกคนหรือสมาชิกในสังคมจะต้องช่วยกันทำ ถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งทำตนเป็นอุปสรรคแล้วก็ยากที่จะทำให้สังคมนั้นๆ ดำรงอยู่ด้วยความสงบเรียบร้อย สมาชิกทุกคนของสังคมควรมีความเข้าใจในตนเอง พยายามศึกษาคนอื่น ศึกษาสิ่งแวดล้อมทางสังคมในด้านวัฒนธรรม ประเพณี ศึกษาพฤติกรรมทางจิตใจของมนุษย์หรือวิชาจิตวิทยา ศึกษาธรรมเนียมที่เอื้ออำนวยสำหรับการอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน ศึกษาแนวทางของคุณธรรมจริยธรรม และศึกษาหลักการและแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ นำความรู้เหล่านั้นเป็นแนวทางเพื่อปรับพฤติกรรมและบุคลิกภาพของตน แล้วนำไปปฏิบัติต่อไป

## 2.7 ทฤษฎีความต้องการของ McClelland

McClelland (Golembiewski. 2001 : 27-28) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จไว้ 3 อย่าง คือความต้องการความสำเร็จ (Achievement) ความต้องการอำนาจ (Power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าปกติความต้องการที่มีอยู่

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) คือ การให้น้ำหนักความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ระหว่างกัน และหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ด้วยเหตุนี้ คนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์มาก จึงมักแสดงออกโดยหวังหรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่นมากที่สุด โดยพยายามทำตนให้สอดคล้องเข้ากับความต้องการ และความอยากได้ของผู้อื่น จะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มาก คนประเภทนี้ มุ่งพยายามและแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะรู้จักและมีโอกาสสื่อความกับผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

## 2.8 กฎของความพึงพอใจ

Barnard เป็นผู้หนึ่งที่พูดซึ่งพูดเกี่ยวกับเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงของเขาอีกทฤษฎีหนึ่งคือ The Contribution Satisfaction Equilibrium ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าทำไมมนุษย์จึงยอมสละเวลาของเขาให้แก่องค์กรที่ทำงาน ซึ่งจะเป็นการลดอิสรภาพในความเป็นอยู่ของชีวิตมากกว่าที่จะอยู่เฉย ๆ และเขาย่อมต้องการผลตอบแทนในลักษณะของความเป็นใหญ่ ความพึงพอใจนี้ หมายถึง เครื่องส่งเสริมกำลังใจ (Incentive) ความสมัครใจ ความสบายใจ ความรักที่จะทำงาน เป็นต้น “คำว่า ส่งเสริมกำลังใจไม่ได้หมายถึงเรื่องเงินเป็นเรื่องใหญ่” และ Satisfaction นี้มี 4 ความหมายคือ (ชุมพล หงษากลาง. 2548 : 73)

1. สิ่ง que เห็นได้ด้วยตา อาจเป็นเงินหรือวัตถุทั้งหลาย
2. สิ่ง que ให้คุณค่าทางจิตใจ เช่น เกียรติยศ ชื่อเสียง
3. สถานที่ทำงานดี
4. ความภาคภูมิใจในการแสดงความคิดและสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ตนคิดได้หรือมีความอิสระในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับศาสนา เป็นต้น

สรุปจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีด้านความพึงพอใจ ผู้วิจัยเห็นว่าทฤษฎีความพึงพอใจที่เหมาะสมและสามารถนำมาศึกษาวิจัยความพึงพอใจของครูผู้ปฏิบัติการสอน ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัย คือ ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ – ปัจจัยอนามัย (สภาพแวดล้อม) ของ Herzberg เพราะเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของครู ซึ่งจะครอบคลุมในแต่ละ เช่น ด้านความสำราญในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า

## 3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2531 : 245) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบอันจะส่งผลต่อการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของครูในโรงเรียนไว้ ดังนี้

1. ความเข้าใจและพอใจในแนวนโยบายการบริหารงานของโรงเรียน  
 2. การได้รับมอบหมายภารกิจและหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถ

3. การมีโอกาสมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในโรงเรียน
4. การได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน
5. การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม
6. บรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
7. บทบาทและความเป็นผู้นำที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน

เลนาะ ดิยาว่า (2532 : 70) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งอิทธิพลต่อขวัญของผู้ปฏิบัติงาน  
 จำแนกได้ 3 ประการ คือ

- 1) ปัจจัยด้านตัวผู้ปฏิบัติงาน (Employee Factors) เช่น ความสามารถที่จะเข้าใจองค์การ
- 2) ปัจจัยด้านบริการ (Managerial Factors) หมายถึง การตัดสินใจและอุปนิสัยที่ผู้บริหารการแสดงออกในการปฏิบัติงานหรือแสดงออกต่อผู้ปฏิบัติงาน
- 3) ปัจจัยผลักดันภายนอก (Extra Company Forces and Factors) เช่น กลุ่มแรงงาน สมาคม และความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว และบุคคลอื่น ๆ เป็นต้น

Edwin B. Flippo (1961 : 196 ; อ้างถึงใน อุดิศักดิ์ มาศขยง. 2536 : 55) ได้กล่าวถึง  
 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. เงินเดือน
2. ความมั่นคง
3. สภาพในการทำงาน
4. ความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วง
5. ลักษณะและรูปแบบของการปกครองบังคับบัญชา
6. โอกาสก้าวหน้า
7. ความเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน
8. ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ
9. ลักษณะทางสังคม
10. การมีโอกาสประกอบกิจกรรมที่มีคุณภาพ



ส่วน Smith Harry Clay (1965 : 300 ; อ้างถึงใน อติศักดิ์ มาศยคง. 2536 : 60) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน ดังนี้

1. การปรับตัวของบุคคล
2. ลักษณะงาน
3. เพื่อนร่วมงาน
4. การนิเทศงาน
5. การจัดการ
6. ฐานะทางสังคม

Dersal (1968 : 204 ; อ้างถึงใน อติศักดิ์ มาศยคง. 2536 : 62) กล่าวว่า ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติกรนั้น ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน
6. ความสำเร็จในการทำงาน
7. การยอมรับของสังคม
8. ลักษณะของงาน
9. ความรับผิดชอบ
10. โอกาสก้าวหน้า

Davis (1967 : 127 ; อ้างถึงใน อติศักดิ์ มาศยคง. 2536 : 66) ขวัญเป็นส่วนประกอบของทัศนคติของแต่ละบุคคล และเป็นที่ยอมรับประการหนึ่งว่า ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่จะต้องให้ขวัญสูง มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. มีการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เพราะผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลสำคัญที่จะประสานระหว่างหน่วยงานกับผู้ปฏิบัติงานเข้าด้วยกันและมีอิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆ ในหน่วยงาน
2. ความพึงพอใจในงานที่ได้กระทำคนส่วนมากจะมีความพึงพอใจภายในเกี่ยวกับงานที่เขาชอบ เขาจะทำงานนั้นเป็นอย่างดีและมีความรู้สึกว่าการงานนั้นเปิดโอกาสให้แก่เขาได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่

3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างดี ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความพึงพอใจ วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และสถานที่ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้
5. ความพึงพอใจในด้านเศรษฐกิจและบำเหน็จรางวัล
6. สุขภาพทางจิตใจและร่างกายรวมทั้งปัจจัยอื่นที่นอกเหนือจากงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและระดับอารมณ์ของแต่ละบุคคล

#### 4. ขอบข่าย/ภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

การบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มีหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ในการบริหารและการจัดการศึกษาและพัฒนาหลักสูตรการศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. อำนาจหน้าที่ของการพัฒนางานด้านวิชาการและจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาร่วมกับสถานศึกษา
3. รับผิดชอบในการพิจารณาแบ่งส่วนราชการภายในสถานศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
4. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด

กฎกระทรวง ว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดทำนโยบายแผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น
2. วิเคราะห์ การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา หน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา แจ้งการจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานรับทราบ รวมทั้ง กำกับ ตรวจสอบติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว

3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

4. กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา

5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่างๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดและการพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

7. จัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา

9. ดำเนินการ และประสานส่งเสริม สนับสนุนการวิจัย และพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

10. ประสาน ส่งเสริม การดำเนินงานของคณะกรรมการและคณะทำงานด้านการศึกษา

11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่ไม่ได้รับระบุให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใด โดยเฉพาะหรือปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้มอบหมายหรืองานอื่นที่นอกเหนือไปจากกำหนดไว้โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

นอกจากนี้ กฎกระทรวงว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามีส่วนราชการ ดังนี้

1. กลุ่มอำนวยการ
2. กลุ่มบริหารงานบุคคล
3. กลุ่มนโยบาย
4. กลุ่มส่งเสริมจัดการศึกษา

5. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
6. กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา
7. หน่วยตรวจสอบภายใน

และให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจัดตั้งกลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา โดยให้ยุบเลิกภายในสามปีนับตั้งแต่มีการจัดตั้งให้แต่ละกลุ่มมีขอบข่ายภารกิจดังต่อไปนี้

#### 1. กลุ่มอำนวยการ มีขอบข่ายและภารกิจ ดังนี้

- 1.1 กลุ่มงานบริหารทั่วไป ดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการ งานอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม งานยานพาหนะ งานการจัดระบบบริหารและพัฒนาองค์กร
- 1.2 กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ ดำเนินการเกี่ยวกับงานการสร้างเครือข่ายการประชาสัมพันธ์งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานต่อสาธารณชน
- 1.3 กลุ่มงานประสานงาน ดำเนินการเกี่ยวกับงานประสานการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา งานประสานการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน งานการประสานเกี่ยวกับการสรรหากรรมการและอนุกรรมการในระดับต่างๆ
- 1.4 กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารการเงิน งานบริหารบัญชี และงานบริหารพัสดุและสินทรัพย์

#### 2. กลุ่มบริหารงานบุคคล มีขอบข่ายและภารกิจ ดังนี้

- 2.1 งานธุรการ ดำเนินการเกี่ยวกับวางแผนจัดระบบข้อมูลสารสนเทศ และการบริหารงานของกลุ่ม ออกแบบระบบงานสารบรรณของกลุ่ม ประสานงานกับกลุ่มงานหน่วยงานสถานศึกษา ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและผลงานของกลุ่ม และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของกลุ่ม
- 2.2 กลุ่มงานวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิเคราะห์และวางแผนอัตรากำลังคน การเกลี่ยอัตรากำลัง การตัด โอนตำแหน่งและอัตราเงินเดือน งานการกำหนดตำแหน่งและวิทยฐานะ
- 2.3 กลุ่มงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ดำเนินการเกี่ยวกับงานสรรหาและบรรจุงานแต่งตั้ง ข้าย โอนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา งานออกจากราชการ
- 2.4 กลุ่มงานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ งานบำเหน็จความชอบการเลื่อนขึ้นเงินเดือน/ค่าจ้าง การดำเนินการเกี่ยวกับบัญชีถือจ่าย งานทะเบียนประวัติ งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ งานบริการบุคคล

2.5 กลุ่มงานพัฒนาบุคลากร ดำเนินการเกี่ยวกับงานฝึกอบรมและลาศึกษาต่องาน ส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ งานพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ งานประเมิน คุณภาพการบริหารงานบุคคล

2.6 กลุ่มงานวินัย และนิติการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานวินัย งานอุทธรณ์ และร้องทุกข์

2.7 กลุ่มงานเลขานุการอนุกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับวิเคราะห์อำนาจหน้าที่อนุกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเขตพื้นที่การศึกษา ร่างระเบียบสำหรับให้บริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา เสนอ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา วางแผนการประชุม ดำเนินการประชุม กำกับ ติดตามรวบรวมผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมติที่ประชุม

### 3. กลุ่มนโยบายและแผน มีขอบข่ายและภารกิจ ดังนี้

3.1 งานธุรการ ดำเนินการเกี่ยวกับศึกษาวิเคราะห์ วางแผนจัดระบบข้อมูลสารสนเทศและการบริหารงานกลุ่มนโยบายและแผน ศึกษา วิเคราะห์สภาพของกลุ่มงาน นโยบายและแผน ออกระบบงานสารบรรณให้เหมาะสม สอดคล้องกับระบบงานสารบรรณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การประชุมภายในกลุ่มนโยบายและแผน ประสานงานกับกลุ่มอื่นในสำนักงานและกลุ่มงานในกลุ่มนโยบายและแผน หน่วยงานและสถานศึกษาในงานธุรการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของกลุ่มงาน ประสานการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และผลงานของกลุ่มนโยบายและแผน ให้ครู บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไปทราบ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานของกลุ่มนโยบายและแผน

3.2 กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ ดำเนินการเกี่ยวกับงานข้อมูลสารสนเทศ จัดทำข้อมูลตามฐานข้อมูลกลาง จัดทำข้อมูลตามความต้องการของเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา จัดทำสำมะโนประชากรวัยเรียน นำเสนอเผยแพร่และให้บริการ โดยศึกษาทำความเข้าใจ วางแผน จัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปตามเวลา เงื่อนไข โดยมีการสอบถามความถูกต้องของข้อมูลตามโปรแกรมระบบข้อมูลพื้นฐานของส่วนกลางให้ชัดเจน เช่น โปรแกรมข้อมูลนักเรียนรายบุคคล โปรแกรมข้อมูลโรงเรียน โปรแกรมข้อมูลบุคลากร โปรแกรมข้อมูลครุภัณฑ์และสิ่งแวดล้อม งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดระบบฐานข้อมูล การพัฒนาโปรแกรม การจัดทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ออกแบบระบบฐานข้อมูล พัฒนาโปรแกรมตามความต้องการของเขตพื้นที่การศึกษา จัดให้มีการใช้และบำรุงรักษา งานประสานเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) ทิศตั้งพัฒนา คู่มือระบบ สนับสนุนการใช้เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้

3.3 กลุ่มงานนโยบายและแผน ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิเคราะห์และพัฒนานโยบายทางการศึกษา วิเคราะห์ทิศทางและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานเหนือเขตพื้นที่การศึกษา ศึกษาข้อตกลงผลการปฏิบัติงานและเป้าหมายการให้บริการสาธารณะทุกระดับ วิเคราะห์ผลการจัดการศึกษาทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของเขตพื้นที่การศึกษา วิจัยการจัดและพัฒนาการศึกษา ในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา จัดทำข้อมูลที่เป็นต้องใช้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการจัดการศึกษางานจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานการจัดทำแผนกลยุทธ์ การจัดแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ปรับปรุงกรอบงบประมาณรายจ่ายระยะปานกลาง (Medium Term Expenditure Framework : MTEF) งานจัดตั้ง ยุบรวม เลิกและโอนสถานศึกษา กำหนดหลักเกณฑ์ ในการจัดตั้ง ยุบ รวม เลิกและ โอนสถานศึกษา งานแผนการจัดที่เรียนให้นักเรียน นักศึกษา จัดทำแผนและเป้าหมายการรับนักเรียน นักศึกษาร่วมกับสถานศึกษา ประสานการจัดที่เรียนของนักเรียน นักศึกษาร่วมกับสถานศึกษา รายงานผลการจัดที่เรียนนักเรียน นักศึกษา

3.4 กลุ่มงานวิเคราะห์งบประมาณ ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายการคำนวณต้นทุนการผลิต การจัดทำกรอบงบประมาณรายจ่ายระยะปานกลาง จัดทำและเสนอขอ งบประมาณ การวิเคราะห์ความเหมาะสมการจัดตั้งงบประมาณ การจัดทำข้อตกลงผลการปฏิบัติงาน การบริหารงานประมาณ การ โอนการเปลี่ยนแปลงงบประมาณ

3.5 กลุ่มงานติดตาม ประเมินผลและรายงาน ดำเนินการเกี่ยวกับการติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผน จัดทำแผนกำกับติดตามแผนการปฏิบัติประจำปี และข้อตกลงผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผน ประเมินแผนกลยุทธ์ ประเมินผลปฏิบัติการประจำปีของเขตพื้นที่การศึกษา รายงานผลการดำเนินงานตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด รายงานผลการประเมินเป้าหมายผลผลิตตามข้อตกลงผลการปฏิบัติงาน

3.6 กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับการรวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ กลั่นกรอง ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาเพื่อนำเสนอคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาจัดประชุมและจัดทำรายงานการประชุมคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา แจ้งมติการประชุมคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาให้กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องรับทราบ และดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับมติที่ประชุมคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุน การปฏิบัติงานของกลุ่ม/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา มีขอบข่ายและภารกิจ ดังนี้

4.1 งานธุรการ ดำเนินการเกี่ยวกับศึกษาวิเคราะห์ วางแผนจัดระบบข้อมูลสารสนเทศและการบริหารงานของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ศึกษาวิเคราะห์สภาพของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ออกแบบระบบงานสารบรรณให้เหมาะสม สอดคล้องกับระบบงานสารบรรณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การประชุมภายในกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ประสานงานกับกลุ่มอื่นในสำนักงานและกลุ่มงานในกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา หน่วยงานและสถานศึกษาในงานธุรการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของกลุ่มงาน ประสานการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารและผลงานของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ให้ครู บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไปทราบ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

4.2 กลุ่มงานส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับงานส่งเสริมการจัดการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย การศึกษาตลอดชีวิต งานส่งเสริม แหล่งการเรียนรู้ สิ่งแวดล้อมทางการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น งานส่งเสริมการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัวชุมชน สถาบันศาสนา สถานประกอบการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งานส่งเสริมคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน การเทียบโอนการเรียนรู้ การจัดการศึกษาเด็กพิเศษ เด็กด้อยโอกาส และเด็กที่มีความสามารถพิเศษ

4.3 กลุ่มงานส่งเสริมกิจกรรมนักเรียน ดำเนินการเกี่ยวกับงานส่งเสริมสุขภาพอนามัย งานส่งเสริมกิจการแนะแนวในสถานศึกษา งานส่งเสริมการกีฬาและนันทนาการ งานส่งเสริมกิจการลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด ผู้บำเพ็ญประโยชน์ นักศึกษาวิชาทหาร

4.4 กลุ่มงานส่งเสริมสวัสดิการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานส่งเสริม สนับสนุนการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา งานส่งเสริมการจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพในสถานศึกษา งานส่งเสริมพิทักษ์สิทธิเด็กและเยาวชน

4.5 กลุ่มงานส่งเสริมกิจการพิเศษ ดำเนินการเกี่ยวกับงานอันเนื่องมาจาก โครงการพระราชดำริ งานการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในสถานศึกษา งานตามโครงการเสมาพัฒนาชีวิต งานความมั่นคงของชาติ งานวิเทศสัมพันธ์ งานป้องกัน โรคเอดส์ งานสารวัตรนักเรียน

4.6 กลุ่มงานส่งเสริมการจัดการศึกษาเอกชน ดำเนินการเกี่ยวกับงานส่งเสริมข้อมูลและสารสนเทศของสถานศึกษาเอกชน งานส่งเสริมและดำเนินการเปลี่ยนแปลงโรงเรียนเอกชน งานส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน งานส่งเสริมการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนเอกชน งานส่งเสริมด้านการอุดหนุนกองทุนสวัสดิการ

## 5. กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา มีขอบข่ายและภารกิจดังนี้

5.1 งานธุรการ ดำเนินการเกี่ยวกับศึกษาวิเคราะห์ วางแผนจัดระบบข้อมูลสารสนเทศและการบริหารงานของกลุ่ม ศึกษาวิเคราะห์สภาพของกลุ่ม ออกแบบระบบงานสารบรรณให้เหมาะสม สอดคล้องกับระบบงานสารบรรณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การประชุมภายในกลุ่มประสานงานกับกลุ่มอื่นในสำนักงานและกลุ่มงานในกลุ่ม หน่วยงานและสถานศึกษา ในงานธุรการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของกลุ่มงาน ประสานการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและผลงานของกลุ่มให้ครู บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไปทราบ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานของกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา

5.2 กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานและกระบวนการเรียนรู้ ดำเนินการเกี่ยวกับงานส่งเสริมหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย การศึกษาพิเศษและผู้มีความสามารถพิเศษ งานส่งเสริมพัฒนาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน งานศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยการพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้

5.3 กลุ่มงานวัดและประเมินผลการศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับงานส่งเสริมการวัดและประเมินผลการศึกษา งานส่งเสริมและพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลการศึกษา งานติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการวัดและประเมินผลการศึกษา งานทดสอบทางการศึกษา

5.4 กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับงานส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา งานศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา

5.5 กลุ่มงานนิเทศ ติดตามและประเมินผลระบบบริหารและการจัดการศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับงานส่งเสริมและพัฒนาระบบการนิเทศและการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ งานส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายการนิเทศของเขตพื้นที่การศึกษาสถานศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชน งานนิเทศติดตามและตรวจสอบและประเมินผลการบริหารและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษา งานศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยพัฒนาระบบบริหารและการจัดการศึกษา

5.6 กลุ่มงานส่งเสริมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับงานส่งเสริมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา งานตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา งานส่งเสริมและประสานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา งานศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา



5.7 กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ งานวางแผนและติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษา งานรายงานผลการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษา

6. กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา มีขอบข่ายและภารกิจ ดังนี้

- 6.1 งานการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย แสวงหาและพัฒนา นวัตกรรม การบริหาร
- 6.2 งานระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหาร
- 6.3 งานการประสานการตรวจราชการ
- 6.4 งานติดตามตรวจสอบ ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- 6.5 งานส่งเสริมสนับสนุน การสร้างองค์ความรู้และเทคนิควิชาชีพในการบริหารจัดการศึกษา

7. หน่วยตรวจสอบภายใน มีขอบเขตและภารกิจ ดังนี้

7.1 งานธุรการ ดำเนินการเกี่ยวกับศึกษาวิเคราะห์ วางแผนจัดระบบข้อมูลสารสนเทศและการบริหารของกลุ่มศึกษาวิเคราะห์สภาพของกลุ่ม ออกแบบระบบงานสารบรรณให้เหมาะสม สอดคล้องกับระบบงานสารบรรณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การประชุมภายในกลุ่มประสานงานกับกลุ่มอื่นในสำนักงาน หน่วยงานและสถานศึกษา ในงานธุรการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของกลุ่มงาน ประสานงานดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และผลงานของกลุ่มให้ครู บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไปทราบ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานของกลุ่มงาน

7.2 งานตรวจสอบทางการเงินและบัญชี ดำเนินการเกี่ยวกับตรวจสอบระบบการเงินการบัญชี ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับ และความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้านการเงินการบัญชี และการดำเนินงาน ตรวจสอบระบบการดูแลทรัพย์สิน การจัดการ ควบคุม การใช้ประโยชน์ การบำรุงรักษา การใช้ทรัพย์สินอย่างคุ้มค่า ปราศจากการทุจริต การตรวจสอบความเพียงพอ ของระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับการเงินการบัญชี การงบประมาณ การบริหารทรัพย์สิน และการปฏิบัติงานต่างๆ ในหน่วยงาน

7.3 งานตรวจสอบการดำเนินงาน ดำเนินการเกี่ยวกับตรวจสอบผลปฏิบัติงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงเปรียบเทียบกับผลผลิต หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตรวจสอบการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี ข้อตกลงการให้บริการสาธารณะ

การดำเนินการตามนโยบายของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบกระบวนการปฏิบัติงาน ผลการดำเนินงาน ผลลัพธ์ ผลกระทบ ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ประหยัด ตลอดจนการเร่งรัดการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน การปฏิบัติงานและการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน

## 5. การพัฒนาการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต1

### 5.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์

#### วิสัยทัศน์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นผู้นำในการประสาน ส่งเสริมและสนับสนุนสถานศึกษาให้สามารถจัดการศึกษาอย่างทั่วถึง มีคุณภาพด้วยเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควบคู่กับภูมิปัญญาไทย มีคุณธรรม นำความรู้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ภายใต้อัตลักษณ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

#### พันธกิจ

1. พัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้
2. พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้วยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้บริการด้วยเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนแสวงหาความร่วมมือกับทุกภาคส่วนให้สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาอย่างทั่วถึงมีคุณภาพ ควบคู่ภูมิปัญญาไทย มีคุณธรรมนำความรู้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

#### เป้าประสงค์

1. ประชากรวัยการศึกษาภาคบังคับทุกคน ได้รับโอกาสในการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปีตามสิทธิอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง
2. ร้อยละ 90 ของประชากรในวัยการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้รับการศึกษาจนจบหลักสูตรอย่างมีคุณภาพและมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์
3. ประชากรระดับปฐมวัยทุกคน ได้รับการพัฒนาเต็มศักยภาพ ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ จิตใจและสังคม
4. สถานศึกษามีความเข้มแข็งไม่น้อยกว่าร้อยละ 85
5. ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคนมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานและผ่านการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน

## 5.2 กลยุทธ์การพัฒนาการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1

### กลยุทธ์ที่ 1

เพิ่มประสิทธิภาพและความทั่วถึงในการจัดบริการการศึกษา โดยเพิ่มโอกาสการเข้าถึงการศึกษาของทุกคนด้วยรูปแบบการศึกษาในระบบ นอกโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัยที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ชุมชน ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเครือข่ายสังคมอื่น

แผนงาน 1 ส่งเสริมสถานศึกษาให้จัดการศึกษาทั้ง 3 ระบบและบูรณาการจัดการศึกษาทั้ง 3 รูปแบบ

แผนงาน 2 ส่งเสริมการจัดการศึกษาภาคบังคับและการศึกษาขั้นพื้นฐาน

แผนงาน 3 นิเทศ ติดตาม กำกับและประเมินผลสถานศึกษา

### กลยุทธ์ที่ 2

ปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและระบบบริหารการศึกษา โดยปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารการศึกษาไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา เพื่อรองรับการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

แผนงาน 1 พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างและระบบการบริหารงาน

แผนงาน 2 พัฒนาระบบบริหารงานจัดการศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน

แผนงาน 3 พัฒนาการจัดการงบประมาณ

### กลยุทธ์ที่ 3

ปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ โดยพัฒนาหลักสูตรจัดการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ใช้กระบวนการวิจัยในการจัดการเรียนการสอน และสร้างเครือข่ายการเรียนรู้

แผนงาน 1 พัฒนาหลักสูตร

แผนงาน 2 พัฒนาการจัดการเรียนการสอน

แผนงาน 3 ส่งเสริมการวิจัยในชั้นเรียน

แผนงาน 4 เสริมสร้างเครือข่ายการเรียนรู้

### กลยุทธ์ที่ 4

ปฏิรูปบุคลากร โดยเร่งพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาทุกระดับให้มีความพร้อม มีศักยภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

แผนงาน 1 พัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานสถานศึกษา

แผนงาน 2 สร้างเสริม เจตคติ คุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมที่ดีในการทำงาน และการอยู่ร่วมกันในหน่วยงานและสถานศึกษา

แผนงาน 3 สร้างเสริมขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน และสถานศึกษา

#### กลยุทธ์ที่ 5

การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาและพัฒนา ระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษา เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ การศึกษาทางไกล ศูนย์วิทยบริการ และห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์

แผนงาน 1 พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา

แผนงาน 2 สร้างเสริมสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย

แผนงาน 3 พัฒนาทักษะทางด้านสื่อเทคโนโลยีทางการศึกษาให้กับบุคลากร ในหน่วยงานและสถานศึกษา

#### กลยุทธ์ที่ 6

ระดมสรรพกำลังภาครัฐและเอกชน โดยเร่งระดมทรัพยากรบุคคล ชุมชน ท้องถิ่น หน่วยงานและองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนมาใช้ในการจัดและพัฒนาศึกษา

แผนงาน 1 ประชาสัมพันธ์และประสานงาน

แผนงาน 2 พัฒนา ส่งเสริมแหล่งทรัพยากร แหล่งเรียนรู้ในการจัดการศึกษา

ทุกระบบ

แผนงาน 3 พัฒนาบุคลากรในชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการจัดและพัฒนาศึกษา

ทุกระบบ

#### กลยุทธ์ที่ 7

พัฒนาผู้เรียนเต็มตามศักยภาพ โดยส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตามความถนัด ความสนใจและเน้นการจัดการเรียนรู้ ในรายวิชาที่กำหนดในมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ กิจกรรมการพัฒนาผู้เรียนวิชาพุทธศาสนาและศาสนาอื่นๆ โดยจัดการเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ

แผนงาน 1 พัฒนาผู้เรียนตามสาระการเรียนรู้ของหลักสูตรการศึกษา

ขั้นพื้นฐาน

แผนงาน 2 พัฒนาผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษ

แผนงาน 3 พัฒนาผู้เรียนตามความถนัดและความสนใจ

## กลยุทธ์ที่ 8

การประกันคุณภาพการศึกษา โดยส่งเสริมให้สถานศึกษามีระบบการประเมินตนเองอย่างต่อเนื่องและพร้อมรับการประเมินจากภายนอก

แผนงาน 1 พัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

แผนงาน 2 พัฒนาและส่งเสริม การนิเทศ ติดตาม กำกับและประเมิน การประกันคุณภาพการศึกษา

แผนงาน 3 การประเมินคุณภาพการศึกษา

จากขอบข่าย/ภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและแผนพัฒนาการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาตามระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ที่กล่าวมาข้างต้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 ได้จัดทำแผนพัฒนาการศึกษาขึ้น โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แผนงานและโครงการในการพัฒนาการศึกษาขึ้น โดยเฉพาะในด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่ครูผู้สอนเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญยิ่งเพราะการพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคนนั้นครูผู้สอนเป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่สุด แต่ปัจจัยที่จะช่วยให้ครูผู้สอนทำงานประสบผลสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรคือความพึงพอใจ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นได้ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรจึงได้กำหนดการพัฒนาบุคลากรไว้ในกลยุทธ์ที่ 4 คือ ปฏิรูปบุคลากรเร่งพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีศักยภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 6.1 งานวิจัยในประเทศ

ทวีชัย สิริสุภรณ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการจูงใจครูของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีกิจกรรมเพื่อเป็นการจูงใจ 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา การจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การสร้างความมั่นคงในหน้าที่การงาน การให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้า การสร้างความรู้สึกรับผิดชอบ และการยึดหลักคุณธรรมของผู้บริหาร ส่วนระดับน้อย คือ การจัดสวัสดิการและโรงเรียนขนาดใหญ่และขนาดกลางมีการใช้แรงจูงใจมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก

พิมพ์สุภา ศิริผลตัน (2541 : 97-98) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูประจำกลุ่มการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ วิธีเรียนทางไกลศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ครูประจำกลุ่มการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ วิธีเรียนทางไกลโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ราชด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ การยอมรับนับถือ การปกครองบังคับบัญชาและความสำเร็จของงาน ราชด้านอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน คือ ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารและค่าตอบแทน

สมัคร ศิริภักดิ์ (2541: 61-62) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญจังหวัดในเขตการศึกษา 6 ผลการวิจัย พบว่า

1. สถานภาพของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญจังหวัด ส่วนมากเป็นเพศหญิง
2. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีระดับสูง คือ เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูลกับนิเทศงาน ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจต่ำ คือ ความสำเร็จในงานกับการนิเทศ

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ถ้าพิจารณารายได้พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ถ้าเรียงจากลำดับมากสูงไปหาต่ำ คือ นโยบายและการบริหารสภาพการทำงานการนิเทศงาน เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูลและความก้าวหน้า

4. แนวทางที่จะเสริมสร้างความพึงพอใจ พบว่า มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับสูงในเรื่องรางวัลการตอบแทนและการบริหารและในด้านงาน

ยงยุทธ สิมพา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี ได้วิจัยพบว่า ความพึงพอใจของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี โดยส่วนรวมและแยกตามขนาดโรงเรียน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ งานที่ทำในปัจจุบันที่ทำงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและอยู่ในระดับปานกลางคือ การเลื่อนเงินเดือน รายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ

อัฐพล สุพิชญ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในการทำงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอ/กิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 133 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม

ข้อมูลผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจจากปัจจัยจุดใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 10 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทน ด้านประชาสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงานพบว่า

1. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การยอมรับนับถือความสัมพันธ์ในหน่วยงานความรับผิดชอบและความสำเร็จของงาน ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้าและมีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ค่าตอบแทน
2. เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจากปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามอายุพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติโดยรวมและรายด้าน
3. เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจากปัจจัยจุดใจค้ำจุนในปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจากปัจจัยจุดใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามสถานที่ตั้งสำนักงานห้องสมุดประชาชนอำเภอ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ประทีป จินฉี (2543 : 37-45) ได้วิจัยเพื่อสรุปความก้าวหน้าและการพัฒนาของการวิจัยเรื่องการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเอกสารเกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องการทำงาน ในช่วงปี 2530-2538 จำนวน 222 เรื่อง ผลการวิจัย แนวทางการทำงานวิจัย เกี่ยวกับการทำงาน มี 5 แนวทาง คือ ศึกษาปัญหาและระดับการทำงาน เปรียบเทียบการทำงานตามตัวแปรต่างๆ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานการตัวแปรอื่นๆ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานและการพัฒนาการทำงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเกี่ยวกับตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวแปรภายนอกที่มีขนาดอิทธิพลเป็นบวก คือ การสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมผู้นำความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีอิทธิพลอยู่ในระหว่าง 0.01-0.10 กลุ่ม

ตัวแปรภายในที่มีอิทธิพลเป็นบวกคือความรู้ความสามารถในการทำงาน ความพอใจในการทำงาน เจตคติต่องานมอทธิพลระหว่าง 0.02 - 0.05 และกลุ่มชีวิตสังคม ได้แก่ รายได้ มีขนาดอิทธิพล 0.01 ผลสรุปได้ว่า การศึกษาปัญหาการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาสำคัญ ๆ คือ การขาดความรู้ ความสามารถในการทำงาน ร้อยละ 23.91 ขาดบุคลากร ร้อยละ 19.59 ขาดการประสานงานที่ดี ร้อยละ 19.39 บุคลากรไม่ใส่ใจในการทำงาน ร้อยละ 10.87 ขาดการติดตามและประเมินผล ร้อยละ 8.69 ขาดการประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 9.69

ทงนงชัย ลาภรตฺนวิทยา (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้วิธีจูงใจครูอาจารย์ ในการปฏิบัติงานในโรงเรียนประถมศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

1. ผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมมีการใช้วิธีจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีการใช้วิธีการจูงใจอยู่ในระดับมาก 13 ด้าน คือ การชื่นชมผลสำเร็จในการดำเนินงาน การยอมรับนับถือ การได้รับสิทธิชอบในการปฏิบัติงาน การได้ปฏิบัติงานที่น่าสนใจและท้าทาย การได้รับความก้าวหน้าในวิชาชีพ การเข้าใจเป้าหมายของงาน การเข้าใจศักยภาพของตนเอง การเลื่อนตำแหน่ง การใช้ความเป็นธรรมชาติ การร่วมทำงาน การยึดนโยบายของโรงเรียนเป็นหลัก การยึดหยุ่นตามความเหมาะสมและความมั่นคงในหน้าที่การงานตามลำดับมีการใช้วิธีการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 ด้าน คือ การได้รับรู้ผลงานของตน การให้รางวัล การให้คำชมเชย การให้สภาพและบรรยากาศการทำงานที่ดี การลงโทษ การจัดสวัสดิการที่ดี และการเอาใจใส่ดูแล ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้วิธีการจูงใจอื่นจากแบบสอบถามปลายเปิด เรียงลำดับค่าความถี่ดังนี้ ให้ใช้คุณธรรมในการจูงใจ เพื่อปฏิบัติงาน ทำตัวเป็นแบบอย่างสร้างความประทับใจ มีใจกว้าง เสียสละ และมีความอ่อนปรนให้กำลังใจด้วยการยกย่องชมเชย แสดงความจริงใจให้เกียรติผู้ร่วมงาน สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีและศึกษาคุณงาน เอาใจใส่ดูแลและปรึกษาแก้ไขปัญหาย่างเป็นกันเองและเป็นรูปธรรม แบ่งงานและกระจายงานให้รับผิดชอบตามความถนัดและความสามารถ เพิ่มเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ประชุมชี้แจงข่าวสารและงานให้แก่บุคลากร พบปะสังสรรค์ตามเทศกาล ยอมรับความบกพร่องและนำไปปรับปรุงและยึดประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ

2. ผู้บริหารโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันโดยภาพรวม มีการใช้วิธีการจูงใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่มีการใช้วิธีการจูงใจด้านการยอมรับนับถือ การได้ปฏิบัติงานที่น่าสนใจและท้าทายและการเอาใจใส่ดูแลแตกต่างกัน



อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดกลางมีการใช้วิธีการจูงใจมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ ส่วนอีก 17 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การได้รับความก้าวหน้าในวิชาชีพ การได้รับรู้ผลงานของตน การเข้าใจเป้าหมายของงาน การเข้าใจศักยภาพของตนเอง การให้รางวัล การให้คำชมเชย การเลื่อนตำแหน่ง การให้สภาพและบรรยากาศการทำงานที่ดี การลงโทษ การจัดสวัสดิการที่ดี การให้ความเป็นธรรม การร่วมทำงาน การยึดนโยบายของโรงเรียนเป็นหลักการยึดหยุ่นตามความเหมาะสม และความมั่นคงในหน้าที่การงานไม่แตกต่างกัน

พะยอม ชาติเกษมชัย (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ค่าจ้างและสวัสดิการ วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และความสำเร็จในการทำงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.763

นิเวศน์ ชายสวัสดิ์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5 พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ “มาก” 8 ด้าน เรียงลำดับรายด้าน คือ ด้านศึกษาวิเคราะห์วิจัยและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ ด้านการจัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษา ด้านจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา ด้านประสานระดมทรัพยากรด้านต่างๆ ด้านการวิเคราะห์จัดตั้งงบประมาณ ด้านประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กรหน่วยงานภาครัฐ ด้านปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษา ด้านประสานส่งเสริมการดำเนินงานของคณะกรรมการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง” 4 ด้าน เรียงลำดับรายด้าน คือ ด้านประสานส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาหลักสูตร ด้านกำกับ ติดตาม ประเมินผลการศึกษา ด้านประสานส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา สถานศึกษาเอกชนและองค์กรต่างๆ ที่จัดการศึกษา และด้านส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษา

เทวี บุญจักษ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา เขตบางกอกใหญ่กรุงเทพมหานคร พบว่า ครูมีความพึงพอใจมากใน 4 ปัจจัย ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถาบัน/องค์กร ลักษณะ

งานที่ปฏิบัติความสำเร็จและสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ครูมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ใน 8 ปัจจัย คือ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน รายได้และสวัสดิการ การยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร โรงเรียน วิธีการบังคับบัญชาของผู้บริหาร ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและสัมพันธ์ภาพกับผู้บริหาร

นรินทร์ วงศ์รัตน์ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษา อำเภอคำเม็งสมิทธ จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่าระดับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา อำเภอคำเม็งสมิทธ ราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

วสันต์ ขมสวัสดิ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนที่กั้นดาร สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย โดยได้ศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกั้นดารใน 6 ด้าน คือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในหน่วยงาน ความรู้สึกรับผิดชอบ ความรู้สึกประสบความสำเร็จ ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกพอใจในงานที่ปฏิบัติและความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ข้าราชการครูโรงเรียนที่กั้นดารสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเชียงรายมีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง

สมมาตร สุวรรณทศ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องกำลังขวัญในการปฏิบัติงานราชการของครูสังกัดกรมสามัญศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กำลังขวัญของครูอยู่ในระดับสูง ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน สภาพสังคม ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการ

อนงค์ อนันต์รัตนสุข (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยได้ศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน 6 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกเป็นสมาชิก ด้านความรู้สึกพึงพอใจในผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ ด้านความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ผลการวิจัยพบว่าครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก ครูโรงเรียนเอกชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันคือ ด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความรู้สึกเป็นสมาชิก และด้านความรู้สึกพึงพอใจในผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานครู โรงเรียนเอกชนมี ข้อเสนอแนะว่าผู้บริหาร โรงเรียนควรให้ครูมีส่วนร่วมให้ความคิดเห็นในการบริหาร