

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม ผู้ศึกษาได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อ ประกอบการศึกษา ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับวิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการศึกษา

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะทำให้ การดำเนินงานในองค์กรสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากร ในองค์กรใด ๆ ก็ตาม ไม่มีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ การดำเนินงานขององค์กรนั้น ๆ ก็ไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมี ผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

ยงยุทธ เกษสาคร (2544 : 158) ได้กล่าวว่า คนจะเกิดความพึงพอใจในการ ทำงานได้ถ้าสถานภาพทางสังคมของคนดี ซึ่งก็หมายถึงการบริหารงานดี ทั้งนี้เพราะลักษณะ งานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของคน ให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานนั้น ได้แก่ความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือนหรือค่าจ้าง ความเป็นธรรมชาติสัมพันธ์

มีสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลสภาพการทำงานดี มีความก้าวหน้ามีโอกาสดำเนินตำแหน่ง เลื่อนขั้น ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ งานที่ทำเป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม ดังนั้นเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ก็ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2540 : 42) ได้แสดงทัศนะว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายรวมถึง ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การมีความสุข จากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีเจตคติที่ดีต่องานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

กิตติมา ปรีดีคิดล (2544 : 321) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกที่ชอบใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 143) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ว่าเป็นความรู้สึกและเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติ

ยงยุทธ เกษสาคร (2544 : 158) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงานที่กำลังทำอยู่ เป็นความรู้สึกที่มีอยู่ต่อหน่วยงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และความคาดหวังทางจิตวิทยาในสภาพการทำงาน คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เมื่องานนั้นให้ ผลตอบแทนทั้งทางวัตถุและทางจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลนั้นได้

เกรียงไกร เจริญพานิช (2541 : 10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติ อันเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมการทำงานและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล ได้อย่างเหมาะสม ก็มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้รับการตอบสนองความมั่นคง ในปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือกระตุ้นในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดกำลังใจ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ผลงานมีประสิทธิภาพ

## 2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การบริหารงานในองค์กรใด ๆ ก็ตาม บทบาทหนึ่งของผู้บริหารที่สำคัญมากก็คือ ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลสูง ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมากในการบริหาร มีผู้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

พนัส หันนาคินทร์ (2526 : 26) กล่าวว่า สาเหตุเนื่องจากการที่บุคลากรในองค์กรหรือครูที่ปฏิบัติงานสอนในสถานศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ก็จะทำให้เกิดความขยันหมั่นเพียร มีความกระตือรือร้น อุทิศเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2535 : 383-392) ได้จำแนกความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ 3 ประการดังนี้

2.1 ความสำคัญต่อองค์กร ความพึงพอใจมีประโยชน์ต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคคล ในอันที่จะสนองความต้องการด้านพฤติกรรมมนุษย์ให้แก่องค์กรในเรื่องสำคัญ ๆ คือ

2.1.1 ช่วยให้องค์กรได้คนดีมีความสามารถมาร่วมทำงานด้วย และรักษาคณดี ๆ เหล่านั้นให้อยู่ในองค์กรต่อไปนาน ๆ เป็นที่ปรากฏว่า การที่องค์กรจำนวนมากไม่สามารถจะดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จตามที่ต้องการได้ มีสาเหตุสำคัญประการหนึ่ง อันเนื่องมาจากปัญหาในการสรรหาบุคลากรคือ องค์กรเหล่านั้นไม่สามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงานเข้ามาทำงานให้กับองค์กรได้ การจูงใจจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยดึงดูดความสนใจของบุคคลเหล่านั้นให้เข้ามาทำงานร่วมกับองค์กร และอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน ๆ หรือตลอดไป

2.1.2 ทำให้องค์กรมั่นใจว่าบุคลากรขององค์กรจะทำงานตามที่ถูกจ้างไว้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ในความจริงนั้นแม้ว่าการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานในองค์กรจะกระทำกันอย่างพิถีพิถัน แม้มีการพิจารณากันอย่างละเอียดถี่ถ้วนว่า มีความรู้ความสามารถที่จะทำงานให้กับองค์กรก็ตาม ก็ยังไม่มีหลักประกันว่าบุคคลที่เข้ามาทำงานในองค์กรจะทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ องค์กรก็ยังมีข้อจำกัดอยู่หลายประการในอันที่จะใช้งานบุคลากรได้อย่างเต็มที่ ข้อจำกัดเหล่านั้นล้วนแต่มาจากปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมทั้งสิ้น เช่น สภาพแรงงาน กฎหมาย หน่วย

ราชการที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น แต่สถานการณ์ในปัจจุบันบีบบังคับให้องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาคธุรกิจต้องต่อสู้กับการแข่งขันอยู่ตลอดเวลาองค์กรจึงต้องพยายามหาวิถีทางใหม่ ๆ ที่จะใช้กำลังความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเท่าที่จะทำได้ การสร้าง แรงจูงใจจึงเป็นวิธีการที่จะช่วยให้บุคลากรทุ่มเทกำลังความสามารถที่มีอยู่ให้กับองค์กร อย่างเต็มที่ และด้วยความเต็มใจ

2.1.3 ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมในทางริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ ขององค์กรความเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านเทคโนโลยี ทำให้องค์การต้องประสบปัญหาที่แปลกและใหม่อยู่ เสมอ ความสามารถในการทำงานแบบดั้งเดิมที่มีลักษณะเป็นงานประจำ ไม่อาจช่วยให้ องค์กรแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จได้ ความสามารถในการริเริ่ม สร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับองค์กรทุกองค์กรจึงพยายามส่งเสริมบุคลากร ให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากขึ้น วิถีจูงใจย่อมมีประโยชน์ต่อการส่งเสริมการทำงานใน ลักษณะที่ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ได้เป็นอย่างดี

2.1.4 การสร้างแรงจูงใจจะเป็นการรักษาคนดีมีคุณภาพให้ปฏิบัติงาน อยู่กับองค์กรตามความต้องการได้ เพราะคนดีมีคุณภาพจะเป็นที่ต้องการขององค์กรต่าง ๆ หากไม่มีการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรที่มีคุณภาพ และมีองค์กรอื่นเสนอเงื่อนไขในสิ่งที่ บุคลากรเหล่านั้นต้องการเขาจะยอมจากไปแสวงหาในสิ่งที่เขาต้องการ

2.2 ความสำคัญต่อผู้บริหาร การจูงใจนอกจากจะมีประโยชน์ต่อองค์กร แล้ว ยังมีประโยชน์ต่อผู้บริหาร อีกหลายประการ ได้แก่

2.2.1 ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพการมอบอำนาจหน้าที่จะพบอุปสรรคหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุปสรรค อันเกิดจากทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชาในการไม่ยินยอมรับมอบอำนาจหน้าที่ เช่น คิดว่า ตนเองไม่มีความสามารถ ไม่ต้องการความรับผิดชอบ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีอุปสรรคอันเกิด จากการที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยินยอมมอบอำนาจหน้าที่อีกด้วย วิถีจูงใจจะช่วยให้ทั้ง ผู้บังคับบัญชายินดีในการมอบอำนาจหน้าที่นั้น ๆ

2.2.2 จัดปัญหาข้อขัดแย้งในการบริหารงาน เพราะการจูงใจจะช่วย ให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้บริหารมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยลดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาได้

2.2.3 เอื้ออำนวยต่อการสั่งการ การจูงใจ ช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้การสั่งการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การสั่งการหรือการอำนวยกาเป็นหน้าที่ทางการบริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมมนุษย์ การจูงใจจึงสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการสั่งการ ในส่วนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ได้

2.3 ความสำคัญต่อบุคลากร นอกจากการจูงใจจะมีความสำคัญ ต่อองค์การและต่อฝ่ายบริหารแล้ว ยังมีประโยชน์ต่อบุคลากรขององค์การดังนี้

2.3.1 ช่วยให้บุคลากรสามารถสนองวัตถุประสงค์ขององค์การและสนองความต้องการของตนเองได้พร้อม ๆ กัน ทำให้สามารถปรับตัวเอง ให้เข้ากับองค์การได้สะดวกขึ้น

2.3.2 ได้รับความยุติธรรมจากองค์การและฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของค่าตอบแทน

2.3.3 มีขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยได้รับความสนใจจากฝ่ายบริหารในฐานะที่เป็นสิ่งมีชีวิตไม่ใช่วัตถุ ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่าย หรืออยากหลีกเลี่ยงงานความพึงพอใจในการทำงานคล้ายกับการจูงใจในการทำงาน จะต่างกันก็เพียงความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อการทำงาน แต่การจูงใจในการทำงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน จึงไม่ใช่สิ่งแปลกแต่อย่างใด ที่จะกล่าวว่าทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการจูงใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจากเหตุผล 2 ประการ คือ ประการแรก ความพึงพอใจเป็นสิ่งตอบสนองความชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กล่าวคือ บุคคลจะพยายามเข้าหาในสิ่งที่ตนชอบ และพฤติกรรมเช่นนี้เป็นการจูงใจอย่างหนึ่ง ประการที่สอง การจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการแสวงหาสิ่งที่ตอบสนองความต้องการ จึงกล่าวได้ว่าการจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกยินดี มีความสุข และเต็มใจในการทำงาน หรือมีเจตคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ หรือทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพยายามกระตุ้นให้อยากทำงาน จนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ปัจจัยดังกล่าวมีนักวิชาการได้แสดงเจตคติไว้ดังนี้

3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มี 10 ประการ คือ (ขงยุทธ เกษสาคร. 2544 : 158)

3.1.1 ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตามที่เขามีความถนัดก็จะเกิดความพอใจ

3.1.2 การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงานได้ การนิเทศที่ทำให้เกิดความไม่พอใจอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการขาดงานหรือลาออกจากงานได้

3.1.3 ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้ น้อยหรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญกับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีอายุมากขึ้น จะต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยสูงขึ้น

3.1.4 สถานประกอบการและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงขององค์กร การดำเนินงาน และการจัดโครงสร้างภายในองค์กร ซึ่งพบว่าคนที่มีอายุมากขึ้น มีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าคนที่อายุน้อย

3.1.5 สภาพแวดล้อมและเงื่อนไขการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ เสียง แสง ห้องอาหาร ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน งานวิจัยจำนวนไม่น้อยที่มีผลการวิจัยแล้วพบว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงาน มีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และนอกจากนี้ยังพบว่าผู้หญิงที่แต่งงานแล้วเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญมาก เพราะจะส่งผลโดยตรงต่อสภาพของความเป็นครอบครัว

3.1.6 ค่าจ้าง (Wages) ผลตอบแทนจากการทำงาน คนงานชายจะให้ความสำคัญต่อค่าจ้างมากกว่าคนงานหญิง และพนักงานในโรงงานจะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าพนักงานของรัฐ

3.1.7 ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) การได้รับตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งของตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) อย่างเป็นระบบ

3.1.8 ลักษณะทางสังคม (Social aspect of the job) ถ้างานใด มีผู้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

3.1.9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อมีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษา การสื่อสารที่ดีจะนำไปสู่ความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือ ร่วมใจกันทำงานในที่สุด

3.1.10 ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน (Benefits) เช่น เงินเดือน บำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจางาน การบริการ การรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

3.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (ฟองศรี เต็มทอง. 2541 : 1)

3.2.1 ปัจจัยภายนอก (Extrinsic factors) หรือบางครั้งเรียกว่าผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic factors) ซึ่งประกอบด้วย

- 1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2) ผู้ร่วมงาน
- 3) ผู้บังคับบัญชา
- 4) เงินเดือน
- 5) ลักษณะงาน

3.2.2 ปัจจัยภายใน (Intrinsic factors) หรือบางครั้งเรียกว่าผลตอบแทนภายใน (Intrinsic rewards) ประกอบด้วย

- 1) ความรู้สึกที่ตนได้รับการยอมรับ
- 2) ความรู้สึกสบายใจในการทำงาน
- 3) ความรู้สึกที่ตนได้รับความก้าวหน้า

3.3 ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน นั้นมีดังนี้ คือ (โชคดี รักทอง. 2523 : 19)

3.3.1 ความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นอันดับแรก ที่จะทำให้ตนรู้สึก

พึงพอใจในการทำงานและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยนี้จะมากขึ้น ตามอายุผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะรู้สึกมั่นคงในการทำงาน มีความสำคัญน้อยกว่าผู้มีการศึกษาค่ำ

3.3.2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนขั้นตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่มีจากความสามารถของตนเองนั้นย่อมทำให้เกิดความภาคภูมิใจ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าเพศชายมีความต้องการในเรื่องนี้มากกว่าเพศหญิง (ตามผลงานวิจัย) แต่ความต้องการในลักษณะนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

3.3.3 สถานที่ทำงาน และการจัดการ (Company and management) ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้ และการจัดการประชาสัมพันธ์ เป็นองค์ประกอบที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการในปัจจุบันนี้มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

3.3.4 ค่าจ้างหรือรายได้ (Wages) ผู้ปฏิบัติงานจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับเกือบสูงสุด แต่อย่างน้อยก็ต่ำกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานมากกว่าความพึงพอใจ เพศชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าเพศหญิง

3.3.5 ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspect the job) องค์ประกอบนี้จะมีส่วนสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติได้ทำงานตามที่ตนเองหรืออดนัด แล้วก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.3.6 การควบคุมดูแลหรือบังคับบัญชา (Supervision) ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่องานได้ เพศหญิงมักจะให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าเพศชาย และจะเป็นองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานขาดงานหรือลาออกได้

3.3.7 ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) เป็นลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือต้องการให้สังคมยอมรับตนเอง หากผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมแล้วจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น องค์ประกอบนี้ มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงานและเพศหญิงจะให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าเพศชาย



3.3.8 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับส่งข้อมูลต่าง ๆ กำสั่งการทำงานรายงานการติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และผู้มีการศึกษาระดับสูง จะให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบนี้มาก

3.3.9 สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทั่ว ๆ ไป เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง ห้องทำงาน ห้องอาหาร องค์ประกอบเหล่านี้มีความสำคัญต่อเพศหญิงมากกว่าเพศชาย แต่เพศชายจะให้ความสำคัญต่อชั่วโมงการทำงานมากกว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านอื่น ๆ

3.3.10 ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

3.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมมาธิราช. 2525 : 393)

3.4.1 การพยายามค้นหาปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ปัจจัยที่สำคัญคือปัจจัยภายในตัวบุคคลเองและปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยภายในจะลดความสำคัญลง และจะเป็นพลังในขอบเขตจำกัดแห่งปัจจัยภายนอก เช่น ถ้าบุคคลทำงานให้กับองค์กรหรือหน่วยงาน โดยมีความต้องการที่จะเข้าสังคมและได้รับความรัก โดยมีปัจจัยภายนอกคือความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แต่ก็ขอให้ได้ร่วมทำงานกับคนอื่น ๆ บ้าง และคนเราจะตัดสินใจสาเหตุแห่งพฤติกรรมของตนภายในขอบเขตของสังคม สิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงความมั่นคง หรือความรุนแรงของพลังผลักดันจากปัจจัยภายนอก เช่น การให้รางวัลหรือการลงโทษ เป็นปัจจัยที่มั่นคง บุคคลเหล่านั้นก็จะถือว่าพฤติกรรมแห่งตนเองอยู่ภายใต้การควบคุมของปัจจัยภายนอก ซึ่งหมายความว่าปัจจัยภายนอกเป็นแรงกระตุ้นพฤติกรรม แต่ปัจจัยภายนอกไม่มั่นคง เช่น ระบบการให้รางวัลหรือลงโทษไม่แน่นอนหนักแน่น บุคคลนั้นก็จะถือปัจจัยภายในเป็นสาเหตุแห่งพฤติกรรมฉะนั้นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในตัวบุคคลและภายนอกตัวบุคคล

3.4.2 การเน้นวิธีการทางบวกมากกว่าทางลบ แม้ว่าหน้าที่ผู้บริหารจะสามารถมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรม และสามารถรักษาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ไว้ได้โดยใช้วิธีการทั้งทางลบและทางบวกโดยทั่ว ๆ ไป วิธีการรักษาพฤติกรรมได้แก่

- 1) การตอบแทนทางลบ คือ การลงโทษ

- 2) การควบคุมโดยสร้างสภาวะแวดล้อมทางลบ คือ การกักขัง
- 3) การทำให้หมดโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทน เช่น การไม่ขึ้นเงินเดือน
- 4) การให้ผลตอบแทนทางบวก คือ การให้รางวัล

วิธีการ 3 ข้อแรก แม้ว่าจะสามารถควบคุมพฤติกรรมได้ก็จริง แต่ก็ให้ผลในทางลบมากกว่า คือ แม้ว่าจะทำงานหนักก็ทำด้วยความไม่เต็มใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาอีกได้ สำหรับประการสุดท้ายจะให้ผลทางบวกมากกว่าทางลบ

3.4.3 การยึดมั่นความยุติธรรม โดยการให้รางวัลตอบแทน ต้องเหมาะสมกับงานที่ทำและต้องให้อย่างเสมอภาคกับทุกคนที่ทำงานอย่างเดียวกัน และมีผลงานระดับเดียวกันฉะนั้นการยึดมั่นในความยุติธรรมจึงเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.5 ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เป็น 2 ปัจจัยคือ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526 : 320-321)

3.5.1 ปัจจัยที่เป็นเงิน (Financial incentive) ได้แก่ ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ สวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

3.5.2 ปัจจัยที่ไม่ใช่เงิน (Non financial incentive) ได้แก่ สิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่อง ชมเชย การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติหน้าที่เท่าเทียมกัน เป็นต้น

3.6 ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมนำไปสู่จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน ปัจจัยดังกล่าวจะรวมถึงสัญชาตญาณ (Instinct) ความต้องการ (need) และแนวคิดที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning concept) ปัจจัยจูงใจแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ (เสนาะ ดิยาวี, 2543 : 209)

3.6.1. ปัจจัยจูงใจขั้นต้น (Primary motive) ได้แก่ สิ่งจูงใจทางจิตใจที่เกิดขึ้นโดยไม่ต้องเรียนรู้ เป็นปัจจัยที่มนุษย์ทุกคนเหมือนกันและเป็นแบบเดียวกันซึ่ง ได้แก่ การนอนหลับ การหลีกเลี่ยง ความเจ็บปวด ความหิว ความต้องการทางเพศ ความกระหาย และความอยากเป็นแม่ ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยขั้นต้น ที่จะทำให้คนแสวงหา เพื่อลดความตึงเครียดหรือลดสิ่งกระตุ้นลง

3.6.2 ปัจจัยจูงใจทั่วไป (General motive) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจทางจิตใจ เกิดขึ้นโดยไม่ต้องเรียนรู้ เป็นปัจจัยที่คนแสวงหาเพื่อเป็นสิ่งกระตุ้น (Stimulation) ดังนั้นจึงเรียกว่า

Stimulus motive และเป็นปัจจัยจูงใจที่มีความสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมองค์การ ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ ความอยากรู้อยากเห็น การบิดเบือนหรือชักย้ายถ่ายเท (manipulation) ความกระฉับกระเฉง และความรัก เป็นต้น สิ่งจูงใจทั่วไปเหล่านี้จะก่อให้เกิดความยุ่งยากให้กับคนขณะที่เป็นเด็ก แต่จะเป็นประโยชน์กับคนที่เป็นผู้ใหญ่ เพราะทำให้สังคมไม่หยุดนิ่ง ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นประโยชน์กับองค์กรด้วย เพราะถ้าบุคลากรขององค์กร ไม่มีปัจจัยจูงใจทั่วไปก็จะไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น พนักงานที่ขลุกอยู่หน้าเครื่องจักรหรือ โต๊ะทำงานวันละ 8 ชั่วโมง หากไม่มีสิ่งจูงใจเหล่านี้คงจะอึดอัดและทนไม่ได้ สิ่งที่น่าสังเกตอย่างหนึ่งคือ เรื่องของความรักนั้น ก่อนข้างจะยุ่งยากที่จะระบุว่าเป็นปัจจัยจูงใจทั่วไปอย่างเดียว เพราะเหมือนจะเป็นปัจจัยจูงใจขั้นต้นด้วย เพราะถ้าความรักนั้นเกี่ยวข้องกับเรื่องเพศ แต่ถ้าบอกว่าความรักทำให้โลกคงอยู่ต่อไป หรือความรักชนะทุกอย่าง การแก้ปัญหาความขัดแย้งในโลกทำได้ง่ายมากหากทุกคนมอบความรักให้แก่กัน ความรักก็อาจเป็นสิ่งจูงใจขั้นที่สอง อย่างไรก็ตาม สิ่งจูงใจทั่วไปเพิ่มความตึงเครียด (Tension) ให้กับคน แต่ในแง่ของคนที่มีปัจจัยจูงใจเหล่านี้ จะบอกว่าเป็นปัจจัยกระตุ้น (Stimulation)

3.6.3 ปัจจัยจูงใจขั้นที่สอง (Secondary motive) แม้ปัจจัยจูงใจทั่วไปมีความสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมองค์การ แต่ปัจจัยจูงใจขั้นที่สองมีความสำคัญที่สุดไม่เพียงแต่ในองค์การแต่สำหรับสังคมมนุษย์การพัฒนาเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมมาจากปัจจัยจูงใจขั้นที่สองทั้งสิ้น ปัจจัยจูงใจขั้นที่สองเกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งการเรียนรู้อาจเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งกระตุ้นกับสิ่งกระตุ้น (Stimulus and stimulus) หรือสรุปง่ายๆ ว่า ปัจจัยจูงใจขั้นที่สองเกิดจากการเรียนรู้จากพฤติกรรมของคนในสังคมนั้นเอง ปัจจัยจูงใจขั้นที่สองมี 5 ปัจจัย คือ

1) อำนาจ (Power) ได้แก่ การมีอิทธิพลเหนือคนอื่น การอยู่ในตำแหน่งที่ควบคุมคนอื่นได้ การควบคุมข้อมูลและทรัพยากร การทำให้ฝ่ายตรงกันข้ามแพ้ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนอื่นให้เป็นไปตามที่ต้องการ

2) ความสำเร็จ (Achievement) คือการทำให้ดีกว่าคนอื่น การแก้ปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อนได้ การพัฒนา การดำเนินชีวิตให้ดีกว่าเดิม และการทำงานจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ยาก

3) การมีส่วนร่วม (affiliation) คือ การร่วมทำงานกับคนอื่นด้วยความ เป็นมิตร และด้วยความร่วมมือด้วยดี การมีความสัมพันธ์ที่ดี การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ได้รับการยอมรับจากกลุ่มหรือทีมงาน และเป็นที่ยรักของคนอื่น

4) ความมั่นคง (Security) ได้แก่การมีงานที่มั่นคง การป้องกันไม่ให้เกิดการเจ็บป่วยและพิการ การหลีกเลี่ยงจากการทำงานหรือการตัดสินใจที่ล้มเหลว ไม่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตทางเศรษฐกิจ

5) สถานภาพ (Status) ได้แก่การมีรศรราคาแพง มีเสื้อผ้าสวย ๆ การทำงานในตำแหน่งสูง ๆ เป็นคนมีเกียรติของสังคม ได้รับปริญญาชั้นสูงจากมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง

3.7 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (ขงยุทธ เกษสาคร. 2544 : 161)

3.7.1 ค่าตอบแทนและค่าจ้างหรือรายได้ (Compensation and self) มีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพราะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการที่จะให้ ได้มาซึ่งความต้องการต่าง ๆ เช่น อาหาร เครื่องแต่งกาย นอกจากนี้รายได้ยังเป็นสัญลักษณ์ของสัมฤทธิ์ผลและเป็นที่มาของบุคคลที่มีคุณค่าและได้รับการยอมรับ

3.7.2 ลักษณะงานที่ทำ (Work itself) เป็นลักษณะงานที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจ คือ ความหลากหลาย และการควบคุมวิธีการทำงาน และความสอดคล้องของงาน โดยทั่วไปลักษณะงานที่น่าพอใจ จะต้องมืปริมาณความหลากหลายไม่น้อยเกินไปเพราะจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ส่วนงานที่มีมากเกินไป ก็จะทำให้เกิดความเครียดของอารมณ์ งาน โดยทั่วไปจะให้อำนาจลูกจ้างในการทำงานเอง ถ้านายจ้างเข้ามาควบคุมวิธีการทำงานต่าง ๆ ทุกอย่าง ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ

3.7.3 การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ทำทายมากขึ้น มีอิสระมากขึ้น การเลื่อนตำแหน่งมีความแตกต่างกันแต่ละแห่ง เงินเดือนเพิ่มมากขึ้นน้อยต่างกัน ซึ่งเรื่องนี้มีความสำคัญต่อระดับผู้บริหารมากกว่าคนงานทั่วไป

3.7.4 การบังคับบัญชา (Supervision) ลักษณะของผู้บังคับบัญชามี 2 แบบ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แบบแรกคือ การให้ลูกจ้างเป็นศูนย์กลางหรือให้สิทธิลูกจ้างมีส่วนร่วมในการพิจารณา ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยให้การสนับสนุนหรือให้ความสนใจส่วนบุคคล ในแบบที่สอง ลักษณะการบังคับบัญชาต้องมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ลูกจ้างที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลต่อความพึงพอใจในงานในระดับที่สูงขึ้นต่อผู้บังคับบัญชา และสภาพการทำงาน

3.7.5 ทีมงาน (Team work) การมีมิตรภาพในการทำงานเป็นทีม และสัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของลูกจ้างแต่ละคน บุคคลที่ชอบจะได้มีโอกาสได้พบปะสนทนากับบุคคลอื่นที่เขาต้องทำงานด้วย ไม่ชอบงานที่พวกเขาต้องแยกออกจากคนอื่น ๆ กลุ่มทำงานเป็นกลุ่มทางสังคมของลูกจ้างที่มีการสมาคมกันอย่างไม่เป็นทางการบุคคลมักจะมีผู้ร่วมงานเป็นที่ปรึกษาปัญหาของตนเอง และเป็นที่มาของความพอใจ

3.7.6 สภาพบรรยากาศในการทำงาน วัสดุ อุปกรณ์ อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงและเสียง ตารางการทำงานและความสะอาดของที่ทำงาน ซึ่งทั้งหมดมีผลต่อความพึงพอใจของงานทั้งสิ้น

นอกจากนั้น ยังได้ตั้งข้อสังเกตว่า หากหน่วยงานใดบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีสัญญาณดังต่อไปนี้

- 1) ขาดความร่วมมือและการประสานงานที่ดี
- 2) การสูญเสียเปล่ามีมาก ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานสูงขึ้น
- 3) การไม่ยอมรับหัวหน้างานระดับต้น
- 4) มีอุบัติเหตุสูงขึ้นจากการทำงาน
- 5) มีการลาป่วย ลากิจบ่อยครั้ง
- 6) การลาออกจางานมีมากขึ้นติดต่อกันเป็นลำดับ
- 7) ผลงานด้อยคุณภาพ ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
- 8) ผลผลิตหรือปริมาณงานที่ได้ออกมามีน้อยหรือตกต่ำลง
- 9) บุคลากรมาทำงานสายกันมาก และกลับก่อนเวลาเลิกงาน
- 10) เกิดวิกฤตความขัดแย้งรุนแรง มีการแบ่งกลุ่มเป็นพรรคพวกมากขึ้น

### ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Maslow)

การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่

#### 1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow, 1960 : 80-81) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Need-Hierarchy Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์และสามารถปรับประยุกต์มาศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ซึ่งตั้งอยู่บนสมมติฐาน

ที่ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุดความต้องการมีลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ ซึ่งลำดับของความต้องการมีดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานและจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ เป็นความต้องการที่มนุษย์อยากได้รับการตอบสนองก่อนความต้องการอื่นๆ ความต้องการด้านนี้ ได้แก่ ความต้องการอาหารน้ำ ที่อยู่อาศัย

1.2 ความต้องการจากความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการความปลอดภัยเป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัย การได้รับความคุ้มครองได้อยู่ในสังคมที่มีระเบียบ มีกฎหมายคุ้มครองที่จะช่วยให้พ้นอันตรายต่างๆ

1.3 ความต้องการด้านสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่มีมิตรสัมพันธ์กับคนทั่วไป ต้องการให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก ได้มีส่วนร่วมในสังคม

1.4 ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) ต้องการได้รับการยกย่องเคารพนับถือจากคนในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามนึกคิด (The needs for self Actualization) เมื่อความต้องการทั้ง 4 ชั้น ข้างต้นได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการอยากเป็นในสิ่งที่ตนเป็น แต่ก็เป็นการยากลำบากที่จะบรรลุถึงความต้องการขั้นนี้ได้

## 2. ทฤษฎีจูงใจของเฮอรัชเบอร์ก (Herzberg)

เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 113-115) เสนอทฤษฎี (Two factor theory) ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับทฤษฎีของ Maslow แต่ทฤษฎีของ Herzberg มุ่งเน้นบรรยากาศการทำงาน และบรรยากาศแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานมีกำลังในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยเป็นเครื่องกระตุ้นจูงใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1 กลุ่มปัจจัยแรงจูงใจ (Motivators factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเนื่องมาจากมีแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานและเกี่ยวข้องกับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาเจตคติทางด้านบวกและการจูงใจที่แท้จริง ซึ่งประกอบด้วย

2.1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่คนงานได้ทำงานสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น

2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนหรือบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ

2.1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำหาย หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง

2.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

2.1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือ ได้รับการฝึกอบรม

2.2 กลุ่มปัจจัยจำวน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจและการปฏิบัติงานที่ไม่ดี เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมของกาทำงานหรือองค์ประกอบของงานซึ่งประกอบด้ว

2.2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง จำนวนรายได้ประจำ หรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน

2.2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน แล้วยังหมายถึงสถานการณ์ ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยการติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฎิกริยา หรือวาทาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นอาชีพที่ยอมรับนับถือทางสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.2.5 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึง ความสามารถหรือคุณธรรมของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานและการบริหารงาน

2.2.6 นโยบายการบริหาร (Company Police and Administrations) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.2.7 สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ

2.2.8 ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

2.2.9 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

### 3. ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972 : 507-532) เป็นผู้หนึ่งที่สนับสนุนความคิดของมาสโลว์ (Maslow) และได้ทำการปรับปรุงทฤษฎีลำดับขั้นเป็น 3 ลำดับขั้น โดย เรียกว่า Alderfer's Existence-Relatedness Growth Theory หรือ ERG Theory โดยมีลำดับขั้น ความต้องการของมนุษย์ดังนี้

3.1 ความต้องการในการดำรงชีวิตเป็นความต้องการเพื่อประทัง ชีวิตของคนเพื่อการอยู่รอด โดยจะรวมความต้องการขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ของมาสโลว์ เข้าไป ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย

3.2 ความต้องการความสัมพันธ์ เป็นความต้องการที่จะสัมพันธ์กับบุคคลอื่นตรงกับขั้นที่ 3 ของมาสโลว์ แต่อัลเดอร์เฟอร์ ให้ความสำคัญกับความต้องการนี้มากเพราะถือว่ามนุษย์จะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม

3.3 ความต้องการความเจริญเติบโตก้าวหน้า ความต้องการนี้เป็นผลมาจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างจริงจังกับสภาพแวดล้อมของเขา จะรวมเอาขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ของมาสโลว์ เข้า ไปเป็นความต้องการสูงสุดของคน

### 4. ทฤษฎี เอกซ์ และทฤษฎี วาย ของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Theory Y)

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960 : 80-82) ได้สรุปข้อสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนคือ ทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวาย ซึ่งแสดงเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็น ในสองทฤษฎีที่แตกต่างกันว่าจะมีลักษณะดังนี้

4.1 ทฤษฎี เอ็กซ์ (Theory X) แมคเกรเกอร์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับตัวคนว่าจะมีลักษณะดังนี้



4.1.1 ลักษณะของคนโดยทั่วไปจะไม่ชอบทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือบิดพลิ้วเมื่อมีโอกาส

4.1.2 ด้วยเหตุที่คนไม่ชอบทำงานดังกล่าว ดังนั้น จึงต้องใช้วิธีบังคับ (Coerced) ควบคุม (Controlled) กำกับ (Directed) หรือข่มขู่ (Threatened) ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ เพื่อที่จะให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

4.1.3 การรับผิดชอบต่อเป้าหมายขององค์กรเป็นสิ่งที่ต้องทำเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่เป็นผลลัพธ์

4.1.4 สภาพบุคคลทั่วไป ไปเรียนรู้สิ่งต่างๆ ภายใต้อันเหมาะสมซึ่งไม่เพียงแต่ยอมรับเงื่อนไขเท่านั้น แต่จะต้องแสวงหาความรับผิดชอบด้วย

4.1.5 ภายใต้อสภาพชีวิตของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นผู้บริหารที่ยึดสมมติฐานตามทฤษฎี X นั้น จะพยายามควบคุมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดและเข้มงวด มีการสั่งการ โดยตรง เน้นการจูงใจ คอยจ่ายเงินและผลประโยชน์อื่นๆ ใช้ระเบียบวินัยและบทลงโทษเป็นหลักใหญ่ ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลในระดับหนึ่ง คือ ต้องการความปลอดภัย ปฏิบัติตามคำสั่งทำที่ ต้องการ มีการตัดสินใจในการปรับปรุงงานน้อยมาก

4.2 ทฤษฎี วาย (Theory Y) แมคเกรเกอร์ (McGregor. 1960 : 80-82) ภายหลังจากที่วิชาการความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ได้รับการศึกษาค้นคว้าอย่างกว้างขวางทำให้เกิดข้อมูลสมมติฐานเกี่ยวกับคนขึ้นใหม่ ซึ่งแมคเกรเกอร์ได้กล่าวไว้ ดังนี้

4.2.1 ลักษณะของคนทั่วไปไม่ใช่จะไม่ชอบทำงานเสมอไป แต่งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่ดีหรือเลว สำหรับคนย่อมขึ้นอยู่กับสภาพของการควบคุม ถ้างานนั้น ได้รับการจัดอย่างเหมาะสมก็อาจเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองสิ่งจูงใจคนได้ ในทางกลับกันหากงานนั้นเป็นงานในลักษณะของการบังคับลงโทษ คนก็จะไม่ชอบ

4.2.2 การควบคุมและการคาดโทษต่างๆ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คน เกิดความพยายามทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ควรเปิดโอกาสให้คนใช้ดุลยพินิจของตน (Self-Direction) และควบคุมตนเอง (Self-Control) ในขณะนี้กำลังปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

4.2.3 การที่คนทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรย่อมเป็นเหตุเป็นผลกับโอกาสที่คนจะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจ ตามความพึงพอใจของตนด้วย

4.2.4 สาเหตุที่คนพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความกระตือรือร้น มุ่งที่จะตอบสนองสิ่งจูงใจด้านความมั่นคงอย่างเดียวนั้น สืบเนื่องจากกระบวนการเรียนรู้และประสบการณ์ที่เคยผ่านมามากกว่าความจริงแล้ว หากงานต่างๆ ได้มีการจัดการที่เหมาะสม คนก็จะยอมรับและอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้นด้วย

4.2.5 หากเข้าใจคน โดยถูกต้องแล้ว คนจะมีคุณสมบัติที่ดีเลิศ คือ จะมีความคิดที่คิดฉลาด และมีความริเริ่มที่จะช่วยแก้ไขปัญหาคือขององค์กรได้อย่างดีจากทฤษฎีดังกล่าวนี้ทำให้เห็นได้ว่าการบริหารงานบางครั้งยังมีได้เข้าถึงคนอย่างแท้จริง ทำให้การใช้ทรัพยากรเกี่ยวกับมนุษย์เป็นไปอย่างไร้ประโยชน์เต็มที่ ผู้บริหารที่ดีจึงควรตั้งสมมติฐานคนเป็นทฤษฎีไว้ก่อน แล้วพิจารณาวิธีการบริหารให้เหมาะสม ทฤษฎีทั้งสองนี้แสดงถึงธรรมชาติของผู้บริหารที่พยายามจะเสริมสร้างแรงจูงใจ หรือการสนองความต้องการของบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยข้อสมมติฐานตามทฤษฎีเอกซ์จะให้ความสำคัญกับความต้องการด้านความมั่นคงของคนงาน ส่วนข้อสมมติฐานตามแนวทฤษฎีวาย จะให้ความสำคัญกับสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นความต้องการระดับสูงจะเห็นได้ว่าการตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนตามแนวคิดของ เมคเกรเกอร์เป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่กำลังถึงการเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงานของคนในองค์กร

## 5. ทฤษฎีความสำเร็จของแมคแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1965 : 43) ได้แบ่ง ผลการศึกษาข้อมูลที่ได้รับจากการทดสอบเป็นสามเรื่อง แต่ละเรื่องมีลักษณะตรงกันเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งมีความสำคัญสำหรับความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล และได้สรุปว่าคนมีความต้องการ 3 ประการคือ

5.1 ต้องการความสำเร็จ (Need of Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำบางสิ่งบางอย่างให้ดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหาต่างๆ หรือการได้สายบังคับบัญชาหลายๆ อย่าง

5.2 ต้องการความผูกพัน (Need of Affiliations) เป็นความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์ภาพ และสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น

5.3 ต้องการมีอำนาจบารมี (Need of Power) ได้แก่ความต้องการที่จะได้ควบคุมผู้อื่นและให้ผู้อื่นให้โทษผู้อื่น และการมีหน้าที่ความรับผิดชอบในบุคคลอื่นพื้นฐานของทฤษฎี

ของแมลเคลแลนค์ จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของแต่ละบุคคล คนจะถูกกดดันด้วยความต้องการต่างๆ แต่ละความต้องการจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญในกระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพสูง การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานควรคำนึงถึงความต้องการของบุคลากร โดยเฉพาะความต้องการพื้นฐานทางสังคม การมีส่วนร่วมและการได้รับการยกย่องทางสังคม นอกจากนี้ปัจจัยจูงใจเป็นสาเหตุที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยก้ำจุนเป็นสิ่งที่ป้องกันมิให้เกิดความไม่พอใจและจากการศึกษาทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงนำมาประยุกต์ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม โดยใช้เกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจทั้งหมด 7 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ด้านความสำเร็จในงาน หมายถึง ความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ทั้งงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษจนบรรลุผลตามเป้าหมาย ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จเป็นที่พอใจ

ด้านที่ 2 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ประเภท/เนื้อหาของงาน ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความสามารถของตำแหน่งหน้าที่ และเป็นงานที่หน้าสนใจในการสร้างประสบการณ์ และเป็นงานที่มีความท้าทายให้ปฏิบัติ

ด้านที่ 3 ด้านการบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานอย่างยุติธรรม การมอบหมายงานที่เหมาะสม และการพิจารณาผลการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม

ด้านที่ 4 ด้านการยอมรับและสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน หมายถึง ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือและสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ยอมรับความสามารถในความสำเร็จของการปฏิบัติงาน และความสามารถในการช่วยเหลือให้คำแนะนำปรึกษาต่างๆ ในการทำงาน

ด้านที่ 5 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การกำหนดเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่ง การมีโอกาสได้ศึกษาต่อ ฝึกอบรมหรือดูงานเพิ่มพูนประสบการณ์แก่ตนเอง

ด้านที่ 6 ด้านรายได้และสวัสดิการ หมายถึง ความเหมาะสมของเงินเดือนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

ด้านที่ 7 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบในการทำงาน ในด้านเกี่ยวกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ความปลอดภัยในการทำงานและการเดินทางที่สะดวกรวดเร็ว

## ข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม

### 1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษา

#### 1.1 ประวัติความเป็นมา

วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคามจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2479 ตามความคิดเห็นของหลวงอังกณานุรักษ์ ข้าหลวงประจำจังหวัดมหาสารคามในสมัยนั้น เดิมชื่อ “โรงเรียนประถมอาชีพช่างปั้นอำเภอเมืองมหาสารคาม” รับนักเรียนที่จบชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 เข้าเรียนหลักสูตร 2 ปี มีนายเที่ยง ภาณุदानนท์ เป็นครูใหญ่ ต่อมาได้เปิดสอนอีก 2 แผนกวิชา คือ แผนกช่างจักสาน และแผนกช่างเย็บเสื้อผ้า เรียกว่า ประโยคอาชีวศึกษาเบื้องต้น หลักสูตร 2 ปี

พ.ศ. 2480 ยกฐานะเป็นโรงเรียนรัฐบาล สังกัดกรมวิชาการ

พ.ศ. 2482 ย้ายแผนกช่างจักสานและแผนกช่างปั้น ไปรวมกับแผนกช่างไม้ที่โรงเรียนการช่างมหาสารคาม (วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคามในปัจจุบัน) เหลือเฉพาะแผนกช่างเย็บผ้า และได้เปิดแผนกช่างทอผ้าเพิ่มขึ้น เปลี่ยนชื่อโรงเรียนเป็น “โรงเรียนช่างเย็บเสื้อผ้ามหาสารคาม” มีนายอุ้น ภาณุदानนท์ เป็นครูใหญ่

พ.ศ. 2494 ขยายหลักสูตรเป็น 3 ปี เรียก “ประโยคอาชีวศึกษาชั้นกลาง” ยุบแผนกช่างทอผ้าเนื่องจากไม่อยู่ในความนิยมของท้องถิ่นสมัยนั้น และเปลี่ยนชื่อมาเป็น “โรงเรียนการช่างสตรีมหาสารคาม” มีนางมะลิ หนโซติ เป็นครูใหญ่

พ.ศ. 2500 เปิดสอนระดับอาชีวศึกษาชั้นสูง หลักสูตร 3 ปี 2 แผนกวิชา คือ แผนกวิชาผ้าและเครื่องแต่งกาย และแผนกวิชาอาหารและโภชนาการ รับนักเรียนจบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เข้าเรียน เมื่อสำเร็จการศึกษาจะได้รับ “ประกาศนียบัตรประโยคอาชีวศึกษาชั้นสูง”

พ.ศ. 2507 โรงเรียนเข้าโครงการยูนิเซฟ เปิดสอนแผนกวิชาคหกรรมศาสตร์ แผนกวิชาอาหารและโภชนาการ และแผนกวิชาศิลปหัตถกรรม (ช่างเคลือบดินเผา) และได้เปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “โรงเรียนอาชีวศึกษามหาสารคาม”

1 ตุลาคม พ.ศ. 2519 ร่วมกับโรงเรียนการช่างมหาสารคาม ยกฐานะเป็นวิทยาลัยและเปลี่ยนชื่อเป็น “วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม วิทยาเขต 2” ต่อมาเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2522 แยกวิทยาเขตและใช้ชื่อว่า “วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม” มาจนถึงปัจจุบัน

พ.ศ. 2523 แผนกวิชาศิลปหัตถกรรม เปลี่ยนมาเป็นแผนกวิชาศิลปกรรม เปิดสอนเฉพาะสาขาวิชาจิตรศิลป์

พ.ศ. 2524 เปิดสอนสาขาวิชาการบัญชี

พ.ศ. 2530 เปิดสอนสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ระดับ ปวช. และ ปวส.

พ.ศ. 2536 เปิดสอนสาขาวิชาการประชาสัมพันธ์

พ.ศ. 2537 เปิดสอนสาขางานการเลขานุการ และหลักสูตร ประกาศนียบัตรครูเทคนิคชั้นสูง (ปทส.) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ซึ่งเป็นหลักสูตรเทียบเท่าปริญญาตรี รับผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ เข้าเรียน

พ.ศ. 2546 จัดตั้งคณะวิชาใหม่ 2 คณะวิชา คือ คณะวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและคณะวิชาอุตสาหกรรมและการท่องเที่ยว โดยได้เปิดสอนสาขาวิชาใหม่ 3 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สาขาวิชาการโรงแรมและบริการ ระบบทวิภาคี ระดับ ปวส. และสาขาวิชาคอมพิวเตอร์กราฟิก ในระดับ ปวช. ซึ่งต่อมาได้เปิดสอนในระดับ ปวส. เมื่อปี พ.ศ. 2549

พ.ศ. 2548 เปิดสอนสาขาวิชาการเงินและการธนาคาร ระดับ ปวส.

พ.ศ. 2550 ปรับโครงสร้างการบริหารตามระเบียบการบริหารสถานศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2549 ยกเลิกคณะวิชา มีการยุบรวม-แยกและจัดตั้งแผนกวิชาใหม่ดังนี้ ยุบรวมแผนกวิชาสามัญและแผนกวิชาสัมพันธ์ตั้งเป็นแผนกวิชาสามัญสัมพันธ์ แยกแผนกวิชาผ้าและเครื่องแต่งกายออกเป็นแผนกวิชาใหม่ 3 แผนกวิชา คือ แผนกวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเครื่องแต่งกายแผนกวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม และแผนกวิชาเทคโนโลยีการออกแบบเครื่องแต่งกาย จัดตั้งแผนกวิชาใหม่ 2 แผนกวิชา คือ แผนกวิชาเสริมสวย แผนกวิชาอุตสาหกรรมอาหาร และปรับเปลี่ยนชื่อ 1 แผนกวิชา คือ แผนกวิชาการเลขานุการเปลี่ยนเป็นแผนกวิชาการจัดการทั่วไป

## 1.2 สภาพบริบททั่วไป

ขนาดและที่ตั้ง วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม ตั้งอยู่เลขที่ 579 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000 บนเนื้อที่ทั้งหมด 13 ไร่ 68 ตารางวา ตามโฉนดเลขที่ 4748 และ 27459

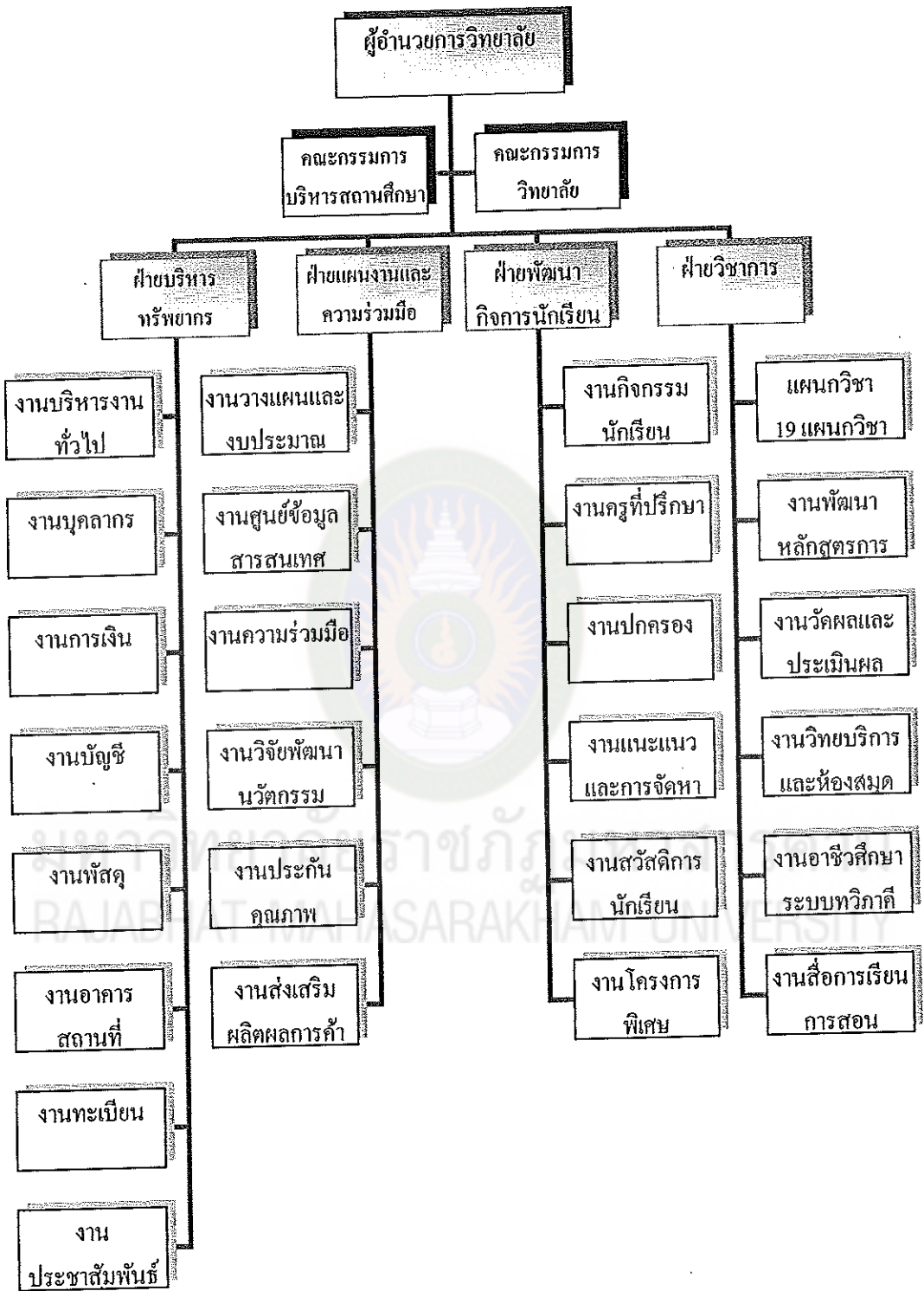
### เขตการติดต่อ

ทิศเหนือ	จรดวัดอภิสิริ
ทิศใต้	จรดคลองกุดนางใย
ทิศตะวันออก	จรดคลองกุดนางใย
ทิศตะวันตก	จรดถนนนครสวรรค์

### การติดต่อสื่อสาร

โทรศัพท์	043-711371	โทรสาร	043-721865
เว็บไซต์	<a href="http://www.mvc.ac.th">www.mvc.ac.th</a>		
อีเมลล์	<a href="mailto:mvc-vec@hotmail.com">mvc-vec@hotmail.com</a> , <a href="mailto:mvcresearch@gmail.com">mvcresearch@gmail.com</a>		

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานวิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม

## 2. สภาพปัจจุบันของวิทยาลัย

วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม จัดการศึกษาตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) พ.ศ. 2545 ปรับปรุง พ.ศ. 2546 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พ.ศ. 2545 และหลักสูตรประกาศนียบัตรครูเทคนิคชั้นสูง (ปทส.) พ.ศ. 2536 โดยมีการจัดการเรียนการสอน 3 ระบบ คือ ระบบปกติ ระบบทวิภาคี และระบบเทียบโอนประสบการณ์วิชาชีพ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ประโยชน์กับการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษากันคว้ามี่ดังนี้

ชมพูนุช บัวบังสร (2535 : 100-109) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์พาณิชยกรรม ในวิทยาลัยเทคนิคและวิทยาลัยอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์พาณิชยกรรม ในวิทยาลัยเทคนิคและวิทยาลัยอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยครู-อาจารย์พาณิชยกรรม ในวิทยาลัยเทคนิค มีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ส่วนครู-อาจารย์พาณิชยกรรม ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น

ผ่องศรี เต็มทอง (2538 : 75-77) ได้วิจัยเรื่อง แบบผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์ มีความสัมพันธ์กับหน่วยงานและด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง แบบของผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมจินตนา ภูระหงษ์ (2538 : 35-38) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจในการทำงานของครูช่างอุตสาหกรรมในสถานศึกษา สังกัดกองการศึกษาอาชีพ กรมอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารระดับสูงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าครู



ผู้ปฏิบัติหน้าที่สอนอย่างเดียว

อรนิตย์ ฉญาณศิริ (2539 : 92-109) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัย พบว่าข้าราชการตำแหน่งระดับ 1-6 มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งระดับ 7 ขึ้นไปและยังพบว่า ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งานด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ

เกษม สวัสดิ์ (2539 : 48) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สถานีตำรวจอำเภอเมือง มีความพึงพอใจในด้านการยอมรับนับถือสูงกว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สถานีตำรวจอำเภออื่น ๆ และข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานอยู่อำเภออื่น ๆ มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสูงกว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ทำงานที่สถานีตำรวจอำเภอเมือง

ปรีชา อินทะกนก (2540 : 27-32) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ช่างอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม วิทยาลัยการอาชีพและวิทยาลัยสารพัดช่าง ภาคกลาง ผลจากการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของครู-อาจารย์ช่างอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมวิทยาลัยการอาชีพและวิทยาลัยสารพัดช่างภาคกลาง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยครู-อาจารย์ช่างอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม วิทยาลัยการอาชีพ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ส่วนครู-อาจารย์ ช่างอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม วิทยาลัยสารพัดช่าง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น

เกรียงไกร เจริญพานิช (2541 : 55) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โดยรวมทุกองค์ประกอบ อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และ ค่าเฉลี่ยในระดับรองลงมาได้แก่ด้านความรับผิดชอบ และมีระดับค่าความพึงพอใจต่ำสุดคือสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บุญเรือน ชโลธร (2541 : 38-40) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูจำแนกตามขนาดของโรงเรียนและพฤติกรรมของผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 6 ผลของการวิจัยพบว่า

1) ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดกลาง และขนาดใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่พึงพอใจอยู่บ้าง

2) ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ผู้บริหารมีพฤติกรรมผู้นำต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยผู้บริหารที่มีพฤติกรรมผู้นำด้านมุ่งสัมพันธ์ มีส่วนทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้บริหารที่มีพฤติกรรมมุ่งงาน

3) ปฏิสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ และขนาดโรงเรียน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครู

พรทิพย์ ธัญญลักษณ์ (2541 : 77) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 7-8 กลุ่มภาคเหนือ ผลการวิจัย พบว่า

1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ วิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 7-8 กลุ่มภาคเหนือ ตามปัจจัยกระตุ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและตามปัจจัยจำเป็นเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู - อาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 7-8 กลุ่มภาคเหนือ ตามปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยเบื้องต้น จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน เขตการศึกษา และขนาดของสถานศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมศักดิ์ อินทрма (2541 : 83-94) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ช่างอุตสาหกรรม วิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู - อาจารย์ช่างอุตสาหกรรม วิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก นอกนั้นทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ปรีศนี พิณอำพรไพศาล (2542 : 54-60) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะวิชาพื้นฐาน สังกัดวิทยาลัยอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า

1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ

2) อาจารย์คณะวิชาพื้นฐานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านนโยบายและการบริหารงาน ซึ่งพบว่า อาจารย์ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันมากกว่ากลุ่มอื่น

3) อาจารย์คณะวิชาพื้นฐานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งพบว่า อาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจแตกต่างกันมากกว่ากลุ่มอื่น

อุบล สีสมยา (2542 : 80-84) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า

1) ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านการปกครองและบังคับบัญชา และลำดับสุดท้ายคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ

2) สาเหตุที่ทำให้ข้าราชการครูมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการปกครองและบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการยอมรับนับถือ

3) ผู้บริหารมีสาเหตุความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากด้านลักษณะงานที่ทำการปกครองและการบังคับบัญชา และด้านความรับผิดชอบในงานมากกว่าครูผู้สอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ครูที่สอนในระดับชั้นต่างกัน มีสาเหตุความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียง 1 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน โดยครูผู้สอนมากกว่า 1 ระดับการศึกษา มีสาเหตุความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า ครูผู้สอนระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

วนิษา พักจำ (2543 : 42-51) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ ผู้สอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงใน โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาประเภทวิชา บริหารธุรกิจเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า

1) ครู-อาจารย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน และแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย คือ ด้าน ลักษณะของงาน ด้านกลุ่มผู้ร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านผลตอบแทน และด้านการเลื่อนตำแหน่ง

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ ที่มี อายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป ในภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน

3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ จำแนกตามขนาดโรงเรียน ระดับเงินเดือน และวุฒิการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

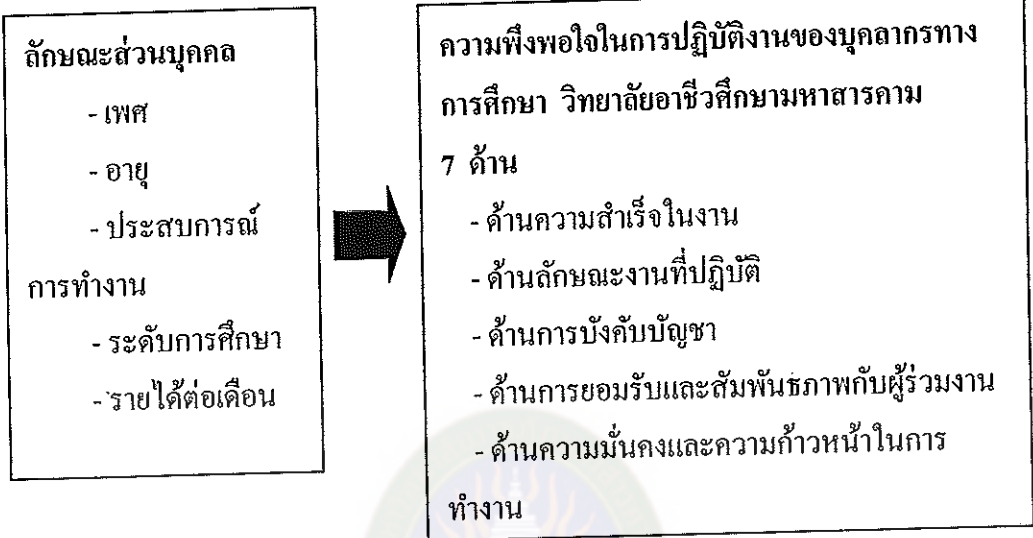
จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญในกระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพสูง การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานควรคำนึงถึงความต้องการของบุคลากร โดยเฉพาะความต้องการ พื้นฐานทางสังคม การมีส่วนร่วมและการได้รับการยกย่องทางสังคม นอกจากนี้ปัจจัยยังเป็น สาเหตุที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยข้างต้นเป็นสิ่งที่ป้องกันมิให้เกิดความไม่พอใจ และจากการศึกษาทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษา เรื่องความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม โดยการนำเอาทฤษฎี ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาการอาชีวศึกษาต่อไป

### กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม ผู้ศึกษาพบว่าความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคลากรทางการศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม ต่อการศึกษาที่มีต่องานในด้านต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อน ร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ฯลฯ ซึ่งการที่มีทัศนคติที่ดีจะนำไปสู่การจูงใจให้ บุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร จึงทำการกำหนดกรอบแนวคิด ทั้งหมด 7 ด้าน ซึ่งได้กรอบแนวคิดการศึกษาดังแผนภาพที่ 2

## ตัวแปรต้น

## ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการศึกษา