

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้

เพื่อให้เห็นถึงความเป็นมา แนวคิด หลักการของการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด" ในบทนี้ จึงได้รวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนิเทศการศึกษาและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนิเทศการศึกษาและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งของไทยและของต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำมาใช้ประกอบการสร้างแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ความหมายของการนิเทศการศึกษา

ความหมายของการนิเทศการศึกษาได้นักการศึกษาได้ให้คำจำกัดความไว้หลายคนด้วยกัน แต่ละคนให้ความหมายไว้สอดคล้องกันคือ "การนิเทศการศึกษาคือ บริการที่เกี่ยวข้องกับการสอนและปรับปรุงการสอนให้ดีขึ้น" ¹ "การนิเทศการศึกษาคือ บริการของผู้ชำนาญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการเรียน เพื่อส่งเสริมความเจริญเติบโตของนักเรียน" ² "การนิเทศการศึกษาคือกิจกรรมที่จัด

¹ Harold P. Adams and Frank G. Dickey, Basic Principles of Supervision (New York : American Book Company, 1953), p. 5.

² A.S.Barr, William H. Burton and Leo J. Bruckner, Supervision (New York : Appleton Century Crofts, Inc., 1947), p. 11.

บริการ เพื่อช่วยให้ครูได้ทำงานดีขึ้น³ ส่วนบริกส์และจาสท์แมน⁴ (Briggs and Justman) กล่าวว่า "การนิเทศการศึกษาหมายถึงการประสานงานของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเพื่อกระตุ้น ให้กำลังใจ และชี้ทางให้ครูได้เจริญงอกงามในอาชีพ นอกจากนี้ กูด⁵ (Good) ได้ให้ความหมายไว้ว่า "การนิเทศการศึกษา คือความพยายามทุกอย่างของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อให้การแนะนำครู หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาให้รู้จักปรับปรุงการ เรียนการสอน ช่วยให้เกิดความงอกงามในอาชีพครู พัฒนาตัวครู ช่วยเลือกและปรับปรุงวัตถุประสงค์ของการศึกษา ช่วยเลือก และปรับปรุงเนื้อหาวิชา วิธีสอน ตลอดจนการประเมินผลการสอน" นอกจากนี้ บริกส์และจาสท์แมน (Briggs and Justman) ได้แบ่งการนิเทศการศึกษา เป็น 4 อย่างคือ นิเทศเพื่อแก้ปัญหา (Corrective Supervision) นิเทศเพื่อป้องกัน (Preventive Supervision) นิเทศเพื่อก่อ (Constructive Supervision) นิเทศเพื่อสร้างสรรค์ (Creative Supervision)

จาก ความหมายที่นักการศึกษาได้ให้ไว้ข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การนิเทศการศึกษา หมายถึงกิจกรรม ทุกอย่างที่เจ้าหน้าที่การศึกษาบริการให้กับครู เพื่อให้ครูรู้จักปรับปรุงกระบวนการ เรียนการสอนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือปัญหาการศึกษาที่ได้ กำหนดไว้

³ Kimball Wiles, Supervision for Better Schools (Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, Inc., 1967), p. 10.

⁴ Tomas H. Briggs and Joseph Justman, Improving Instruction Through Supervision (New York : Macmillan, 1952), p. 4.

⁵ Carter V. Good, Dictionary of Education (New York : McGraw-Hill Book Company, 1973), p. 539.

⁶ Briggs and Justman, op.cit., pp. 23 - 27.

ความมุ่งหมายของการนิเทศการศึกษา

นักการศึกษาหลายคนได้กล่าวถึงความมุ่งหมายของการนิเทศการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

บริกส์และจาสต์แมน⁷ (Briggs and Justman) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการนิเทศการศึกษาไว้ว่า

1. เพื่อช่วยให้ครูเข้าใจเป้าหมายที่แท้จริงของการศึกษาทุกระดับตั้งแต่ระดับชาติจนถึงระดับการสอนในห้องเรียน
 2. เพื่อช่วยให้ครูมองเห็นปัญหาและความต้องการของเด็ก
 3. เพื่อช่วยสร้างความเป็นผู้นำให้กับครู
 4. เพื่อช่วยให้ครูมีขวัญดี มีความอบอุ่นใจในการปฏิบัติงาน
 5. เพื่อช่วยพัฒนาความสามารถในการสอนให้กับครู
 6. เพื่อช่วยให้ครูได้ปฏิบัติงานตามความถนัดและความสนใจ
 7. เพื่อช่วยปฐมนิเทศครูใหม่
 8. เพื่อช่วยให้ครูรู้จักประเมินผลงานของตนเองและผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน
 9. เพื่อช่วยให้ครูรู้จักวินิจฉัยความยุ่งยากในการเรียนของนักเรียน และวางแผนเพื่อช่วยเหลือต่อไป
 10. เพื่อช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน
 11. เพื่อช่วยในชุมชนเข้าใจปัญหาของโรงเรียนและปัญหาของนักเรียน
 12. เพื่อช่วยป้องกันครูไถพนจากการเรียกร้องโดยปราศจากเหตุผลจากชุมชน
- นอกจากนั้นบริกส์และจาสต์แมนยังกล่าวต่อไปว่า จุดมุ่งหมายของการนิเทศการศึกษา 12 ข้อนั้นอาจจะสรุปได้เป็น 4 ข้อใหญ่ คือ "สร้างความเป็นผู้นำให้กับครู ปรับปรุง

⁷ Briggs and Justman, op.cit., pp. 5-20.

การสอน ช่วยให้ครูได้เจริญงอกงามทางด้านอาชีพครู และช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียน ครู และชุมชน"⁸

อาดัมและดิกกี⁹ (Adame and Dickey) ได้กล่าวถึงหลักและจุดมุ่งหมายของการนิเทศการศึกษาไว้ว่า

1. เพื่อช่วยให้ครูค้นหาและรู้วิธีทำงานด้วยตนเอง
2. เพื่อช่วยให้ครูรู้จักแยกแยะ วิเคราะห์ปัญหาของตนเอง โดยช่วยให้ครูรู้ว่าอะไรที่เป็นปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และหาวิธีแก้ปัญหาเหล่านั้นได้อย่างไร
3. เพื่อช่วยให้ครูรู้สึกมั่นคงในอาชีพ
4. เพื่อช่วยให้ครูคุ้นเคยกับแหล่งวิทยาการและสามารถนำไปใช้ในการเรียนการสอนได้

5. ช่วยเผยแพร่ให้ชุมชนเข้าใจถึงแผนการศึกษาของโรงเรียนและให้การสนับสนุนโรงเรียน

6. ช่วยให้ครูเข้าใจถึงปรัชญาและความต้องการทางการศึกษา

บริกส์และจาสต์แมน¹⁰ (Briggs and Justman) ได้กล่าวถึงหลักการนิเทศการศึกษาไว้ว่า

ก. สิ่งที่ไม่ควรนำไปใช้ในการนิเทศคือ

1. ใช้อำนาจในการนิเทศ
2. การนิเทศที่ยึดเอาอำนาจ ตำแหน่ง หรือคุณลักษณะของตนเป็นใหญ่ ไม่ได้มาจากความต้องการของครู
3. การนิเทศที่แยกออกจากเป้าหมายของการศึกษา
4. การนิเทศที่ยึดกฎ ระเบียบ หรือรายละเอียดของเนื้อหาวิชาเกินไป

⁸ Briggs and Justman, op.cit., pp. 31-38.

⁹ Adame and Dickey, op.cit., pp. 22-31.

¹⁰ Briggs and Justman, op.cit., pp. 126-142.



5. การนิเทศที่นึกถึงแต่ปัจจุบันไม่ได้นึกถึงอนาคต
6. การนิเทศที่ใจคำพูดเห็นแบบแผน
7. การนิเทศที่หวังผลทันทีทันใด

ข. หลักที่ควรนำไปใช้ในการนิเทศการศึกษา คือ

1. การนิเทศที่เป็นการสร้างสรรค์
2. การนิเทศควรใช้หลักประชาธิปไตย
3. การนิเทศควรอาศัยพลังของกลุ่มมากกว่าความสามารถของศึกษานิเทศก์เอง
4. การนิเทศควรยึดงานมากกว่าความสัมพันธ์ส่วนตัว
5. การนิเทศควรให้นักเรียนบรรลุเป้าหมายของการศึกษาที่ทุกคนเห็นชอบแล้ว
6. การนิเทศการศึกษาคควรส่งเสริมความเจริญของงานด้วยการพัฒนาจุดเด่นหรือความสามารถพิเศษของครู
7. การนิเทศการศึกษาคควรคำนึงถึงสวัสดิภาพของครูและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน
8. การนิเทศการศึกษาคควรเริ่มจากสภาพการหรือการปฏิบัติที่เป็นอยู่
9. การนิเทศการศึกษาคควรคอยทำคอยไปแต่ให้ตนเอง
10. การนิเทศการศึกษาคควรดัดแปลงให้เหมาะสมกับความสามารถและทัศนคติของครู
11. การนิเทศการศึกษาคควรเริ่มจากง่ายและไม่มีพิธีรีตองมาก
12. การนิเทศการศึกษาคควรใช้เครื่องมือและกลวิธีง่าย ๆ
13. การนิเทศการศึกษาคควรประเมินผลเป็นประจำ
14. การนิเทศการศึกษาคควรเป็นปรนัยมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนและสามารถประเมินผลได้

จากที่นักการศึกษาได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการนิเทศการศึกษา จึงพอจะสรุปได้ว่า การนิเทศการศึกษามีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงการเรียนการสอนให้บรรลุตามปรัชญาและเป้าหมายของการศึกษาหรือเพื่อพัฒนาพัฒนาอาชีพครู

ความหมายของศึกษานิเทศก์

คำว่า "ศึกษานิเทศก์" ได้มีนักการศึกษาให้ความหมายไว้หลายคนด้วยกัน และมีความเห็นสอดคล้องกัน เป็นส่วนใหญ่คือ "ศึกษานิเทศก์ คือบุคคลที่มีความรู้ในด้านการเรียนการสอนซึ่งรับผิดชอบในเรื่องปรับปรุง ส่งเสริมการเรียนการสอน"¹¹ "ศึกษานิเทศก์ คือผู้นำที่จะต้องมีคุณสมบัติ 2 ประการคือ แก่เข้าใจจุดมุ่งหมายของการศึกษา และวิชาต่าง ๆ ก็จะต้องมีความสามารถในการที่จะช่วยให้ครูมองเห็น รับรู้ และสามารถปฏิบัติตามจุดมุ่งหมายนั้นได้"¹² "ศึกษานิเทศก์ คือบุคคลที่ทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ"¹³ "ศึกษานิเทศก์คือผู้มีบทบาท 3 อย่าง คือ 1. ให้การสนับสนุน 2. ให้การช่วยเหลือ และมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการเรียนการสอน"¹⁴ "ศึกษานิเทศก์ คือผู้นำทางการศึกษาที่จะต้องปฏิบัติงานร่วมกับครู ภาวะผู้นำจะทำให้ครูยอมรับจุดมุ่งหมายและให้ความร่วมมือในการนิเทศการศึกษา"¹⁵

¹¹ Good, op.cit., p.574.

¹² William H. Lucio and John D. McNeill, Supervision : A Synthesis of Thought and Action (New York : McGraw-Hill Book Company, Inc., 1962), p. 46.

¹³ Adams and Dickey, op.cit., p. 4.

¹⁴ Wiles, op.cit., p. 10.

¹⁵ Briggs and Justman, op.cit., p. 44.

"ศึกษานิเทศก์คือ ผู้ให้บริการแก่ครูในด้านการเรียนการสอน"¹⁶ "ศึกษานิเทศก์คือ บุคคลที่ให้บริการนิเทศ ซึ่งอาจจะเป็นหัวหน้าสำนักงาน ครูใหญ่ ผู้ช่วยครูใหญ่ หรือ ผู้ประสานงาน ถ้าบุคคลเหล่านี้สามารถให้การนิเทศได้ก็จัดว่าเป็นศึกษานิเทศก์"¹⁷

คำจำกัดความของศึกษานิเทศก์ที่โลกกล่าวมาแล้วนั้น จึงสรุปได้ว่า ศึกษานิเทศก์ หมายถึงผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกับครู มีบทบาทเป็นผู้ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ บริการและมี สว่นรวมในการปรับปรุงหรือส่งเสริมการเรียนการสอน

ภาระหน้าที่หรือความรับผิดชอบของศึกษานิเทศก์

โดยมีนักการศึกษากล่าวถึงภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของศึกษานิเทศก์ไว้ดังต่อไปนี้

แฮร์ริส¹⁸ (Harris) โลกกล่าวถึงภาระกิจของการนิเทศการศึกษาหรือของศึกษานิเทศก์ซึ่งมี 10 ประการ คือ

1. การพัฒนาหลักสูตร
2. จัดทำโครงการสอนเพื่อนำหลักสูตรไปใช้ จัดแบ่งกลุ่มนักเรียน และ
การวางแผนการสอน
3. ให้ครูได้ทำการสอนตรงตามความรู้ความสามารถ
4. อำนวยความสะดวกให้แก่ครูในเรื่องการสอน
5. จัดวัสดุการเรียนการสอนโดยเลือกแยกแยะ เพื่ออำนวยความสะดวกให้

¹⁶ John A. Bartky, Supervision as Human Relation (Boston : D.C. Heath and Company, 1953), p. 35.

¹⁷ Ross L. Neagley and N. Dean Evans, Handbook for Effective Supervision of Instruction (Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, Inc., 1964), p. 18.

¹⁸ Ben M. Harris, Supervisory Behavior in Education (Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, Inc., 1975), pp. 11-12.

ให้แกครู เพื่อให้การสอนมีประสิทธิภาพ

6. ฝึกอบรมครูประจำการ เพื่อส่งเสริมให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลกว่าเดิม

7. จัดปฐมนิเทศครูใหม่ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

8. ให้บริการพิเศษทางคานอื่น ๆ ที่มีส่วนสัมพันธ์กับการเรียนการสอน

9. ประชาสัมพันธ์เพื่อใหม่หาชนหรือชุมชนมีความเข้าใจทางคานการเรียน

การสอน

10. ประเมินผลการเรียนการสอน

วันที่ 19 (Gwynn) ได้กล่าวว่า คีศึกษานิตเทศกจะตองปฏิบัติภารกิจ

ต่อไปนี้

1. ช่วยเหลือครูหรือครูใหญ่ให้เขาใจนักเรียนคี่ขึ้น

2. ช่วยให้ครูได้ปรับปรุงตนเองและเขารวมมือกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในโรงเรียน

3. ช่วยเหลือครูให้ทำและใช่อุปกรณาการสอน

4. ช่วยเหลือครูปรับปรุงการสอน

5. ช่วยสร้างควมชำนาญพิเศษให้กับครูในโรงเรียน

6. ช่วยให้ครูได้ใช้วิธีการประเมินผลการเรียนโดยวิธีที่คี่ที่สุด

7. กระตุ้นให้ครูปรับปรุงโครงการงาน และความก้าวหน้าของตนเอง

8. กระตุ้นให้ครูร่วมกันปรับปรุงหลักสูตรและถือปฏิบัติตามหลักสูตร

คีศึกษานิตเทศกเป็นผูประสานงานและคอยให้บริการแกครู

9. ช่วยเหลือให้ครูพบผลสำเร็จและมีความมั่นคงในอาชีพและในชุมชน

¹⁹ J. Minor Gwynn, Theory and Practice of Supervision (New York : Dodd, Mead and Company, Inc., 1961), pp. 28 - 31.

10. ศึกษานิเทศก์จะต้องรู้จักมักคุ้นกับผู้บริหารโรงเรียน ครู นักเรียน และ
ชุมชน เพื่อการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าของโรงเรียน
นอกจากนั้นวินน์²⁰ (Gwynn) ยังได้กล่าวถึงความรับผิดชอบของศึกษานิเทศก์ไว้ว่า

1. รับผิดชอบให้ครูช่วยเหลือตัวเองได้
2. รับผิดชอบในการประสานงานและอำนวยความสะดวกและบริการทางคาน
การสอนให้แก่ครู

3. รับผิดชอบในฐานะเป็นผู้รู้ โดยให้คำแนะนำแก่ฝ่ายบริหารและหน่วยงาน
พิเศษอื่น ๆ เพื่อฝึกอบรมครู

ลูเซียและแมคเนล²¹ (Lucio and McNeil) กล่าววว่า
ศึกษานิเทศก์จะต้องมีหน้าที่ 6 อย่างคือ

1. การวางแผน ช่วยกำหนดนโยบายขอบเขตของการทำงาน หรือวาง
โครงการปฏิบัติงานทางการศึกษา
2. การบริหาร ช่วยผู้บริหารตัดสินใจ ประสานงาน และร่วมปฏิบัติงานกับผู้อื่น
3. การนิเทศ เพื่อช่วยปรับปรุงคุณภาพของการศึกษา
4. การพัฒนาหลักสูตร โดยมีส่วนร่วมในการกำหนดจุดมุ่งหมาย เลือกลงและ
แนะนำประสบการณ์ การสอน รวมทั้งอุปกรณ์การสอนที่เหมาะสม
5. การสาธิตการสอน
6. การวิจัย โดยการสำรวจ ทดลอง ศึกษาคนควาเกี่ยวกับการเรียนการสอน

²⁰ Ibid., p. 27.

²¹ Lucio and Mcneil, op.cit., p. 24.

วายนี 22 (Wiles) ไท้กล่าวถึงหน้าที่ของศึกษานิเทศก์ไว้ว่า จะต้องช่วยไ้ครูปฏิบัติงานเต็มตามความสามารถของครู และวายนีไ้กล่าววว่า ศึกษานิเทศก์จะต้องมีทักษะ 5 อย่าง คือ (1) ทักษะในการ เป็นผู้นำ (2) ทักษะในคานมนุษย์สัมพันธ์ (3) ทักษะทางคานกระบวนการหมู่พวก (4) ทักษะทางคานการบริหารบุคคล (5) ทักษะในการประเมินผล²²

บารท์กี 24 (Bartky) กล่าววว่า หน้าที่ของศึกษานิเทศก์คือ กำหนด วัตถุประสงค์ของการศึกษา พัฒนาหลักสูตร นิเทศแนะนำครูหรือกระตุ้นครู และประเมินผล การศึกษา

สเวียร์นิงเกน 25 (Swearingen) ไ้กล่าววว่าหน้าที่สำคัญและเป็น ภารกิจที่ศึกษานิเทศก์จะต้องปฏิบัติมี 8 ประการคือ

1. มีหน้าที่ในการประสานงานกับบุคคลในโรงเรียนและชุมชน
2. ส่งเสริมการ เป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยไ้กับชุมชนและโรงเรียน
3. ขยายประ สบการณ์ของการ เรียนรู้ไ้กว้างขวางออกไป
4. ช่วยระ ะตุ้นไ้ครู เกิดความคิดริ เริ่มสร้างสรรค
5. อำนวยความสะดวกในการประเมินผลและปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

ประเมินผล

²² Wiles, op.cit., p. 11.

²³ Wiles, op.cit., p. 18.

²⁴ Bartky, op.cit., p. 35.

²⁵ Mildred E. Swearingen, Supervision of Instruction : Foundations and Dimensions (Boston : Allyn and Bacon, Inc., 1962), pp. 42 - 78.

6. วิเคราะห์สภาพการณ์ของการ เรียนการสอน
7. ช่วยพัฒนาอาชีพครูให้มีความก้าวหน้า
8. ช่วยให้เกิดการประสานสัมพันธ์ (integration) ในเรื่อง

จุดมุ่งหมายของการศึกษา สามารถให้ครูหรือคณะครูมองเห็นค่านิยมและเข้าใจจุดมุ่งหมายดังกล่าว

กรมสามัญศึกษาได้กำหนดหน้าที่ของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัดไว้ว่า²⁶ ศึกษานิเทศก์เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ทางวิชาการของจังหวัดเกี่ยวกับประถมศึกษา มีหน้าที่ตรวจโรงเรียนในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายและดำเนินงานทางวิชาการดังต่อไปนี้

1. นิเทศการศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาและโรงเรียนประถมศึกษาอื่น ๆ ในจังหวัด
2. ควบคุมและส่งเสริมมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา
3. จัดประชุมอบรมครูในระดับจังหวัด และให้ความช่วยเหลือในการประชุมครูระดับอำเภอ ระดับกลุ่มโรงเรียน ระดับโรงเรียน และให้ความช่วยเหลือตามคำขอ
4. ผลิตรายชื่อและเผยแพร่ เอกสารที่จำเป็นภายในจังหวัด
5. ประเมินผลการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัด
6. ศึกษาคนควาทดลองวิจัยการปฏิบัติงานทางวิชาการในระดับจังหวัด
7. จัดทำและปรับปรุงโครงการสอนของจังหวัด

จากหน้าที่และความรับผิดชอบของศึกษานิเทศก์ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้มีความสอดคล้องกัน เพราะต่างก็เน้นเพื่อปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล ศึกษานิเทศก์อยู่ในฐานะผู้นำ เป็นที่ปรึกษา เป็นผู้ประสานงานงาน เป็นผู้ประเมินผลการศึกษา และเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ทางวิชาการ หน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้กล่าว

²⁶ หน่วยงานศึกษานิเทศก์, กรมสามัญศึกษา. บันทึกการนิเทศ 2514

(พระนคร : กรมสามัญศึกษา, 2514), หน้า 25.

มานั้นอยู่ในขอบข่ายที่จะทำการวิจัยครั้งนี้ โดยสรุปเอาแนวความคิดเพื่อสร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัดต่อไป

ความหมายของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ✓

ก่อนอื่นจะกล่าวถึงความหมายของคำว่า "งาน" (Job) เสียก่อน คำว่างาน "งาน" ได้มีบุคคลหลายคนให้ความหมายไว้ดังนี้ "งาน หมายถึงภาระกิจ (Task) ที่จะต้องปฏิบัติโดยอาศัยทักษะและความรู้"²⁷ "งาน หมายถึง กลุ่มของงานย่อย (Works) ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบและสภาพการปฏิบัติงานเหมือนกัน และถ้าบุคคลหลายคนปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน (similar work) ก็กล่าวได้ว่าเขาทำงานชนิดเดียวกัน"²⁸ "งาน หมายถึงการรวมเอาภาระกิจ หน้าที่และความรับผิดชอบทั้งหมดเข้ามาไว้ โดยปกติจะให้คนใดคนหนึ่งหรือหลายคนร่วมกันปฏิบัติก็ได้ งานหนึ่ง ๆ จะมีตำแหน่งหลายตำแหน่งก็ได้ งานเป็นเรื่องของส่วนรวมไม่ใช่เรื่องส่วนตัว (impersonal) แต่ตำแหน่งเป็นเรื่องส่วนตัว"²⁹ "งาน หมายถึง กลุ่มของตำแหน่ง (Positions) ซึ่งจะต้องมีหน้าที่ ทักษะ ความรู้และความรับผิดชอบเหมือนกัน"³⁰

จากความหมายของคำวางานดังกล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่า "งาน หมายถึงการรวมเอาภาระกิจต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ ความรับผิดชอบ และจำต้องใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถเหมือนกัน ในงานหนึ่ง ๆ ถ้ามีภาระกิจมากก็อาจจะมีบุคคลหลาย

²⁷ Good, op.cit., p. 7.

²⁸ Michael J. Jucius, Personel Management (Illincis : Richard D. Irwin, Inc., 1971), p. 100.

²⁹ Dale Yoder, Personel Principles and Policies (Tokyo : Maruzen Company, Ltd., 1959), p. 197.

³⁰ Loc.cit.

คนเข้ามาช่วยปฏิบัติงาน หรืออาจจะมีตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อร่วมกันปฏิบัติงานนั้น ดังนั้น การนิเทศการศึกษาก็จึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีภาระกิจหน้าที่และความรับผิดชอบกว้างขวาง เป็นงานที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถ และจะต้องใช้บุคคลหลายคนเข้ารวม ปฏิบัติงาน บุคคลเหล่านี้เรียกว่า "ศึกษานิเทศก์"

ความหมายของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ใ้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้ "ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตาม ความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ"³¹ "ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก ที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์"³² บลัม³³ (Blum) โ้กกล่าวว่า เรามักจะใช้คำว่าทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (employee attitude) ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) และขวัญ (morale) มีความสัมพันธ์กัน และได้ให้ทัศนะว่าทั้งสามคำนี้มีความหมายไม่เหมือนกัน โดยให้เหตุผลว่า ทัศนคติก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานก่อให้เกิด ขวัญ และได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน แต่ฟรูน³⁴ (Vroon) ให้ทัศนะว่า ทัศนคติต่องานกับความพอใจในงานทั้งสองคำนี้สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทัศนคติ

³¹ Benjamin B. Wolman, Dictionary of Behavioral Science (Van Nostrand : Reinhold Company, 1973), p. 384.

³² Harvey Wallerstein, A Dictionary of Psychology (Maryland : Penguin Books, Inc., 1971), p. 256.

³³ Van H. Gilmer, Industrial Psychology (Tokyo : Kogakusha Company, Ltd., 1966), p. 255.

³⁴ V.H. Vroon, Work and Motivation (New York : John Wiley and Sons, Inc., 1964), p. 99.

ที่มีทั้งทางบวกและทางลบ ทางบวกก็คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนทางลบก็คือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทิฟฟินและแมคคอร์นิก 35 (Tiffin and McCormick) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องกับอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentives) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ นอกจากนั้นเซเลสและสตราส 36 (Sayles and Strauss) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะมีขึ้นต่อเมื่องานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ 3 อย่าง คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกายและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย (physical and security needs)
2. ความต้องการทางด้านสังคม เช่น ต้องการใหญ่ผู้นยอมรับ ยกย่อง และนับถือ
3. ความต้องการของแต่ละบุคคล (egoistic needs) เช่น ต้องการมีอิสระในการปฏิบัติงาน ต้องการความสำเร็จในงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บุคคลต่าง ๆ ได้ให้ทัศนะไว้นั้นส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นสอดคล้องกันจะขัดแย้งกันบ้าง เพียงบางส่วนเท่านั้น จึงพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคล เมื่อเขาได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ดังนั้น

35 Joseph Tiffin and Ernest J. McCormick, Industrial Psychology (Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, Inc., 1965), p. 349.

36 Leonard R. Sayles and George Strauss, Human Behavior in Organizations (Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, Inc., 1960), p. 7.

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจและไม่พึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะตรงกันข้าม เพราะคำทั้งสองคำนี้ใช้กับบุคคลสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความพอใจมากที่สุด กับกลุ่มที่มีความพอใจน้อยที่สุด

ดังนั้นคำว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) ก็จะมีหมายถึงความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีทัศนคติที่ดีต่องาน และงานนั้น สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าการปฏิบัติงานนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้แล้ว ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น (Job dissatisfaction) แต่อย่างไรก็ตาม โดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วอยากที่จะปฏิบัติงาน มีผลสัมฤทธิ์ในงาน ต้องการให้ผู้อื่น ยกย่อง สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่เมื่อเขาปฏิบัติงานในองค์กรใดแล้ว สภาพแวดล้อมต่าง ๆ อาจจะทำให้เขาปฏิบัติงานพอใจหรือไม่พอใจในงานนั้นได้ สเตราส์และเซเลส³⁷ (Strauss and Bayles) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกชอบและมีความประสงค์ที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมายของ องค์กรมากที่สุด การจะเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอาจจะ เนื่องมาจากองค์ประกอบหลายประการ คือ ลักษณะงานที่ จัดวิธีการที่ มีผลประโยชน์ จากการปฏิบัติงาน มีความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน

สิ่งจูงใจและองค์ประกอบที่ทำให้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจ

ได้มีทฤษฎีกล่าวถึงสิ่งจูงใจและองค์ประกอบที่ทำให้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.

³⁷ George Strauss and Leonard R. Bayles, Personel : The Human Problem of Management (Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, Inc., 1960), pp. 119 - 121.

เฮอร์สและบลันชาร์ด³⁸ (Hersey and Blanchard) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลายโดยแบ่ง ลำดับชั้นของความต้องการไว้ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตจะดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการนี้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ
 2. ต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งเป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองภัยต่าง ๆ ได้แก่ อุบัติเหตุ อาชญากรรม โรคร้ายไข้เจ็บ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ และความมั่นคงในการทำงาน
 3. ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือของกลุ่ม ต้องการการยอมรับจากเพื่อน
 4. ต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) เป็นความอยากเด่น ต้องการเกียรติภูมิและอำนาจ
 5. ต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด นึกต้องการอะไรก็อยากจะได้ดังใจนึก
- ความต้องการทั้ง 5 ประการดังกล่าวมานั้นเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในลำดับชั้นต่อไปก็ขึ้นมาแทนที่ เป็นความต้องการใหม่

³⁸ Paul Hersey and Kenneth H. Blanchard, Management of organizational Behavior (Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, Inc., 1972) pp. 23 - 34.

สมพงศ์ เกษมสิน³⁹ ได้กล่าวว่ความต้องการของมนุษย์นั้นแบ่งได้เป็นพวกใหญ่ ๆ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค
2. ความต้องการทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย การได้รับการยกย่องนับถือ (Recognition) ต้องการ เขาหมู่ เขาพวกหรือให้สังคมยอมรับ (Belonging) และต้องการโอกาสก้าวหน้า (Opportunity)

ความต้องการดังที่กล่าวมานี้เป็นสิ่งจูงใจใหม่มนุษย์ประพฤติปฏิบัติหรือแสดงออกสิ่งจูงใจนั้นอาจจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลนั้น ดังนั้นในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตน

กิบสันและฮัน⁴⁰ (Gibson and Hunt) ได้กล่าวถึงอาร์กิริส (Argyris) ผู้ซึ่งได้ศึกษาความต้องการของคนงานจำนวน 400 คน พบว่าคนงานมีความต้องการ คือ

1. ต้องการรับผิดชอบงานโดยตนเอง
2. ต้องการที่จะได้รับคำแนะนำ
3. ต้องการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมหรือตำแหน่งงาน
4. ต้องการปฏิบัติงานอย่างอิสระ
5. ต้องการความมั่นคง และความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่ามนุษย์ทุกคนย่อมมีความต้องการซึ่งอาจจะเป็นความต้องการทางด้านร่างกายหรือความต้องการทางด้านจิตใจ ผู้บริหารที่จะต้องใช้

³⁹ สมพงศ์ เกษมสิน, การบริหารบุคคลแผนใหม่ (กรุงเทพฯ : ไทวันวัฒนาพานิช, 2516), หน้า 415 - 416.

⁴⁰ R. Oliver Gibson and Harold C. Hunt, The School Personnel Administration (Boston : Houghton Mifflin Company, 1965), p. 259.

ความต้องการของมนุษย์เป็นหลักในการจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงาน และสิ่งจูงใจนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานได้

✓ สมพงศ์ เกษมสิน ⁴¹ ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ (incentives) ที่กระตุ้นให้คนอยากปฏิบัติงานแยกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ซึ่งสามารถให้การจูงใจทางตรงและทางอ้อมได้ การจูงใจทางตรงได้แก่เงินเดือนหรือค่าจ้าง การจูงใจทางอ้อมได้แก่บำนาญ การศึกษาพยาบาล และผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ
2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน ซึ่งเป็นความต้องการทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การยกย่องชมเชย ได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ และความมั่นคงของงาน

✓ บาร์นาร์ด ⁴² (Barnard) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีหลายประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน
2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาส (nonmaterial opportunity) มีโอกาสที่จะมีอำนาจ มีชื่อเสียง หรือได้รับตำแหน่งดี ๆ
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพวัสดุอุปกรณ์ (desirable physical conditions) เพื่อให้สภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น
4. จูงใจให้บุคคลมีความภูมิใจในงาน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ซื่อสัตย์ ต่อองค์กร โดยให้ผู้บริหารปฏิบัติงานได้รับสวัสดิการอย่างเพียงพอ

⁴¹ สมพงศ์ เกษมสิน, สารานุกรมการบริหาร (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2517) หน้า 75 - 76 .

⁴² Chester I. Barnard, The Functions of the Executive (Massachusetts : Harvard University Press, 1968), pp. 142 - 149.



5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศอันดีมิตรภายในหน่วยงาน
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน
7. จูงใจโดยให้โอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน
8. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการสื่อสาร (Communication) โดยจัดให้มีความคล่องตัว

ซาเลซนิคและคณะ⁴³ (Zalesnik and others) ได้กล่าวถึง
ทฤษฎีการให้รางวัลเพื่อจูงใจให้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานโดยจำแนกทฤษฎี
การให้รางวัลออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. รางวัลภายนอก (External rewards) ได้แก่ค่าจ้าง เงินเดือน
ความมั่นคงปลอดภัยในงาน สถานภาพของงาน งานที่น่าสนใจ การจัดองค์การและการ
จัดการ สภาพของการปฏิบัติงาน และนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน
 2. รางวัลภายใน (Internal rewards) เป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงาน
ได้รับมาจากกลุ่มผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ได้แก่ความเป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์
การยกย่องชมเชย และการได้รับเกียรติภูมิ
- สมพงศ์ เกษมสิน⁴⁴ ได้กล่าวถึงเทคนิคในการจูงใจให้บุคลากรพอใจใน
การปฏิบัติงานโดยแยกออกเป็น 2 กรณี คือ

⁴³ Zalesnik and others, The Motivation, Productivity and Satisfaction of Workers (Boston : Harvard University Press, 1958), pp. 323 - 324.

⁴⁴ สมพงศ์ เกษมสิน, การบริหารงานบุคคลแผนใหม่ เรื่องเดิม
หน้า 426 - 428

1. จูงใจโดยเทคนิคการบริหาร ซึ่งได้แก่การวางแผน จัดแบ่งงานใน
ในองค์การให้แน่นอน มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ
กำหนดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนให้เป็นธรรม สร้างความก้าวหน้าในงาน และสร้าง
ผู้นำให้เหมาะสมกับลักษณะงาน

2. สิ่งจูงใจทางด้านสวัสดิการ เช่น บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล
การสหกรณ์การ ที่พักอาศัย ฯ

นอกจากนั้น วิทยุ สาร 45 ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่เขาได้รับ วิธีให้ผลประโยชน์แก่บุคลากรนั้น เรียกว่า
"วิธีให้อามิส" ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 8 ประเภทคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุได้แก่เงิน สิ่งของ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส
3. สภาพทางกายภาพอันพึงปรารถนา
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ
5. แรงดึงดูดทางสังคม
6. ปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับนิสัยและทัศนคติของบุคคลนั้น

กิลเมอร์ 46 (Gilmer) เป็นอีกผู้หนึ่งที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานโดยกล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน
(job content) และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (job context)
สำหรับความพึงพอใจในลักษณะงานนั้นได้แก่

1. รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน

⁴⁵ วิทยุ สาร การบริหารบุคคล (กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช,
2517), หน้า 273 - 278.

⁴⁶ Gilmer, *op.cit.*, p.254.

2. รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง
3. ลักษณะงาน
4. รู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

สำหรับสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานนั้น มักจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจ ซึ่งได้แก่

1. การปกครองบังคับบัญชา
2. นโยบายของหน่วยงาน
3. วิธีปฏิบัติงาน

กิบสันแลฮันท์⁴⁷ (Gibson and Hunt) ได้กล่าวไว้ว่า เซส (Chase)

ได้ทำการศึกษารายละเอียดที่ทำให้ครูพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ ภาวะผู้นำของครูใหญ่ การได้มีส่วนร่วมในการ เตรียมแผนงานหรือทำงานประมาณ การได้มีส่วนร่วมในการ กำหนดนโยบาย การได้มีส่วนร่วมในการสร้างหลักสูตร การเข้าใจจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของการศึกษา การได้รับการยอมรับนับถือ การได้รับการนิเทศ มีชั่วโมงการสอน น้อย และการได้รับเงินตอบแทนสูง

เครช ครัทช์ฟิลด์ และบอลลาเชย์⁴⁸ (Krech, Crutchfield and Ballachey)

ได้กล่าวไว้ในปี พ.ศ. 2484 (ค.ศ. 1951) คาน (Kahn) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบที่ทำให้คนพอใจในการปฏิบัติงานมีอยู่ 4 องค์ประกอบคือ

1. รางวัล ที่เป็นวัตถุเช่นเงินเดือนหรือค่าจ้าง
2. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ น่าสนใจ และมีเกียรติ
3. การจัดหน่วยงานและสภาพการปฏิบัติงาน
4. ความสามารถในการปกครองบังคับบัญชาหรือการควบคุมงาน

⁴⁷ Gibson and Hunt, op.cit., p. 261 - 262.

⁴⁸ David Krech, R.S. Crutchfield and E.L. Ballachey, Individual in Society (Tokyo : Kogakusha Company, Ltd., 1962) pp. 400 - 401.

เฮอริชเบอร์ก⁴⁹ (Herzberg) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเมื่อปี พ.ศ. 2502 (ค.ศ. 1959) โดยทำการวิจัยกับนักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่

1. ผลสัมฤทธิ์ของงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือจากการปฏิบัติงาน
3. ลักษณะงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าของงาน

ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจได้แก่

1. นโยบายขององค์กรและการบริหาร
2. การควบคุมและการปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ต่อมาในปี พ.ศ. 2510 (ค.ศ. 1967) โคมีมีผู้นำทฤษฎีสิ่งจูงใจ - สุขศาสตร์ (The Motivation - Hygiene Theory) ของเฮอริชเบอร์กไปทดสอบอีกครั้งหนึ่งโดยสำรวจจากคนงานประมาณ 8000 คนซึ่งปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมากกว่า 50 งานผลเป็นการยืนยันว่าทฤษฎีสิ่งจูงใจ - สุขศาสตร์ของเฮอริชเบอร์กมีความถูกต้องในสาระสำคัญอยู่มาก⁵⁰

⁴⁹ Federic Herzberg, Work and the Nature of Man (New York : The World Publishing Company, 1967), pp.72 - 74.

⁵⁰ William R.V. Dersal, The Successful Supervisor in Government and Business, แปลโดย จำนวนศ สมประสงค์ (กรุงเทพฯ : อรุณสาครพรว, 2518) หน้า 110 - 111.

วัตินา สุทรสุวรรณ⁵¹ เป็นอีกผู้หนึ่งที่ได้กล่าวถึงมูลเหตุของใจหรือแรงกระตุ้นหรือแรงเสริมที่ทำให้คนพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่พอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นแนวความคิดที่สอดคล้องกับทฤษฎีของเฮอริช เบอริงกิงกล่าวแล้ว และสรุปว่า คนที่เป็นแรงกระตุ้นและแรงเสริมให้คนพอใจในการปฏิบัติงานมี 5 อย่างคือ

1. ความสำเร็จในงานหรือผลงาน
2. องค์กรยอมรับหรือผลงาน
3. งานที่ทำนั้นเอง
4. ความรับผิดชอบ
5. ความเจริญก้าวหน้า

ในคนที่เป็แรงจูงหรือแรงทวนงใหญ่ปฏิบัติงาน เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานใดแก

1. นโยบายขององค์กรและการบริหาร
2. การปกครองบังคับบัญชาบกพร่อง
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง
5. สภาพะในการทำงาน

นอกจากนั้น เบอตัน⁵² (Berton) ได้กล่าวว่ความพึงพอใจในงานของผูบริหารนั้นจะตองประกอบไปดวย

1. งานควรทาทายความสามารถและนาสนใจ

⁵¹ วัตินา สุทรสุวรรณ, บัญชีบัญชี (กรุงเทพฯ : ไทยนคราที่ไทย, ไม่ปรากฏปีพิมพ์), หน้า 334 - 337.

⁵² Levis R. Berton, Supervision and Management (New York : McGraw-Hill Book Company, 1972), p.42.

2. ให้อาตมาตอบอย่างเพียงพอ
3. เป็นตำแหน่งที่มีความมั่นคง
4. เป็นงานที่มีเกียรติ

นอกจากนั้น เบอตันยังกล่าวอีกว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจในงานก็มักจะแสดงออกโดยการขาดงาน การมาทำงานสาย การขบถ การร้องทุกข์ และการลาออกจากการปฏิบัติงาน⁵³

องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจากความคิดเห็นของบุคคลต่าง ๆ ดังกล่าวมาข้างต้นมักจะสอดคล้องกัน จึงพอสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของงาน การได้รับการยอมรับนับถือในผลงานหรือจากการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ขอบข่ายของงานที่รับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การปกครองบังคับบัญชา การควบคุมงานและการนิเทศงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เงินเดือนค่าจ้างและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เกียรติภูมิของงานที่ปฏิบัติ สุขภาพส่วนตัวและชีวิตทางครอบครัว องค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ถ้าหน่วยงานสามารถสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ องค์ประกอบนั้นก็เรียกว่าเป็นตัวกระตุ้นหรือตัวก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfiers) ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์ประกอบใดไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้องค์ประกอบนั้นก็จะเป็นตัวก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยลง หรือเรียกองค์ประกอบนั้นว่า องค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Dissatisfiers)

⁵³ Ibid., p.196.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในต่างประเทศได้มีผู้วิจัยไว้มาก เพราะองค์การต่าง ๆ ใดก็ตามที่ถึงถึงความสำคัญของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การของตน เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนสัมพันธ์กับปริมาณของผลผลิตสำหรับการวิจัยในประเทศไทยนั้นยังมีน้อย ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเสนอต่อไป

✓ ในปี พ.ศ. 2512 (ค.ศ. 1969) เมอร์ริล 54 (Merrill) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูและครูใหญ่ระดับประถมศึกษา จากการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูและครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจในงานสูงได้แก่ การมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้มีคุณธรรม ผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรับผิดชอบ ส่วนองค์ประกอบที่มีความพอใจต่ำได้แก่ นโยบายของการปฏิบัติงาน ลาตอบแทน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้าอำนาจหน้าที่ และการยอมรับนับถือ

✓ ในปี พ.ศ. 2513 (ค.ศ. 1970) ฮาเฟน 55 (Hafen) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของนักสุขภาพ (Health Educators) สิ่งที่น่าสนใจคือ

1. นักสุขภาพพอใจในรายได้น้อยที่สุด แต่มีความพอใจในลักษณะงานมากที่สุด

⁵⁴ Peter p. Merrill, "A Study Concerning the Job Satisfaction of Elementary Teachers and Principals" Dissertation Abstracts in Humanities and Social Sciences (Microfilm October 1971 V.31 No.7), p. 1547 - A.

⁵⁵ Brent Q. Hafen, "Job Satisfaction among Health Education" Dissertation Abstracts in Humanities and Social Sciences (Microfilm February 1971 V.31 No.7), p. 3373 - A.

2. ผลสัมฤทธิ์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด แต่สถานภาพของงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญน้อยที่สุด

1970
 ในปีเดียวกันนี้เอง แฮมเมอร์ 56 (Hammer) ได้ทำการศึกษาความพอใจในงานของครูที่สอนในชั้นพิเศษ (Special class) ในรัฐไอโอวาโดยนำทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กมาใช้ จากการศึกษาพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครูในชั้นพิเศษพอใจในการปฏิบัติงานคือ ความเจริญก้าวหน้าของงาน องค์ประกอบที่ทำให้ไม่พอใจคือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ชีวิตส่วนตัว สถานภาพของงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2. เมื่อพิจารณาตัวแปรต่าง ๆ เช่น ตำแหน่ง เพศ สถานภาพการสมรส เงินเดือนแล้ว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3. ครูที่สอนในชั้นพิเศษพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าครูที่สอนชั้นปกติ

(Regular class)

ในปี พ.ศ. 2513 ประศักดิ์ นีयर 57 ได้ทำการศึกษาสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครูที่สังกัดกรมการฝึกหัดครูทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยใช้องค์ประกอบ 7 อย่างคือ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย และศักดิ์ศรีของอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า

56 Robert E. Hammer, "Job Satisfaction of Special Class Teachers in Iowa : An Application of the Herzberg Two Factor theory", Dissertation Abstracts in Humanities and Social Sciences (Microfilm 1971 V.31 No.7), p. 3373 - A.

57 ประศักดิ์ นีयर "ความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครู" วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2513 (อัคราเนา) หน้า จ.

1. สภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ ความพึงพอใจในอาชีพ และศักดิ์ศรีอยู่ในระดับสูง

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างอาจารย์หญิงชาย อาจารย์ส่วนภูมิภาคกับในส่วนกลาง อาจารย์ตรีกับโท อาจารย์ตรีกับเอก และอาจารย์โท กับอาจารย์เอกปรากฏว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ในปี พ.ศ. 2515 (ค.ศ. 1972) เวเลซ⁵⁸ (Velez) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน ของครูปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐโคลัมเบีย องค์ประกอบภายนอกของงานได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพของงาน การบริหารและการควบคุมงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงานได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน และความเจริญก้าวหน้า จากการ วิจัยครั้งนี้พบว่า

1. ครูปฏิบัติไม่พอใจต่อองค์ประกอบภายนอกของงาน ซึ่งได้แก่ เงินเดือนและ ผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่สำคัญน้อยที่สุดได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน

2. ครูปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย เอกชนมีความพึงพอใจในงานมากกว่าครูปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยของรัฐ

3. ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ชวงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

⁵⁸ Guillermo V. Velez, "A Study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Columbian Universities" Dissertation Abstracts in Humanities and Social Sciences (Microfilm September 1972 V.33 No.3), p. 997 - A.

ในปีเดียวกันนี้เอง (2515) จรุง ฆาสุวรรณ⁵⁹ ได้วิจัยโดยคัดแปลง
 ทฤษฎีแห่งความพึงพอใจในงานของ เฮอริช เบออร์กมา ใช้กับครูอาชีวศึกษาในประเทศไทย
 และใช้ของคปรระกอบที่จูงใจและองคปรระกอบค้ำจุนรวม 14 องคปรระกอบ ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูอาชีวศึกษาที่ได้รับการศึกษาจากต่างประเทศและผู้ที่ได้รับการศึกษา
 ภายในประเทศมีความรู้สึกพอใจในอาชีพไม่แตกต่างกัน

2. องคปรระกอบที่นำมาซึ่งความพอใจและไม่พอใจในการทำงานของครู
 อาชีวศึกษาส่วนใหญ่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับทฤษฎีของ เฮอริช เบออร์กแต่มีข้อที่แตกต่างไป
 จากทฤษฎีของ เฮอริช เบออร์กคือ

2.1 ครูอาชีวศึกษาทั้งพอใจและไม่พอใจในอาชีพมีความรู้สึกต่อความ
 สัมพันธระหวางบุคคลอยู่ในระดับสูง ทั้งที่องคปรระกอบชนิดนี้ เป็นองคปรระกอบค้ำจุนตาม
 ทฤษฎีของ เฮอริช เบออร์ก

2.2 ครูอาชีวศึกษามีความรู้สึกต่อการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับต่ำ

2.3 ครูอาชีวศึกษาไม่พอใจในอาชีพ มีความรู้สึกต่อฐานะทางอาชีพใน
 สายตาของสังคมในระดับต่ำสุด

3. อายุ สถานที่ปฏิบัติราชการ ระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ
 ต่ออาชีพแต่อย่างใด

ในปี พ.ศ. 2516 (ค.ศ. 1974) คาเนเซียน⁶⁰ (Chanesian)
 ได้ทำการวิจัยเรื่องลักษณะของความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานกิจกรรมนักศึกษาใน
 วิทยาลัย จากการวิจัยพบว่า

⁵⁹ จรุง ฆาสุวรรณ, "อาชีพครูอาชีวศึกษา" งานกริชาศิลป์หัตถกรรมนักเรียน
 ครั้งที่ 36 พ.ศ. 2516 (กรุงเทพฯ : ศรุสภา, 2516), หน้า 60 - 70.

⁶⁰ Deborah L. Chanesian, "The Nature of Job Satisfaction
 Among College Student Personnel Workers " Dissertation Abstracts
 in Humanities and Social Sciences, (Microfilm March 1975
 V.35 No.9), p. 5739 - A.

1. ผู้ที่ความพอใจในงานสูงมักจะเป็นผู้ที่มำแหน่งสูง เงินเดือนสูง มีการศึกษาสูง ใ้ได้รับการยอมรับ สถานภาพของงานดี งานมีความก้าวหน้า

2. ความพึงพอใจในงานมีส่วนสัมพันธ์กับ เงิน เดือน

ในปีเดียวกันนี้เอง (พ.ศ.2516 หรือ ค.ศ.1974) จาแมนน์⁶¹ (Jamann) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลที่อยู่ในโครงการ B.S.N. จากการวิจัยพบว่า

1. มีองค์ประกอบ 13 อย่างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ ลักษณะงาน ผลสัมฤทธิ์ของงาน การได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในงาน งานท้าทายความสามารถ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร งานที่รับผิดชอบ เทคนิคในการนิเทศและการควบคุมงาน สถานภาพของงาน ระบบคุณวุฒิ

2. องค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจในงานคือ นโยบายการบริหาร งานส่วนตัวที่บ้าน

3. องค์ประกอบที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ การทำงานเป็นกลุ่ม การเลื่อนตำแหน่ง ผลประโยชน์ที่ได้รับ

4. องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดคือ ลักษณะงาน ผลสัมฤทธิ์ของงาน การมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงของงาน และงานที่ท้าทายความสามารถ

⁶¹ JoAnn B. Jamann, "Job Satisfaction and Dissatisfaction of Nurse Faculty in B.S.N. Programs" Dissertation Abstracts in Humanities and Social Sciences (Microfilm February 1975 V.35 No.8), pp. 4914. - A - 4915. - A.

ในปีเดียวกันนี้เอง (พ.ศ.2516 หรือ ค.ศ.1974) ไดคาเปรีียว 62 (DiCaprio) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในโรงเรียน (school climate) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนมัธยมที่ตั้งอยู่ในเมืองกับนอกเมือง จากการวิจัยพบว่า

1. สัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างบรรยากาศในโรงเรียนกับความพึงพอใจในงานของครูมัธยมในเมืองและนอกเมือง
2. บรรยากาศของโรงเรียนมัธยมที่ตั้งอยู่ในเมืองและนอกเมืองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูมัธยมในเมืองและนอกเมืองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
4. ความพึงพอใจในงานของครูมีความสัมพันธ์กับ อายุ สภาพการสมรส อย่างมีนัยสำคัญ
5. เพศหญิงได้คะแนนจากการทดสอบ เกี่ยวกับบรรยากาศสูงกว่าเพศชาย
6. เมื่อแยกพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ พบว่า สถานภาพทางสังคม นโยบายและการปฏิบัติงานในโรงเรียน การควบคุมงาน ความรู้สึกมั่นคงในงาน ครูในเมืองและนอกเมืองมีความพอใจแตกต่างกัน และมีแนวโน้มว่าครูมัธยมที่อยู่นอกเมืองมีความพอใจในงานมากกว่าครูมัธยมในเมือง
7. บรรยากาศในโรงเรียนทางด้านสัมพันธภาพ (Consideration) ของครูนอกเมืองและในเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
8. บรรยากาศแบบเปิด (openness climate) ของโรงเรียนมัธยมที่ตั้งอยู่ในเมืองกับนอกเมืองสัมพันธ์กับความพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

62 Patrick R. DiCaprio, "A Study of the Relationship of Organizational Climate to Job Satisfaction of Teacher in Selected Rural and Suburban Secondary School" Dissertation Abstracts in Humanities and Social Sciences (Microfilm December 1974, V.35 No.6), p. 3334-A.

✓ และในปีเดียวกันนี้เอง (พ.ศ. 2516 หรือ ค.ศ. 1974) ออนทเจส⁶³ (Ontjes) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของครูใหญ่กับความพึงพอใจในงานของครู จากการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการบริหารของครูใหญ่แบบยึดส่วนงาน (nomothetic) ทำให้ครูมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพฤติกรรมของผู้บริหารที่ยึดสัมพันธ์ภาพส่วนบุคคล (idiographic)

2. พฤติกรรมของครูใหญ่ที่ยึดสายกลาง (transactional) กับแบบยึดงานเป็นหลัก (nomothetic) ทำให้ครูมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

✓ ในปี พ.ศ. 2518 วีระชาติ แก้วไสย⁶⁴ ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของครูจังหวัดเชียงรายโดยนำเอาทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กมาใช้ จากการวิจัยพบว่า

1. ครูส่วนใหญ่มีความพอใจในงาน มีเพียง 16.34 % ที่บอกว่าไม่พอใจในงาน

2. ครูพอใจระดับสูงในเรื่อง ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และความปลอดภัยในงาน

3. ครูมีแนวโน้มไม่พอใจในเรื่อง นโยบายและการบริหาร เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ลักษณะงาน และฐานะอาชีพครูในสายตาของสังคม

⁶³ Jame L. Ontjes, "A Study of the Relationship of Principal Teacher Role Perception and Teacher Job Satisfaction" Dissertation Abstracts in Humanities and Social Sciences. (Microfilm August 1974 V.35 No.2), p. 767 - A.

⁶⁴ วีระชาติ แก้วไสย "องค์ประกอบที่ทำให้พึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของครูจังหวัดเชียงราย" วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2518 (อัคราเนนา) หน้า 62 - 65.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในการปฏิบัติงานทั้งของต่างประเทศและของไทยพอสรุปได้ว่า แม้เป็นการวิจัยที่ครอบคลุมประชากรแตกต่างกันก็จริงแต่ผลของการวิจัยส่วนมากพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนมากจะเป็นรางวัลภายใน (Internal rewards) หรือสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงินอันใดแก่ความรู้สึกสำเร็จในผลงาน การได้รับการยกย่อง ลักษณะงาน และงานนั้นมีโอกาสก้าวหน้า ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจมักจะเป็นรางวัลภายนอก (External rewards) ได้แก่ ค่าจ้างหรือเงินเดือน ความมั่นคงปลอดภัยของงาน สถานภาพของงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การจัดองค์การ และนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน และตัวแปรที่ส่งผลถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ฯ ผลงานวิจัยเหล่านี้ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวในการตั้งความมุ่งหมาย ทั้งสมมุติฐาน การกำหนดองค์ประกอบของการปฏิบัติงาน การสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนการอภิปรายผลของการวิจัย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศึกษานิเทศก์

เมื่อ พ.ศ. 2511 บุรณยก แสงสิริกุล⁶⁵ ได้วิจัยเรื่องการศึกษาหน้าที่และความรับผิดชอบของศึกษานิเทศก์ในสวนกลางในกระทรวงศึกษาธิการ โดยศึกษาหน้าที่และความรับผิดชอบที่ปฏิบัติอยู่จริงพบว่า ศึกษานิเทศก์มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1. จัดประชุมสัมมนาและฝึกอบรมครูประจำการ
2. พัฒนาคู่มือครู หลักสูตร โครงการศึกษา และประมวลการสอน
3. ช่วยประสานงานระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายวิชาการ

⁶⁵ บุรณยก แสงสิริกุล "การศึกษาหน้าที่และความรับผิดชอบของศึกษานิเทศก์สวนกลางในกระทรวงศึกษาธิการ" วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2511 (อัครสำเนา) หน้า 86.



4. สำรวจปัญหาและอุปสรรคในการนิเทศ
5. แนะนำการใช้คู่มือครู หลักสูตร โครงการสอน และประมวลการสอน
6. นำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน
7. ตรวจสอบและนิเทศตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
8. วางโครงการนิเทศการศึกษา
9. สำรวจปัญหาและอุปสรรคของการเรียนการสอน
10. ให้คำปรึกษาแก่ครู เป็นรายบุคคลและเป็นหมู่คณะ
11. ทดลองค้นคว้าเทคนิควิธีสอนใหม่ ๆ
12. สังเกตการสอนของครูและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเรียนการสอน
13. นิเทศและติดตามผลงานของศึกษานิเทศก์และครู
14. เสนอแนะการใช้อุปกรณ์การเรียนการสอน

ปี พ.ศ. 2512 ระเบียบ เพชรประสิทธิ์⁶⁶ ได้วิจัยเรื่อง ปัญหาการนิเทศ การศึกษาในจังหวัดพระนครและจังหวัดใกล้เคียงพบว่า ปัญหาที่สำคัญในการนิเทศ การศึกษา คือ การขาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการนิเทศ ขาดยานพาหนะในการ เดินทางไปนิเทศ ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า

ในปีเดียวกันนี้เอง (2512) ศักดิ์สุบรรณ ลังกาพิณ⁶⁷ ได้วิจัยเรื่อง บทบาทของศึกษานิเทศก์ในทัศนะของครูผู้ได้รับการนิเทศ โดยศึกษาบทบาทของศึกษานิเทศก์ ฝ่ายมัธยม ผลการวิจัยสรุปว่า

⁶⁶ ระเบียบ เพชรประสิทธิ์ "ปัญหาการนิเทศการศึกษาในจังหวัดพระนคร และจังหวัดใกล้เคียง" วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2512 (พิมพ์คัด) หน้า 57.

⁶⁷ ศักดิ์สุบรรณ ลังกาพิณ "บทบาทของศึกษานิเทศก์ในทัศนะของครูที่ได้รับการนิเทศ" วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิตทางรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ 2512 (อัครสำเนา) หน้า 121 - 125.

1. เกี่ยวกับอำนาจบังคับบัญชาของศึกษานิเทศก์ในทัศนของครูพบว่า ครูรู้สึกว้าฝักษานิเทศก์มีอำนาจบังคับบัญชาครู
 2. เกี่ยวกับความคาดหวังที่จะได้รับการช่วยเหลือจากศึกษานิเทศก์ในทัศนะของครูพบว่า มีความเห็นแบ่งแยกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มหนึ่งเห็นว่าศึกษานิเทศก์ช่วยสิ่งที่ตนคาดหวังแล้ว แต่อีกกลุ่มหนึ่งเห็นว่ายังไม่ใคร่ช่วยตามที่ตนคาดหวัง
 3. ครูส่วนมากต้องการให้เทศแบบประชาธิปไตย
 4. เกี่ยวกับหลักการโฆษณาชวนเชื่อและลักษณะผู้นำของศึกษานิเทศก์ในทัศนของครูพบว่า ทั้งสองอย่างนั้น เป็นเครื่อง เกอฏลอย่างคืดอกการนิเทศ ทำให้ครูไว้วางใจในตัวศึกษานิเทศก์
 5. เกี่ยวกับฐานะทางานต่าง ๆ ของศึกษานิเทศก์พบว่า เป็นลกระทบกระเทือนต่อประสิทธิภาพของกรการนิเทศการศึกษา กล่าวคือ ถ้ามีวิทยุติ รัคัยการศึกษารูมีแนวโนมที่จะเชื่อฟังและปฏิบัติตามมากกว่าศึกษานิเทศก์ที่มีฐานะคังกล่าวต่ำ
- ต่อมาในปี พ.ศ. 2515 ชีร เทพ ทองสดีตย์⁶⁸ ใค้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของครูประถมศีกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานศีกษานิเทศก์ จากการศีกษาพบว่า

1. ครูมีความเห็นว่าศีกษานิเทศก์ควรมีอายุระหว่าง 30 - 50 ปี วิทยุทางการศีกษาอย่างต่ำปริญญาตรี มีประสบกการในการสอนมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี และควรจะทำกรการนิเทศใค้อย่างน้อย 3 วิชา
2. การปฏิบัติงานจริงของศีกษานิเทศก์เกี่ยวกับกรการนิเทศและตรวจเยี่ยมโรงเรียน ชั้นเรียน สังกะตการสอน การประชุมครู การแนะนำคานการเรียนการสอน

⁶⁸ ชีร เทพ ทองสดีตย์ "ความคิดเห็นของครูประถมศีกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของศีกษานิเทศก์" วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย 2515 (อัครสำเนา) หน้า จ - ล.

การแนะนำรายหมวกวิชา เรื่องที่จะทำการนิเทศแนะนำ การพบปะสังสรรค์กับครู
ปรากฏว่าศึกษานิเทศก์ปฏิบัติน้อย เกินความคาดหมายและไม่สนองความต้องการของครู

3. สิ่งที่ครูต้องการให้ศึกษานิเทศก์ปฏิบัติหรือช่วยเหลือแนะนำได้แก่
ปฏิบัติตนเป็นกันเองกับครู ไม่ปฏิบัติเป็นผู้นั่งค้ำบัลลังก์ ต้องการให้เขาสังเกตการสอน
สาธิตการสอน แนะนำวิธีสอนใหม่ ๆ แนะนำวิธีทำอุปกรณ์ แนะนำเกี่ยวกับการประเมินผล
ช่วยเหลือแก้ปัญหาทางด้านการเรียนการสอน ต้องการได้รับคำแนะนำในหมวดวิชา
ภาษาไทย คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ การบรรยายทางวิชาการต้องการเฉพาะเนื้อหา
สาระที่สำคัญและมีกิจกรรมประกอบเพื่อความเพลิดเพลิน

4. ผลการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ครูมีความรู้สึกว่าจะช่วยแก้ปัญหาการเรียน
การสอนได้น้อย ช่วยปรับปรุงคุณภาพการศึกษาได้ปานกลาง

5. ผลการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ในด้านการแนะนำเพื่อปรับปรุง
คุณภาพของการศึกษา การประเมินผลการศึกษา การวิเคราะห์คนควาทดลอง ส่วนมาก
ไม่ตรงตามความต้องการของครู ทางด้านการปฏิบัติตนของศึกษานิเทศก์ในก้าน
มนุษยสัมพันธ์ การให้กำลังใจ การประสานงาน การแบ่งงาน การรับฟังเหตุผลและ
ประชาธิปไตย ส่วนมากศึกษานิเทศก์ปฏิบัติได้ใกล้เคียงกับความต้องการของครู แต่
การแสดงตนเป็นคนเด่น กวาวกาย เรื่องของผู้นั่งบัลลังก์ซึ่งครูไม่ต้องการ สำหรับ
การปฏิบัติงานด้านการผลิต จัดประมวลการสอน คู่มือครู โครงการสอน หนังสืออ่าน
ประกอบ ส่วนมากศึกษานิเทศก์พยายามจัดให้ครูและสนองความต้องการให้ครูได้พอสมควร
แต่การผลิตเอกสารทางวิชาการ การจัดศูนย์วัสดุ การจัดบรรยายทางวิชาการยังมีเป็น
ส่วนน้อยไม่ตรงตามความต้องการของครู

6. ทิศนคติโดยทั่วไปของครูที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์มิได้
เป็นไปในทางที่ดี

ในปีเดียวกันนี้เอง (2515) วิจิต เข้มแข็ง⁶⁹ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง เกี่ยวกับบทบาททางดานวิชาการของศึกษานิเทศก์ประณตศึกษาประจำจังหวัด ผลของการวิจัยพบว่า

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาททางดานวิชาการของศึกษานิเทศก์ประณตศึกษาประจำจังหวัดตามความเห็นของบุคคลทุกกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบทางดานวิชาการของศึกษานิเทศก์ประจำจังหวัดยังมีข้อขัดแย้งกันอยู่ในระหว่างกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง
2. วุฒิต่างการศึกษาก็แตกต่างกันก่อให้เกิดความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันมากกว่า ความขัดแย้งที่เกิดจากตำแหน่งที่แตกต่างกัน
3. กลุ่มผู้มีวุฒิการศึกษาสูงมีความคิดเห็นที่ถูกตองตรงกับทฤษฎีหรือหลักการนิเทศมากกว่ากลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ
4. กลุ่มศึกษานิเทศก์มีความเห็นที่ถูกตองตรงตามทฤษฎีหรือหลักการมากกว่า กลุ่มครูหัวหน้าหมวดวิชา
5. ศึกษานิเทศก์มีความโน้มเอียงที่จะเห็นวาทนเองเป็นผู้นำครูและอยู่ในฐานะเหนือครูมากกว่าผู้ร่วมงาน
6. บุคคลทุกกลุ่มยังไม่แน่ใจว่า ศึกษานิเทศก์ประจำจังหวัดควรทำหน้าที่ตรวจตราควบคุมการปฏิบัติงานทั่วไปภายในโรงเรียนหรือไม่
7. กลุ่มศึกษานิเทศก์และกลุ่มครูหัวหน้าหมวดวิชายังมีความสับสนในเรื่องบทบาทและหน้าที่ซึ่งกันและกัน

⁶⁹ วิจิต เข้มแข็ง "ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาททางดานวิชาการของศึกษานิเทศก์ประณตศึกษาประจำจังหวัด" วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย 2515 (อัครสำเนา) หน้า จ - ฉ.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศึกษานิเทศก์ที่กล่าวมาเป็นงานวิจัยภายในประเทศทั้งสิ้น งานวิจัยเหล่านี้ช่วยให้ผู้วิจัยได้เข้าใจในเรื่อง หน้าที่ความรับผิดชอบที่ศึกษานิเทศก์ปฏิบัติ อยู่จริง บทบาทของศึกษานิเทศก์ในทัศนะของครูผู้รับการนิเทศ ความคาดหวังเกี่ยวกับ บทบาททางดานวิชาการของศึกษานิเทศก์ ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติงานของ ศึกษานิเทศก์ ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ ในการนิเทศการศึกษา ผลงานวิจัยเหล่านี้ผู้วิจัยได้ นำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม การอภิปรายผลของการวิจัย ดังจะกล่าว รายละเอียดในบทต่อไป



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย