บทที่ 2

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

การจัดบริการสื่อการสอนในสถานศึกษา

วนิดา จึงประสิทธิ์ (2532) ได้กล่าวถึง โฉมหน้าใหม่ของการจัดบริการสื่อการสอนในสถานศึกษาไว้โดยอธิบายไว้ดังนี้ สื่อการสอน (Instructional Media) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่นำความรู้ไปสู่ผู้เรียน อาจอยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ (Book) หรือไม่ใช่สิ่งพิมพ์ (Nonbook) ก็ได้ สื่อฯที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ ก็คือสื่อฯประเภทโสตทัศนูปกรณ์ (Audio-Visual Aids) นั่นเอง ซึ่งหมายถึงวัสดุเครื่องมือ และวิธีการทางโสตทัศนศึกษา

" ห้องสมุด " เป็นแหล่งสำคัญในการให้บริการสื่อประเภทสิ่งพิมพ์ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถศึกษาค้นคว้าตามความแตกต่างระหว่างบุคคล แต่ลำพังหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์แต่เพียงอย่างเดียวจะเพียงพอหรือไม่ ในเมื่อปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ

การอ่านหนังสือ ผู้อ่านใช้ประสาทสัมผัสตา แต่เพียงอย่างเดียว และการสัมผัสกับตัวหนังสือ ถือว่าเป็นการได้ประสบการณ์ ที่เป็นนามธรรม ซึ่งเรียกว่าประสบการณ์สัญลักษณ์ ต้องอาศัยจินตนาการเข้าร่วมด้วยอยู่มาก และอาจให้การสื่อความหมายที่ผิดไปจากความเป็นจริงได้ ดังนั้น การที่จะทำให้คนเราได้รับประสบการณ์รูปธรรมซึ่งเป็นประสบการณ์ที่เป็นจริงหรือใกล้เคียงความเป็นจริงจึงต้องอาศัยการสัมผัสจากโสตทัศนูปกรณ์ (สื่อการสอนที่ยกเว้นสิ่งพิมพ์) เช่น การศึกษาจากของจริง หุ่นจำลอง วิดีโอเทป สไลด์ รูปภาพ เป็นต้น นอกจากนี้การศึกษาจากโสตทัศนูปกรณ์ยังทำให้เข้าใจได้ในเวลาอันสั้น จึงประหยัดเวลากว่าการอ่านหนังสือแต่เพียงอย่างเดียว เมื่อเป็นเช่นนี้ห้องสมุดซึ่งมีแต่หนังสือ... และหนังสือ จึงเป็นแหล่งความรู้ที่ไม่พอเพียงต่อการศึกษาที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาเสียแล้ว เมื่อเทคโนโลยีทางการศึกษาก้าวหน้าไป ในสถานศึกษาก็จำเป็นต้องมีวัสดุเครื่องมือรวมทั้งวิธีการใหม่ ๆ เพื่อนำมาซึ่งประสิทธิภาพของการศึกษา

ลักษณะของการจัดบริการสื่อการสอนในสถานศึกษา

ปัจจุบันนี้มี 2 ลักษณะ คือ

1. แยกหน่วยงานห้องสมุดออกจากหน่วยงานที่รับผิดชอบทางโสตทัศนูปกรณ์ (Non-book) ทั้งสองหน่วยงาน มีสถานที่และบุคลากรผู้รับผิดชอบที่แยกออกจากกัน แต่อาจอยู่บริเวณใกล้เคียงกับการใช้ชื่อสถานที่ในการให้บริการจึงมี 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นห้องสมุด และส่วนที่เป็นศูนย์โสตทัศนศึกษา หรือศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา หรือชื่ออื่นที่ตั้งขึ้นมาในทำนองเดียวกันนี้

2. รวมสื่อฯ สิ่งพิมพ์และไม่ใช่สิ่งพิมพ์ (โสตทัศนูปกรณ์) ไว้ด้วยกัน ในกรณีนี้จะรวมห้องสมุดและหน่วยงานที่รับผิดชอบทางโสตทัศนูปกรณ์ (อาจใช้สื่อว่า ห้องโสตทัศนศึกษา หน่วยโสตทัศนศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษา ศูนย์โสตทัศนูปกรณ์ ฯลฯ) เข้าไว้ด้วยกัน มีการบริหารงาน และระบบการบริการเป็นหน่วยงานเดียวกัน ในปัจจุบันทั้งเมืองไทยและต่างประเทศ บางประเทศ ห้องสมุดของสถาบันการศึกษาบางแห่งจึงได้เปลี่ยนชื่อ จาก “ห้องสมุด” มาเป็นชื่อต่าง ๆ

ศูนย์สื่อการศึกษา (Educational Media Center)
ศูนย์บริการสื่อการสอน (Instructional Media Center)
ศูนย์วัสดุการศึกษา (Instructional Materials Center)
ศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ (Learning Resource Center)
ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา เช่น กรมการศึกษานอกโรงเรียนกระทรวงศึกษาธิการ
สถาบันวิทยบริการ ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สำนักเทคโนโลยีทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ในการรวมหน่วยงานทั้งสองหน่วยงานเข้าด้วยกัน และเปลี่ยนชื่อศูนย์บริการนี้เป็นการเปลี่ยนทั้งบทบาทและหน้าที่ของศูนย์บริการ รวมทั้งสื่อที่ให้บริการก็ไม่ได้มีแต่สิ่งพิมพ์อย่างแต่ก่อน แต่ได้รวมสื่อที่เป็นโสตทัศนูปกรณ์เข้าไว้ด้วย ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการก็มีการร่วมมือกันในการวางแผนสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนมากขึ้น ผู้เรียนเองก็สามารถใช้สื่อฯ และบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในศูนย์บริการให้สอดคล้องกับความแตกต่างระหว่างบุคคลได้มากขึ้น

ระบบของศูนย์บริการสื่อการสอน มี 2 ระบบ คือ

1. ศูนย์บริการกลาง ซึ่งบริการให้แก่หน่วยงาน โรงเรียนต่าง เช่น ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ของกระทรวงศึกษาธิการ เรียกศูนย์บริการในลักษณะนี้ว่า System Media Center

2. ศูนย์บริการภายในโรงเรียนหรือสถานศึกษา เรียกว่า Unified Media Center แบ่งออกเป็น

2.1 ศูนย์บริการที่แยกห้องสมุดจากศูนย์โสตทัศนศึกษา (หรือชื่ออื่น)

2.2 ศูนย์บริการที่รวมห้องสมุดเข้ากับศูนย์โสตทัศนศึกษา (หรือชื่ออื่น)

<u>สภาพและปัญหาบางประการของการจัดบริการสื่อการสอนประเภทโสตทัศนูปกรณ์ในสถานศึกษา</u>

สถานศึกษาหรือโรงเรียนบางแห่ง จะมีเฉพาะ "ห้องสมุด" อยู่เพียงอย่างเดียว ทั้ง ๆ ที่สื่อการสอนประเภทโสตทัศนูปกรณ์ ก็มีความสำคัญต่อการศึกษาเช่นเดียวกัน เพราะให้ประสิทธิภาพต่อการรับรู้ได้ดี ตลอดจนมีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร วิธีการเรียนการสอน บทบาทครูและนักเรียน จากการศึกษาสภาพและปัญหาของการไม่มีศูนย์บริการสื่อการสอนประเภทโสตทัศนูปกรณ์ในสถานศึกษา พอสรุปได้ว่า ปัญหาส่วนใหญ่ เกิดจากตัวผู้บริการเองที่ไม่เข้าใจถึงความสำคัญของเทคโนโลยีทางการศึกษา จึงไม่ให้ความสนใจในงานบริการสื่อฯต่างฯ ที่นอกเหนือจากหนังสือในห้องสมุดเท่าที่ควร นโยบายและโปรแกรมของโรงเรียนจึงไม่มีการจัดงานบริการทางด้านนี้

บางโรงเรียนมีโสตทัศนูปกรณ์อยู่กระจัดกระจายทั่วไปตามหมวดวิชา แต่ไม่มีผู้รับผิดชอบในการบริการโดยตรง การบริหารงานทางด้านนี้จึงไม่เป็นระบบ ไม่มีสถานที่ในการเก็บรักษาวัสดุอุปกรณ์ ไม่มีระเบียบการยืม สื่อฯ บางประเภท บางเรื่องที่ต่างหมวดวิชาใช้ด้วยกันได้ ถ้าเก็บไว้ในหมวดวิชาใด หมวดวิชาอื่นก็จะไม่ทราบว่า มีสื่อที่ใช้ด้วยกันได้อยู่ที่ใดบ้าง การบริการผู้เรียนซึ่งอาจอยู่ในลักษณะของศูนย์การเรียน เพื่อการศึกษาตามเอกัตภาพก็มีโอกาสทำได้ยาก

สภาพของการใช้สื่อการสอนประเภทโสตทัศนูปกรณ์ ครู ในโรงเรียนที่ไม่มีศูนย์บริการโสตทัศนูปกรณ์ พอสรุปได้ว่า(วนิดา จึงประสิทธิ์, 2532)

1. ครูไม่มีแรงจูงใจที่จะใช้โสตทัศนูปกรณ์
2. ครูไม่มีความเชื่อมั่นในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ เนื่องจากขาดผู้ให้คำแนะนำ
3. ครูไม่ทราบข้อมูลว่าในโรงเรียนมีสื่อ ฯ อะไรอยู่ที่ใดบ้าง

4. ครูต้องการใช้โสตทัศนูปกรณ์ประกอบการสอน แต่บางครั้งมีผู้ขอยืมไปก่อนแล้ว แต่ไม่สามารถติดตามได้ว่า ใครเป็นผู้ขอยืม และจะใช้เสร็จเมื่อไร เนื่องจากไม่มีระบบการบริการร่วมกันเป็นส่วนกลาง

5. ครูบางคนต้องการสื่อการสอน เช่น ผลิตสไลด์ประกอบการสอน แต่ไม่สามารถทำตามที่ต้องการ เนื่องจากไม่มีเวลาในการผลิตเพราะสอนมาก หรืออาจไม่มีความรู้ในการผลิตหรือทางโรงเรียนไม่มีวัสดุในการผลิตสื่อฯ จัดเตรียมไว้ให้

ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ ถ้าทางโรงเรียนได้ จัดตั้งศูนย์บริการสื่อการสอน (โสตทัศนูปกรณ์)ขึ้น ทั้งในลักษณะที่รวมหรือแยกจากห้องสมุดก็ตาม ก็จะคลี่คลายขึ้นเนื่องจาก

1. จะมีผู้รับผิดชอบในการบริการรวมทั้งให้คำแนะนำต่าง ๆ นับตั้งแต่การเลือกการผลิต ตลอดจนการใช้สื่อการสอน

2. จะมีสื่อการสอนต่าง ๆ ไว้สำหรับบริการ และมีบริการอย่างเป็นระบบ

3. จะมีอาคารหรือสถานที่โดยเฉพาะในการเก็บรักษา และบริการสื่อฯซึ่งจะมีขนาดเล็กหรือใหญ่สมบูรณ์แบบ ก็ขึ้นอยู่กับสภาพและงบประมาณของสถานศึกษาแห่งนั้น ๆ

4. จะมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินงานในกิจการของศูนย์บริการ

<u>บุคลากรของศูนย์บริการสื่อการสอน</u>

บุคลากรของศูนย์บริการสื่อการสอน ในส่วนของโสตทัศนูปกรณ์ (Media Staff) ประกอบด้วย(วนิดา จึงประสิทธิ์, 2532)

1. ผู้บริหารศูนย์ (Director หรือ Manager) อาจเรียกว่าหัวหน้าศูนย์ หรือผู้อำนวยการศูนย์ ทำหน้าที่บริหารงาน กำหนดนโยบาย รับผิดชอบงานของศูนย์ฯ ตลอดจนติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ

คุณสมบัติของหัวหน้าศูนย์บริการ

1. เป็นผู้ได้รับปริญญาทางเทคโนโลยีทางการศึกษา หรือโสตทัศนศึกษา มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในหลักการทางเทคโนโลยีทางการศึกษา ตลอดจนการวางแผนการผลิต และการใช้สื่อการสอน

2. เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรการบริหาร นิเทศการศึกษา การวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

3. ควรเป็นผู้มีประสบการณ์ทางการสอนมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี

4. มีความเป็นผู้นำ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

5. เป็นผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ดี และมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี
6. เป็นผู้ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
7. เป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
8. เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น และเปิดใจกว้างสำหรับสิ่งใหม่ ๆ
9. เป็นผู้ที่มีความสุขุม รอบคอบ
10. เป็นผู้มีบุคลิกภาพดึงดูดความสนใจของผู้ร่วมงานและมีความเป็นผู้นำ
11. เป็นผู้มีคุณธรรมประจำใจ
12. เป็นผู้มีความเข้าใจและซาบซึ้งในบทบาทของนักเทคโนโลยีทางการศึกษาในฐานะที่เป็นหัวหน้าหน่วยงานการให้บริการสื่อการสอน

2. คณะผู้ร่วมงาน (Media staff) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 Professional Staff ได้แก่ บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ทางเทคโนโลยีทางการศึกษาหรือโสตทัศนศึกษา ตลอดจนมีความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการบริการโสตทัศนูปกรณ์ แบ่งออกเป็น

2.1.1 Media Specialist ได้แก่ ผู้ที่ศึกษาในสาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา หรือโสตทัศนศึกษา บุคคลพวกนี้ได้ชื่อว่าเป็น “นักเทคโนโลยีการศึกษา”

หน้าที่ของ Media specilist

1. มีหน้าที่จัดและดำเนินการบริการสื่อฯ ต่าง ๆ ตลอดจนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

2. เป็นผู้ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ ในด้านการเลือก การผลิต การใช้สื่อการสอน

3. วางแผนงานร่วมกับหัวหน้าศูนย์ และปฏิบัติตามนโยบายที่วางไว้

4. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่นักเทคโนโลยีการศึกษาจะพึงตระหนักหรืองานจากความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้งานการบริการเป็นไปตามอุดมการณ์

2.1.2 Media Technicians ได้แก่ ผู้ที่ทำหน้าที่เป็น “ช่างเทคนิค” มักได้รับวุฒิประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือปริญญาในสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ดังนี้

ก. ช่างเขียน สำหรับผลิตสื่อการสอนทางด้านกราฟิกส์ (Graphic Instructional Materials) และงานกราฟิกส์ในลักษณะอื่น เช่น งานกราฟิกส์เพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ข. ช่างภาพ สำหรับผลิตสื่อฯ ที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายภาพ เช่น สไลด์ ฟิล์มสตริป ภาพยนตร์ และวิดีโอเทป ตลอดจนงานถ่ายภาพทั่วๆ ไป

ค. ช่างอีเล็คโทรนิกส์ สำหรับควบคุมการใช้ การบำรุงรักษา ตลอดจนการซ่อมแซมเครื่องมือโสตทัศน (Audio - Visual Equipments) ซึ่งประกอบด้วย เครื่องฉาย เครื่องเสียง ตลอดจนเครื่องมืออื่น ๆ เช่น เครื่องอ่านไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่เป็นเครื่องมือราคาแพง ดังนั้น บุคคลพวกนี้จึงควรเป็นผู้ที่มีความรักและทนุถนอมเครื่องมือให้มากเป็นพิเศษ

ช่างเทคนิคในสาขาต่างๆ ที่มาทำงานอยู่ในศูนย์บริการสื่อการสอนประเภทโสตทัศนูปกรณ์นี้ อาจเป็นช่างในสาขาอื่นอีกก็ได้ ตามความเหมาะสม เช่น ช่างไฟฟ้า ช่างพิมพ์ และมักมีชื่อเรียกตำแหน่งในอัตราที่บรรจุเข้ารับราชการ (ในกรณีที่เป็นส่วนราชการ) ว่า " นักวิชาการโสตทัศนศึกษา" (ปริญญา) พนักงานโสตทัศนศึกษา (ประกาศนียบัตรวิชาชีพ)

2.2 Non-Professional Staff (Media Aides) ได้แก่ ผู้ช่วยงานการบริการ เช่น ผู้ทำหน้าที่ในงานธุรการ นักการภารโรง (อาจรวมถึงพนักงานขับรถ) เป็นต้น

งานบริการสื่อการสอนเป็นงานที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ในสถานศึกษาหรือนอกสถานศึกษา ในบางกรณีผู้อำนวยการศูนย์หรือคณะผู้ร่วมงานอาจจะไม่สามารถดำเนินงานได้ทั้งหมด เช่น การจัดหาสื่อการสอนในโรงเรียนจะต้องเป็นไปตามความต้องการของหมวดวิชาต่าง ๆ แทนที่จะมาจากการพิจารณาของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ดังนั้น อาจจัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา เช่น ในระดับโรงเรียนที่มีบริการสอนเฉพาะในสถานศึกษา คณะกรรมการอาจประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียนหรืออาจารย์ใหญ่ รองผู้อำนวยการหรือรองอาจารย์ใหญ่ฝ่ายวิชาการ หัวหน้าหมวดวิชาต่าง ๆ

หน้าที่ของคณะกรรมการที่ปรึกษา

1. มีส่วนร่วมในการพิจารณานโยบาย การวางโครงการของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

2. ประสานงานด้านการจัดหาและการบริการที่ศูนย์บริการจะพึงมี ให้แก่หน่วยงานย่อยในสถานศึกษา (ซึ่งมักเป็นหน้าที่หมวดวิชา หรือตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน)

3. มีส่วนช่วยในการประชาสัมพันธ์งานของศูนย์บริการให้แก่หน่วยงานย่อยของตน

4. มีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขต่อไปด้วย

5. เป็นที่ปรึกษาเมื่อศูนย์บริการมีปัญหา และอาจเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนในการแก้ปัญหานั้นๆ ด้วย

งานบริการและกิจกรรมของศูนย์บริการสื่อการสอน

ศูนย์บริการสื่อการสอน มีหน้าที่หลักในการบริการและที่เกี่ยวข้องกับการบริการตลอดจนกิจกรรมทางวิชาการ 6 อย่าง คือ

1. การจัดหา สื่อการสอน เพื่อบริการ
2. การบริการสื่อการสอน
3. การบำรุงรักษาสื่อการสอน
4. การประชาสัมพันธ์
5. การจัดกิจกรรมทางวิชาการ เช่น การฝึกอบรมครูประจำการ การวิจัย การจัดนิทรรศการ ฯลฯ
6. การประเมินผล

งานของศูนย์บริการที่ส่งเสริมให้การบริการมีประสิทธิภาพ

หน้าที่ศูนย์บริการ มิใช่ว่า เป็นที่เก็บรวบรวมสื่อฯ ไว้สำหรับบริการเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่อีกอย่างหนึ่งอันเป็นหน้าที่หลักคือ การบริการให้ข้อสนเทศเกี่ยวกับสื่อการสอนในทุก ๆ ด้าน อาทิเช่น

- การแนะนำสื่อฯ ที่มีอยู่
- การค้นหาวัสดุ
- การแนะนำการใช้เครื่องมือ
- การแนะนำสื่อฯที่เหมาะสมกับจุดประสงค์ในการใช้งาน
- หลักการใช้สื่อฯให้มีประสิทธิภาพ
- การตอบข้อข้องใจเกี่ยวกับการใช้สื่อฯของผู้ใช้บริการในทุกรูปแบบ ฯลฯ

นักเทคโนโลยีการศึกษา มีบทบาทเต็มที่ในการให้ข้อสนเทศต่าง ๆ ดังได้กล่าวแล้ว จึงเห็นได้ว่าบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการนั้น ๆ กว้างขวางมาก และจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีการศึกษาประกอบด้วย

งานอีกอย่างหนึ่งที่น่าจะถือว่าเป็นนโยบายการบริหารของศูนย์บริการ ก็คือ การประสานงานระหว่างระหว่างศูนย์บริการต่างสถาบัน ซึ่งให้ผลดีมาก เพราะจะทำให้การบริการของศูนย์บริการกว้างขวางและยังเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น นโยบายในการดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงศูนย์บริการต่อไปอีกด้วย

<u>ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยเอกชน</u>

แต่เดิมตามแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2503 รัฐให้เอกชนจัดการศึกษาได้เฉพาะการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับอุดมศึกษา ต่อมาเมื่อมีผู้ไม่สามารถเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นจำนวนมาก สภาการศึกษาแห่งชาติ (ปัจจุบันคือสำนักงานคณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ) จึงได้นำเรื่องการให้เอกชนร่วมรับภาระจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษามาพิจารณาหลายครั้ง รวมทั้งมีคณะกรรมการวิจัยในด้านนี้ไว้โดยเฉพาะ ได้สรุปความเห็นว่า ยังไม่เป็นการสมควรที่จะให้เอกชนจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพราะเหตุผลสำคัญ 2 ประการ คือ (รายงานการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ปีการศึกษา 2527 อ้างถึงจากสุชาติ ใจสุภาพ ,2531)

1. การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้น ควรต้องแน่ใจว่าผู้จัดจะจัดให้ได้มาตรฐานดีพอสมควร ซึ่งจะต้องลงทุนมหาศาล ทั้งในด้านอุปกรณ์การศึกษาและการจัดหาผู้สอนที่มีคุณสมบัติสูงเกรงว่าเอกชนอาจทำได้ไม่ถึงมาตรฐาน

2. เพื่อเป็นการป้องกันการแทรกซึมของลัทธิการเมืองที่ประเทศไทยไม่พึงปรารถนา อันจะเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ

อย่างไรก็ตาม ปัญหาความต้องการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาที่รัฐไม่อาจสนองความต้องการได้ทวีความรุนแรงขึ้นอีก สภาการศึกษาแห่งชาติจึงได้ยกปัญหานี้ขึ้นมาพิจารณาทบทวนอีกวาระหนึ่ง และได้สนองปัญหาการไม่มีที่เรียนต่อของนักเรียนที่สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายต่อที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2508

คณะรัฐมนตรีได้ลงมติรับหลักการในการเปิดโอกาสให้เอกชนจัดตั้งสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น โดยดำเนินการสอนในระดับไม่เกิน 3 ปีแรกของมหาวิทยาลัยของรัฐ ทั้งนี้ให้อยู่ในความควบคุมของกระทรวงศึกษาธิการแบบโรงเรียนราษฎร์

ต่อมาเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2508 คณะรัฐมนตรีได้ลงมติให้สภาการศึกษาแห่งชาติดำเนินการแก้ไขและวางระเบียบข้อบังคับต่างๆ รวมทั้งปรับปรุงพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องและให้รีบนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา

คณะกรรมการบริหารสภาการศึกษาแห่งชาติได้พิจารณาเรื่องนี้โดยละเอียดแล้ว จึงลงมติให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติการดำเนินการในสาระสำคัญ 2 ประการ คือ

1. ให้สภาการศึกษาแห่งชาติดำเนินการแก้ไขแผนการศึกษาแห่งชาติฉบับ พ.ศ.2503 โดยจัดทำแผนการศึกษาแห่งชาติฉบับใหม่

2. ให้สภาการศึกษาแห่งชาติดำเนินการร่างพระราชบัญญัติวิทยาลัยเอกชนขึ้นใหม่แทนการปรับปรุงพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องตามที่คณะรัฐมนตรีได้ลงมติไว้แล้ว

หลักการสำคัญ ๆ ที่คณะกรรมการบริหารสภาการศึกษาแห่งชาติเห็นควรบรรจุไว้ในพระราชบัญญัติวิทยาลัยเอกชน นอกเหนือไปจากข้อบังคับในการดำเนินงานสถาบันศึกษาทั่วๆ ไป คือ

1. วัตถุประสงค์ วิทยาลัยเอกชนจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสถาบันการศึกษาให้ชัดเจน อันมีลักษณะสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศ และมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยรัฐจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยไม่มุ่งหวังผลประโยชน์จากนักศึกษาทำนองการค้า เงินทุนและรายได้ของวิทยาลัยจะต้องได้รับการจัดสรรตามสัดส่วนที่เหมาะสม เพื่อการรักษาและปรับปรุงมาตรฐานการศึกษาตามเกณฑ์ที่สภาการศึกษาแห่งชาติได้วางไว้ ตลอดจนการขยายการศึกษา ตามโครงการที่วิทยาลัยได้วางไว้โดยลำดับด้วย

2. ฐานะของวิทยาลัยเอกชน วิทยาลัยเอกชนจะต้องมีฐานะเป็นนิติบุคคล

3. ลักษณะของวิทยาลัยเอกชน วิทยาลัยเอกชนต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

1) รับนักศึกษาซึ่งมีวุฒิ ม.ศ. 5 หรือเทียบเท่าเป็นอย่างต่ำ

2) ในระยะเริ่มแรกให้จัดหลักสูตรไม่ต่ำกว่า 2 ปี และไม่สูงกว่า 3 ปีแรกของหลักสูตรในวิทยาลัยหรือวิทยาลัยของรัฐ

4. การบริหารงานวิทยาลัยเอกชน วิทยาลัยเอกชนจัดการบริหารงานโดยมีคณะกรรมการทำนองเดียวกันกับสภาวิทยาลัย (Board of Trustees) ของต่างประเทศเป็นหลัก คณะกรรมการวิทยาลัยประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทางธุรกิจอย่างน้อย 5 คน ในจำนวนนี้จะต้องมีผู้แทนจากกระทรวงศึกษาธิการ 1 คน ทั้งนี้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่เป็นผู้วางนโยบายและควบคุมให้ผู้บริหารวิทยาลัยบริหารงานตามกฎหมายและนโยบายที่วางไว้

5. การรับความช่วยเหลือหรือเข้าเป็นเครือของสถาบันการศึกษาหรือองค์การใด ๆ ทั้งภายในและนอกประเทศของวิทยาลัยเอกชน ควรจะต้องมีการกำหนดมาตรการอย่างเคร่งครัดโดยระบุไว้ในกฎหมายว่า ในกรณีที่วิทยาลัยจะได้รับความช่วยเหลือจากสถาบันหรือองค์การใด ๆ ก็ตาม ควรจะได้พิจารณาโดยรอบคอบจากรัฐบาลเสียก่อน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการแทรกซึมของลัทธิอันไม่เป็นที่พึงปรารถนาของประเทศ และเพื่อป้องกันการแผ่อิทธิพลทางวัฒนธรรมอันอาจเป็นการบ่อนทำลายศีลธรรมและวัฒนธรรมอันดีงามของชาติไทย

6. การควบคุมวิทยาลัยเอกชน กระทรวงศึกษาธิการเป็นผู้อนุมัติการจัดตั้งและควบคุมการดำเนินงานของวิทยาลัยเอกชนให้อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติวิทยาลัยเอกชน ส่วนสภาการศึกษาหรือ Accrediting Board ซึ่งสภาการศึกษาแห่งชาติจะพิจารณาอนุมัติจัดตั้งขึ้นต่อไปนั้น ทำหน้าที่พิจารณาหลักสูตรและมาตรฐานทางวิชาการของวิทยาลัยเอกชน

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2510 และลงมติเห็นชอบด้วยโดยอนุมัติให้ดำเนินการต่อไปได้ตามที่เสนอ และสภาการศึกษาแห่งชาติได้นำมติดังกล่าวมาดำเนินการร่างพระราชบัญญัติวิทยาลัยเอกชนขึ้น พระราชบัญญัติฉบับนี้ประกาศใช้เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2512

ในระยะแรกของการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยเอกชน พ.ศ. 2512 มีวิทยาลัยเอกชนได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการให้จัดตั้ง 6 แห่ง แต่ต่อมาถูกถอน ใบอนุญาตให้จัดตั้งไป 1 แห่ง หลักสูตรส่วนใหญ่มักจะเน้นหนักไปในทางด้านบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับมติของคณะรัฐมนตรีในข้อที่ว่า เปิดโอกาสให้เอกชนจัดตั้งสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาขั้นวิทยาลัย จึงได้รับอนุญาตให้เปิดสอนในระดับประกาศนียบัตรเท่านั้น

ต่อมาในวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2514 คณะรัฐมนตรีได้ลงมติรับหลักการให้วิทยาลัยเอกชนดำเนินการสอนเกินกว่า 3 ปี ในขั้นปริญญาตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยเอกชน พ.ศ. 2512 ซึ่งหลักสูตรปริญญาตรีที่เปิดสอนในระยะนั้นก็คงเน้นหนักทางด้านบริหารธุรกิจ บัญชี และ เศรษฐศาสตร์

ต่อมาในปี พ.ศ. 2516 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการได้อนุญาตให้จัดตั้งวิทยาลัยเอกชนขึ้นอีก 3 แห่ง และปี พ.ศ. 2517 อนุญาตให้จัดตั้งอีก 1 แห่ง

ต่อมาวิทยาลัยเอกชนได้เสนอเรื่องเพื่อขอโอนมาอยู่ในความรับผิดชอบของทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ (ปัจจุบันคือทบวงมหาวิทยาลัย) กระทรวงศึกษาธิการจึงได้นำเรื่องนี้เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา และคณะรัฐมนตรีได้ลงมติรับหลักการที่จะให้วิทยาลัยเอกชนโอนไปอยู่ในความรับผิดชอบของทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ

ในระยะต่อมา ทบวงมหาวิทยาลัยได้อนุญาตให้จัดตั้งวิทยาลัยเอกชนเพิ่มขึ้นอีก จนถึงปัจจุบันมีสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมดรวม 29 แห่ง

การเริ่มต้นของมหาวิทยาลัยเอกชนและกฎเกณฑ์การเปลี่ยนประเภทสถาบัน

ในปี พ.ศ. 2527 ได้มีการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญสำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กล่าวคือ มีการเปลี่ยนประเภทสถาบันจากวิทยาลัยเอกชนเป็นมหาวิทยาลัยเอกชน 4 แห่ง คือ

1. วิทยาลัยพายัพ เปลี่ยนประเภทเป็นมหาวิทยาลัยพายัพ โดยได้รับใบอนุญาตเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2527 นับเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งแรกของประเทศไทย
2. วิทยาลัยกรุงเทพฯ เปลี่ยนประเภทเป็นมหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยได้รับใบอนุญาตเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2527
3. วิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เปลี่ยนประเภทเป็นมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยได้รับใบอนุญาตเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2527
4. วิทยาลัยการค้า เปลี่ยนประเภทเป็นมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยได้รับใบอนุญาตเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2527

การเปลี่ยนประเภทสถาบันจากวิทยาลัยเอกชนมาเป็นวิทยาลัยเอกชนนั้น มีเกณฑ์หรือข้อกำหนด เพื่อควบคุมมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ ได้แก่

1. พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2522 ได้กำหนดประเภทของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนให้มี 3 ประเภทคือ มหาวิทยาลัย สถาบัน และวิทยาลัย
2. กฎทบวง ฉบับที่2 (พ.ศ. 2525) ออกตามความในพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2522 ได้กำหนดเงื่อนไขของการเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนประเภทมหาวิทยาลัยให้มีลักษณะดังต่อไปนี้

(ก) ดำเนินการให้การศึกษาในด้านวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงหลายสาขาวิชา

หรือหลายกลุ่มสาขาวิชา

(ข) ดำเนินการให้การศึกษาเพื่อให้ประกาศนียบัตร อนุปริญญา ปริญญาทุกชั้นและประกาศนียบัตรบัณฑิต

(ค) มีภารกิจด้านการสอน การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ

3. แนวทางและหลักเกณฑ์พิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาจัดตั้งมหาวิทยาลัยเอกชน กำหนดไว้ดังนี้

(1) สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งเป็น "วิทยาลัย" เป็น "มหาวิทยาลัย" ได้ก็ต่อเมื่อสถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดเดิมโดยครบถ้วนแล้ว

(2) สถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั้นจะต้องจัดให้มีโครงการและแผนงานที่ชัดเจนในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา บุคลากร เงินทุนและอื่นๆ ที่จะช่วยสนับสนุนโครงการ และแผนงานให้ดำเนินไปได้โดยสมบูรณ์

(3) สถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั้นจะต้องจัดให้มีกลุ่มวิชามนุษยศาสตร์ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ และกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์กับคณิตศาสตร์ เพื่อให้บริการทางด้านวิชาพื้นฐานทั่วไปของการจัดการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยอย่างพอเพียง

(4) สถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั้นจะต้องปฏิบัติตามภารกิจของมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะจะต้องมีขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ในด้านบัณฑิตศึกษา การให้บริการทางวิชาการ การวิจัย การทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ ซึ่งจะต้องมีหน่วยงานทำหน้าที่รับผิดชอบในด้านต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น

4. นโยบายทางการเมือง นับเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งต่อความเปลี่ยนแปลงของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งปี พ.ศ. 2527 ที่มีการอนุญาตให้เปลี่ยนประเภท วิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยเอกชน 4 แห่งนั้น เกิดขึ้นในสมัยของรัฐบาลที่มี พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรี โดยมีนายปรีดา พัฒนถาบุตร เป็นรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัยได้แถลงนโยบายเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2526 ไว้ในข้อว่า 5 ว่า "จะส่งเสริมสนับสนุนวิทยาลัยเอกชนให้มีมาตรฐานการศึกษาดียิ่งขึ้น และจะสนับสนุนวิทยาลัยเอกชนที่มีศักยภาพและความพร้อมให้เป็นมหาวิทยาลัยในโอกาสที่เหมาะสมต่อไป "

ความพึงพอใจในการทำงาน

องค์กรโดยทั่วไปย่อมต้องการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการทำงานตรงกับสาขาที่รับผิดชอบสังเกตได้จากการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในหน่วยงานต่างๆ ที่มีการพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัครไว้โดยละเอียด และเมื่อเลือกสรรบุคลากรได้ตามต้องการก็ยังคงคาดหวังให้บุคลากรในหน่วยงานของตน มีความรักและผูกพันกับงาน มีอัตราการเปลี่ยนงานและขาดงานน้อย แต่สภาพความแตกต่างของบุคคลที่มาจากสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันย่อมเป็นการยากที่จะทำให้มีความรักและผูกพันกับงานได้ทุกคนไป ผู้บริหารในปัจจุบันจึงพยายามส่งเสริมทุกวิถีทางที่จะช่วยให้พนักงานได้ทุกคนไป ผู้บริหารในปัจจุบันจึงพยายามส่งเสริมทุกวิถีทางที่จะช่วยให้พนักงานหรือบุคลากรมีความประสานกลมเกลียวและมุ่งพัฒนางานของตนให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดความรักและผูกพันกับงานได้ก็โดยการส่งเสริมหรือสนับสนุนในสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมให้กับบุคลากร แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับลักษณะสำคัญ 3 ประการ (อัญชลี แจ่มเจริญ , 2526) คือ ลักษณะของพนักงานในองค์กรที่มีเจตคติต่างกัน ลักษณะของงานที่ต่างกัน และลักษณะของภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

ดังนั้นความพึงพอในในการทำงานจึงเป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงานได้ไม่ว่าจะเป็น การเปลี่ยนงาน การขาดงาน ความไม่รับผิดชอบต่องาน หรือการจับกลุ่มประท้วงของพนักงาน ซึ่งถ้าได้พิจารณาความหมายของความพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะยิ่งเห็นว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้บริหารไม่ควรจะละเลย

ตามทัศนะของนักวิชาการที่ได้มีผู้อธิบายความหมายของความพึงพอใจไว้ในลักษณะต่าง ๆ เช่น กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของตน (เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ , 2529) หรือ เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก เป็นความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2521) อีกทั้งยังเป็นการรวมความรู้สึกที่เกิดขึ้นของคนงานต่อการสนองในการทำงาน ความโน้มเอียงที่จะอยู่กับงานในปัจจุบัน ซึ่งรวมไปถึงความคาดหวังของคนงานต่อบริการและผลตอบแทนที่น่าได้รับจากการทำงาน (Hulin , 1966) นอกจากนี้ กรองแก้ว อยู่สุข (2533) ยังมีมุมมองว่าเป็นทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา และถ้าได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนอง

ความต้องการตามสมควรก็จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ บลูม และเนลเลอร์ (Blum and Nayler , 1968) ที่กล่าวว่าเป็นผลรวมของทัศนคติต่าง ๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน และทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมและการได้รับความเอาใจใส่ ด้วยความหมายเหล่านี้ จึงอธิบายได้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและองค์กรที่ตนมีส่วนร่วมอยู่ โดยความรู้สึกนี้เกิดจากสาเหตุ 3 ประการ คือ ความต้องการ การตอบสนอง และความคาดหวัง ซึ่งถ้าบุคคลใดมีความต้องการไม่ว่าจะด้วยสิ่งของหรือความสุขทางใจที่ได้รับจากการปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองในสิ่งเหล่านั้นก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจและมีแนวโน้มที่จะมีความคาดหวังเพื่อให้สิ่งที่ต้องการได้รับการตอบสนองเช่นเดิมแล้ว บุคคลนั้นก็จะมีความพึงพอใจและยังคงมีความสุขอยู่กับงานในทางกลับกัน ถ้าบุคคลใดมีความต้องการแต่ไม่ได้รับการตอบสนอง ความสุขในการทำงานก็จะลดลง ถึงแม้จะมีความหวังแต่สักวันก็จะเกิดความคับข้องใจและไม่พึงพอใจในการทำงานในที่สุด

<u>ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน</u>

ได้มีผู้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับว่ามีการนำแนวคิดใดเป็นหลักในการพิจารณา ซึ่งสามารถอธิบายได้หลายทัศนะตามแนวคิดต่าง ๆ ดังนี้

เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959) ได้กล่าวถึงข้อสรุปที่ได้จากการวิจัยของตนในเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของพนักงานว่าแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย โดยปัจจัยจูงใจส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการเพิ่มผลผลิต ประกอบด้วยปัจจัยด้านความสำเร็จ (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า (Work itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า (Advancement) สำหรับปัจจัยสุขอนามัยซึ่งมิได้เป็นสิ่งจูงใจพนักงาน แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วย่อมจะก่อให้เกิดความไม่พอใจกับพนักงานได้ ปัจจัยเหล่านี้คือปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหาร (Company policy and administration) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา (Relationship with supervisor) ผู้ร่วมงาน (Subordinaltes) และผู้ใต้บังคับบัญชา (Peers) สภาพแวดล้อม

ในการทำงาน (Work Condition) เงินเดือน (Salary) ชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคล (Personal life) สภานภาพ (Status) และความมั่นคงของงาน (Security) นอกจากนี้ตามทัศนะของเฮิร์สเบิร์กเห็นว่า งานที่มีความท้าทาย การยกย่องในกรณีที่ปฏิบัติงานได้ผลดี โอกาสด้านความก้าวหน้า และการพัฒนาส่วนบุคคลก็จะก่อให้เกิดสถานการณ์ด้านการจูงใจพฤติกรรมด้วยเช่นกัน

แมคคอร์มิค และ เอลเกน (McCormick and Ilgen , 1942) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจในงานของแต่ละคนไว้ 5 ทฤษฎีดังนี้

1. ทฤษฎีกระบวนการเปรียบเทียบ (Comparison Processes) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์มาตรฐานกับสิ่งที่คาดว่าจะได้รับจากงานที่ทำของแต่ละคน

2. ทฤษฎีการวัดคุณค่า (Instrumentality Theory) กล่าวว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่คาดว่าจะได้รับกับคุณค่าของงานที่ทำ

3. ทฤษฎีผลกระทบทางสังคม (Social Influence) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าจะเกิดขึ้นได้จากการมองของบุคคลและมีการเปรียบเทียบสิ่งตอบแทนที่ได้รับระหว่างเพื่อนร่วมงานในสังคมนั้น

4. ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความรู้ความสามารถที่มีอยู่ (input) กับสิ่งที่ได้จากการทำงาน (output) เช่น ค่าตอบแทน ซึ่งเป็นการประมาณว่าสิ่งที่ทำไปนั้นควรจะได้รับผลตอบแทนเท่าใด และมีการเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกันคนอื่นที่มีงานประเภทเดียวกัน

5. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) กล่าวว่าการให้สิ่งที่ชื่นชอบและน่าพอใจได้ และในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับการสนับสนุนในปัจจัยบางอย่างก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้เช่นกัน

คอร์ฟแมน (Kovman, 1977 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2521) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานว่าแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) ซึ่งกล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ระหว่างผลที่ได้รับจากงาน และการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายนั้น และกลุ่มทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) ซึ่งถือว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความ

ปรารถนาของกลุ่ม และความพึงพอใจในการทำงานนี้สามารถนำมาใช้ในการประเมินผลงานของสมาชิกได้ ในขณะที่ ออสแคมป์ (Oskamp , 1984 อ้างถึงใน โยธิน ศันสนยุทธ, 2530) กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานว่าแบ่งเป็น

1. ทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานจากระดับชั้นความคาดหวังของบุคคลที่สอดคล้องกับการบรรลุผลของเขา

2. ทฤษฎีความต้องการ ถือว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากความต้องการทางกายและทางใจ ของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง

3. ทฤษฎีค่านิยม มองความพึงพอใจในการทำงานว่าตัวงานนั้นทำให้บุคคลเข้าถึงค่านิยมได้หรือไม่

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานดังที่ได้กล่าวมาแล้วนี้ จะเห็นได้ว่าแต่ละทฤษฎีกล่าวถึงความพึงพอในในการทำงานว่าเกิดจากตัวบุคคลมีความต้องการหรือคาดหวังในสิ่งที่จะได้รับตอบแทนภายหลังจากการทำงาน ซึ่งสิ่งที่ได้รับนั้นอาจจะมีการเปรียบเทียบกับความคาดหวังของตนหรือของกลุ่มและถ้าได้รับตามต้องการจึงจะเกิดความพึงพอใจที่จะทำในสิ่งต่อไป ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่องานและความต้องการของบุคคลก็มีผลต่อความรู้สึกนึกคิดซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน ผู้บริหารองค์กรจึงควรให้ความสนใจและนำหลักการของทฤษฎีนี้ไปใช้ในการบริหารงานบุคคล เพราะการบริหารงานบุคคลจำเป็นต้องอาศัยการจูงใจ หรือมีสิ่งกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรักในงานและหน่วยงานที่ตนทำอยู่ โดยไม่คิดจะเปลี่ยนหรือโยกย้ายงานมีความสุขในการทำงานและหวงแหนในความเป็นองค์กรของตนตลอดไป

<u>ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน</u>

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน ดังที่ซีชอร์และ ธอมัส (Seashore and Thomas , 1975 อ้างถึงใน เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ , 2529) กล่าวไว้คือ

1. ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Variablles) ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจ ลักษณะของอาชีพ สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน

เทคโนโลยี และงานกับสิ่งแวดล้อมของงาน

2. ตัวแปรด้านบุคคล (Person Variables) ประกอบด้วยองค์ประกอบทางด้านประชากร ความสามารถและคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ

3. ผลสืบเนื่องที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น การที่บุคคลได้รับประสบการณ์หลายอย่างของความพอใจและไม่พอใจต่องาน จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เกิดจากการปรับปรุงตนเองและสิ่งแวดล้อม

ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้สามารถนำแนวคิดของอัญชลี แจ่มเจริญ (2526) มายกตัวอย่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างชัดเจน คือ ความมั่นคง โอกาสก้าวหน้า ความน่าสนใจของงาน ความน่าดึงดูดใจจากหัวหน้างาน องค์กรและฝ่ายบริหาร เนื้อหาเฉพาะของงาน การบังคับบัญชา ค่าจ้าง ความหมายทางสังคมของงาน สภาพการทำงาน การสื่อสาร ชั่วโมงการทำงานความยากง่ายของงาน และผลได้ต่างๆ จากการทำงาน เป็นที่น่าสังเกตว่าปัจจัยดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ทั้งสิ้น

เครื่องมือวัดความพึงพอใจในการทำงาน

พรทิพย์ เก็งธรรม(2535) ได้กล่าวถึงที่มาของเครื่องมือวัดความพึงพอใจว่า เริ่มจากการศึกษาของ Hoppock (1935)ได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลดยใช้ตัวเลือก 7 ตัว ในการตั้งคำถามให้เลือกตอบว่ามีความชอบในงานมากน้อยเพียงใด ตั้งแต่คำตอบที่ว่า “ฉันรักงานนี้” ไปจนถึง “ ฉันเกลียดงานนี้” ต่อมามีการพัฒนารูปแบบเป็น 5 ตัวเลือก ตามมาตรของ Likert ซึ่งการใช้มาตรการประมาณค่า 5 ตัวเลือกแบบ Likert นี้ได้นำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย เช่น Minnesota Satisfaction Questionaire (MSQ) ซึ่ง Weiss , Dawis , England & Loffquist ได้สร้างขึ้นในปี 1967 โดยได้เริ่มศึกษาปัญหาด้านการจัดเตรียมงานในการอบรมทางวิชาชีพ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อพัฒนาเครื่องมือในการประเมินผลการจัดเตรียมงานของผู้เข้ารับการอบรมทางสายวิชาชีพ และเพื่อประเมินผลที่ได้จากการจัดเตรียมงาน โดยการศึกษาครั้งนี้อาศัยกรอบความคิดจากทฤษฎีการจัดเตรียมงานที่กล่าวถึงการทำงานของบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อใช้ในการอธิบายผลจากการจัดเตรียมงานนั้น เช่น ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละบุคคลจากปัจจัยต่าง ๆ 20 ด้าน เช่น การใช้ความสามารถการมีอิสระ และมนุษย์สัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ แบบสั้น และแบบยาว ซึ่งแบบสั้น (The Short-form)

ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ และใช้วิธีการให้เลือกตอบประเภทมาตรวัดแบบลำดับขั้นการจัดค่า 5 อันดับ แบบสอบถาม MSQ แบบสั้นที่ได้นำไปใช้ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม เสมียน วิศวกร ยามและพนักงานซ่อมบำรุงคนดูแลเครื่องจักรและพนักงานขาย ส่วนแบบยาว (The Long-Form) ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 100 ข้อ ซึ่งได้จากการแบ่งปัจจัยต่าง ๆ 20 ด้าน ออกเป็น 5 ข้อย่อยในแต่ละด้าน และใช้วิธีเลือกตอบประเภทมาตรวัดแบบลำดับขั้นการจัดค่า 5 อันดับ เช่นเดียวกัน โดยได้มีการนำไปใช้ในหลายลักษณะอาชีพคือ ด้านวิชาการ ทางด้านเทคนิคและการจัดการ ด้านบริการ และงานขาย เป็นต้น

ในประเทศไทยก็ได้มีผู้สนใจนำแบบสอบถาม MSQ(แบบยาว) มาใช้ในงานวิจัย เช่น เสาวนีย์ นุชนาฏนนท์ (2526) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สุวัฒน์ กัติยบุตร (2533) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานกรมสามัญศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ พรทิพย์ เก็งธรรม (2535) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัดสรรกับความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษาในหน่วยฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจ กรุงเทพมหานคร จึงถือได้ว่าเป็นแบบสอบถามมาตรฐานที่สามารถนำมาวัดความพึงพอใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ยังมีแบบสอบถามชุดอื่นที่นิยมใช้ เช่น The Job Descriptive Index (JDI) ซึ่ง Smith, Kendell & Hulin (1969) ได้สร้างขึ้น เพื่อใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวกับด้านต่างๆ 5 ด้าน คือความพึงพอใจที่มีต่องานเอง การควบคุมงาน ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแต่ละด้านประกอบด้วย 9 ข้อความ หรือ 18 ข้อความ เพื่อใช้ในการตอบว่าข้อความนั้น ๆ ตรงกับงานของตนหรือไม่ หรือว่าไม่แน่ใจ

ความเรียกร้องต้องการของคนทำงาน

คนมีความต้องการตามธรรมชาติในการดำรงชีวิต และเมื่อคนมาอยู่ในสภาพการทำงานในองค์กร คนก็มีความต้องการที่ชัดแจ้ง ซึ่งคาดหวังจะได้รับจากองค์กรหลายประการ คือ(เพ็ญศรี วายวานนท์, 2537)

1. ค่าตอบแทน คนมีความเรียกร้องต้องการค่าตอบแทนเพื่อสนองความต้องการทางกายภาพ ความมั่นคงในชีวิต และความภาคภูมิใจของตน ดังนั้น การจัดค่าตอบแทนจึง

เป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากมีคุณค่าต่อคนในหลายทรรศนะ และมีอิทธิพลเป็นแรงจูงใจสำคัญให้คนทำงาน

2. ความมั่นคงในงาน เป็นความเรียกร้องต้องการของคนทำงาน เพื่อจะได้มีชีวิตอยู่อย่างถาวร ไม่ต้องหวั่นเกรงภัยที่จะมากระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของตนและครอบครัว

3. ความเป็นเพื่อน เป็นความเรียกร้องต้องการทางสังคมที่ต้องการรวมกลุ่มและต้องการเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม จึงต้องการความเป็นเพื่อนทั้งในชีวิตการทำงานและในชุมชน

4. การยอมรับผลงาน เป็นความเรียกร้องต้องการที่มาจากความต้องการภาคภูมิใจในตนเอง ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ และได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลรูปแบบต่างๆเช่น เงินรางวัล การประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น

5. งานที่ดี เป็นความเรียกร้องต้องการด้านการยอมรับนับถือ และพลังจูงใจที่นำไปสู่ความสำเร็จสมใจตนเองและความสำเร็จในชีวิต แนวความคิดการเพิ่มความน่าสนใจในงานอาจนำไปสู่การผสมผสานความต้องการของคนที่อยากเห็นว่างานของตนมีความสำคัญและความต้องการขององค์กรที่จะดำเนินงานอย่างมีผลผลิตและมีการประสานด้วยดี

6. โอกาสก้าวหน้า เป็นความเรียกร้องต้องการที่มาจากความต้องการเด่น ต้องการความภาคภูมิใจ เมื่อได้รับรู้ว่ามีโอกาสก้าวหน้า ก็จะมีความหวังและมีความมั่นคงในจิตใจ

7. สภาพการทำงานที่สะดวกสบายและปลอดภัย เป็นความเรียกร้องต้องการที่มาจากความต้องการความมั่นคง สำหรับสภาพการทำงานที่สะดวกสบาย พร้อมทั้งสัญลักษณ์แสดงสถานะด้วยนั้น เป็นส่วนเสริมความภาคภูมิใจในตำแหน่งการงาน

8. ภาวะผู้นำที่สามารถและเป็นธรรม เป็นความเรียกร้องต้องการที่มาจากความต้องการความมั่นคงและความภาคภูมิใจ เนื่องจากผู้นำที่สามารถจะนำกลุ่มหรือองค์กรให้เจริญก้าวหน้า สำหรับผู้ตามจะมีความภาคภูมิใจที่มีผู้นำที่สามารถและเป็นธรรม และจะยอมรับภาวะผู้นำด้วยความศรัทธา

9. คำสั่งและการกำหนดทิศทางในการทำงานที่มีเหตุผล เป็นความเรียกร้องต้องการที่มาจากความต้องการความมั่นคงในการมีชีวิตอยู่ และความต้องการความภูมิใจในตนเองที่จะปฏิบัติตามคำสั่งที่มีความถูกต้องสมเหตุผล และปฏิบัติหน้าที่ในทิศทางที่ชอบธรรม คำสั่งของหัวหน้าเป็นสื่อความเป็นทางการในองค์กร จึงควรเป็นไปในลักษณะที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เป็นเรื่องปฏิบัติได้ชัดเจนเป็นที่เข้าใจ เป็นกิจลักษณะที่ยอมรับได้ มิฉะนั้นจะเป็นเพียงการสั่งการโดยผู้มีอำนาจ ที่เพิ่มความหวาดหวั่นและความคับข้องใจแก่ลูกน้อง และหากเป็นคำสั่งที่ไม่เป็นผลดีต่อองค์กรด้วย ก็จะนำไปสู่ความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์ในขณะที่จำต้องปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้าที่ไม่น่านับถือ

แรงจูงใจ

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2537) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจไว้ว่า คนทำงานมีความคาดหวังและเรียกร้องต้องการจากองค์กร ให้จัดปัจจัยต่างๆ เพื่อสนองความต้องการพื้นฐานและความต้องการทางนามธรรมของตน ส่วนองค์กรก็ต้องการให้คนทำงานมีพฤติกรรมที่เอื้ออำนวยต้องการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลที่องค์กรจัดให้ตลอดจนภาวะแวดล้อมในการทำงาน จะมีผลเป็นแรงจูงใจที่มีพลังมากน้อยเพียงใดต่อคนทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับประเมินคุณค่าของคนทำงาน ในลักษณะที่ว่า (1) พฤติกรรมที่องค์กรต้องการนั้นมีคุณค่าแก่ตนเพียงใด (2) จะคาดหวังได้มากน้อยเพียงใดว่าพฤติกรรมเช่นนั้นจะส่งผลดีแก่ตนได้จริง

คุณค่าของผลที่คาดหวัง ผลที่คนทำงานคาดหวัง มี 2 แบบคือ

(1) ผลเบื้องต้นในการทำงาน ได้แก่ เงิน การเปลี่ยนตำแหน่ง การรับรู้ความสามารถของตน เป็นต้น

(2) ผลลำดับรอง ได้แก่ สิ่งของที่เงินซื้อหาได้ สถานะที่สูงขั้นเพราะการเลื่อนตำแหน่ง ความภูมิใจในความสามารถของตน เป็นต้น

คนจะคาดหวังผลเบื้องต้นซึ่งมีความจำเป็นต่อความอยู่รอดของชีวิตมาก่อน แล้วจึงคาดหวังผลลำดับรองต่อไป เงินเป็นสิ่งล่อใจที่มีคุณค่าและใช้เป็นรางวัลในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีรางวัลอื่นๆ อีก ได้แก่ คำชม การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น สัญลักษณ์แสดงสถานะ การปรึกษาหารือ และการยอมรับความคิดโดยหัวหน้า เพื่อการตัดสินใจทางการจัดการความภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงาน และการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน รางวัลเหล่านี้หัวหน้าเป็นผู้ให้โดยการยอมรับ ยกย่องและประกาศเกียรติคุณ ตนจะทำงานเพื่อผลงานซึ่งถือเป็นพลังจูงใจให้มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ

ทฤษฎีความคาดหวังด้านแรงจูงใจเป็นไปตามตรรก ซึ่งมีฐานคติว่า คนเราจะกำหนดผลที่ตนชอบและประเมินคุณค่าของผลนั้นออกมา

ความคาดหวัง คนทำงานเห็นคุณค่ารางวัลต่างชนิดไม่เท่ากัน คุณค่าของรางวัลซึ่งเป็นที่พอใจจะมีผลให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนาต่อเมื่อคนทำงานมองเห็นว่า ตนจะได้รับผลตอบแทนจริง “ตนเองจะทำได้หรือไม่ เมื่อทำได้แล้วจะได้รับผลตอบแทนจริงหรือไม่”

ความคาดหวังประการแรก คือ การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่จะลงแรงไปกับผลงานที่ปรากฏ เช่น การลงแรงเพื่อเพิ่มผลผลิต ความหวังจะมีมากขึ้นเมื่อ

คนมีความมั่นใจในความสามารถของตน หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้กำลังใจ การจัดการโดยยึดวัตถุประสงค์ ซึ่งเน้นการร่วมกันกำหนดเป้าหมายจะช่วยในการคาดคะเนความสามารถได้ดีขึ้น บุคลิกภาพของคนมีอิทธิพลสำคัญ กล่าวคือ คนที่เชื่อมั่นว่าผลงานจะดีเมื่อตนปฏิบัติงานดีก็จะกำหนดความคาดหวังไว้สูง จริยธรรมทางศาสนาที่ส่งเสริมคุณค่าของการทำงาน จะมีอิทธิพลเป็นพลังให้คนทำงานอย่างเข้มแข็งเพื่อไปสู่ความสำเร็จในชีวิตด้วย

ความคาดหวังประการที่สอง คือ การประเมินความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับผลตอบแทนเบื้องต้น ฝ่ายจัดการสามารถช่วยให้ความคาดหวังผลเหล่านี้สูงขึ้นได้หลายวิธีเป็นต้นว่า การสร้างบรรยากาศทำงานให้ทุกคนรู้บทบาทของตนชัดเจน จะมีผลให้คนประเมินความคาดหวังในความพยายามของตน ผลงานและผลตอบแทนสูงขึ้น คนทำงานมองเห็นความเชื่อมโยงระหว่างผลผลิตที่เพิ่มขึ้น เงินเดือนสูง หากยิ่งเชื่อมโยงไกลไปถึงการเลื่อนตำแหน่งด้วย ก็ยิ่งมีความหวังในการทำงานมากขึ้น และมีผลส่งเสริมความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถสูงด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผู้ศึกษาไว้และสามารถนำมาสนับสนุนงานวิจัยนี้ จะแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นคือ งานวิจัยที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาซึ่งทำงานบริการเทคโนโลยีทางการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาซึ่งทำงานบริการเทคโนโลยีทางการศึกษาจะไม่มีโดยตรง แต่ส่วนใหญ่จะทำการวิจัยถึงความต้องการของอาจารย์หรือผู้ขอใช้บริการเช่น

สถาพร ทัศนวงศ์ (2528) และชูชาติ แสงประทีปทอง (2530) พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และอาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต้องการบริการสื่อการสอนในการผลิตสื่อการสอนบางอย่างตามต้องการ ห้องสำหรับผลิตสื่อการสอนพร้อมวัสดุที่จะอำนวยความ สะดวกต่อการบริการ ความสะดวกในการให้ยืมสื่อการสอน คู่มือแหล่งวัสดุให้เปล่าและสื่อการสอนทั้งภายในและนอกมหาวิทยาลัย

อาร์เทอร์บิวรี (Arterbury, 1972) ได้ทำการวิจัยถึงการใช้บริการในศูนย์สื่อการศึกษาของอาจารย์ในรัฐเท็กซัสพบว่า ถ้ามีเวลาบริการที่ยาวนานให้แก่บรรดาอาจารย์ อาจารย์ก็จะใช้บริการศูนย์สื่อการศึกษามากขึ้น อาจารย์ที่สอนวิชาสังคมศึกษาใช้บริการมากกว่าอาจารย์ที่สอนคณิตศาสตร์ อาจารย์ที่ได้รับการฝึกอบรมทางโสตทัศนศึกษาจะใช้บริการมากกว่าอาจารย์

I16453355

ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ปัญหาที่เกิดขึ้น อาร์เทอร์บิวรี รายงานว่าการให้บริการที่ล่าช้าทั้งในด้านการยืมและคืนเป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา อาจารย์ส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการบริการของศูนย์สื่อการศึกษา สภาพห้องเรียนไม่เอื้อต่อการใช้โสตทัศนูปกรณ์ และอาจารย์จำนวนมากไม่ได้ใช้บริการของศูนย์สื่อ

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา เช่น

สมาน สรรพศรี (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคตะวันออกโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยที่ทำให้ครูศิลปศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งอยู่ในระดับมาก มี9 ปัจจัย คือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานภาพทางสังคมนโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

อำไพ อินทรประเสริฐ (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู โดยอาศัยทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอร์ซเบอร์กเป็นแนวทางในการศึกษารวม 13 ปัจจัย พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูอยู่ในระดับมากและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นอันดับ 1, 2 และ3 คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อย เป็นอันดับที่ 11, 12และ13 คือ ด้านเงินเดือน สภาพการทำงาน และความก้าวหน้าตามลำดับ

นันทนา วรรณคำ (2530) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสุขศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของตนเอง พบว่า ความพึงพอใจของครูสุขศึกษาอยู่ในระดับมาก คือ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ฐานะตำแหน่งหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงาน นโยบายและการบริหาร และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสุขศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาของเอกชนและครูสุขศึกษาในโรงเรียนมัธยมของรัฐบาลโดยส่วนรวมแล้วพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าแตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

นงนุช รุ่งกลิ่น (2530) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคเหนือพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ครูภาษาไทยมีความพึงพอใจมากคือ ด้านความรับผิดชอบความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งการางาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้พึงพอใจน้อย คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหารงาน และสถานภาพทางสังคม

วิบูลย์ แมนสถิตย์ (2529) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอในประเทศไทยโดยอาศัยแนวคิดของ Herzberg , Mausner , Snyderman และ McClelland ซึ่งศึกษาตัวแปร 15 ตัวพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอคือ ความสำเร็จในการทำงานลักษณะงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือน

สุภากรณ์ รัชฉวีวรรณ (2529) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษาในวิทยาลัยครู โดยจำแนกตามเพศ วุฒิทางการศึกษา และอายุราชการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์อยู่ในระดับมากทางด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ การได้รับความยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้าทางวิชาชีพและตำแหน่งการงาน ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านรายได้และผลประโยชน์เกื้อกูล สภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการปกครองบังคับบัญชาและความมั่นคงในการทำงาน โดยจำแนกตามเพศ แล้วไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางด้านวุฒิทางการศึกษามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และทางด้านอายุราชการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านการปกครองบังคับบัญชาและ ความมั่นคงในการทำงาน

นิตยา สวัสดิราษฎร์ (2527) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ประสานงานการศึกษานอกโรงเรียน ระดับอำเภอ โดยได้จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุราชการ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ลักษณะการปฏิบัติงานและภูมิภาคและความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งผู้ประสานงานการศึกษานอกโรงเรียนที่มีอายุราชการ

15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าที่มีอายุราชการ 1-5 ปี ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และผู้ที่มีวุฒิการศึกษาสูงมีความพอใจมากกว่าผู้ที่มีคุณวุฒิการศึกษาต่ำ

สุพรรณี สมบัติธีระ (2529) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตการศึกษา 9 เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามตัวแปร เพศ อายุ อายุราชการ วุฒิทางการศึกษา สถานภาพทางการสมรส และภูมิลำเนาเดิมกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6 ด้าน พบว่า ครูชายในโรงเรียนมัธยมศึกษามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนมากกว่าครูหญิง และครูที่มีอายุ 20-29 ปี และ 30 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางด้านนโยบายการบริหาร การยอมรับนับถือความสำเร็จ ส่วนวุฒิการศึกษา สถานภาพทางการสมรส และภูมิลำเนาเดิมที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันด้วย

ประเสริฐ คลังแสง (2527) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ กรมพลศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของศึกษานิเทศก์ ที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ความสำเร็จ และนโยบายในการทำงาน ความพึงพอใจที่อยู่ในระดับน้อยคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน และผลประโยชน์ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

ณรงค์ เพียรเกิดสุข (2526)ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า : การศึกษาเปรียบเทียบวิทยาเขต เพื่อศึกษาสภาพและระดับความพอใจของอาจารย์พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คือ ด้านสถานที่ และสภาพการทำงาน ลักษณะทางสังคม ความมั่นคงในการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน การติดต่อสื่อสารการนิเทศ ความก้าวหน้าในการทำงาน การดำเนินงานและรายได้ ตามลำดับ

วิโรจน์ สารัตนะ (2526) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา โดยอาศัยแนวทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ 15 ตัว พบว่า

1. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และนโยบายและการบริหารงาน

2. ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และนโยบายและการบริหารงานตามลำดับ

โสภณ นุ่มทอง (2525) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูช่วยราชการในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด พบว่า ข้าราชการครูช่วยราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมากกว่าปฏิบัติงานที่โรงเรียน ข้าราชการครูช่วยราชการที่มีวุฒิ ระยะเวลาช่วยราชการ สายงานที่ปฏิบัติสังกัดและตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในเรื่อง นโยบายและการบริหาร ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ การปกครองบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานแตกต่างกัน นอกจากนั้นพบว่าข้าราชการครูช่วยราชการ มีความพึงพอใจต่อการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานและความก้าวหน้าในตำแหน่งที่การงานอยู่อันดับสูงและมีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และเงินเดือน อยู่ในอันดับต่ำ

คำนึง นกแก้ว (2523) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3 โดยอาศัยแนวทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์กเป็นแนวทางในการศึกษา พบว่าครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน ส่วนในด้านที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและทางการศึกษาขึ้นไปในองค์ประกอบทั้งหมดไม่แตกต่างกัน

เผชิญ กิจตราการ (1989) ได้ทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษาไทยและสหรัฐอเมริกาในระดับมัธยมศึกษา เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและพฤติกรรมองค์การกับแบบวัดความพึงพอใจ JPS (Job Perception Scales)ของ Hatfield & Huseman 1987 พบว่า นักเทคโนโลยีการศึกษาทั้งของไทยและอเมริกามีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าในไทย และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ การยอมรับนับถือของผู้บังคับบัญชา ประสบการณ์การทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

และการมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดสรรงบประมาณ เพศและการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานตามลำดับ

มาเรีย สมิธ (1983) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการตัดสินใจในองค์กรของอาจารย์ใหญ่โรงเรียนรัฐบาล กับผู้จัดการระดับกลางทางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม โดยใช้แบบสอบถาม MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) แบบสั้นและทฤษฎีจิตวิทยาการมีส่วนร่วมของ Vroom พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจภายในและภายนอก และความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปของอาจารย์และผู้จัดการอยู่ในระดับปานกลาง

อะซาดอลาห์ อาซัด (1978) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ซึ่งเปรียบเทียบระหว่างส่วนที่ให้บริการทั่วไปและส่วนที่ให้บริการเฉพาะในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถาม MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) แบบยาว สรุปผลว่าบรรณารักษ์ในส่วนที่ให้บริการทั่วไปมีความพึงพอใจมากกว่าในส่วนที่ให้บริการเฉพาะและปัจจัยด้านการบริการสังคมจะส่งผลให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

งานบริการเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นงานบริการทางวิชาการแก่อาจารย์และนักศึกษา โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่ต้องให้การบริการ ในการทำงานของเจ้าหน้าที่อาจจะมีอุปสรรคหรือเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ การที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาจำเป็นต้องมีความพึงพอใจในการทำงานเป็นพื้นฐาน เพื่อเป็นการขยายแนวคิดและการศึกษาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบและความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา ให้กว้างขวางขึ้นจึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงองค์ประกอบและความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาว่ามีองค์ประกอบอะไรบ้างและมีความพึงพอใจในการทำงานอย่างไร ซึ่งผลการวิจัยจะสามารถนำไปปรับปรุงการบริหารงานและส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น