



บทที่ 1

บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานศึกษาใด ๆ ก็ตามแม้จะมีอาคารสถานที่ใหญ่โต มีหลักสูตร อุปกรณ์การเรียน และเครื่องอำนวยความสะดวกอย่างมากมาย แต่ก็จะไม่มีความหมาย ถ้าคนในหน่วยงานนั้น ไม่มีคุณภาพหรือไม่มีความตั้งใจหรือพอใจที่จะใช้สิ่งเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์นอกเลย จึงสรุปได้ว่าความเจริญของวงการศึกษามิว่าจะเป็นในระบบโรงเรียนหรือนอกโรงเรียนก็ตาม ขึ้นอยู่กับบุคคลที่ทำงานทางการศึกษาซึ่งมีหลายฝ่าย หลายหน้าที่ แต่ที่สำคัญที่สุดมี 2 ประเภทคือ ผู้บริหารการศึกษา กับผู้สอนหรือครู (ภิญโญ สาธร 2517: 155)

จึงกล่าวได้ว่าบุคคล เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการบริหาร ดังที่ คิงส์เบอรี (Kingsbury อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน 2513: 505) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารงานบุคคลว่า "พิจารณาในทุกแง่มุมแล้วก็ประจักษ์ว่า การบริหารงานบุคคลเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหาร"

สถาบันการศึกษาไม่ว่าจะเป็นโรงเรียน วิทยาลัย หรือศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัด ย่อมถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม โดยเฉพาะวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดขึ้นก็เพื่อบริการชุมชนด้านการศึกษาแบบต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนในจังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน ถ้าการบริหารงานบุคคลไม่ดี ก็อาจจะก่อให้เกิดความยุ่งยากแก่บุคคลในหน่วยงาน ซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงการปฏิบัติงานในหน้าที่ทำให้การให้การศึกษาก่อชุมชนไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร เพราะบุคคลที่ทำงานต้องการขวัญและกำลังใจ ตลอดจนความพึงพอใจในการทำงาน การบริหารงานที่ดีเพื่อความสำเร็จของงานจึงควรต้องคำนึงถึงเรื่องของการบริหารงานบุคคลนอกเหนือไปจากการบริหารด้านอื่น ๆ และเพื่อให้การบริหารงานบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงควรจะต้องคำนึงถึงเรื่องการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรรู้สึกพึงพอใจต่องานที่ทำ

จากรายงานการติดตามผลและประเมินโครงการเงินกู้ธนาคารโลกเพื่อการพัฒนา การศึกษานอกโรงเรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2523: 28-34) ได้ กล่าวไว้ว่า "อย่างไรก็ตามแม้ว่าศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดในโครงการเงินกู้จะมี อาคารสถานที่เป็นของตนเอง มีบุคลากร อุปกรณ์การศึกษาและงบประมาณมากกว่าศูนย์การ การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดที่ใช้เงินงบประมาณปกติ แต่ก็ยังมีปัญหาการบริหารงานภายในศูนย์ ทั้งที่คณะกรรมการและผู้ร่วมดำเนินงานโครงการติดตามและประเมินผลการจัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ได้รายงานว่ามีปัญหาค่านบุคลากรไม่เพียงพอ ไม่มีคุณภาพ วัสดุอุปกรณ์ ส่วนใหญ่มีสภาพชำรุด อาคารสถานที่มีสภาพไม่เหมาะสม ด้านการจัดการศึกษายังไม่ครอบคลุม กลุ่มประชากรเป้าหมาย ตลอดจนมีปัญหาการเงินงบประมาณล่าช้า มีผลทำให้ไม่สามารถทำ กิจกรรมได้ตามเป้าหมาย" สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งจะมีผลกระทบต่องานที่ทำเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ในปัญหาด้านบุคลากร ฅรงศ์ศักดิ์ กุลจินต์ (2525: 101) ได้กล่าวไว้ในงานวิจัย ว่า "ศูนย์ฯ หนึ่ง ๆ นั้นจะมีบุคลากร 3 ประเภทคือ ประเภทที่ 1 เป็นบุคลากรซึ่งรับโอนมาจากกรมกองอื่น ประเภทที่ 2 เป็นบุคลากรซึ่งมาจากโรงเรียนฝึกฝนอาชีพเคลื่อนที่ และ ประเภทที่ 3 เป็นบุคลากรบรรจุใหม่ ... บุคคลทั้ง 3 ประเภทนี้ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะ ต้องมีการอบรมพัฒนาทั้งด้านความรู้ ทักษะคิด ความสามารถ และการมีอุดมการณ์ในการทำงาน ร่วมกันเพื่อความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ที่จัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดขึ้น" นอกจากนี้ในรายงานวิจัยฉบับเดียวกันนี้ได้กล่าวถึงผลการวิจัยว่า "ตามทัศนะของผู้บริหารและ ของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด งานบริหารที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดทำน้อยที่สุดคืองานบริหารบุคคล" (ฅรงศ์ศักดิ์ กุลจินต์ 2525: 101)

จากรายงานและผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการบริหารงานของ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดยังมีปัญหาและอุปสรรคทั้งด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ และด้านบุคลากรซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การ การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดได้ เพราะการที่เจ้าหน้าที่ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด จะทำงานให้เกิดผลดีและมีประสิทธิภาพนั้น นอกเหนือไปจากการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังกล่าว ข้างต้นแล้ว ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นปัจจัยอีกประการหนึ่งที่ควรส่งเสริมพัฒนาให้มีขึ้น

เพราะ เมื่อคนเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว โอกาสที่จะพัฒนาเจ้าหน้าที่เหล่านั้นให้มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ มีอุดมการณ์ในการทำงานก็จะตามมาเอง ซึ่งในเรื่องของความพึงพอใจนี้ มอร์ส (Morse 1955: 52) ได้ให้ความเห็นว่า "การส่งเสริมให้ผู้ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นจะช่วยลดการลาออก การขาดงาน และการเบื่องานของผู้ทำงานได้" ดังนั้น ถ้าเจ้าหน้าที่ของศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว เขาก็จะเป็นคนรักงาน ครรธาในวิชาชีพ มีความขยัน มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ และมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน งานที่ทำงานก็จะได้ผลดีมีประสิทธิภาพสูง โอกาสที่จะพัฒนาเจ้าหน้าที่เหล่านี้ให้เป็นผู้มีประสิทธิภาพตามที่หน่วยงานต้องการก็จะเป็นไปได้มาก

เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้มีผู้วิจัยนำทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg Mausner and Snyderman 1959: 71-79) ไปประยุกต์หรือคิดแปลงใช้กับวงการศึกษาในประเทศไทยหลายครั้ง แต่จากการศึกษางานวิจัยเหล่านั้นเอง ปรากฏว่ายังไม่มีผู้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดมาก่อน รวมทั้งผู้วิจัยเห็นความสำคัญว่าถ้ากรมการศึกษานอกโรงเรียน ตลอดจนผู้ที่ทำหน้าที่พัฒนาบุคลากรได้ทราบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในเรื่องอะไรบ้าง และเรื่องอะไรที่สำคัญว่ากัน ก็จะสามารถหาทางแก้ไขและปรับปรุงในเรื่องนั้น ๆ เพื่อจะได้สนองความต้องการและเสริมสร้างแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดได้ถูกต้อง ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน หรือทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบอร์ก มาศึกษาและประยุกต์ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดตามตัวแปร เพศ อายุราชาชาติ วุฒิ ภูมิลำเนาและเขตพื้นที่ที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่จะศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ที่มีอายุราชการตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป
2. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดที่มีต่อองค์ประกอบ 12 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงานและความมั่นคงในชีวิตราชการ
3. ในการวิเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจจะแยกวิเคราะห์เป็นรายองค์ประกอบ 12 ด้าน

### ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ตัวอย่างประชากรได้ตอบแบบสอบถามด้วยความจริงใจ
2. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด เป็นสิ่งที่วัดได้ด้วยการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจที่จะสร้างขึ้น
3. คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามในวัน เวลาที่ต่างกัน ไม่มีผลแตกต่างกัน

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้เจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดเกิดความพึงพอใจในการทำงาน
2. ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด หมายถึง สถานศึกษาในราชการบริหารส่วนกลาง สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน แต่มีหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค เรียกว่า

"ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด..." โดยออกนามจังหวัดต่อท้ายทำหน้าที่ให้การศึกษานอกโรงเรียนในรูปแบบต่าง ๆ แก่ประชาชนตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการจัดการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน พ.ศ. 2524

3. เจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด หมายถึง เฉพาะ

3.1 ข้าราชการครู

3.2 ข้าราชการพลเรือน

3.3 ลูกจ้างประจำเฉพาะตำแหน่งบรรณาธิการ เจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษาและครูสอนวิชาชีพตั้งแต่ชั้น 1 ขึ้นไป

ที่ประจำอยู่ที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดนั้น ๆ และปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน

4. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือโครงการที่กำหนดไว้จนเกิดความพึงพอใจในผลสำเร็จนั้น

5. การได้รับความยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี ความไว้วางใจ และการให้กำลังใจหรือยอมรับในความสามารถในขณะที่ปฏิบัติงาน และหลังจากปฏิบัติงานสำเร็จ

6. ลักษณะของงาน หมายถึง ความยากง่าย ความพอดี ความน่าสนใจ ความรู้สึกท้าทายให้อยากทำอยากปฏิบัติ ตลอดจนตนเองมีความรู้สึกว่าจะสามารถจะทำได้

7. ความรับผิดชอบ หมายถึง ข้อผูกพันระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา หรือระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน ในการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จและตรงตามเป้าหมายกำหนดเวลาของแผนงาน

8. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การที่ได้มีโอกาสเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้มีโอกาสศึกษาต่อ เข้ารับการอบรมหรือได้วุฒิสูงขึ้น

9. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับประจำ รวมทั้งค่าพาหนะ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าบ้าน ค่าช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล และเงินค่าตอบแทนประเภทอื่น ๆ ที่ได้รับจากการประกอบอาชีพในศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ตลอดจนสวัสดิการและบริการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

10. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความเกี่ยวข้องกับระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับผู้น้อยกับผู้บริหารศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัด ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกันทางด้านการงานสามารถทำงานร่วมกันได้ และเข้าใจปัญหางานที่ผู้บริหารปฏิบัติอยู่

11. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความเกี่ยวข้องกับระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงานในสถานศึกษานั้น ๆ ทั้งสองฝ่ายทำงานร่วมกันอย่างฉันท์มิตร ไม่มีข้อขัดแย้งหรือแยกเป็นกลุ่ม ๆ

12. นโยบายและการบริหาร หมายถึง แผนงานและการดำเนินการที่เจ้าหน้าที่สังกัดอยู่ว่ามีแผนงานที่แน่นอน การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเป็นที่พอใจของคณะเจ้าหน้าที่ของศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัด

13. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อม เช่น อาคารสถานที่ทำงาน ห้องพักเจ้าหน้าที่ อาคารเรียน ห้องเรียน มีความสะดวกสบาย และคล่องตัวในการปฏิบัติภารกิจ

14. ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความปราศจากภัยต่าง ๆ ระหว่างปฏิบัติหน้าที่

15. ความมั่นคงในชีวิตราชการ หมายถึง ความยั่งยืนของตำแหน่งงานที่ทำ ทัศนคติและความนิยมของประชาชนที่มีต่อศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดนั้น ๆ

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงสภาพของความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัด
2. เพื่อ เป็นประโยชน์ต่อการบริหารศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดในอันที่จะได้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียนให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น
3. เพื่อ เป็นข้อมูลในการสร้างหลักสูตรการอบรมเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดต่อไป