

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. บทบาทหน้าที่ของครูที่ปรึกษา
 - 3.1 ความหมายของครูที่ปรึกษา
 - 3.2 บทบาทและหน้าที่ของครูที่ปรึกษาตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
4. ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา
 - 4.1 ความหมายของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
 - 4.2 แนวคิดและวัตถุประสงค์ของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
 - 4.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
 - 4.4 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 4.5 องค์ประกอบและการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 4.6 วิธีการและเครื่องมือการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Job Satisfaction ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า เป็นภาวะของความรู้สึกโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานต่อการทำงานในทางบวก ซึ่งภาวะของความรู้สึกในทางบวกมีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของคน ๆ หนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลนั้นได้รับความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรอีกด้วย

อำนาจ แสงสว่าง (2547 : 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่มีต่อองค์กร บุคคลผู้ร่วมงานและพึงพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ การแสดงความคิดเห็น ซินชม การคิดสร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ การมีความสุขในการทำงาน

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 793) ระบุไว้ว่า พึง เป็นคำช่วยกริยาอื่น แปลว่า ควร เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545 : 68) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของเขา บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะมีทัศนคติทางบวกต่องานที่ทำ ในขณะที่บุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในงานจะมีทัศนคติทางลบต่องานที่ทำ

สุเทพ พงษ์ศรีวัฒน์ (2544 : 92) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลโดยรวมของเจตคติของบุคคลที่เกี่ยวกับงานที่ตนทำนั่นเอง ซึ่งแสดงออกด้วยอารมณ์ความรู้สึก ความนึกคิดและพฤติกรรม

เสนาะ ดิยาว (2543 : 228) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานในทางบวกหรือทางลบต่องาน

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิชต์ (2541 : 14) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีต่องาน ความพึงพอใจ

จะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับองค์กรจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด

ยงยุทธ เกษสาคร (2541 : 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกยินดี มีความสุขและเต็มใจที่จะทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่หลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ความความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรได้

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540 : 100) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกชอบงานของคนคนหนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะได้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดด้วย สิ่งที่ยากหายไประหว่างงานที่เสนอให้กับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

พงศ์ หรดาล (2540 : 41) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกและเป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานตลอดจนทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อการทำให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งผลไปถึงผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

วรูม (Vroom. 1964 : 99) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เจตคติที่ดีต่องาน และขวัญในการทำงาน ล้วนมีความหมายอย่างเดียวกัน หมายถึง การที่บุคคลพยายามปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามบทบาทและหน้าที่ของตน

กู๊ด (Good. 1973 : 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณภาพสภาพหรือระดับความพึงพอใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของคนผู้นั้นที่มีต่อการทำงานในทางบวก

จากแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ความรู้สึกที่เป็นสุข และทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานตามระดับความรู้สึกของแต่ละบุคคล เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานและก่อให้เกิดความเต็มใจ สม่ักรใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

และมีประสิทธิภาพ บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย ทั้งนี้ ต้องมีปัจจัยหลายด้านเข้ามาเสริมความพึงพอใจให้มีมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยให้ความหมายของการวิจัยครั้งนี้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของครูต่อการปฏิบัติงาน อันเกิดจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ของตนเองและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดความเต็มใจในการปฏิบัติงาน

2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จคือ ความพึงพอใจในการทำงาน คนที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จและได้ผลดีมากกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น ในการบริหารงาน การทำความเข้าใจเรื่องความพึงพอใจในการทำงานจึงไม่ใช่เรื่องง่าย ผู้บริหารที่ฉลาดจึงพยายามจะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้นไป

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 121) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร นอกจากนี้ ยังให้แนวคิดถึงความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบ
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ซึ่งแนวคิดดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (2544 : 230)

ที่กล่าวว่า การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรบริหารผู้อยู่ได้บังคับบัญชาของพวกเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจะใช้การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อการบรรลุเป้าหมายคือ

1. การค้นหาปัญหาในอนาคตขององค์กร องค์กรหลายแห่งค้นพบว่า การสำรวจความพึงพอใจในงานจะเป็นปรอทวัดความพอใจงานอย่างหนึ่ง เช่น ถ้าผู้บริหารมองเห็นแนวโน้มของความพึงพอใจในงาน ลดลงเนื่องจากผลตอบแทนแล้ว พวกเขาควรระมัดระวังปัญหานี้ในอนาคต และสามารถทบทวนนโยบายขององค์กรเสียใหม่ เพื่อการค้นหาว่าทำไมผลตอบแทนความไม่พอใจจึงเพิ่มสูงขึ้น

2. การค้นหาสาเหตุของการลาออกจากงานและการขาดงาน องค์กรควรจะสำรวจความพึงพอใจในงานเพื่อการค้นหาสาเหตุการออกจากงานและการขาดทุนที่สูงภายในองค์กร บางทีพฤติกรรมการถอนตัวเหล่านี้อาจจะเกิดขึ้นจากผลตอบแทนที่ต่ำ งานที่ไม่ท้าทาย และโอกาสการเลื่อนตำแหน่งที่น้อยกว่า ถ้าการคาดคะเนสาเหตุเหล่านี้อย่างเดาสุ่ม อาจจะสร้างความเสียหายต่อองค์กรได้

3. การประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติของบุคลากร การสำรวจความพึงพอใจในงาน

คมคาย ชันชเกษ (2544 : 17) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะความพึงพอใจก่อให้เกิดความพร้อมของบุคลากรที่จะทำงาน ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในงานที่ทำและองค์กรมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความตั้งใจและเต็มใจ นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการที่จะคิดค้นหาแนวทางและวิธีการต่าง ๆ ที่จะนำมาพัฒนางานที่ทำและพัฒนาองค์กรต่อไป

روبบิน (Robbin, 1976 : 7) ได้ตั้งข้อสังเกตว่า ในการเลือกสรรบุคคลเข้าทำงาน ในบริษัทหรือสำนักงานมีหลักสำคัญ 2 ประการคือ ประการแรกต้องเลือกสรรบุคคลให้เหมาะสมกับงานที่จะทำ ประการที่สองจะต้องทำให้แต่ละบุคคลมีความรู้สึกว่าเขามีความเหมาะสมที่จะทำงานนั้นจริง ๆ ซึ่งหลักสำคัญประการหลังนี้ คนทั่วไปมักจะละเลยไม่เห็นความสำคัญจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนเปลี่ยนงานบ่อย เพราะไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน เพราะบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานจะมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจที่จะพัฒนางานที่ทำและองค์กรต่อไป

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

3.1.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์และมีอิทธิพลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน กล่าวคือ ถ้าเรามีความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดให้สำเร็จนั้นคือ มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เราจะมีความพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มากขึ้น จะมีความรู้สึกวิตกกังวลหากทำงานไม่ได้ผลและจะมีความสุขเมื่อประสบความสำเร็จตามจุดหมายที่กำหนดไว้ (อรนิศย์ ญาณศิริ, 2539 : 20 – 21) นักจิตวิทยาและนักการศึกษาได้ให้ความหมายของคำว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

หนูนิล ศรีสมบัติ (2547 : 30) สรุปว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ ความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยพยายามแข่งขันกับเกณฑ์มาตรฐานอันเป็นเลิศจะมีความรู้สึกเป็นทุกข์ ไม่สบายใจเมื่อประสบความล้มเหลวหรือมีอุปสรรค

เต็มศักดิ์ คทวนิช (2546 : 153) กล่าวว่า เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะพยายามทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบอยู่ให้สำเร็จ ไม่ว่าจะงานนั้นจะลำบากหรือประสบอุปสรรคเพียงใด บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะอดทนและไม่เกิดความย่อท้อ มีความพยายามฟันฝ่าและเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ด้วยตนเอง เพื่อความสำเร็จและภาคภูมิใจที่เกิดขึ้นกับตน แต่ถ้าบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่สามารถผ่านพ้นอุปสรรคไปได้ บุคคลนั้นจะรู้สึกกังวลอยู่ตลอดเวลา

ดวงเดือน คันทะพรหม (2543 : 9) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงผลักดันที่ทำให้บุคคลกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ยุ่งยากซับซ้อน สำเร็จตามความปรารถนา โดยการพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ยงยุทธ เกษากร (2541 : 67) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievable Motivation) หมายถึง ความปรารถนาที่จะบรรลุถึงผลสำเร็จในงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ขัดขวาง พยายามหาวิธีการต่าง ๆ ในการแก้ปัญหา เพื่อนำตนไปสู่ความสำเร็จที่ต้องการมีอิสระในการทำงานและการแสดงออก ต้องการชัยชนะในการแข่งขัน มุ่งมั่นที่จะทำให้ดีเลิศ มีความสบายใจเมื่อพบกับความสำเร็จและวิตกกังวลเมื่อพบกับความล้มเหลว

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2536 : 123) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานความเป็นเลิศที่ตนตั้งไว้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 196) ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ แรงจูงใจที่ทำงานต่าง ๆ ให้ได้รับความสำเร็จ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีความมานะ ทะเยอทะยาน และผลักดันตนเองเพื่อบรรลุความเป็นเลิศ เป็นลักษณะทางจิต ที่ทำให้บุคคล ประสบความสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมายที่วางไว้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การที่ครู มีความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงด้วยความตั้งใจจริง พยายามเอาชนะอุปสรรค และปัญหาต่าง ๆ โดยไม่ย่อท้อและมุงมั่น ใช้ความเพียรพยายามให้ประสบผลสำเร็จตามที่ต้องการ

3.1.2 อัตมโนทัศน์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อัตมโนทัศน์ (Self Concept) มีชื่อเรียกในภาษาไทยหลายคำ เช่น มโนภาพ แห่งตน ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง เป็นต้น ในที่นี้ผู้วิจัยใช้คำว่า อัตมโนทัศน์ในความหมายของ “Self Concept” ซึ่งมีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของอัตมโนทัศน์ (Self Concept) ไว้ดังนี้

ซูซีย์ สมิทธิไกร (2530 : 65 - 74) ได้อธิบายว่า อัตมโนทัศน์ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง ซึ่งจะครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับ รูปร่าง หน้าตา หรือลักษณะร่างกาย ความรู้สึกนึกคิดต่อคุณค่าและความสามารถของตนเอง

เบียร์น (Burns, 1979 : 25 - 29) กล่าวว่า อัตมโนทัศน์ คือ ผลรวมทั้งหมดของ ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อตนเอง ประกอบด้วย ความเชื่อ การประเมิน และแนวโน้มของ พฤติกรรม สิ่งนี้ชี้ให้เห็นว่า อัตมโนทัศน์ก็คือ เจตคติที่บุคคลมีต่อตนเอง (Self Attitude) ซึ่งไม่เหมือนกันในแต่ละบุคคล

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า อัตมโนทัศน์ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมี ต่อตนเองเป็นการประเมินคุณค่าของตนเองและการแสดงพฤติกรรมทั้งในด้านดีและไม่ดี ความเชื่อ ความรู้สึก เจตคติ การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถและคุณค่าของตนเองที่เกิดจากการได้ปฏิบัติสัมพันธ์ กับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้น หากบุคคลใดมีอัตมโนทัศน์ในด้านดี ก็จะปรับตัวได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความภาคภูมิใจ เข้าใจตนเองและผู้อื่น ทำให้ครองตนเองได้ถูกต้องและ ขอมรับตนเองได้มากยิ่งขึ้น หากบุคคลใดมีอัตมโนทัศน์ไม่ดีก็จะรู้สึกเป็นปมค้อย ขาดความเชื่อมั่น ในตนเอง ดังนั้น อัตมโนทัศน์ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจใน การปฏิบัติงานได้

3.1.3 ลักษณะมุ่งอนาคตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อำพรธรรม โปรงจิต (2545 : 10) สรุปว่า ลักษณะมุ่งอนาคต เป็นลักษณะการมองอนาคตของบุคคล การคาดการณ์และการรู้จักการวางแผนเพื่อมุ่งเป้าหมายในอนาคต รู้จักรอคอยและมีความเพียรพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้ ลักษณะมุ่งอนาคตของบุคคลส่วนใหญ่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ บุคลิกแบบ A (Type A) คือ เป็นบุคลิกภาพค่อนข้างเฉื่อยชา ทำงานไปเรื่อย ๆ มีความอดทน รอคอยได้ จิตใจเยือกเย็น ไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ และบุคลิกแบบ B (Type B) คือ เป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพรักความก้าวหน้า ทำงานด้วยความรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคอย โกรธง่าย มีความเพียรพยายามและฟันฝ่าอุปสรรคเพื่อประสบความสำเร็จในการทำงาน

ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคณะ (2531 : 35) กล่าวว่า ลักษณะมุ่งอนาคต (Future Orientation) เป็นความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคล ซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมของการรอคอยได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การรอรับรางวัลที่ยิ่งใหญ่ในอนาคตแทนการรับรางวัลเล็กน้อยที่จะได้รับในทันที หรือการงดบำบัดความต้องการในปัจจุบันของตนเองเพราะเล็งเห็นผลร้ายที่จะเกิดตามมา หรือการเพียรพยายามในปัจจุบันเพื่อจุดมุ่งหมายที่ยิ่งใหญ่ในอนาคต ลักษณะมุ่งอนาคตนี้ตรงข้ามกับลักษณะมุ่งปัจจุบัน และอาจถือว่าเป็นลักษณะบุคลิกภาพได้

บุญรับ สักคิมณี (2531 : 20) กล่าวว่า ลักษณะมุ่งอนาคตมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน กล่าวคือ ถ้าแต่ละขั้นในการทำงานนั้น ผลต่อความสำเร็จหรือความก้าวหน้าของบุคคลในอนาคต ความสำเร็จแต่ละขั้นเป็นแรงจูงใจให้คนพยายามทำงานในขั้นต่อไปให้สำเร็จเพื่อบรรลุเป้าหมายขั้นสุดท้าย และในขณะที่เดียวกันความล้มเหลวในขั้นตอนต้น ๆ ก็จะทำให้บุคคลไม่สามารถที่จะทำงานในขั้นต่อไปได้ ดังนั้น ถ้าลักษณะของงานอาชีพใด ๆ จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายขั้นสุดท้ายได้ ก็จะทำให้พฤติกรรมนั้นใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีในอนาคต ซึ่งจะเป็นการฝึกให้คนรู้จักการมุ่งอนาคตด้วย

มิสเชล (Mischel. 1974 : 287) กล่าวว่า ลักษณะมุ่งอนาคต เป็นความสามารถในการคาดการณ์ไกลและเล็งเห็นความสำคัญของผลดีผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มีความต้องการได้รับผลในอนาคตที่ดีกว่าหรือมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน จึงดำเนินการวางแผนเพื่อปฏิบัติ ต่อจากนั้นควบคุมตนเองให้ปฏิบัติเป็นขั้นเป็นตอนตามแผนที่วางไว้ เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการในอนาคต ซึ่งการดำเนินการปฏิบัติตามแผนนี้เป็นระยะเวลานานกว่าจะบรรลุผลหรือจะต้องทำเป็นหลายครั้ง ซึ่งเป็นการควบคุมตนเองให้ละเว้นการกระทำบางอย่างในระยะเวลาหนึ่ง จนกระทั่งได้ผลตามที่ต้องการ

ลักษณะของผู้ที่มุ่งอนาคตและสามารถควบคุมตนเองได้ มีดังต่อไปนี้

1. สามารถคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของอนาคตและตัดสินใจเลือกกระทำอย่างเหมาะสม
2. หาแนวทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อเป้าหมายในอนาคต
3. รู้จักการปฏิบัติให้เกิดการอดได้ รอได้ อย่างเหมาะสม
4. สามารถให้รางวัลและลงโทษตนเองเมื่อกระทำไม่เหมาะสม

จากทัศนะและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายลักษณะมุ่งอนาคตว่า หมายถึง การที่ครูสามารถควบคุมตนเอง ซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมอดได้ รอได้ ในสถานการณ์ต่าง ๆ การรักความก้าวหน้า ทำงานด้วยความรวดเร็ว มีการคาดการณ์เกี่ยวกับการทำงานของตนเองโดยวางแผนเป้าหมาย และดำเนินการตามเป้าหมายที่ตนเองวางไว้ จนบรรลุผลสำเร็จตามที่มุ่งหวัง ซึ่งมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมิตร งามชัด (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเหตุผลเชิงจริยธรรม ลักษณะมุ่งอนาคตและความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ลักษณะมุ่งอนาคตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ในปัจจัยจุดใจการให้เหตุผลเชิงจริยธรรมและลักษณะมุ่งอนาคตสามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยจุดใจได้ร้อยละ 3.37 นอกจากนี้ เบญจวรรณ เนตรเขม (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาพบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ว่า ลักษณะมุ่งอนาคตเป็นตัวแปรหนึ่งที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าลักษณะมุ่งอนาคตของครูนำจะมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้วย

3.2 ปัจจัยด้านงาน

3.2.1 ความสำเร็จในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่บุคลากรสามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนรู้จักวิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ ในขณะที่ทำงานจนเป็นที่พึงพอใจของตนเองและบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การที่ครูที่ปรึกษาจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน และทำงานได้ประสบความสำเร็จได้ ตลอดจนมีอิสระในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เมื่องานประสบผลสำเร็จย่อมทำให้ครูเกิดความพึงพอใจและมีความตั้งใจปฏิบัติงานครั้งต่อ ๆ ไปให้ดียิ่งขึ้น

เฮอริชเบิร์ก และคนอื่น ๆ (Herzberg and Others. 1959 : 113 – 115) ได้ให้ความหมายว่า ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีและมาสโลว์ (Maslow. 1970 : 80) ศึกษาพบว่า ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเป็นลำดับขั้นตอนสูงสุดของมนุษย์ที่ทุกคนนี้อาจจะได้และอยากจะเป็นซึ่งจะเห็นว่าการประสบความสำเร็จของงานที่ทุกคนปฏิบัติอยู่นั้น ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ที่รับผิดชอบประจำหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ทำเป็นครั้งคราว ย่อมเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาที่จะเห็นเพื่อให้เป็นที่ประจักษ์แก่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนบุคคลทั่วไป เพราะจะเป็นสิ่งนำมาซึ่งชื่อเสียง เกียรติยศ ความเชื่อถือ ความดีความชอบต่อไป (ชัชวณิชย์ คำภิรมย์. 2544 : 17)

สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงานในหน้าที่ หมายถึง การที่ครูตั้งใจปฏิบัติหน้าที่จนประสบความสำเร็จได้ โดยมีอิสระในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งทำให้ครูรู้สึกพอใจและตั้งใจปฏิบัติงานครั้งต่อ ๆ ไปให้ดียิ่งขึ้น

3.2.2 ความรับผิดชอบในงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นักจิตวิทยาและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความรับผิดชอบ” (Responsibility) ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2547 : ไม่มีเลขหน้า) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบในงานไว้ว่า เป็นการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดรวมทั้งการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตนเอง ซึ่งครอบคลุมถึงการทำให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนดผลลงนได้คุณภาพเกินกว่ามาตรฐานที่คาดหวังไว้

ปรีชา ชัยนิยม (2542 : 9) ได้กล่าวว่าความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพัน พากเพียร และความละเอียดรอบคอบ ตั้งใจที่จะทำงานในหน้าที่ที่มีต่อตนเองและสังคมเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคยอมรับผลการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ โดยมีความรับผิดชอบในการกระทำของตน ทั้งพยายามปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

ดนัย งามมานะ (ศรันย์ ชัยวงษา. 2545 : 30 ; อ้างอิงมาจาก ดนัย งามมานะ. 2518 : 5) ให้นิยามความรู้สึกรับผิดชอบงานว่า หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่แสดงถึงความเอาใจใส่และรับเป็นภาระต่อหน้าที่การงาน การดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ของตน และผู้อยู่ในการดูแล ตลอดจนสังคม พยายามทำหน้าที่ต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

ฟลิปโป (Flippo, 1971 : 122) ได้สรุปความหมายของความรับผิดชอบไว้ว่าเป็นความผูกพันในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ และความสำเร็งนี้เกี่ยวกับปัจจัย 3 ประการคือ พันธะผูกพัน หน้าที่การงาน และวัตถุประสงค์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถให้ความหมายของความรับผิดชอบในไว้ว่า หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายและติดตามผลงานที่ทำไปแล้วเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ยอมรับการกระทำของตนเองทั้งในด้านดีและด้านไม่ดี โดยไม่ปิดภาระหน้าที่ของตนให้แก่ผู้อื่น ซึ่งคล้ายกับคำกล่าวของ อนุวัติ ภูณแก้ว (2538 : 52) ที่กล่าวว่า ความรับผิดชอบเป็นลักษณะหนึ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะจะทำให้หน้าที่หรืองานที่มอบหมายให้ประสบความสำเร็จและเสร็จตามเวลาที่กำหนด ซึ่งมีผลทำให้คนมีคุณภาพ

3.3 ปัจจัยด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

3.3.1 นโยบายและการบริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นโยบายเป็นเครื่องชี้นำในการบริหารงานของหน่วยงาน และถือว่าเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรในการทำงาน เพราะความสำเร็จหรือความล้มเหลวของผู้บริหารและของหน่วยงานขึ้นอยู่กับความร่วมมือกันทำงานของบุคลากร การมีนโยบายและการบริหารที่ชัดเจน การมีส่วนร่วมและเข้าใจนโยบายอย่างถ่องแท้จึงเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้อีกทางหนึ่ง (ชัชวณิชย์ คำภิรมย์, 2544 : 19) ความนึกคิดต่อนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติของบุคคลในระดับปฏิบัติการคือ ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว หากความรู้สึกของผู้ปฏิบัติต่อนโยบายมีลักษณะไม่พึงพอใจ เราจะเห็นว่านโยบายที่เรารับผิดชอบไม่ค่อยเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือคนส่วนใหญ่ หรือหากผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจหรือสงสัยในวัตถุประสงค์ของนโยบาย เขาอาจปฏิบัติงานเฉื่อยชาไม่ตั้งใจที่จะทุ่มเทพลังความสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ หากผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่เป็นเช่นนั้นนโยบายที่นำไปปฏิบัติก็มีโอกาสที่จะไม่สำเร็จสูง (สมทรง ชุมรักษ์, 2542 : 56) ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

สมาน อิศวภูมิ (2537 : 52) กล่าวว่า โดยความหมายทั่วไปแล้ว นโยบายเป็นชุดของแนวปฏิบัติซึ่งจะต้องใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามนโยบายที่กำหนด นโยบาย หมายถึง แผนระยะยาวหรือการคิดไว้อย่างกว้าง ๆ ของหน่วยงานในด้านการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการ เนื้อหาของนโยบายสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ได้ เป็นเครื่องมือยืนยันหลักการทั่วไปในการปฏิบัติงาน การวางจุดหมายระยะยาว รวมถึงการตัดสินใจทั่วไป เพื่อให้เห็น สิ่งที่สามารถทำได้และกำลังกระทำ แต่ผู้บริหารไม่ใช่ผู้วางนโยบายต้องรับนโยบายจาก

ส่วนกลางและดำเนินการตามนโยบาย ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะหาวิธีการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (คมคาย ชันชเกษ. 2544 : 33) และคนจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเขา มากขึ้น ถ้าเขามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงาน ซึ่งมีผลทำให้เกิดความกล้าหาญ ที่จะแสดงความคิดเห็น กล้ารับผิดชอบ เพราะเป็นงานที่ตนเองมีส่วนร่วม (ชูศักดิ์ เทียงตรง. 2517 : 186)

จากเอกสารและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถให้ความหมายของ นโยบายและการบริหาร หมายถึง แนวทางการปฏิบัติงานที่มีโครงสร้าง หลักเกณฑ์ แผนงาน และเป้าหมายที่ชัดเจนโดยครูมีส่วนร่วมและเข้าใจการดำเนินงานอย่างดั่งแท้เพื่อให้ผลการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของครู

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ว่า นโยบายและการบริหารของผู้บังคับบัญชาเป็น ปัจจัยหนึ่งที่สร้างความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูตามระบบดูแลช่วยเหลือ นักเรียน ได้และสนใจนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้

3.3.2 การนิเทศ ติดตาม ประเมินผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การนิเทศ ติดตาม ประเมินผล มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับหน่วยงาน ทุกระดับ เพราะการดำเนินงานทุกอย่างต้องมีปัญหา อุปสรรค มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การทำงานบรรลุเป้าหมาย ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ให้เกิดความ พอเหมาะ ทั้งนี้ ต้องอาศัยผู้บริหารและหัวหน้างานแต่ละระดับเข้ามามีส่วนร่วม โดยอาศัยกลไก การนิเทศ เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหา

คมคาย ชันชเกษ (2544 : 24) ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า การนิเทศ หมายถึง การช่วยเหลือ แนะนำในการทำงานของผู้บริหารแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันและกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลได้ว่า หมายถึง การที่ครูได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากผู้บังคับบัญชาด้วยความเสมอภาค อีกทั้งให้ ความช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานอย่างมีเทคนิคและกลวิธีที่เหมาะสม เป็นที่พึงพอใจของครู

ดังนั้น ผู้บริหาร โรงเรียนจะละเลยการปฏิบัติกรนิเทศในโรงเรียนไม่ได้ เพราะการนิเทศจะช่วยให้เกิดความร่วมมือซึ่งกันและกันของทุกฝ่าย เพื่อแก้ปัญหาาร่วมกัน อีกทั้งยังกระทำได้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว นอกจากนี้ การตรวจสอบ ทบทวน ประเมินผลการดำเนินงาน ก็เป็นกิจกรรมที่สำคัญที่จะช่วยในการพัฒนา เพราะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยไม่มีการตัดสินว่าถูกหรือผิดซึ่งมีแนวการดำเนินงาน ได้ 2 รูปแบบ คือ

การดำเนินการทุกระยะของการปฏิบัติงานหรือดำเนินการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือภาคเรียนละ 1 ครั้ง การนิเทศ ติดตาม ประเมินผล จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของครู เพราะการนิเทศเป็นการแสดงออกถึงความเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย

สรุปว่า การนิเทศ ติดตาม ประเมินผล มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับผู้บริหาร ซึ่งเป็นกลไกหลักในการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล อันจะนำความสำเร็จมาสู่หน่วยงานและทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ผู้วิจัยจึงสนใจนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ และตั้งสมมติฐานว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.4 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์

3.4.1 ความหมายของสัมพันธภาพ

สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ หรือการเกี่ยวข้องกันของบุคคลในแต่ละสังคม อันจะเป็นผลทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย สามารถสร้างความคาดหวังในการอยู่ร่วมกัน ทั้งยังสามารถส่งเสริมพัฒนาการทางอารมณ์ และการปรับตัวทางสังคมของบุคคลได้อย่างดีอีกด้วย (พิสิทธิ์ ปทุมบาล. 2532 : 66)

นอกจากนี้ ยังมีทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Peplau ที่มีความเห็นสอดคล้องกัน โดยมีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า พฤติกรรมของบุคคลจะมีความหมายมุ่งให้ตนเองมีความรู้สึกพอใจและรู้สึกมั่นคงมากขึ้น ซึ่งอาจเรียกว่าพฤติกรรมการดำรงรักษาดน การรับรู้ในแต่ละสถานการณ์ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลในการเชื่อมโยง อดีต ปัจจุบัน และอนาคต โดยเฉพาะประสบการณ์ด้านสัมพันธภาพระหว่างตนเองกับบุคคล (จินตนา ยูนิพันธ์. 2527 : 86)

จากเอกสารข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสำคัญเป็นการแสดงออกถึงความพึงพาช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งปัจจัยด้านสัมพันธภาพ ออกเป็น 4 ตัวแปร ดังนี้

1) สัมพันธภาพระหว่างครูกับผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงานมีความสำคัญมากที่สุดต่อทัศนคติของผู้ร่วมงานที่มีต่อการทำงาน หากผู้ร่วมงานมีความศรัทธาในตัวผู้บริหารและให้การยอมรับ การให้ความสนับสนุนในการปฏิบัติงานก็จะเป็นไปด้วยดี ในทางตรงกันข้าม หากผู้บริหารไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานก็ย่อมไม่ได้รับความร่วมมือด้วยดี

ศุภฤกษ์ แก้วสิงห์ (2539 : 17) กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำ
ให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ พันธ์ หันนาคินทร์ (2526 : 131 – 136) กล่าวว่า
คุณสมบัติของผู้บังคับบัญชาที่จะเป็นกำลังสำคัญในการทำงาน ในโรงเรียนให้มีความก้าวหน้า
จึงเห็นได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างครูกับผู้บริหารมีส่วนสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จหรือ
ความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรในองค์กรให้ความช่วยเหลือ
การให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษาดูแล โดยคำนึงถึงสวัสดิภาพและความมั่นคงของผู้อยู่ใต้บังคับ
บัญชา สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพื่อสร้างขวัญ
และกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของ สัมพันธภาพระหว่างครูกับ
ผู้บริหารว่าหมายถึง การที่ครูได้รับการยกย่อง ชมเชย การแสดงความยินดีหรือได้รับกำลังใจ
ไว้วางใจ สนับสนุนให้รับผิดชอบงาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้เข้าร่วมอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูน
ความรู้ ความสามารถ ฟิคเลอร์, เชมเมอร์ และมอร์ฮาร์ (ซิดหทัย ผลานันท์. 2541 : 36 ; อ้างอิงมาจาก
Fiedler, Chemmer and Morher. 1976 : 36) ได้วิจัยพบว่า ผู้บริหารและผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์
อันดีต่อกันย่อมทำให้สภาพการทำงาน การบังคับบัญชาของผู้บริหารราบรื่นเพราะความสัมพันธ์
จะสร้างความศรัทธาต่อผู้ร่วมงานอย่างดี และช่วยให้ผู้ร่วมงานพึงพอใจต่อสภาพการทำงานอีกด้วย
นอกจากนี้ ศรีนัย ชัยวงษา (2545 : 68) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแบบแผนการดำเนินชีวิตของ
ข้าราชการครูที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรุงเทพมหานคร เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร
พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกและมีความสำคัญมาก
ในการปฏิบัติงาน หากครูมีความศรัทธาในตัวผู้บริหารและให้การยอมรับ และการที่ครูได้รับ
การยอมรับจากผู้บริหารก็จะทำให้การปฏิบัติงานของครูเป็นไปด้วยดี ซึ่งทำให้ครูมีขวัญและกำลังใจ
ในการปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจและรักในหน่วยงาน

จากเอกสารและงานวิจัยที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ต่างก็พบว่า สัมพันธภาพ
ระหว่างครูกับผู้บริหาร มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า
สัมพันธภาพระหว่างครูกับผู้บริหาร จะสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูตาม
ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนหรือไม่

2) สัมพันธภาพระหว่างครูกับเพื่อนร่วมงานกับความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงาน

เพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญของการทำงาน ดังที่ สุจิตรา จรจิตร
(2532 : 119) ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์อันดีของผู้ร่วมงานว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจในการทำงานและเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำนายการคงอยู่ของบุคคลอื่นเนื่องมาจากการขอย้าย การขอโอน การขอลาออกจากงานของบุคคลมีสาเหตุมาจากเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับ อารมณฺ์ จินดาพันธ์ (2536 : 120) กล่าวถึง การปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพตามที่หน่วยงานต้องการได้นั้น นอกเหนือจากความรู้ความสามารถของบุคลากรแล้ว ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในหน่วยงานก็เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่ง เนื่องจากความรู้ความสามารถของบุคคลไม่ว่าจะสูงเพียงใด จะไม่สามารถทำให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ถ้าขาดความร่วมมือของบุคคลในหน่วยงานเดียวกัน นอกจากนั้น ทศพร มณีศรีจำ (2539 : 20) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเกิดความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน จะทำให้เกิดความรู้สึกระอบประอบความสำเร็จ ช่วยทำให้ค้นพบวิธีการแก้ปัญหาที่น่าพอใจร่วมกัน เพราะเพื่อนร่วมงานเป็นตัวการสำคัญที่จะช่วยให้ได้มาซึ่งหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรไม่ดี จะทำให้เกิดความขัดแย้งและเสียโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร อารี เพชรผุด (2530 : 11) ได้แสดงความคิดเห็นทำนองเดียวกันว่าเพื่อนร่วมงานเป็นกำลังสำคัญที่จะต้องให้ความสำคัญ การเข้าใจเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งจำเป็น เพราะเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้จากตัวเราเองว่า ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ เข้าใจเรา เต็มใจ ที่จะปฏิบัติงานกับเรา จะทำให้เราเกิดความรู้ มีแรงจูงใจเกิดกำลังใจอยากทำงานให้กับหน่วยงานให้มีความก้าวหน้าขึ้นไป แต่ในทางตรงกันข้ามหากเราร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่เข้าใจกัน จะมีความรู้สึกเบื่องาน ไม่อยากทำงาน ผลงานที่ออกมาจะตรงกันข้ามกับการทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างครูกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พฤติกรรมที่ครูและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อกันเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีได้แก่ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การให้ความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นกันเอง และทำกิจกรรมร่วมกันด้วยความรัก สามัคคี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุระ หีบโอสถ (2540 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า เพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ จรูญ ไพลดำ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าสัมพันธภาพระหว่างครูกับเพื่อนร่วมงาน ด้วยการประสานความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามระบบดูแลช่วยเหลือ นักเรียนนั้น สามารถทำนายและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3) สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2539 : 10 – 15) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของการพัฒนาจริยธรรมของเด็ก การปลูกฝังวินัยแห่งตนสามารถทำให้นักเรียนควบคุมตนเองได้ ต้องอาศัยความชอบพอกันและความสัมพันธ์ที่จะเป็นประชาธิปไตยระหว่างครูกับนักเรียน ครูต้องเป็นที่รัก ไว้วางใจ เลื่อมใสศรัทธาและเป็นคนสำคัญของนักเรียนส่วนใหญ่ ครูจึงจะสามารถให้รางวัลและลงโทษเด็กได้อย่างมีเหตุผล

ประติพันธ์ อุปรมัย (2527 : 33) ได้กล่าวถึงปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียนว่า ปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียนอาจเกิดได้ทั้งครูกับนักเรียน และระหว่างนักเรียนกับนักเรียนด้วยกันเอง ถ้าปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียนเป็นไปด้วยดี หมายถึงทั้งครูและนักเรียนต่างมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน โดยครูเปิดโอกาสให้นักเรียนมีโอกาสซักถาม ตอบคำถาม และเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนให้มาก บรรยากาศในชั้นเรียนก็จะมีแต่ความน่าสนใจ น่าสนุก อยากรู้อยากเห็น และมีความกระตือรือร้น นอกจากนี้ ปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักเรียนกับนักเรียนด้วยกันเองก็มีส่วนช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ดีขึ้น ในชั้นเรียนด้วยเช่นกัน

ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนว่าหมายถึงพฤติกรรมที่ครูแสดงออกต่อนักเรียนทั้งในและนอกห้องเรียนด้วยความรัก ความเมตตา เอาใจใส่ ยินดีให้คำปรึกษาและชี้แนะแก่นักเรียน ทั้งในด้านการเรียนและส่วนตัวด้วยความเต็มใจ นักเรียนให้ความเคารพเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งสอนของครู สรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนมีความสำคัญ โดยเฉพาะครูผู้สอนต้องทำหน้าที่ครูที่ปรึกษาด้วย ต้องทำหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ส่งเสริมให้กำลังใจ ติดตามประเมินผลทั้งในด้านการเรียนการสอนและการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อพัฒนานักเรียนให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ หากครูและนักเรียนมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพอีกด้วย ซึ่งทำให้ครูเกิดความพึงพอใจในที่สุด ผู้วิจัยจึงสนใจนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้

4) สัมพันธภาพระหว่างครูกับผู้ปกครองกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วรรณาท รักสกุลไทย (นงคันทน์ พันธ์นิกุล. 2546 : 43 ; อ้างอิงมาจาก วรรณาท รักสกุลไทย. 2537 : ไม่มีเลขหน้า) กล่าวโดยสรุปว่า งานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองมีความสำคัญ เพราะช่วยสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสถานศึกษากับชุมชน โดยเฉพาะกับสภาพครอบครัว นอกจากนี้ กิจกรรมการเยี่ยมบ้านเด็กเป็นกิจกรรมที่สำคัญ กิจกรรมหนึ่งที่จะช่วยให้ครูทราบความสัมพันธ์ภายในครอบครัวเด็ก และเข้าใจพฤติกรรมเด็กมากขึ้น การพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษานั้นจะได้นำพาพ่อแม่ ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา รับผิดชอบและตัดสินใจเกี่ยวกับเด็กของตน ดังนั้น การเชิญชวนพ่อแม่หรือผู้ปกครองมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้และทำงานร่วมกันเพื่อเด็กในความรับผิดชอบของทุกคน ให้ได้รับประโยชน์มากที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2540 : 43) ได้กล่าวถึงความสำคัญและคุณค่าของความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองว่า ความร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองในการประสานสัมพันธ์เพื่อพัฒนาคุณภาพของเด็กนั้นจะต้องดำเนินการบนรากฐานของความเข้าใจที่ดีต่อกัน โรงเรียนต้องพัฒนาและหาวิธีการทำงานร่วมกับผู้ปกครองให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถจัดการศึกษาที่สนองต่อความต้องการของเด็กนักเรียนได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองจะเป็นกระบวนการสองทาง คือ จากบ้านไปโรงเรียน และจากโรงเรียนไปบ้าน สอดคล้องกับ ชีรภัทร เจริญดี (จารุมาศ บุญอินทร์. 2545 : บทคัดย่อ ; อ้างอิงมาจาก ชีรภัทร เจริญดี. 2542 : ไม่มีเลขหน้า) ที่กล่าวว่า การสร้างสัมพันธ์ที่ดีนั้นย่อมเกิดจากปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบ้านกับโรงเรียน 2 ลักษณะ คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร (Information Exchange) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) ดังนี้

1. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร (Information Exchange) หมายถึง การที่โรงเรียนและผู้ปกครองมีการติดต่อสื่อสารกันด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจซึ่งกันและกัน จนสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกันได้อย่างเปิดเผย โดยการใช้เทคนิคต่าง ๆ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ การเยี่ยมชมโรงเรียนของผู้ปกครอง การเยี่ยมบ้าน แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้ปกครอง มุมผู้ปกครอง การใช้โทรศัพท์เพื่อแจ้งข่าว และการประชุมปรึกษาหารือกัน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) เกิดขึ้นเมื่อมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร พบปะพูดคุยและได้รู้จักกันแล้ว จนเกิดความสนิทสนมคุ้นเคย สามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้ โดยไม่ต้องกังวลว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะเกิดความเข้าใจผิด

โดยมีเทคนิคต่าง ๆ ได้แก่ การทำกิจกรรมและการรับประทานอาหารร่วมกัน การไปทัศนศึกษา งานชุมชนรันทรง

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างครูกับผู้ปกครอง หมายถึง การที่ครู และผู้ปกครองนักเรียนร่วมมือกันเพื่อเสริมสร้างความเจริญแก่นักเรียน โดยทั้งสองฝ่ายปฏิบัติต่อกันด้วยความเข้าใจอันดี แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร รับฟังความคิดเห็น ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนั้น บทบาทของครูในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ปกครองมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนเพื่อพัฒนาคุณภาพของเด็กนั้น จะต้องดำเนินการบนรากฐานของความเข้าใจที่ดีต่อกัน ทั้งนี้ ครูและผู้ปกครองนักเรียนจะต้องร่วมมือกันเพื่อเสริมสร้างความเจริญแก่นักเรียน ให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หากครูและผู้ปกครองมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันแล้ว ครูย่อมเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในการทำงานในหน่วยงานนั้น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานนั้น ได้มีนักวิชาการและนักการศึกษาในสาขาต่าง ๆ ทำการศึกษาค้นคว้าและตั้งเป็นทฤษฎีไว้มากมาย ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113 – 115) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งได้รับความสนใจนำไปใช้ในการบริหารงานบุคคลอย่างแพร่หลาย โดยเรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor) ซึ่งเฮิร์ซเบิร์กเชื่อว่า องค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Motivation Factors) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงาน และความสำเร็จก้าวหน้าของงานมีอยู่ 5 ประการ ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผล ความสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน จากบุคลากรในหน่วยงาน โดยอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย หรือการแสดงอาการยอมรับ ย่อมเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ได้รับเกิดความพึงพอใจ

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำท่าย ให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือการควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. องค์ประกอบด้านสุขอนามัยหรือปัจจัยจำวน (Hygiene Factors) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานทั้งหมด 11 ประการ คือ

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ ซึ่งในการทำงานของคนทุกคนมีความต้องการที่จะก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการทำงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation With Subordinate) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 ฐานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation With Superior) หมายถึง การพบปะกันโดยกริยาวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation With Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันช่วยทำให้บุคคลทำงานด้วยกันอย่างเป็นปกติสุข

2.7 เทคนิคการนิเทศ (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานให้คำแนะนำ หรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ หรือให้ความยุติธรรมในการบริหาร

2.8 นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารงานขององค์กรรวมถึง การติดต่อภายในองค์กร

2.9 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สุขภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.10 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น ถูกย้ายไปอยู่ไกลบ้านเกิด ทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.11 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มี ต่อความมั่นคงในการทำงานและความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

สรุปได้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย

องค์ประกอบจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงานและความสำเร็จ ก้าวหน้าของงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในงาน

องค์ประกอบค้ำจุน หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับ ผู้ได้บังคับบัญชา ฐานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เทคนิคการนิเทศ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัวและความมั่นคง ในงาน องค์ประกอบทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่คนทำงานต้องการ เพราะเป็นการจูงใจในการทำงาน และยังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนอง ด้วยปัจจัยเหล่านี้เพียงพอ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

4.2 ทฤษฎีการจูงใจของวรูม

วรูม (Vroom, 1964 : 101) ได้พัฒนาทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า ระดับผลผลิตของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะขึ้นอยู่กับแรงกดดัน ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. เป้าหมายของบุคคลใดบุคคลหนึ่งอาจเป็นการเพิ่มรายได้ให้สูงขึ้น ความมั่นคงของงาน การยอมรับทางด้านสังคม การยกย่องนับถือและงานที่น่าสนใจ

2. ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและการประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายย่อมมีแรงจูงใจที่สูงมากต่อการเพิ่มผลผลิต

3. ความเชื่อที่ว่าความสามารถของเขามีอิทธิพลมากน้อยแค่ไหนต่อผลผลิต ถ้าผู้ร่วมงานเชื่อว่า การใช้กำลังความสามารถจะมีผลกระทบน้อยมากต่อผลผลิตในกรณีเช่นนั้น จะมีความพยายามน้อยมาก

สรุปตามทฤษฎีของวรูม กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจในการผลิตของบุคคลใดบุคคลหนึ่งขึ้นอยู่กับแรงกดดันภายในของบุคคลนั้นและแรงกดดันที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ของการทำงาน

4.3 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ McClelland

ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขาซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึง ความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุด และทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์การใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมาก ก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test : TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่าง ๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีความแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทฤษฎีแรงจูงใจไฟล์ล์มฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ McClelland เป็นทฤษฎีที่เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จ มิได้หวังรางวัลหรือตอบแทน การจัดสิ่งแวดลอมที่เหมาะสมกับการทำงานของบุคคลในองค์การ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการทำงานของบุคคล ช่วยให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สำหรับบุคคลที่มีแรงจูงใจไฟล์ล์มฤทธิ์สูง เงินเดือนหรือค่าตอบแทน หรือรางวัลที่เป็นสิ่งของอาจไม่สามารถดึงดูดใจเขาได้พอ สิ่งที่เขาต้องการคือลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้เขาได้รับความสำเร็จ

4.4 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

ซึ่งได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ขั้นคือ

1. ความต้องการทางกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านร่างกายของมนุษย์ เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น
 2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง หมายถึง ความต้องการที่จะแสวงหาหลักประกันและความอุ่นใจให้กับตนเอง
 3. ความต้องการทางด้านสังคม ได้แก่ ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
 4. ความต้องการยกย่องในสังคม เป็นความต้องการดีเด่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะให้ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถและความสำคัญของบุคคล
 5. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นความต้องการที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเองเพื่อที่จะพัฒนาตัวเองให้ดีกว่าที่ทำได้ ความต้องการนี้จึงเป็นความต้องการพิเศษของบุคคล ที่พยายามผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปแนวทางที่ดีที่สุดที่ตนคาดหวังเอาไว้
- จึงสรุปได้ว่า แนวคิดของ Maslow เชื่อว่าความต้องการของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงต่อไปจะเกิดขึ้นมาเมื่อความต้องการต่าง ๆ เหล่านั้น ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม การยกย่องของสังคม และความสำเร็จของชีวิต ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้ ก็ต่อเมื่องานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้ (บุญล้วน ผลประสาท. 2543 : 32) ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านั้นใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (อุบล สีสมยา. 2542 : 11)

เกรียงไกร มุสิกวงษ์ (2531 : 23 – 24) ได้สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานไว้ดังนี้

1. ขวัญในการทำงาน
2. การได้รับค่าตอบแทนทั้งที่เป็นเงินและไม่ใช้เงิน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
4. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
5. การได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน นโยบาย และการบริหารงานของ

องค์การ

6. ลักษณะงานที่ตรงกับความสามารถ ความถนัด และความต้องการของ

ผู้ปฏิบัติงาน

7. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานรวมทั้งเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน
8. ความมั่นคง ปลอดภัยของงานที่ทำ
9. มีชีวิตความเป็นอยู่สุขสบายจากการได้รับสวัสดิการเป็นสิ่งตอบแทนจาก

การทำงาน

10. มีโอกาสก้าวหน้าทั้งชีวิตส่วนตัวและตำแหน่งในหน้าที่การงาน

ปราณอม กิตติคุณภูษิต (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535 : 67 ; อ้างอิงมาจาก ปราณอม กิตติคุณภูษิต. 2538 : 19 – 21) ได้รวบรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสรุปได้ 3 ประการ คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

1.1 ด้านการเมืองและเศรษฐกิจ การปกครองในรูปแบบประชาธิปไตยจะทำให้บุคคลแสดงออกถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งแตกต่างจากการปกครองในรูปแบบเผด็จการที่พนักงานต้องเก็บความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

สภาพทางเศรษฐกิจก็อาจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน เช่น ครอบครัวที่ยากจน มีแนวโน้มที่จะพอใจต่อผลกระทบที่สูงกว่าผู้ที่มียาได้สูงหรือมีฐานะคืออยู่แล้ว

1.2 ลักษณะอาชีพ พนักงานที่เป็นกลุ่มวิชาชีพ ตำแหน่งผู้จัดการและเจ้าของกิจการจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงและมีความพึงพอใจในรางวัลที่เป็นตัวเงิน และทำทายนมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

1.3 สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน โครงสร้างขององค์กร ทั้งขนาด รูปร่าง ความสลับซับซ้อน การรวมอำนาจ ลักษณะความสัมพันธ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการนั้น มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

1.4 เทคโนโลยี บุคคลที่ปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการควบคุมเครื่องจักร อุปกรณ์ มักมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะเห็นได้ว่ากิจกรรมที่มีความสำคัญ หรือมีความหมายที่บุคคลอื่นไม่มีโอกาสได้ปฏิบัติ

1.5 สิ่งแวดล้อมของงานและงาน ลักษณะสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความสนใจ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานนั้น ๆ มาก ซึ่งเป็นผลมาจากการมีโอกาสได้ใช้ทักษะและความสามารถได้ศึกษาสิ่งใหม่ ๆ

2. ปัจจัยด้านบุคคล

2.1 องค์ประกอบด้านประชากรศาสตร์ พบว่า เพศไม่ค่อยมีความแตกต่างกันต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านอายุ กลุ่มอายุ 16 – 29 ปี มักจะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงและผู้ที่มีอายุน้อยมักมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าผู้ที่มีอายุมาก กลุ่มที่มีการศึกษาสูงมักมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาค่ำ

2.2 ความสามารถ ใช้ทำนายพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจหรือไม่ พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ดี ซึ่งพิจารณาจากการเปรียบเทียบความสามารถที่บุคคลมีอยู่เทียบกับความสามารถที่บุคคลนั้นถูกคาดหวัง

2.3 บุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่เป็นผู้นำและมุ่งความสำเร็จของงานจะมีความพึงพอใจที่ได้เห็นงานสำเร็จมากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่มุ่งมนุษยสัมพันธ์

2.4 การรับรู้ บุคคลที่มีความสนใจในสิ่งรอบตัวและสามารถรับรู้ความหมายของปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จะมีปฏิกิริยาที่แสดงถึงความพึงพอใจหรือไม่พอใจได้มาก แต่ถ้าบุคคลใดไม่สนใจสิ่งแวดล้อม ก็จะมีแนวโน้มแสดงปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจหรือไม่พอใจออกมาน้อย

2.5 ทักษะคิด เป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการมีพฤติกรรมหรือปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งที่มีกระทบบุคคลนั้น ๆ ซึ่งการมีทักษะคิดดี จะมีความพึงพอใจในงานที่มีแนวโน้มเป็นบวก

2.6 ค่านิยม ค่านิยมต่อสิ่งแวดล้อมหรือต่อเพื่อนร่วมงาน รวมถึงค่านิยมต่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติ นั้น จะส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจในงาน

3. ปัจจัยด้านงาน

3.1 ความชัดเจน ความคลุมเครือของงาน บุคคลในองค์กรที่ไม่เข้าใจอย่างแน่ชัดถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเองอย่างชัดเจน รวมถึงไม่เข้าใจถึงเป้าหมายและมาตรฐานของงานจะทำให้เกิดความสับสนเพราะปฏิบัติไม่ถูกต้อง ทำให้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งส่งผลให้ไม่พึงพอใจในงานได้

3.2 ความสอดคล้อง ความขัดแย้งด้านบทบาท บทบาทที่ผู้ปฏิบัติจะต้องดำเนินการ ถ้าขัดแย้งกับบทบาทที่ได้รับการคาดหวังหรือไม่สอดคล้องกับตำแหน่งที่ดำรงอยู่ก็อาจส่งผลให้เกิดความกดดัน จนนำไปสู่ความไม่พอใจในงาน

3.3 ลักษณะงาน งานที่ทำทลายความสามารถของบุคคล การได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือใช้ความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายที่น้อยคนจะทำได้ หรือการได้ใช้ความชำนาญเฉพาะตัวเพื่อทำงานให้สำเร็จจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานได้มาก ส่วนงานที่ไม่ท้าทายจะเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย นำไปสู่ความไม่พอใจในการที่ปฏิบัติและอาจส่งผลในรูปของการขาดงานหรือการลาออกจากรางานได้

3.4 โครงสร้างขององค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น คนทำงานในตำแหน่งงานหลักจึงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ทำงานในลักษณะงานสนับสนุน และพบว่า คนที่ทำงานในหน่วยงานขนาดใหญ่มักจะมี ความพึงพอใจในงานน้อยกว่าคนที่ทำงานในหน่วยงานขนาดเล็ก ส่วนในด้าน การบังคับบัญชา ไม่ว่าจะ เป็นในแนวราบหรือลำดับชั้นที่สูงนั้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.5 การควบคุมงาน หัวหน้างานที่มีการควบคุมงานที่เข้มงวด จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานได้ง่าย ส่วนหัวหน้างานที่คอยควบคุม ดูแลด้วยความห่วงใย มักสร้างความพึงพอใจในหมู่คนที่ทำงานเสมอ การควบคุมงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือการแสดงความคิดเห็นจะช่วยส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องาน

3.6 ผลตอบแทนของงาน การกำหนดผลตอบแทน รวมถึงค่าจ้าง และสวัสดิการจะมีผลกระทบต่อการสร้างควมพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้สถานการณ์ทางเศรษฐกิจก็อาจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจจากผลตอบแทนที่ให้แก่บุคคลด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อุตมโนทัศน์ ลักษณะมุ่งอนาคต ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน ปัจจัยด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงาน การนิเทศ ติดตาม ประเมินผล รวมไปถึงปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ประกอบด้วย สัมพันธภาพระหว่างครูกับผู้บริหาร สัมพันธภาพระหว่างครูกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียน และสัมพันธภาพระหว่างครูกับผู้ปกครอง

บทบาทหน้าที่ของครูที่ปรึกษา

สถาบันการศึกษาหลายแห่ง ได้จัดให้มีการบริการให้คำปรึกษากับนักศึกษาขึ้นอย่างเป็นทางการ แต่ก็ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เพราะสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่มีครูทางวิชาการ แต่งานที่ปรึกษาจะต้องอาศัยทางด้านจิตวิทยา จึงไม่สามารถช่วยให้นักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ครูที่ปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่สนใจให้ความอบอุ่นและเป็นกันเองกับนักศึกษา นอกจากนี้ จะต้องเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดของหมวดวิชา และแผนการเรียนแต่ละสาขาวิชา จำนวนหน่วยกิต ที่นักศึกษาจะต้องเรียนให้ครบ นอกจากนี้ ครูที่ปรึกษายังทำหน้าที่สอน การหาข้อมูลนักศึกษาและการเข้าใจถึงข้อเท็จจริงในความเป็นอยู่ของนักศึกษา ด้านการเงินสุขภาพนิสัยและทัศนคติของนักศึกษาเป็นอย่างดี ครูที่ปรึกษาไม่ใช่มีหน้าที่แก้ปัญหาโดยให้คำปรึกษาเท่านั้น ต้องช่วยให้นักศึกษาเข้าใจถึงปัญหา ข้อเท็จจริง โดยเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ไม่ใช่การบอกคำตอบในการแก้ปัญหา แต่เป็นการนำพานักศึกษาไปในทิศทางที่เหมาะสม เพื่อให้ นักศึกษาสำเร็จการศึกษาด้วยดี เมื่อสถาบัน การศึกษาเห็นว่า การจัดการให้คำแนะนำไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้นในศตวรรษที่ 19 จึงได้เริ่มเปลี่ยนรูปแบบจากความสัมพันธ์แบบเคร่งครัดไม่เป็นกันเอง กลายมาเป็นให้ความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด และอบอุ่นเป็นกันเองกับนักศึกษา มีการช่วยเหลือแนะนำด้านวิชาการขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ

1. ความหมายของครูที่ปรึกษา

ครูที่ปรึกษาหรือครูประจำชั้น เป็นบุคคลที่โรงเรียนมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นผู้แนะแนวและให้คำปรึกษานักเรียน ทั้งด้านการเรียน การแก้ปัญหา และการส่งเสริมสนับสนุนให้นักเรียนเรียนรู้ด้วยความสุข ติดตามดูแลนักเรียนทุกวัน ทุกเวลา งานของครูที่ปรึกษาจึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของนักเรียน ถ้าครูที่ปรึกษาปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน มีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ ใช้เทคนิควิธีการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพแล้วความสำเร็จก็ย่อมเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย (2552 : 1) ได้ให้ความหมายของอาจารย์ที่ปรึกษาคือ บุคคลที่สถาบันอุดมศึกษาแต่งตั้งขึ้นเพื่อให้คำแนะนำช่วยเหลือนักศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น ทางด้านวิชาการ ด้านกิจกรรม ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ การปรับตัวเข้ากับสังคม การวางแผน และการเตรียมตัวเพื่ออาชีพ

วิทยาลัยชุมชนบุรีรัมย์ (2552 : 5) อาจารย์ที่ปรึกษาคือ อาจารย์ที่ได้รับคำสั่งแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ดูแล และรับผิดชอบนักศึกษาที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้การช่วยเหลือและสนับสนุนให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการศึกษา

ก๊อค (ชั้นยพร นุษยฤกษ์, 2543 : 22 ; อ้างอิงมาจาก Good, 1973 : 17) กล่าวว่า ครูที่ปรึกษาคือ อาจารย์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักเรียนด้าน วิชาการ วิชาชีพ รวมไปถึงเรื่องส่วนตัว และช่วยดูแลการลงทะเบียนวิชาเรียนต่าง ๆ

จากที่มีผู้ให้ความหมายของอาจารย์ที่ปรึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปว่า ครูที่ปรึกษา คือ บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ดูแล ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษา เพื่อให้นักเรียนสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาตนได้สูงสุดตามศักยภาพ

2. บทบาทหน้าที่ของครูที่ปรึกษาตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระราชทานพระบรมราชโองบาท เนื่องในพระราชพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่อังคารที่ 25 พฤศจิกายน 2515 ความตอนหนึ่งว่า (กรมสามัญศึกษา, 2544 : ไม่มีเลขหน้า) “เยาวชนทุกคน มิได้ต้องการทำตัวให้ตกต่ำหรือเป็นปัญหาแก่สังคมประการใด แท้จริงต้องการจะเป็นคนดี มีความสำเร็จ มีเกียรติ และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น แต่การที่จะบรรลุให้ถึงจุดประสงค์นั้น จำเป็นต้องอาศัยผู้แนะนำควบคุมให้ดำเนินไปอย่างถูกต้อง ในฐานะที่เป็นครู เป็นอาจารย์ เป็นผู้บริหารการศึกษา ท่านจะช่วยเขาได้มากที่สุด เพราะมีส่วนควบคุมดูแลใกล้ชิดอยู่ทุก ๆ ด้าน

รองลงมาจากบิดา มารดา” ดังนั้น ครูที่ปรึกษาจึงต้องตระหนักในภาระหน้าที่อันสำคัญนี้ ฟังปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น เสียสละ ด้วยวิญญานแห่งความเป็นครูอาชีพ ที่ไม่ใช่อาชีพครู สมลักษณ์ พรหมมีเนตร และ ฉันทนา จันทร์บรรจง (2545 : 7) ได้กล่าวถึงบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาด้านการช่วยเหลือ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. ช่วยเหลือประสานงานระหว่างโรงเรียนและนักเรียน ให้ความต้องการของกันและกัน
2. ช่วยเหลือประสานงานให้โรงเรียนจัดบริการต่าง ๆ ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน
3. ช่วยเหลือประสานงานกับครูอาจารย์อื่น ๆ ในการแก้ปัญหาและพัฒนา
นักเรียน
4. ช่วยเหลือร่วมมือ และประสานงานกับผู้ปกครองในการแก้ปัญหา
และพัฒนานักเรียน
5. ช่วยเหลือและประสานงานให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน
รับทราบความต้องการให้บริการตามความต้องการของนักเรียน
6. ช่วยเหลือและประสานงานให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน
ในการช่วยเหลือรวมทั้งการแก้ปัญหาแก่นักเรียน

รวีวรรณ ชินะตระกูล (2537 : 41) กล่าวถึงบทบาทของครูที่ปรึกษาว่าเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดสภาพแวดล้อมของนักเรียนในโรงเรียน มีบทบาทสำคัญต่อการปรับตัวของนักเรียน เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการแนะแนวโดยหน้าที่ ครูที่ปรึกษาควรมีบทบาทหน้าที่สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับนักเรียน รับผิดชอบกิจกรรมโฮมรูม เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมตามวัยของนักเรียน รวบรวมและวินิจฉัยข้อมูลเกี่ยวกับตัวนักเรียนและบันทึกในระเบียบสนทนา ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักเรียนในเรื่องของการปรับตัวและการเรียน ร่วมมือกับผู้ปกครองในการช่วยเหลือและพัฒนานักเรียน

ครูที่ปรึกษาหรือครูประจำชั้นในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนนั้นอยู่ในฐานะคณะกรรมการดำเนินงาน มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ทั้งการส่งเสริม ป้องกันปัญหา
และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในด้านความสามารถ ด้านสุขภาพ และด้านครอบครัวอื่น ๆ
2. ดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามแนวทางที่กำหนดคือ
 - 2.1 การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้
ศึกษาและรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของนักเรียนเป็นรายบุคคล จัดเตรียมเครื่องมือ หาข้อมูลเพิ่มเติม

โดยนำเครื่องมือไปใช้ในการเก็บข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบและให้เป็นปัจจุบัน

2.2 การคัดกรองนักเรียน โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้ ดำเนินการคัดกรองนักเรียนตามเกณฑ์ที่กำหนด สรุปผลการจำแนกนักเรียนเป็นกลุ่ม

2.3 การส่งเสริมนักเรียน โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้ จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม โดยเยี่ยมบ้านนักเรียน จัดกิจกรรมโฮมรูม สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบ้านกับโรงเรียน ประชุมผู้ปกครองจดหมายข่าวและอื่น ๆ รวมทั้งการจัดกิจกรรมพัฒนาให้เหมาะสมกับกลุ่มนักเรียน

2.4 การป้องกันและแก้ไขปัญหา โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้ ให้คำปรึกษาให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้น ประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองในการช่วยเหลือแก้ไข

2.5 การส่งต่อนักเรียน โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้ การดำเนินการส่งต่อภายในไปยังบุคคลหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3. ร่วมประชุมกลุ่มปรึกษาปัญหากรณี

4. บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานและประเมินผล รายงานต่อหัวหน้าระดับชั้น

โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้ รายงานผลระหว่างการดำเนินการ รายงานผลเมื่อสิ้นสุดโครงการ

5. อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

สรุปว่า ครูที่ปรึกษามีหน้าที่นอกจากการสอนแล้วยังมีภาระงานสำคัญด้านอื่น ๆ และยังมีหน้าที่ดูแลนักเรียนตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ซึ่งมีความใกล้ชิดตรงจากพ่อ แม่ และผู้ปกครอง ในการให้คำปรึกษา กำกับ ติดตาม ดูแลนักเรียนในความรับผิดชอบของตนเองอย่างต่อเนื่องในทุกกรณี

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา

1. ความหมายของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีจุดมุ่งหมายสำคัญที่คุณภาพของนักเรียนให้มีความสมบูรณ์พร้อมทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา ความรู้ความสามารถ ด้านจิตใจ คุณธรรม จริยธรรม และมีชีวิตที่สงบสุข ให้สมกับข้อความที่ว่า “เก่ง ดี มีสุข” โดยมีบุคลากรทุกคนในโรงเรียน ร่วมกันดำเนินงาน ทั้งผู้บริหาร และครู ที่สำคัญที่สุด ความดูแลเอาใจใส่ของครูที่ปรึกษาที่มีให้นักเรียนในความดูแลทุกคนอย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความรัก ความเมตตาและความเข้าใจ

นักเรียนแต่ละคนซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนานักเรียนให้พร้อมที่จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ในอนาคตอย่างมีคุณภาพรอบด้าน เป็นกำลังสำคัญของสังคม สามารถนำพาความรุ่งเรืองและความสงบสุขสู่ประเทศชาติต่อไป บทบาทของความเป็นครูในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จึงมีคุณค่าน่าภูมิใจยิ่งด้วยเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมในการสร้างคนให้เป็นคนที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตวิญญาณให้เกิดขึ้นในโรงเรียน ในสังคมประเทศ หรือรวมทั้งในสังคมโลกด้วยเช่นกัน (กรมสามัญศึกษากรมสุขภาพจิต และกรมวิชาการ. 2544 : 14)

เจริญศรี โควินท์ (เทพนิมิต บางแสง. 2546 : 17 ; อ้างอิงมาจาก เจริญศรี โควินท์. 2545 : 95) ให้คำจำกัดความของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนว่า คือ ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อดูแลช่วยเหลือนักเรียน ซึ่งไม่ได้ดูแลเฉพาะนักเรียนที่มีปัญหาเท่านั้น แต่จะรวมถึงนักเรียนกลุ่มปกติด้วยก็จะต้องจัดกิจกรรมให้เด็กกลุ่มนี้ ส่วนเด็กที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงหรือมีปัญหาด้านพฤติกรรมนั้นจะต้องมีวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาลุกลามใหญ่โต หรือให้แนวทางให้แนวคิดให้เด็กสามารถอยู่กับปัญหาหรือแก้ปัญหาเองได้

กรมสุขภาพจิต (2544 : 13) ได้ให้ความหมายของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนไว้ดังต่อไปนี้

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นกระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างขั้นตอน พร้อมด้วยวิธีการและเครื่องมือการทำงานที่ชัดเจน โดยมีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินการดังกล่าว และมีการประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับครูที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลภายนอก รวมทั้งการสนับสนุน ส่งเสริมจากโรงเรียน

การดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายรวมถึง การส่งเสริม ป้องกัน และการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา โดยมีวิธีการและเครื่องมือสำหรับครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการดำเนินงานพัฒนานักเรียนให้เป็นคนดี คนเก่ง ปลอดภัยจากสารเสพติด และมีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม

สรุปได้ว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนทุกกลุ่ม โดยมีขั้นตอน เครื่องมือ วิธีการที่มีระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ให้นักเรียนเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ และดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

2. แนวคิดและวัตถุประสงค์ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ความสำคัญและจำเป็นของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน การพัฒนานักเรียนทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีวิถีชีวิตที่เป็นสุขตามที่สังคม

มุ่งหวัง โดยผ่านกระบวนการทางการศึกษานั้น นอกจากดำเนินการด้วยการส่งเสริม สนับสนุน นักเรียนแล้ว การป้องกันและช่วยเหลือแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นกับนักเรียนก็เป็นสิ่งสำคัญ ประการหนึ่งของการพัฒนา กรมสามัญศึกษา (2544 : ไม่มีเลขหน้า) ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวจึงจัดทำระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมีแนวคิด หลักการในการดำเนินงาน ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดชีวิต เพียงแต่ใช้เวลาและวิธีการที่แตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละคนมีความเป็นปัจเจกบุคคล ดังนั้น การยึดนักเรียนเป็นสำคัญในการพัฒนาเพื่อดูแลช่วยเหลือนักเรียนทั้งด้านการป้องกัน แก้ไขปัญหาหรือการส่งเสริม จึงมีความจำเป็น

2. ความสำเร็จของงาน ต้องอาศัยการมีส่วนร่วม ทั้งการร่วมใจ ร่วมคิดร่วมทำ ของทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นบุคลากร โรงเรียนในทุกระดับ ผู้ปกครอง และชุมชน กรมสามัญศึกษา กรมสุขภาพจิต และกรมวิชาการ (2544 : 3) นำเสนอวัตถุประสงค์ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ไว้ดังนี้

2.1 เพื่อให้การดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้โรงเรียน ผู้ปกครอง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือชุมชน มีการทำงานร่วมกันโดยผ่านกระบวนการทำงานที่มีระบบ พร้อมด้วยเอกสาร หลักฐานการปฏิบัติงาน สามารถตรวจสอบ หรือรับการประเมินได้

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กรมสุขภาพจิต (2544 : 2) ได้กล่าวถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนี้

1. นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างทั่วถึงและตรงตามสภาพปัญหา
2. สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนเป็นไปด้วยดีและอบอุ่น
3. นักเรียนรู้จักตนเองและควบคุมตนเองได้
4. นักเรียนมีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
5. นักเรียนเรียนรู้ด้วยความสุข

4. ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กรมสุขภาพจิต (2544 : 3) ได้เสนอปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและความต้องการของครูที่ปรึกษาตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนี้

1. ผู้บริหารโรงเรียน รวมทั้งผู้ช่วยผู้บริหาร โรงเรียนทุกฝ่ายตระหนักถึงความสำคัญ ของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน และให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือร่วมกิจกรรมตามความ เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ

2. ครูทุกคนและผู้เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีความตระหนักในความสำคัญของระบบ ดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีทัศนคติที่ดีต่อนักเรียนและมีความสุขที่จะพัฒนานักเรียนในทุกด้าน

3. คณะกรรมการหรือคณะทำงานทุกคณะ ต้องมีระบบประสานงานอย่างใกล้ชิด และมีการประชุมในแต่ละคณะ อย่างสม่ำเสมอตามที่กำหนด

4. ครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักสำคัญในการดำเนินงาน โดยต้องได้รับความร่วมมือจากครูทุกคนใน โรงเรียน รวมทั้งการสนับสนุนต่าง ๆ จากโรงเรียน

5. การอบรมให้ความรู้และทักษะ รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลความรู้แก่ครูที่ปรึกษา หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่เอื้อประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะเรื่อง ทักษะการปรึกษาเบื้องต้นและแนวทางการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของนักเรียน ซึ่งโรงเรียนควรดำเนินการ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

5. องค์ประกอบและกระบวนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กระบวนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน (กรมสามัญศึกษา. 2544 : 3 - 4) มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการคือ การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรอง นักเรียน การส่งเสริมนักเรียน การป้องกันและแก้ไขปัญหาและการส่งต่อรายละเอียดของแต่ละกระบวนการ มีดังต่อไปนี้

1. การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล

กรมสามัญศึกษา (2544 : 4) ได้ให้ความหมายว่า การรู้จักข้อมูลที่เป็นเกี่ยวกับ ตัวนักเรียนจะช่วยให้ครูที่ปรึกษาเข้าใจนักเรียนมากขึ้น สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อการคัดกรอง นักเรียน เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียนได้อย่างถูกต้องเป็น ข้อมูลเชิงประจักษ์ ไม่ใช่ความรู้สึก หรือจากการคาดเดา โดยเฉพาะในการแก้ไขปัญหานักเรียน ซึ่งจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดต่อการช่วยเหลือนักเรียนน้อยที่สุด ข้อมูลพื้นฐานที่ควรมี คือ

1.1 ด้านความสามารถ ประกอบด้วย ด้านการเรียนรู้ และความสามารถ

1.2 ด้านสุขภาพ ประกอบด้วย ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และพฤติกรรม

1.3 ด้านครอบครัว ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจและการคุ้มครองนักเรียน

1.4 ด้านอื่น ๆ ที่ครูพบเพิ่มเติมที่มีความสำคัญหรือเกี่ยวข้องกับการดูแล

ช่วยเหลือนักเรียน

2. การคัดกรองนักเรียน

กรมสามัญศึกษา (2544 : 15) ได้ให้ความหมายของการคัดกรองนักเรียนว่า การคัดกรองข้อมูล เป็นการพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับตัวนักเรียนเพื่อการจัดกลุ่มนักเรียนออกเป็น กลุ่มปกติและกลุ่มเสี่ยงและมีปัญหาด้านพฤติกรรม การจัดกลุ่มนักเรียนนี้มีประโยชน์ต่อครูที่ปรึกษา ในการหาวิธีในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้อย่างถูกต้อง แก้ปัญหาได้ตรงกับปัญหาของนักเรียน ผลของการคัดกรองครูที่ปรึกษาจำเป็นต้องระมัดระวังอย่างยิ่งที่จะทำให้ นักเรียนรู้ว่าตนเองจัดอยู่ใน กลุ่มเสี่ยงและมีปัญหาด้านพฤติกรรม ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มปกติเพราะนักเรียนจะไวต่อการรับรู้ ครูที่ปรึกษาต้องเก็บผลการคัดกรองนักเรียนเป็นความลับ หรือการที่ครูที่ปรึกษาต้องประสาน ผู้ปกครองเพื่อการช่วยเหลือ ก็ควรระมัดระวังการสื่อสารที่ทำให้ผู้ปกครองเกิดความรู้สึกว่าการ ทรยศของตนจัดอยู่ในกลุ่มผิดปกติแตกต่างจากนักเรียนคนอื่น ๆ ซึ่งอาจจะมีผลเสียด้านนักเรียน ภายหลังได้

3. การส่งเสริมนักเรียน

กรมสามัญศึกษา (2544 : 19) ได้ให้ความสำคัญของการส่งเสริมนักเรียนว่า เป็นการสนับสนุนให้นักเรียนทุกคนที่อยู่ในความดูแลของครูที่ปรึกษา ไม่ว่าจะเป็กลุ่มเสี่ยง หรือกลุ่มปกติให้มีคุณภาพมากขึ้น มีความภาคภูมิใจในตัวเองด้านต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยป้องกันไม่ให้ นักเรียนที่อยู่ในกลุ่มปกติกลายเป็นนักเรียนกลุ่มเสี่ยงและมีปัญหาด้านพฤติกรรม และเป็นการช่วย นักเรียนกลุ่มเสี่ยงและมีปัญหาด้านพฤติกรรม กลับมาเป็นนักเรียนกลุ่มปกติ และมีคุณภาพ ที่โรงเรียนหรือชุมชนคาดหวัง กิจกรรมหลักที่โรงเรียนต้องดำเนินการคือ การจัดกิจกรรมโฮมรูม (Homeroom) และการจัดประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน (Classroom Meeting)

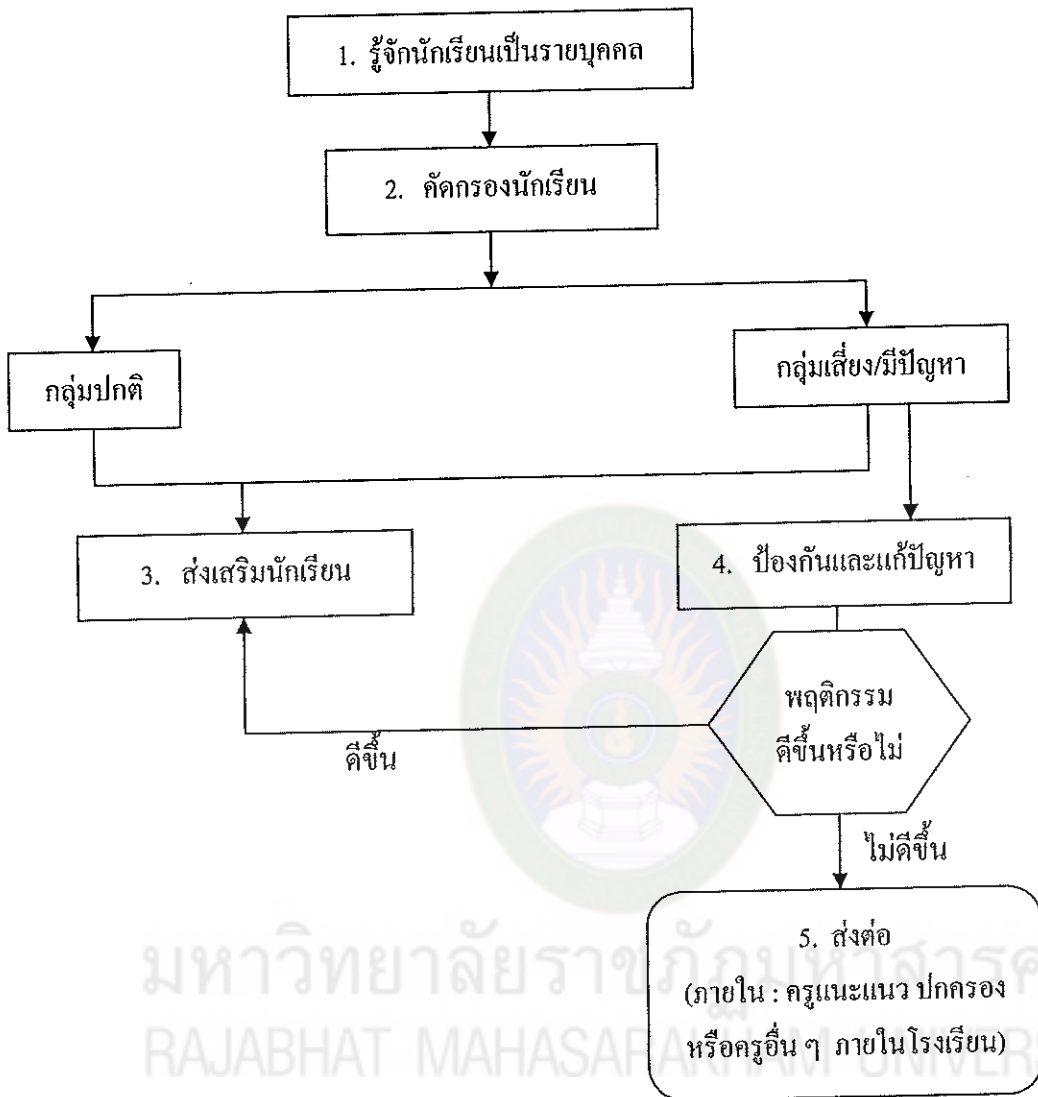
4. การป้องกันและการแก้ปัญหา

กรมสามัญศึกษา (2544 : 23) ได้ให้ความสำคัญของการป้องกันและแก้ไข ปัญหาว่า ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนครูที่ปรึกษาควรให้ความเอาใจใส่กับนักเรียนเท่าเทียมกัน แต่สำหรับนักเรียนกลุ่มเสี่ยงและมีปัญหานั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องให้การดูแล เอาใจใส่อย่าง ใกล้ชิดและหาวิธีการช่วยเหลือ ทั้งการป้องกันและการแก้ไขปัญหา โดยไม่ปล่อยปละละเลย นักเรียนจนกลายเป็นปัญหาสังคม การป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียนจึงเป็นภาระที่ยิ่งใหญ่ และมีคุณค่าอย่างมาก ในการพัฒนาให้นักเรียนเติบโตเป็นบุคคลที่มีคุณภาพของสังคมต่อไป ทุกครั้งที่ให้การช่วยเหลือ ควรมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานด้วย กิจกรรมการดำเนินการที่ครู ที่ปรึกษาต้องดำเนินการคือ การให้คำปรึกษาเบื้องต้นและการจัดกิจกรรมเพื่อการป้องกันและแก้ไข

ปัญหา โดยการประสานงานกับครูหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อการจัดกิจกรรม เพื่อการป้องกัน และการแก้ไขปัญหานักเรียน ซึ่งจะประกอบด้วย กิจกรรมในห้องเรียน กิจกรรมเสริมสร้าง หลักสูตร กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน กิจกรรมซ่อมเสริม และกิจกรรมสื่อสารกับผู้ปกครอง

5. การส่งต่อ

กรมสามัญศึกษา (2544 : 27) ได้ให้ความสำคัญของการส่งต่อว่าในการป้องกัน และการแก้ไขปัญหา โดยครูที่ปรึกษาตามกระบวนการในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนแล้ว บางกรณีที่มีปัญหามากที่ยากต่อการช่วยเหลือหรือช่วยเหลือแล้ว นักเรียนมีพฤติกรรมไม่ดีขึ้น ก็ควรดำเนินการส่งต่อผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อไป เพื่อให้ปัญหาของนักเรียนได้รับการช่วยเหลือ อย่างถูกต้องและรวดเร็วขึ้น หากปล่อยให้เป็นบทบาทของครูที่ปรึกษา หรือครูคนใดคนหนึ่งเท่านั้น ความยุ่งยากของปัญหาอาจจะมีมากขึ้นหรือลุกลามกลายเป็นปัญหาใหญ่โตจนยากต่อการแก้ไข ในการส่งต่อจะมีทั้งการส่งต่อภายในโรงเรียน คือ การส่งต่อไปยังครูที่สามารถให้การช่วยเหลือ นักเรียนได้ เช่น ครูที่ปรึกษาคนอื่น ครูฝ่ายปกครอง เป็นต้น และการส่งต่อภายนอก คือ การส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก กระบวนการดำเนินงานทั้ง 5 ประการข้างต้น แสดงคั้งในแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 แสดงกระบวนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือเพื่อนักเรียนของครูที่ปรึกษา

6. วิธีการและเครื่องมือการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กระบวนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน (กรมสุขภาพจิต. 2544 : 5 - 8) เป็นความรับผิดชอบของครูที่ปรึกษาตลอดกระบวนการ โดยมีการประสานความร่วมมือหรือรับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ครูที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้ปกครอง ซึ่งมีวิธีการและเครื่องมือตัวอย่างสรุปได้ดังในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กระบวนการ วิธีการ เครื่องมือ ตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กระบวนการดำเนินงาน	วิธีการ	เครื่องมือ
1. รู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล	ศึกษาข้อมูลจากการใช้	
1.1 ด้านความสามารถ	1. ระเบียบสะสม	1. ระเบียบสะสม
- การเรียน	2. แบบประเมินพฤติกรรม	2. แบบประเมินพฤติกรรม
- ความสามารถอื่น ๆ	เด็ก (SDQ) หรือ	เด็ก (SDQ)
1.2 ด้านสุขภาพ	3. อื่น ๆ เช่น	3. อื่น ๆ
- ร่างกาย	- แบบประเมินความฉลาด	3.1 แบบประเมินความ
- จิตใจ/พฤติกรรม	ทางอารมณ์ (E.Q)	ฉลาดทางอารมณ์
1.3 ด้านครอบครัว	- แบบสัมภาษณ์นักเรียน	(E.Q)
- เศรษฐกิจ	- แบบสังเกตพฤติกรรม	3.2 แบบสัมภาษณ์
- การคุ้มครอง	- แบบการเยี่ยมบ้าน	นักเรียน
นักเรียน	นักเรียน ฯลฯ	3.3 แบบสัมภาษณ์
1.4 ด้านอื่นๆ		ผู้ปกครองและเยี่ยม
		บ้านนักเรียน
		3.4 แบบบันทึกการตรวจ
		สุขภาพด้วยตนเอง
2. การคัดกรองนักเรียน	ดำเนินการต่อไปนี้	
2.1 กลุ่มปกติ	1. วิเคราะห์ข้อมูลจาก	1. เกณฑ์การคัดกรอง
2.2 กลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา	1.1 ระเบียบสะสม	นักเรียน
	1.2 แบบประเมิน	2. แบบสรุปผลการคัดกรอง
	พฤติกรรมเด็ก (SDQ)	และช่วยเหลือนักเรียน
	1.3 แหล่งข้อมูลอื่น ๆ	3. แบบสรุปผลการคัดกรอง
	2. คัดกรองนักเรียนตาม	นักเรียนเป็นห้องเรียน
	เกณฑ์การคัดกรองของ	
	โรงเรียน	

กระบวนการดำเนินงาน	วิธีการ	เครื่องมือ
3. การส่งเสริมนักเรียน (สำหรับนักเรียนทุกกลุ่ม)	ดำเนินการต่อไปนี้ 1. จัดกิจกรรมโฮมรูม 2. จัดผู้ปกครองชั้นเรียน 3. จัดกิจกรรมอื่น ๆ ที่ครู พิจารณาว่าเหมาะสม การส่งเสริมให้นักเรียนมี คุณภาพมากขึ้น	1. แนวทางการจัดกิจกรรม โฮมรูมของโรงเรียน 2. แนวทางการจัดกิจกรรม ประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน ของโรงเรียน 3. แบบบันทึก/สรุป ประเมินผลการดำเนิน กิจกรรม 3.1 โฮมรูม 3.2 ประชุมผู้ปกครอง ชั้นเรียน 3.3 อื่น ๆ
4. การป้องกันและแก้ปัญหา (จำเป็นอย่างมากสำหรับ นักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา)	ดำเนินการต่อไปนี้ 1. ให้การปรึกษาเบื้องต้น 2. ประสานงานกับครูและ ผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อการ จัดกิจกรรมสำหรับการ ป้องกันและแก้ไขปัญหา ของนักเรียน ดังนี้ 2.1 กิจกรรมในห้องเรียน 2.2 กิจกรรมเสริมสร้าง หลักสูตร 2.3 กิจกรรมเพื่อน ช่วยเพื่อน (Buddy) 2.4 กิจกรรมซ่อมเสริม 2.5 กิจกรรมสื่อสารกับ ผู้ปกครอง	1. แนวทางการจัดกิจกรรม เพื่อการป้องกันและแก้ไข ปัญหาของนักเรียน 5 กิจกรรม 2. แบบบันทึกสรุป การคัดกรองและ ช่วยเหลือนักเรียนเป็น รายบุคคล 3. แบบบันทึกรายงานผล การดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กระบวนการดำเนินงาน	วิธีการ	เครื่องมือ
5. การส่งต่อ 5.1 ส่งต่อภายใน 5.2 ส่งต่อภายนอก	1. บันทึกการส่งนักเรียนไปยังครูที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือนักเรียนต่อไป เช่น ครูแนะแนว ครูปกครอง ครูประจำวิชา ครูพยาบาล เป็นต้น ซึ่งเป็นการส่งต่อภายใน 2. บันทึกการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก โดยครูแนะแนวหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเป็นส่งต่อภายนอก	1. แบบบันทึกการส่งต่อของโรงเรียน 2. แบบรายงานแจ้งผลการช่วยเหลือนักเรียน

หมายเหตุ

จากกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น โรงเรียนสามารถเลือกใช้วิธีการและเครื่องมืออื่น ๆ นอกเหนือจากที่ระบุ เพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามความเหมาะสมของสภาพโรงเรียน ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ว่า หากครูที่ปรึกษาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการอย่างมีระบบ จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและส่งผลให้นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างทั่วถึง ทั้งยังเป็นการสนับสนุนให้นักเรียนได้พัฒนาเป็นทั้งคนเก่ง คนดี และมีความสุข ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ราชัน อัจฉริยะ (2548 : 113) ได้ศึกษาวิเคราะห์จำแนกประเภทปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่สามารถจำแนกประเภทความสำเร็จในการจัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้ มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ประเภทของสถานศึกษา ขวัญกำลังใจของครูและปริมาณงานที่ครูได้รับมอบหมาย ซึ่งสมการจำแนกประเภทที่ได้สามารถวัดคะแนนการเป็นสมาชิกของกลุ่มโรงเรียนที่ประสบผลสำเร็จในการจัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้ถูกต้องร้อยละ 62.1 กลุ่มโรงเรียนที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการจัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้ถูกต้องร้อยละ 87.1 และทั้งสองกลุ่มได้ถูกต้องร้อยละ 74.7 โดยสรุปตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร ได้แก่ ขวัญกำลังใจของครู ประเภทของสถานศึกษา ปริมาณงานที่ครูได้รับมอบหมาย ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรสร้างขวัญกำลังใจของครูในหลากหลายรูปแบบ ให้ครูตระหนักในความสำคัญ ของระบบและทุ่มเท เสียสละเวลาในการดำเนินงาน และพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

ณรงค์ชัย สปิรวัลย์ (2547 : 97) ได้ศึกษาการติดตามผลการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนมหาชัยพิทยาคาร จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า การติดตามผลการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนมหาชัยพิทยาคาร จังหวัดมหาสารคาม มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) การคัดกรองนักเรียน 2) การรู้จักนักเรียน 3) การป้องกันและแก้ไขปัญหา 4) การส่งเสริมนักเรียน 5) การส่งต่อ

บันลือ ขุมลมาตย์ (2547 : 108) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาการดำเนินงานในระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นรายบุคคล โรงเรียนอนุคุณนารี อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ปัจจัยที่เกื้อกูลในการพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ คือ การสร้างและใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ ถูกต้องตามสภาพความเป็นจริง ความรู้ ความสามารถ ความทุ่มเท เสียสละ มุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรัก ความเมตตา และความเอื้ออาทรของครูที่ปรึกษา การประสานสัมพันธ์กับผู้ปกครอง ความร่วมมือของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ขวัญกำลังใจ ความชัดเจนของนโยบายฝ่ายบริหาร เป็นสิ่งที่ขับเคลื่อนให้การดำเนินการพัฒนาการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

วิเชียร อิศรจันทร์ (2545 : 82 - 83) ได้ศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ในขอบเขตดังนี้ ด้านวิชาการ ด้านบุคลากรด้าน

กิจการนักเรียน ด้านธุรการและการเงิน ด้านอาคารสถานที่ ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ผลการวิจัยปรากฏว่า ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากทั้ง 6 ด้านที่กล่าวมา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร แยกตามวุฒิการศึกษาของครู ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏว่าแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านวิชาการ โดยครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจมากกว่าครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และแยกตามประสบการณ์ปฏิบัติงานของครูมีความแตกต่างกันด้านวิชาการ โดยครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีระดับความพึงพอใจมากกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และ 11 ปีขึ้นไป ด้านบุคลากร ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีระดับความพึงพอใจมากกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป ทั้งนี้ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมเกียรติ ศรีเมือง (2545 : 82 - 84) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี ตามกรอบแนวคิด ทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัซเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า ครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมาก 11 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านความมั่นคง ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านตำแหน่งหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการควบคุมดูแล ด้านสภาพของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านการเจริญเติบโต เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามประสบการณ์วิชาชีพและวุฒิการศึกษา พบว่า ครูที่มีประสบการณ์วิชาชีพต่างกันและวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันแทบทุกด้าน ยกเว้นด้านนโยบายและการบริหารงานเท่านั้นที่พบว่า ครูมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. งานวิจัยต่างประเทศ

โดนิต้า หลุยส์ จอนห์นซอฟท์ (Donita Louise Johnsoft, 2004 : Online) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อแผนการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิผลในโรงเรียน พบว่า แผนการแนะแนวในปัจจุบันควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับเป้าประสงค์ นอกจากนี้ การสำรวจประสิทธิผลของแผนงาน โรงเรียนจะสามารถนำมาใช้ได้กับฝ่ายกิจกรรมการป้องกัน การศึกษาและผู้มีวิชาชีพเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาที่แสวงหาแผนงานการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพที่มุ่งก่อให้เกิดความสำคัญกับความก้าวหน้าของนักเรียน

สแตมป์และลอว์ (Stempien and Loeb. 2002 : 258 – 267) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนที่จัดการศึกษาตามปกติและโรงเรียนที่จัดการศึกษาพิเศษ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ครูที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนที่จัดการศึกษาพิเศษมีความเครียดและเหนื่อยหน่าย ทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน โดยเฉพาะครูที่อายุและประสบการณ์ในการสอนน้อยกว่าครูที่สอนในโรงเรียนที่จัดการศึกษาตามปกติ

แฮมเมอร์ (Hammer. 1971 : 3373 – A) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนพิเศษ (Special Class Teacher) แห่งรัฐโอไฮโอ สหรัฐอเมริกา โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ และองค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจ ได้แก่ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน