ความพึงพอใจ

โดย ไพโรจน์ คะเชนทร์

chan2.obec.go.th/wattungpelschool

ความพึงพอใจ

โดย ไพโรจน์ คะเชนทร์

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โวลแมน (Wolman. 1975) กล่าวว่าความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจเมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

โพเวลล์ (Powell . 1997) ได้นิยามความพึงพอใจ คือ ความสุขจะเกิดขึ้นหากความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจนเกิดความสมดุลเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี ความพึงพอใจจึงเป็นสภาพอารมณ์ ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล

พวงรัตน์ ทวีวัตน์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติที่บ่งบอกความรู้สึกต่างๆและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่างไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือต่อต้านก็ได้ ถ้าแสดงออกในทางสนับสนุนก็จะทำให้เกิดความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และถ้าแสดงออกในทางต่อต้านก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วิสิฏฐ์ กิจปรีชา (2541) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเจตคติในทางบวกต่องาน หรือเป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกต่องาน ซึ่งความพึงพอใจในงาน ช่วยทำให้คนงานรู้สึกว่าชีวิตการทำงานมีคุณภาพและมีความรู้สึกชอบงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลทีมีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน

ธนยศ เรืองศรี (2542) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และความรับผิดชอบต่องานนั้นๆ ด้วย ใจรักมีความกระตือรือร้นในการทำงานพยายามตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำ และมีความพึงพอใจเมื่องานนั้นได้รับผลประโยชน์ตอบแทน

อำนาจ บุญประเสริฐ (2542) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งเป็นผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยอมเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญา ให้แก่งานพยายามตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำและมีความพึงพอใจเมื่องานนั้นมีผลประโยชน์ตอบแทน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกาย และจิตใจ

ชลำ อรรถธรรม (2543) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกว่ามีความสุขของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับตอบสนองความต้องการปัจจัยในการปฏิบัติงาน จนสามารถปฏิบัติงานด้วยควานเต็มใจ และเกิดประสิทธิภาพ

ศศิกาญจน์ ทวิสุวรรณ (2545) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความเต็มใจ ความชื่นชอบ รวมทั้งความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งที่บุคคลจะเรียนรู้หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะของบุคคลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ครู สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจของครูมีความสำคัญมาก เพราะครูที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้มีเจตคติที่ดีต่อการปฏิรูปโรงเรียน มีวิสัยทัศน์ มีแรงจูงใจ มีส่วนร่วมในการบริหารโรงเรียน เต็มใจร่วมคิดร่วมทำ และทำงานเป็นทีม เพื่อเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน

นอกจากนั้น สำนักงานปฏิรูปการศึกษา (2545) ได้กล่าวถึงครูที่มีความพึงพอใจการปฏิบัติงาน จะทำให้ครูมีความตระหนัก มีความสำนึกและมีความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของครู โดยทำหน้าที่สอน ถ่ายทอดความรู้ อบรมบ่มนิสัยเด็กและเยาวชนให้มีความรู้คู่คุณธรรม มีเจตคติและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ รวมทั้งมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิรูปการศึกษาบรรลุตามเจตนารมณ์ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายและความสำคัญ ที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบของคนที่มีต่องาน เมื่อความรู้สึกชอบของคนได้รับการตอบสนองจากองค์การ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งถึงปัญหา การใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีนักการศึกษาได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับในการสร้างความพึงพอใจไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personol factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

1.1 ประสบการณ์จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่าประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอะทะยานและความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบกลุ่มที่ทำงานด้วยกัน มีผลต่อความ พึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกันต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่จะต้องทำในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงานเพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และ การสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เชาว์ปัญญา ปัญหาเรื่องเชาว์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานใน โรงงานที่มีเชาวน์ปัญญาในระดับสูง แต่งานที่ทำเป็นงานประจำพบว่ามักจะเกิดความเบื่อหน่ายความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานใน โรงงานที่มีเชาวน์ปัญญาในระดับสูง แต่งานที่ทำเป็นงานประจำพบว่ามักจะเกิดความเบื่อหน่ายในงานนั้นได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงานเพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัด มากจากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่านักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความมีความพึงพอใจในงานที่สูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the job) มีดังนี้

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำมักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้ต้องพิจารณาได้ด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงานในสภาวะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของ กิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้เพราะฐานะอาชีพนอกจากนั้นขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินในแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่ายงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานร่วมกันได้มากกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวกต้องตื่นเช้ามืด รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความ พึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานอีกจังหวัดหนึ่งสภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่และภาษาแตกต่างกันทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน ทำให้ต้องปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยซึ่งอาจต้องใช้เวลานาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่น และมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน

ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความบิดพลิ้ว ในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์การควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable by management) มีดังนี้

3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปจากการค้นคว้าศึกษาส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงาน มีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่จะประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคงคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ มีการจ้างงานตลอดชีวิต (Long life employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวันที่พ้นจากการทำงานไปแล้ว และเป็นไปตามความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ ก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทที่เชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงานลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ ค่าครองชีพสูง รายรับอาจจะเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงาน เนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง สูงกว่าผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่สภาพเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์ที่เพียงพอเป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และค่าประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคง และสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพของหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงาน และบุคคลซึ่งใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสโดยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจหน้าที่โดยหน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจหน้าที่ไม่เด่นชัด ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานยากเกิดความอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความ พึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในการทำงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่ง

3.9 การนิเทศงาน สำหรับพนักงาน การนิเทศก็คือ งานชี้แนะในที่ทำงาน จากหน่วยงานดังนั้นความรู้สึกต่อผู้นิเทศมักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงาน และองค์การด้วย จากการศึกษาพบว่าขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงานการสร้าง ความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงานทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานจากการสำรวจ พบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างานตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานด้วยกันเองกลับมองว่า ความมั่นคงความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

สิริอร วิชชาวุธ (2544) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี 2 ประการ

1. ตัวงานเอง งานเองมีลักษณะหลายอย่าง ที่จะทำให้คนทำงานพึงพอใจในงานบางอย่างก็อาจทำให้คนทำงานบางพวกไม่พอใจได้เช่นกัน สิ่งที่สำคัญ คือ งานหนึ่งๆ ควรเหมาะสมกับความสนใจและความถนัดของแต่ละบุคคล ฉะนั้นงานหนึ่งๆควรมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง

2. สภาพแวดล้อมของงาน ส่วนประกอบอื่นๆของงานที่ไม่ใช่ตัวงานเอง ได้แก่

2.1 โอกาสในความก้าวหน้า

2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.3 ลักษณะจูงใจในตัวงาน

2.4 บริษัทและการบริหารจัดการ

2.5 สภาพสังคมของงาน

2.6 ความมั่นคงปลอดภัย

2.7 ค่าจ้างและผลตอบแทน

2.8 การสื่อสาร

2.9 การดูแลบังคับบัญชา

2.10 ผลประโยชน์

กระทรวงศึกษาธิการ (2545) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู เพื่อให้การปฏิรูปประสบความสำเร็จมีดังนี้

1. จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอสำหรับการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์การเรียน การสอน การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ การพัฒนาครูผู้สอน การศึกษานอกสถานที่และการจัดกิจกรรม

2. นิเทศ ติดตาม ประเมินผล จากบุคคลภายนอกอย่างต่อเนื่อง

3. กำหนดนโยบายที่ชัดเจน และมีแนวปฏิบัติเป็นรูปธรรม

4. กำหนดอัตราส่วนครูกับผู้เรียนให้ชัดเจน และถือเป็นแนวปฏิบัติ

5. สร้างขวัญกำลังใจและจัดสวัสดิการ ค่าตอบแทนให้ครูผู้สอนที่ประสบความสำเร็จในการจัดการเรียนรู้ตามความเหมาะสม

6. จัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรและครูผู้สอนอย่างจริงจังและทั่วถึง เช่น การจัดทำโครงงาน การวิจัยในชั้นเรียน การสอนแบบบูรณาการ และเทคนิคการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

7. ลดภาระงานของครูผู้สอน ฯ ให้ทำหน้าที่สอนเพียงอย่างเดียว

8. พัฒนาผู้บริหารทุกระดับให้เป็นผู้นำทางวิชาการสามารถเป็นที่ปรึกษาและนิเทศติดตามผลได้

9. ผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้การสนับสนุนและปฏิบัติอย่างจริงจัง

10. จัดประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความสำเร็จและผลงานของครูตามโอกาส อันควร

กล่าวโดยสรุป ได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล มีทั้งปัจจัยภายนอกและภายในจิตใจ หากองค์กรใดหรือหน่วยงานใดมีสมาชิกที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงก็คาดหมายได้ว่า องค์กรนั้นจะบรรลุเป้าหมาย ในทำนองเดียวกันหากองค์กรใดมีสมาชิกที่มีความพึงพอใจต่ำ ก็ย่อมคาดหมายได้ว่าองค์กรนั้นจะบรรลุผลตามเป้าหมายต่ำ โดยไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างให้สมาชิกในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เพื่อผลประโยชน์ขององค์กรนั้น ๆ

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ.(2545). **รายงานผลการดำเนินงาน 2 ปีกับการปฏิรูปการเรียนรู้ของกระทรวงศึกษาธิการ.** กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ,

ชลำ อรรถธรรม.(2543). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพังงา.** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาลัยทักษิณ.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2542). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์.(2540). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

วิสิฏฐ์ กิจปรีชา.(2541). **พฤติกรรมองค์กร.** จันทบุรี : สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี .

ศศิกาญจน์ ทวิสุวรรณ.(2545). **รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมการศึกษานอกระบบ.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.(2545). **กระบวนการปฏิรูปเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ การประเมินและการประกัน.** กรุงเทพฯ : สำนักงาน.

สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.(2545). **ปัญจปฏิรูปการศึกษาแนวทางสู่การปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.

สิริอร วิชชาวุธ.(2544). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อำนาจ บุญประเสริฐ.(2542) **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอเขตการศึกษา 12.** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา .

Powell, Ronald R.(1997). “User studies.” **In International encyclopedia of information and library science, ed. John Feather and Poul Sturger.** London : Routledge.

Wolman, B.B.(1975). **Dictionary of Behavior Science.** London : Macmillan.

.