

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดจันทบุรีในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

1.1 ความหมายของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

1.2 ความเป็นมาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

1.3 การจัดการศึกษาและหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

1.4 บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารเจ้าหน้าที่และครูผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

1.5 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดจันทบุรี

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยต่างประเทศ

3.2 งานวิจัยในประเทศ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความหมายของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

จากรายงานสถิติจำนวนประชากรเมื่อปี พ.ศ. 2541 โดยสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พบว่า มีประชากรวัยเด็กอายุระหว่างแรกเกิด ถึง 6 ปี หรือที่เรียกว่าเด็กปฐมวัย จำนวน 5,477,353 คน คิดเป็นร้อยละ 8.91 ของประชากรทั้งประเทศ โดยแบ่งกลุ่มเป็นเด็กกลุ่มอายุแรกเกิด ถึง 3 ปี ร้อยละ 2.3 และกลุ่มอายุ 3 - 5 ปี ร้อยละ 97.7 และจาก ข้อมูลการสำรวจเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กปฐมวัยในปี พ.ศ. 2539 - 2540 พบว่าในช่วงกลางวัน มีเด็กปฐมวัยร้อยละ 54.2 ถูกเลี้ยงดูในบ้าน (โดยมีมารดาเป็นผู้เลี้ยงดูร้อยละ 53.1) และร้อยละ 37.3 อยู่ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เนื่องจากสภาพสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบันมารดาต้องออกทำงาน

นอกบ้านเพื่อหารายได้เลี้ยงครอบครัวและลักษณะครอบครัวที่เปลี่ยนจากครอบครัวขยายเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น ทำให้บิดามารดาจำนวนมากไม่สามารถเลี้ยงดูบุตรได้ด้วยตัวเอง สถานเลี้ยงดูเด็กหรือโรงเรียนอนุบาลที่มีอยู่ทั่วไป ภายใต้การดูแลของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน จึงทำหน้าที่เลี้ยงดูเด็กปฐมวัยเหล่านี้แทนบิดามารดา (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. 2544 : 6) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จึงมีความเหมาะสม และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะถูกเลือกให้เป็นสถานที่สำหรับการส่งเสริมพัฒนาการเด็กในทุกระดับ ทุก ๆ ด้านและมีความเป็นมาตรฐานเดียวกันในชุมชน ทั้งนี้ เป้าหมายของการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คือ เพื่อพัฒนาคุณภาพเด็กปฐมวัย อันเป็นช่วงวัยที่สำคัญที่สุดในชีวิต และเป็นกลุ่มบุคคลที่มีคุณค่าของสังคม เพื่อให้เด็ก ๆ ได้รับการส่งเสริมให้มีสุขภาพดี หรือมีสุขภาพที่สมบูรณ์ ซึ่งมีความหมายครอบคลุมทุก ๆ ด้าน คือ กาย จิต สังคม และจิตวิญญาณ คือ มีร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่เป็นโรค มีสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ มีจิตใจที่มีความสุข รื่นเริง ไม่เห็นแก่ตัว สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี อยู่ในครอบครัวที่อบอุ่น และชุมชนที่เข้มแข็ง (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. 2544 : 8) และประชา มาลีนนท์ (2547 : 84 - 86) ได้กล่าวไว้ว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หมายถึง สถานที่ดูแลและให้การศึกษาแก่เด็ก อายุระหว่าง 3 - 5 ปี และมีฐานะเทียบเท่าสถานศึกษา ซึ่งพร้อมจะให้ทั้งการดูแล และให้การศึกษาแก่เด็ก เพื่อให้เด็กมีพัฒนาการที่ดีทั้งกาย จิตใจและปัญญา ทั้งในส่วนของจัดการศึกษา และการจัดสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมประสบการณ์และการเรียนรู้ให้แก่เด็ก เพื่อให้เด็กได้พัฒนาเต็มตามศักยภาพแต่เมื่อประมวลเป้าหมายในการจัดบริการแล้ว พบว่า จัดตั้งขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือพ่อแม่ที่ต้องไปทำงาน ไม่มีเวลา ในการที่จะดูแลเด็กได้ด้วยตนเอง และเพื่อเลี้ยงดูให้การดูแล และการศึกษาแก่เด็กโดยมุ่งหวังให้เด็ก มีพัฒนาการรอบด้าน

จากที่กล่าวมาแล้ว อาจสรุปได้ว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หมายถึง สถานที่ดูแลและให้การศึกษาแก่เด็กอายุระหว่าง 3 - 5 ปี รวมถึงการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมประสบการณ์และการเรียนรู้ ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์จิตใจ สังคมและสติปัญญา และแบ่งเบาภาระพ่อแม่ผู้ปกครองภายในชุมชน เพื่อให้เด็กได้พัฒนาอย่างเต็มตามศักยภาพ พร้อมเรียนรู้อย่างมีความสุข

ความเป็นมาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทยได้เริ่มการพัฒนาเด็กเล็กมาตั้งแต่ พ.ศ. 2510 โดยสนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขึ้นในหมู่บ้าน ตำบล ความต้องการและความสามารถของประชาชน (สุวรรณ พินิตานนท์. 2556 : 5) เพื่อรับเด็กเล็กในชนบทอายุระหว่าง 3 - 6 ปี เข้ารับการอบรมเลี้ยงดูในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และให้อยู่ในความรับผิดชอบ ควบคุมดูแลของคณะกรรมการพัฒนาเด็กเล็กคณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการกลางหมู่บ้าน คณะกรรมการสภาตำบลและคณะกรรมการอื่น ๆ ซึ่งช่วยเหลือและสนับสนุนให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

อยู่ในสภาพที่เหมาะสมกับการอบรมเลี้ยงดู การดำเนินงานได้ยึดหลักความต้องการและความพร้อมของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก กรมการพัฒนาชุมชนจะให้การสนับสนุนให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในสภาพที่เหมาะสมกับการอบรมเลี้ยงดู การดำเนินงานได้ยึดหลักความต้องการและความพร้อมของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก กรมการพัฒนาชุมชนจะให้การสนับสนุนในด้านวิชาการและงบประมาณในส่วนที่เกินขีดความสามารถของประชาชน รวมทั้งการฝึกอบรมผู้ดูแลเด็ก และคณะกรรมการพัฒนาเด็กเพื่อให้บุคคลเหล่านี้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปี 2527 กรมการพัฒนาชุมชนได้ขยายการดำเนินงานพัฒนาเด็กไปยังเด็กนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สุวรรณ พิศานนท์, 2556 : 6) โดยการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง องค์กรเอกชนทั้งในและต่างประเทศในด้านการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และวิทยาการในการพัฒนาเด็กอายุ 0 - 6 ปี ทั้งในและนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควบคู่กันไป สำหรับกิจกรรมการพัฒนาเด็กนอกศูนย์ฯ เรียกว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเคลื่อนที่ โดยเน้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เช่น หมู่บ้านชาวเขา หรือหมู่บ้านชาวเล ที่อยู่ตามเกาะต่าง ๆ และในปี 2529 กรมการพัฒนาชุมชนได้รับการสนับสนุนจากองค์กรยูนิเซฟ ในการพัฒนาเด็กนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตามโครงการเลี้ยงลูกให้ฉลาด โดยร่วมกับกรมอนามัย กรมการศึกษานอกโรงเรียน กรมประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ และมหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อพัฒนาเด็กวัย 0 - 6 ขวบ ดำเนินการใน 10 จังหวัด คือ ศรีสะเกษ สุรินทร์ มุกดาหาร ยโสธร ขอนแก่น กาฬสินธุ์ กำแพงเพชร น่าน ลำปาง และพิษณุโลก โดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรยูนิเซฟ และมูลนิธิ ซี.ซี.เอฟ. ซึ่งได้เปลี่ยนชื่อเป็นโครงการพัฒนาเด็กโดยครอบครัวในปี 2533 และในปี 2534 ได้ขยายโครงการออกไปยัง 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ ยะลา นราธิวาส สตูล ปัตตานี และสงขลา (สุวรรณ พิศานนท์, 2556 : 7) และเมื่อเมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2537 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบโครงการพัฒนาครอบครัวของกรมการพัฒนาชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนอีก 12 หน่วยงาน งบประมาณ 434.82 ล้านบาท ระหว่างปี 2538 - 2542 ตามข้อเสนอของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการประสานการจัดทำแผนปฏิบัติการศึกษาอบรมเลี้ยงดูเด็กและวัยรุ่น สนับสนุนให้ขยายการดำเนินงานโครงการพัฒนาเด็กโดยครอบครัวให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศ และเพิ่มกลุ่มเป้าหมายต่อไปจนถึงเด็กวัยรุ่นอายุ 7-18 ปี โดยใช้ชื่อว่า “โครงการพัฒนาครอบครัว” ซึ่งผนวกกิจกรรมพัฒนาเด็กโดยครอบครัวได้แก่ การให้ความรู้แก่พ่อแม่ ผู้ปกครอง อาสาสมัครหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน ฯลฯ ในการอบรมเลี้ยงดูเด็กวัย 0 - 6 ปี และกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมเพื่อคุณภาพชีวิตของเด็กและวัยรุ่น และพร้อมกันนี้คณะรัฐมนตรีก็ได้มีมติเห็นชอบให้จัดตั้งสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัวของมหาวิทยาลัยมหิดล

เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนด้านวิชาการ การพัฒนาบุคลากร วิจัยเพื่อพัฒนาและประเมินผล ตลอดจนสร้างเครือข่ายวิชาการและเผยแพร่ความรู้ในการพัฒนาเด็กและครอบครัวอย่างเป็นองค์รวม

ทั้งนี้ในช่วงปี พ.ศ. 2544 - 2547 (ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี. 2547 : 13) มีการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่และงบประมาณในการบริหารจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของหลายหน่วยงานได้แก่ กรมการพัฒนาชุมชน กรมการศาสนา กรมประชาสงเคราะห์ฯ ให้กับเทศบาลและองค์กรปกครองส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 16 หน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้การสนับสนุนและส่งเสริมท้องถิ่นในการพัฒนามาตรฐานการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เป็นสถานที่ที่อบรมเลี้ยงดูเด็กปฐมวัย ซึ่งเป็นช่วงที่มีการจดจำเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในช่วงวัยหน้าต่างหากโอกาสได้ดีที่สุดให้เติบโตอย่างเต็มศักยภาพ

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าในการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแนวคิดเกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษาที่เน้นเด็กเป็นสำคัญ โดยส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาการของเด็กโดยองค์รวมผ่านกระบวนการเล่นและกิจกรรมที่เหมาะสมกับวัย สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนแนวคิดในการประสานความร่วมมือระหว่างครอบครัวและสถานศึกษาในการส่งเสริมพัฒนาการของเด็ก สังเกตได้ว่าการจัดการศึกษาให้กับเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้มุ่งเน้นไปที่ตัวเด็กและครอบครัวของเด็กมากกว่า ซึ่งได้กล่าวถึงครูผู้ดูแลเด็กลittleน้อยมาก ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมของครูผู้ดูแลเด็กว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครูผู้ดูแลเด็กเพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

การจัดการศึกษาและหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

การจัดการศึกษาและหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้กำหนดภารกิจในการจัดการศึกษาให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อพัฒนาความพร้อมแก่เด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม สติปัญญา อย่างเหมาะสมตามวัยเต็มตามศักยภาพ และมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2549 : 10)

1. การส่งเสริมสนับสนุนให้พ่อแม่ ผู้ปกครอง มีความรู้ความสามารถในการอบรมเลี้ยงดูเด็กเล็กได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสามารถเตรียมความพร้อมเด็กเล็กเพื่อให้เด็กมีความพร้อมทางวุฒิภาวะและสามารถเข้าสู่ระบบการศึกษาได้เต็มศักยภาพ

2. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้และส่งเสริมบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันสังคมอื่น ๆ ให้มีส่วนร่วมจัดการศึกษา เด็กเล็กในรูปแบบที่หลากหลายอย่างมีคุณภาพและได้ตามมาตรฐาน ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญยิ่งในการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เนื่องจากมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งสามารถจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม บางแห่งมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านต่าง ๆ ที่สามารถให้คำแนะนำแก่ครูผู้ดูแลเด็ก (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. 2544 : 5) ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้มอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบการพัฒนาเด็กเล็ก ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบใดก็ตาม ทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล หรือเมืองพัทยา ล้วนแล้วแต่มีบทบาทที่สำคัญในการบริหารจัดการเกี่ยวกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้งสิ้น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดตั้งและดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพร้อมทั้งรับถ่ายโอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งเดิมอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการต่าง ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริมและพัฒนาเด็กเล็กในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ และได้มาตรฐาน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้เล็งเห็นความสำคัญในการจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินงานเพื่อพัฒนาเด็ก ได้อย่างมีคุณภาพ และเหมาะสม ซึ่งจะเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติ และให้การสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2549 : 1 - 4)

2.1 ด้านค่าตอบแทนเป็นรายเดือน ครูผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตั้งแต่หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และครูผู้ดูแลเด็ก จะได้รับเงินค่าตอบแทนเป็นรายเดือน ตามคุณวุฒิ และคุณสมบัติที่กำหนดไว้

2.2 ด้านเงินอุดหนุน กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จะจัดสรรงบประมาณผ่านทางสำนักงานท้องถิ่นจังหวัด และกระจายไปตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นรายปี

2.3 ด้านเครื่องแบบ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ออกแบบเครื่องแต่งกายสำหรับครูผู้ดูแลเด็ก และแจกจ่ายให้กับผู้ดูแลเด็กตามความเหมาะสม

2.4 ด้านทุนการศึกษา กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ให้การสนับสนุนทุนการศึกษาสำหรับครูผู้ดูแลเด็กที่รักษาชีพนี้ และมีความประสงค์จะศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี สาขาที่เกี่ยวข้องกับการดูแลเด็กเล็ก

2.5 ด้านการอบรมสัมมนา นอกจากครูผู้ดูแลเด็กจะได้รับการฝึกอบรมจากหน่วยงานอื่น ๆ แล้ว กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ครูผู้ดูแลเด็กอย่างต่อเนื่อง

2.6 ด้านการตรวจเยี่ยม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดศูนย์พัฒนาอยู่ในส่วนของกองการศึกษา และมีบุคลากรทำหน้าที่ดูแลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยการตรวจเยี่ยม ให้คำปรึกษา วางแผนพัฒนา และสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2.7 ด้านการเผยแพร่ผลงาน ในการดำเนินกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จะได้รับการเผยแพร่ผลการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ปกครอง ชุมชน คนในสังคมได้รับทราบ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับครูผู้ดูแลเด็ก และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ปกครองและชุมชน โดยการจัดนิทรรศการที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ที่องค์การบริหารส่วนตำบล ที่เทศบาล ที่มีการจัดประชุมสัมมนา หรือเผยแพร่ลงในวารสารเช่น วารสารอนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2.8 ด้านวัสดุอุปกรณ์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่สนับสนุนและซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ ที่จำเป็นต้องมีในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ โต๊ะ เก้าอี้เด็ก และของครูผู้ดูแลเด็ก เครื่องนอน เครื่องครัว เครื่องเล่นสนาม คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

จึงกล่าวได้ว่า การจัดการศึกษาให้เด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้เน้นให้มีการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม สติปัญญา การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข พร้อมทั้งส่งเสริมให้ผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้การพัฒนาเด็กให้เต็มศักยภาพ และได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือดูแลทั้งงบประมาณ วัสดุการศึกษาต่าง ๆ การได้รับการพัฒนาอาชีพอย่างต่อเนื่องของครูผู้ดูแลเด็ก จากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้การจัดการศึกษามีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารเจ้าหน้าที่และครูผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

บทบาทของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2549 : 11)

1. กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และทิศทางการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างยั่งยืน
2. สนับสนุนงบประมาณด้านบุคลากร สื่อ หนังสือ วัสดุอุปกรณ์ วัสดุครุภัณฑ์ การพัฒนาบุคลากร และการบริหารจัดการเพื่อให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้รับการพัฒนาศักยภาพ การพัฒนาเด็กปฐมวัยทั้งคุณภาพครูผู้ดูแลเด็ก สภาพแวดล้อม วิชาการ และกิจกรรมการเรียนรู้ตามหลักการพัฒนาเด็กปฐมวัย
3. ส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้สำหรับเด็ก พ่อแม่ ผู้ปกครอง เยาวชนและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยจัดกิจกรรมสานสายใยรักเพื่อเสริมสร้างความรักความอบอุ่นในครอบครัว

4. ส่งเสริมสนับสนุนความร่วมมือของบุคลากรในศูนย์และเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย

5. ระดมทรัพยากรเพื่อการบริหารและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

6. กำกับดูแลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ บทบาทของเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2547 : 13)

1. นำนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาสู่การปฏิบัติ
2. สำรวจความต้องการของชุมชนในการจัดตั้ง ย้าย/รวม ยุบเลิกและดำเนินงานตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. กำหนดโครงสร้างการบริหารงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บุคลากร สถานที่ตามฐานะการคลังของแต่ละท้องถิ่น
4. ควบคุม กำกับดูแลการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
5. จัดทำแผนงาน โครงการและงบประมาณในการจัดตั้งและสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
6. จัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อเสนอผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
7. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
8. จัดทำระเบียบว่าด้วยการดำเนินงานจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อเสนอผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นชอบและลงนาม
9. กำหนดแผนปฏิบัติการและงบประมาณในการส่งเสริมและพัฒนาจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้านบุคลากร สื่อ หนังสือ วัสดุอุปกรณ์ วัสดุครุภัณฑ์ และการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง
10. นิเทศติดตาม ประเมินผลการจัดการศึกษาของจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและรายงานผลพร้อมข้อเสนอให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กล่าวสรุปได้ว่าการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการดูแลเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหากผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญและให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของครูผู้ดูแลเด็กอย่างจริงจังและสม่ำเสมอจะทำให้ครูผู้ดูแลเด็กมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อย่างดี บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบดูแลบุคลากรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมถึงการดำเนินงานในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เป็นไปตามนโยบายและแผนงานที่วางไว้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ ได้แก่ งานบุคลากรและการบริหารจัดการ งานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม งานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร งานการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน งานธุรการ การเงินและพัสดุ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2547 : 16)

1. รับผิดชอบดูแลบุคลากรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมถึง การดำเนินงานในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย แผนงาน และวัตถุประสงค์ของศูนย์
2. วางแผนพัฒนาการศึกษา ประเมินและจัดทำรายงานเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เช่น จัดทำแผนงาน โครงการ และงบประมาณในการส่งเสริมและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกด้านอย่างต่อเนื่อง
3. จัดทำแผนและพัฒนาหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย การจัดการกระบวนการเรียนรู้การพัฒนาสื่อนวัตกรรม เทคโนโลยี และการวัดผลการประเมินผล
4. จัดทำภาระงานของบุคลากรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมถึงประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานด้านบุคลากรของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
5. ประสานความร่วมมือกับชุมชน ในการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
6. เป็นผู้แทนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในกิจกรรมทั่วไป และประสานเครือข่ายศูนย์พัฒนาเด็กปฐมวัย
7. นิเทศ ส่งเสริมสนับสนุน การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ของครูผู้ดูแลเด็กและผู้ช่วยครู ผู้ดูแลเด็ก

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของครูผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ครูผู้ดูแลเด็กคือบุคลากรที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคัดเลือกและแต่งตั้งจากผู้ที่มีความสมบัติตามหลักเกณฑ์ เพื่อปฏิบัติหน้าที่หลักในการอบรมเลี้ยงดู จัดประสบการณ์และส่งเสริมพัฒนาการการเรียนรู้ให้เด็กเล็กมีความพร้อมด้านร่างกาย อารมณ์-จิตใจ สังคมและสติปัญญา มีหน้าที่ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2547 : 17)

1. ปฏิบัติหน้าที่ตามกิจวัตรของเด็ก ครูผู้ดูแลเด็กจะต้องทำหน้าที่ดูแลเด็กและปฏิบัติตามกิจวัตรประจำวันของเด็ก เพื่อให้เด็กมีความเจริญเติบโต มีพัฒนาการทุกด้านตามวัย และมีการเรียนรู้ที่เหมาะสม

2. ส่งเสริมพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กในลักษณะบูรณาการ ครูผู้ดูแลเด็กมีหน้าที่ ส่งเสริมพัฒนาการเด็กในลักษณะบูรณาการเชิงสร้างสรรค์ กล่าวคือให้เด็กได้พัฒนาด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และจริยธรรมไปพร้อมกัน โดยให้โอกาสเด็กเรียนรู้จากสิ่งของและผู้คนที่อยู่รอบข้าง ซึ่งเด็กจะเรียนรู้ได้โดยประสาทสัมผัสทั้งห้า การเคลื่อนไหว การเล่น และการลงมือทำ ดังนั้น ครูผู้ดูแลเด็กจะต้องส่งเสริมให้โอกาสเด็กได้พัฒนาอย่างเต็มที่ รวมทั้งปฏิสัมพันธ์กับเด็กด้วยคำพูด และกิริยาท่าทางที่นุ่มนวล อ่อนโยน แสดงความรักความอบอุ่น

3. สังเกต เฝ้าระวัง และบันทึกความเจริญเติบโต พฤติกรรม พัฒนาการด้านต่าง ๆ ของเด็ก ครูผู้ดูแลเด็กจะต้องเป็นคนช่างสังเกต เฝ้าระวังปัญหาสุขภาพ พัฒนาการและการเรียนรู้ ของเด็ก จดบันทึกพฤติกรรมเพื่อจะให้เห็นความเปลี่ยนแปลงทั้งปกติและผิดปกติที่เกิดขึ้นกับเด็ก ซึ่งจะนำไปสู่การค้นหาสาเหตุ เพื่อช่วยเหลือและแก้ไขได้ทันที่

4. มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็ก ครูผู้ดูแลเด็กจะต้องเป็นคน ช่างสังเกต มีความรู้ และเข้าใจพฤติกรรมที่เป็นปัญหา และไม่พึงประสงค์ของเด็ก ซึ่งพฤติกรรมนั้น อาจเกิดจากการเจริญเติบโตและพัฒนาการของเด็ก รวมทั้งการปรับตัวของเด็กต่อสิ่งแวดล้อม หากไม่ได้รับการแก้ไขตามแนวทางที่เหมาะสม อาจนำไปสู่ปัญหาทางพฤติกรรมของเด็กในอนาคต แม้ว่าเด็กแต่ละคนจะแตกต่างกันตามพันธุกรรมและการอบรมเลี้ยงดู แต่ถ้าเข้าใจและช่วยลด พฤติกรรมจะช่วยขจัดปัญหาที่จะตามมาได้ทันที่

5. จัดสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ เหมาะสมกับการพัฒนาเด็กทุกด้าน ครูผู้ดูแลเด็ก จะต้องดูแลจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายในอาคารและภายนอกอาคารให้สะอาดถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย และมีบรรยากาศเหมาะสมกับพัฒนาการของเด็ก

6. ประสานสัมพันธ์ระหว่างศูนย์พัฒนาเด็ก ครอบครัวและชุมชน ครูผู้ดูแลเด็กจะต้อง เป็นผู้ประสานสัมพันธ์ที่ีระหว่างเด็กกับพ่อแม่ หรือผู้ปกครองสมาชิกในครอบครัวและบุคคลต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อทราบถึงพฤติกรรม พัฒนาการการเปลี่ยนแปลงของเด็กได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง

7. รู้จักพัฒนาตนเองในทางวิชาการและวิชาชีพ ครูผู้ดูแลเด็กจะต้องเฝ้าหาความรู้ ในการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนี้

7.1 การพัฒนาความรู้ทางวิชาการและทักษะอาชีพอย่างต่อเนื่อง เช่น การศึกษา หาความรู้ การเข้ารับการอบรมเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ การติดตามความเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ และเทคโนโลยีโดยอาศัยสื่อที่หลากหลาย รวมทั้งการรวมกลุ่มแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การศึกษาดูงาน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก/สถานพัฒนาเด็กเล็กที่มีคุณภาพ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกและ จัดตั้งชมรมเครือข่ายครูผู้ดูแลเด็ก ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่ครูผู้ดูแลเด็ก

7.2 การพัฒนาด้านบุคลิกภาพ จะต้องเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะรักเด็ก อุทิศตน อ่อนโยน มีกิริยาจาเน่มนวลอ่อนหวาน ใจเย็น รู้จักปรับปรุงและพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองอยู่เสมอ ซึ่งหน้าที่ของครูผู้ดูแลเด็กที่ต้องปฏิบัติทุกวัน ดังนี้

- 7.2.1 อบรมเลี้ยงดูเด็ก ตั้งแต่รับเด็กจากผู้ปกครองจนกระทั่งส่งคืนให้ผู้ปกครอง
- 7.2.2 จัดกิจกรรมประจำวัน เพื่อส่งเสริมพัฒนาการ และเตรียมความพร้อมให้กับเด็ก ให้มีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง และได้รับการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม สติปัญญาและลักษณะนิสัย โดยจัดกิจกรรมกลางแจ้ง ในร่ม และจัดมุมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น มุมหนังสือ มุมศิลปะ มุมดนตรี ฯลฯ
- 7.2.3 ปลุกจิตสำนึกให้เด็กรักชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ การปกครองระบอบประชาธิปไตย การรักษาสິงแวดล้อม ความมีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ ความมีน้ำใจ ฯลฯ
- 7.2.4 ดูแลความปลอดภัยและรักษาความสะอาดภายในและภายนอกอาคารของศูนย์ฯ
- 7.2.5 ให้เด็กเคารพธงชาติ และประกอบพิธีกรรมทางศาสนา
- 7.2.6 สํารวจรายชื่อเด็กที่เข้ารับการเลี้ยงดูประจำวัน เชี่ยมเขียนผู้ปกครองและเด็ก ในกรณีที่เด็กไม่มาเรียนเกิน 3 วัน และในกรณีที่เกิดปัญหาอื่น ๆ
- 7.2.7 จัดเตรียมสถานที่เรียน จัดเตรียมอุปกรณ์การเรียนการสอนโดยเน้นวัสดุที่มีอยู่แล้วในท้องถิ่น จัดอาหารเสริม น้ำดื่ม น้ำใช้ จัดทำบันทึกการสอน และบันทึกประจำตัวเด็ก ตลอดจนจัดทำทะเบียนอุปกรณ์การเรียนการสอน
- 7.2.8 จัดทำบัญชีรายรับ - รายจ่าย ตามโครงการจัดหาอาหารเสริม (นม) สำหรับเด็ก
- 7.2.9 จัดทำบัญชีแสดงรายการอาหารกลางวันรายสัปดาห์ ตามโครงการจัดหาอาหารกลางวันสำหรับเด็ก
- 7.2.10 ร่วมกับคณะกรรมการพัฒนาเด็กเล็ก ผู้ปกครอง จัดบรรยายสิ่งแวดล้อมในบริเวณศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

กล่าวสรุปได้ว่า ครูผู้ดูแลเด็กเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดเด็กและมีบทบาทต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมพัฒนาการด้านต่างๆของเด็กมากที่สุดในช่วงที่เด็กอยู่ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ครูผู้ดูแลเด็กจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถรู้จักรับผิดชอบ รักเด็ก อุทิศตน อ่อนโยน โอบอ้อมอารี มีความยุติธรรม มีลักษณะเป็นผู้นำเพื่อที่จะเป็นผู้ให้การดูแลเด็กอย่างมีประสิทธิภาพเป็นแบบอย่างที่ดีของเด็กเป็นการวางรากฐานความคิดสติปัญญาอารมณ์ สังคมและลักษณะนิสัยเสริมสร้างบุคลิก

ที่ดีให้กับเด็กพร้อมทั้งส่งเสริมพัฒนาการและดูแลความปลอดภัย สุขอนามัยที่ดีให้กับเด็กนักเรียน
เมื่ออยู่ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดจันทบุรี

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดจันทบุรี ที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ อำนาจหน้าที่และงบประมาณในการบริหารจัดการ จากหลายหน่วยงาน ประกอบด้วย กรมพัฒนาชุมชน กรมการศาสนา และสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 16 ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดจันทบุรี ได้มีการจัดตั้ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขึ้นเองตามความพร้อมและความต้องการของชุมชนด้วย ดังนั้นจึงมีศูนย์พัฒนา เด็กเล็กที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดจันทบุรี มีจำนวนทั้งสิ้น 121 แห่ง โดยจำแนกได้ดังนี้ (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดจันทบุรี. 2554 : 5)

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งเอง จำนวน 79 แห่ง
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ได้รับการถ่ายโอนจากกรมการพัฒนาชุมชน จำนวน 31 แห่ง
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ได้รับการถ่ายโอนจากกรมการศาสนา จำนวน 10 แห่ง
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ได้รับการถ่ายโอนจาก สำนักงานกรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ

จำนวน 1 แห่ง

ดังนั้นกล่าวสรุปได้ว่าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดจันทบุรีได้รับการถ่ายโอน จากหลายหน่วยงานและมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งเองขึ้น เป็นจำนวนมาก ทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล ซึ่งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นหน่วยงานหนึ่ง ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกองการศึกษา โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการ บริหารงาน โดยปฏิบัติตามนโยบายของคณะผู้บริหาร และสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น โดยยึดนโยบายการศึกษาแห่งชาติเป็นแกนกลาง ในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดจากความพึงพอใจของบุคคลในองค์กร บางคน อาจพอใจในลักษณะของการทำงาน พอใจในเพื่อนร่วมงาน นักวิชาการและนักการศึกษา ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2540 : 149) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการยอมรับในผลงานของบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ในงานของบุคคลหนึ่ง ภาวะอารมณ์ที่ชื่นชอบหรือภาวะอารมณ์ทางบวกจะช่วยเสริมให้การปฏิบัติงานตามคำนิยามของเขา บรรลุผล และสอดคล้องกับความต้องการของเขาด้วย

กรองแก้ว อยู่สุข (2542 : 16) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ทศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องาน ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนอง ความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้าง ตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดี ต่อองค์กร

พิทยา บวรวัฒนา (2542 : 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่ดีของคนที่มีต่อประสบการณ์ในการปฏิบัติงานบางอย่าง ซึ่งเป็นผลมาจากลักษณะงานที่ทำมีการ กำหนดบทบาท ความรับผิดชอบที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ ลักษณะขององค์กรมีขนาด อายุงานมากน้อย แคไหน ภาวะผู้นำเป็นอย่างไร และลักษณะเฉพาะของงาน เช่น เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ประสบการณ์มีมากน้อยหรือไม่

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 122) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลการตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน สิ่งเหล่านี้จะเป็นผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

อำนาจ แสงสว่าง (2544 : 88) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง การแสดงความรู้สึกของพนักงานที่แสดงออกในทางผลบวกต่อองค์กร บุคคลผู้ร่วมงานและงานที่ทำ ได้แก่ การแสดงความยินดี ชื่นชม การคิด สร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรง การมีความสุขในการทำงาน เป็นต้น

มิทเชลล์ (Mitchell. 1982 : 393) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผล ต่อความสำเร็จในการทำงานที่สำคัญ เพราะความพึงพอใจเป็นตัวการที่ก่อให้เกิดการเพิ่มขวัญ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต

เดวิส และนิวสตรอม (David and Newstrom. 1988 : 175 - 177) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ในการทำงานเป็นทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า มีข้อตกลงระหว่างความคาดหวังจากงานของผู้ปฏิบัติกับผลตอบแทนที่ได้จากงาน ระดับความพึงพอใจ มีลักษณะไม่นิ่ง กล่าวคือ เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

เฟรนช์ (French. 1994 : 111) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคล อาจเป็นเงินเดือน ผลประโยชน์ตอบแทนและการกำกับดูแล ความพึงพอใจในงานสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ รวมทั้งความต้องการของบุคคล ลักษณะงาน ขอบเขตงาน สภาพการทำงานและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

เซคคอร์ด และแบ็คแมน (Secord and Backman. 1964 : 391 ; อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ออนไลน์. 2555) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์กรที่แตกต่างกัน บางคนอาจจะพอใจเมื่อได้ทำงานเสร็จ บางคนอาจจะพอใจในลักษณะของงาน แต่บางคนอาจจะพอใจในสภาพแวดล้อม และเพื่อนร่วมงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของนักวิชาการและนักการศึกษาต่างกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ เจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลมาจากอิทธิพลหลายๆอย่างมาประกอบเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของมนุษย์ และการจูงใจ ดังนั้นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงต้องศึกษาหลักการและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์และการจูงใจด้วย ซึ่งผู้บริหารต้องใช้เทคนิคในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับครูผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ซึ่งมีวิวัฒนาการมาหลายสมัย ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงการบริหารเชิงพฤติกรรมที่เน้นความมีมนุษย์สัมพันธ์ มุ่งสร้างความพึงพอใจในการทำงานแก่คน ให้ความเป็นอิสระที่จะริเริ่มสร้างสรรค์ การมีสิทธิที่จะเลือกวิธีการทำงานโดยยึดถือคนเป็นศูนย์กลาง มองคนเป็นมนุษย์สำคัญมากกว่าเป็นมนุษย์เศรษฐกิจ มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Needs Hierarchy Theory) มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 35 - 47 ; อ้างถึงใน พิภพ วังเงิน. 2547 :13) เป็นคนแรกที่ศึกษาพบว่า ความต้องการมีความสำคัญต่อพฤติกรรมองค์การ ความต้องการทำให้เกิดพลังเป็นสิ่งเร้าแรงจูงใจ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ กล่าวว่า ในกระบวนการจูงใจมีจุดเริ่มต้นอยู่ที่ความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีข้อสังเกตดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างหนึ่งแล้วก็จะเกิดความต้องการสิ่งอื่นต่อ ๆ ไปอีก ไม่รู้จักจบ
2. มนุษย์เรามีความต้องการสูงขึ้นตามลำดับขั้น เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการอย่างหนึ่งแล้ว ก็จะเกิดความต้องการสิ่งอื่น ๆ ต่อไปอีก ไม่รู้จักจบ
3. ความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับสูงขึ้นไป มนุษย์จึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น
4. ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดการจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรม ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์จัดลำดับความต้องการไว้ 7 ระดับ จากความต้องการระดับต่ำไปสู่ระดับสูง ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540 : 28)

1. ความต้องการทางสรีระ คือ ความต้องการขั้นนี้ จำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด การได้กินเพื่อผ่อนคลายความหิว ดื่มน้ำเพื่อดับความกระหาย ร่างกายต้องการ น้ำ อาหาร อากาศ เพศ และลักษณะทางชีวภาพทั้งหมด ขั้นนี้มนุษย์ทุกคนต้องการ
2. ความต้องการความปลอดภัย คือ ความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตรายและต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล
3. ความต้องการความเป็นเจ้าของ และความรัก คือความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัวและมีความรัก ขั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม
4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่องมีเกียรติยศชื่อเสียง คือ ความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง และต้องการความรู้สึกที่ดีของคนอื่นต่อตน
5. ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน คือ ความอยากรู้อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ มีประสบการณ์
6. ความต้องการทางสุนทรีย์ คือ ความต้องการด้านความดี ความสวยงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ
7. ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต คือ ขั้นนี้ถือเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ มนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับขั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูง หรือสร้างความรู้สึกรู้สึก “พอ” ในความเป็นเขาเสียก่อน ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับประสบการณ์สูงสุดคือ ได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเอง จนตระหนักในสภาพความเป็นจริงแห่งชีวิต ซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิต หรือสัจธรรมแห่งชีวิต

กล่าวสรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์แม้จะถูกจัดเรียงกันเป็นลำดับชั้นจากต่ำไปสูง แต่ไม่ได้ หมายความว่าความต้องการในลำดับชั้นที่ต่ำกว่าจะต้องได้รับการตอบสนองก่อนเสมอไป ความต้องการในลำดับชั้นสูงจึงจะแสดงอิทธิพลออกมาได้ บางครั้งความต้องการหลายอย่าง อาจส่ง อิทธิพลออกมาพร้อม ๆ กัน

2. ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer Existence, Relatedness, Growth (ERG) Theory)

ทฤษฎี ERG ของ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer. 1969 : 142 - 175 ; อ้างถึงใน สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2546 : 164 - 165) ได้พัฒนาโดยยึดพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีของมาสโลว์ โดยตรง โดยเสนอ ทฤษฎี ERG ขึ้นมาว่า คนเรามีความต้องการ 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการทั้งหลายที่จะต้องตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางสรีระและความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการที่จะมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ซึ่งเป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับคนรอบข้างอย่างมีความหมาย
3. ความต้องการที่จะเจริญงอกงาม ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์ คล้ายคลึงกับทฤษฎีของมาสโลว์นั่นเอง แตกต่างกันแต่เพียงว่าแอลเดอร์เฟอร์ไม่ยอมรับเรื่องการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับชั้น เขาเสนอว่าความต้องการทั้ง 3 อย่างนั้นสามารถจะเกิดขึ้นเมื่อไหร่ก็ได้จะตอบสนองเมื่อไหร่ก็ได้ ไม่จำเป็นต้องตอบสนองตามลำดับขั้นไปข้ามมาก็ได้ และนอกจากนั้นความต้องการอาจเกิดขึ้นพร้อมกันทีเดียว 2 - 3 อย่างก็ได้ เช่น ในขณะที่เกิดความต้องการเงินอย่างมากเพื่อบำบัดความต้องการให้ตนเองดำเนินชีวิตต่อไป คนเราอาจมีความต้องการพัฒนาตนเองให้เจริญงอกงาม ดังนั้นบางคนอาจปฏิเสธการทำงานที่มีเงินเดือนสูง แต่หาเวลาเป็นของตัวเองจากการศึกษาไม่ได้ เพื่อไปทำงานเงินเดือนน้อยกว่าแต่มีเวลาไปเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเองได้

3. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzbergs's Two - Factors Theory)

เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg. 1968 : 46 ; อ้างถึงใน ปัญญา นามธรรม. 2551 : 48) ได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้อกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยศึกษาเพิ่มเติมจากแนวความคิดของเทเลอร์ (Taylor) และทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ซึ่งข้อสมมุติฐานตามทฤษฎีเฮร์ซเบอร์ก เชื่อว่าคนหรือผู้ปฏิบัติงาน จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นย่อมขึ้นกับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ในทางตรงข้าม

หากเกิดความไม่พอใจในงานแล้วย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg) กล่าวว่าปัจจัย 2 ประการที่เป็นแรงจูงใจทำให้ผู้ปฏิบัติงานอยากทำงานและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงาน ที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล มี 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จจากการทำงาน หมายถึง หมายถึง การทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากบุคคลในหน่วยงาน ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดการยอมรับในความสามารรถ

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายที่มีความน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีใครตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับโอกาสให้ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้น และการได้รับการสนับสนุนการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นมาและเป็นปัจจัยที่มาจากตัวบุคคล มี 9 ด้าน ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินค่าจ้างที่ได้รับเป็นรายเดือน มีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ การสอน และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า หมายถึง การได้เลื่อนระดับ ปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่การทำงานและได้รับเงินเดือนที่มากขึ้น

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน หมายถึง ได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขและได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานจนเกิดความอบอุ่นในการทำงาน

2.4 สถานะทางอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน

2.5 นโยบายและการบริหาร หมายถึง ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การวางแผน การดำเนินงานตามแผนงาน การวัดผลประเมินผล และได้เรียนรู้การทำงานจากผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ลักษณะบางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงานและความมั่นคงในองค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1968 : 46) เชื่อว่า ความต้องการทางด้านการจูงใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงกับปัจจัยเกี่ยวกับการบำรุงรักษา มีความสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คืองานที่ท้าทาย สนุกสนานเพลิดเพลินก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน มีความรู้สึกก้าวหน้าภูมิใจได้รับความเชื่อถือให้เป็นผู้รับผิดชอบได้รับการยกย่อง

2. บุคลากรจะเกิดความไม่พอใจในการทำงานถ้าหากสิ่งต่อไปนี้เป็นไปอย่างไม่เหมาะสม ค่าจ้างสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ การยอมรับความมีอาวุโส เวลาหยุดพัก แสงสว่าง ภาวะเบียบขององค์กร

3. พนักงานจะไม่พอใจถ้าไม่มีโอกาสได้รับความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน

4. ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการตอบสนองปัจจัยด้านการจูงใจ เช่น ยกย่อง ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ความสำเร็จ เขาจะแสวงหาการตอบสนองความพอใจจากปัจจัยด้านบำรุงรักษาหรือปัจจัยค้ำจุน

5. ความต้องการด้านการบำรุงรักษาจะลดลง หากความต้องการด้านการจูงใจได้รับการตอบสนองความพึงพอใจแล้ว

กล่าวสรุปได้ว่าทฤษฎีการจูงใจของเฮอริเบอร์กเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 ส่วน คือ ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพอใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาแล้วผู้วิจัยเห็นว่าทฤษฎีดังกล่าว มีความเหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรทางราชการและผู้บริหารในองค์กรควรเอาปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยภายในมาเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในเวลาเดียวกันก็ต้องตอบสนองหรือใช้ปัจจัยค้ำจุนควบคู่กันไป จึงจะทำให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ หลายปัจจัย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานและใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานต่อไปได้ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจนั้น นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิด ไว้ดังนี้

เฟรนช์ (French, 1994 : 28 - 31) ได้กล่าวว่า คนจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ถ้าสถานภาพของคนดี ซึ่งก็หมายถึงการบริหารงานที่ดี ทั้งนี้เพราะลักษณะงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานนั้น ได้แก่

1. ความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้าง
3. ความเป็นธรรม
4. มนุษยสัมพันธ์
5. สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล
6. สภาพการทำงานดี
7. มีความก้าวหน้า
8. มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ
9. งานที่ทำเป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

กิลเมอร์ (Gilmer, 1973 : 280) สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ทำเป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตามที่เขามีความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

2. การนิเทศงานมีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงานได้
 3. ความมั่นคงในงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
 4. สถานประกอบการและการจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงขององค์กร การดำเนินงานและการจัดโครงสร้างภายในองค์กร
 5. สภาพแวดล้อมและเงื่อนไขการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ห้องอาหาร ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน
 6. ค่าจ้าง ผลตอบแทนจากการทำงาน
 7. ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งของตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน
 8. ลักษณะทางสังคม ถ้างานใดมีผู้ปฏิบัติงานร่วมกันทำงานอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น
 9. การติดต่อสื่อสาร การสื่อสารที่ดีจะนำไปสู่ความเข้าใจที่ตรงกันซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันทำงานในที่สุด
 10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด
- โรบบินส์ (Robbins. 1986 : 49 - 52 ; อ้างถึงใน วิสิษฐ กิจปรีชา. 2541 : 32 - 33) ได้กล่าวว่า อายุมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงานเป็นอย่างมาก ผลจากการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ปฏิบัติงานกับการลาออกจากงาน ปรากฏอย่างเด่นชัดว่า บุคลากรที่มีอายุมากขึ้นมีแนวโน้มที่จะไม่ลาออกจากงาน ซึ่งเรื่องนี้คงไม่น่าที่แปลกใจจนเกินไป เพราะตามความเป็นจริงคนงานเมื่อมีอายุมากขึ้น โอกาสที่จะเลือกงานย่อมมีน้อยลง ในขณะที่เดียวกัน สิ่งที่ช่วยย้าให้คนงานที่มีอายุมากขึ้นมีแนวโน้มที่จะลาออกน้อยลงเพราะการอยู่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ยืนนานก็ยิ่งทำให้ได้รับอัตราค่าจ้างสูงขึ้น และอาจจะรวมไปถึงการได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ ตลอดจนการได้รับบำเหน็จหรือบำนาญที่น่าพอใจกว่า ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุและความพึงพอใจในการทำงานนั้น ผลปรากฏว่า ทั้งสองสิ่งนี้มีความสัมพันธ์กัน คือ ผู้ที่มีอายุสูงขึ้นมีความพึงพอใจในการทำงานสูงตามไปด้วย
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 124 - 129) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำ รวมทั้งเกี่ยวข้องกับ ระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกัน ของสมาชิกในการทำงาน ก็มีผลที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ แม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เชั่วปัญญา ปัญหาเรื่องเชั่วปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชั่วปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานแต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานแห่งหนึ่งมีเชั่วปัญญาในระดับสูง มักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงานผลิตซึ่งงานที่ทำไม่เหมาะแก่ความสามารถของเขา

1.7 การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลการวิจัยที่ไม่เด่นชัดจากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่ก็มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพที่ไม่เที่ยงตรง สิ่งหนึ่งที่เราเห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้น พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพทำให้บุคคลไม่ต้อง

คืนรรมมากนั้ที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถจัดหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัย ตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตัวเองถนัดและพอใจ จะมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

2. ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ทำทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันกับงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำมักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ ต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ เมื่อมีโอกาสหรือในสภาวะที่เศรษฐกิจดีมีงานให้เลือกทำ ก็จะทำให้มีการเปลี่ยนงานบ่อยเพื่อเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการทำงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น เป็นเจ้าของกิจการ เป็นผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้เพราะฐานะอาชีพนอกจากจะขึ้นอยู่กับบุคคลนั้น เป็นผู้พิจารณาตัดสินใจ หน่วยงานยังให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่าน ไปความคิดเป็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่า หน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้าน และที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลการเดินทาง ไม่สะดวกมีผลต่อความพึงพอใจต่อการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งต้องไปทำงานในอีก

จังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้ระยะเวลา

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจาก ความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่น และมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หากโครงสร้างงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไรสภาพการควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยการจัดการ ประกอบด้วย

3.1 ความมั่นคงในงาน พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน

3.2 รายรับ รายรับที่ดีจะช่วยเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้

3.3 ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงาน และบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่า คนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัดทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยาก และอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานมาจากสภาพสาเหตุในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้เรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบ ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงานสำหรับพนักงาน คือ การชี้แนะในการทำงานของหน่วยงาน ดังนั้นความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วยการสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่าง ๆ มีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วยความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานในหน่วยงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ชรีวาสวา และคณะ (Srivastva and et al. 1977 : 56) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวบรวมผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจถึง 2,000 กว่าเรื่อง ได้สรุปสิ่งที่พบจากผลงานวิจัย ซึ่งเป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานมี 5 ประการ คือ

1. แรงจูงใจภายในที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการเปลี่ยนงานและการขาดงาน

2. ความเป็นอิสระของงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Performance)

3. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่เป็นประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานแต่อาจจะสัมพันธ์ได้ทั้งทางบวกและทางลบกับการปฏิบัติงาน

4. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

5. บรรยากาศขององค์การซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุนการติดต่อประสานความสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผย การมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และส่วนมากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานด้วย

ศิริการต์ ทิมแย้มงาม (2550 : 23) กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน 6 ประการ คือ

1. ผลตอบแทน หมายถึง ค่าจ้างและเงินเดือนซึ่งจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจงานมาก เพราะว่าผลตอบแทนเป็นสิ่งที่สนองความต้องการได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย ยิ่งกว่านั้นผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จและเป็นแหล่งที่มาของการยกย่องอย่างหนึ่ง

2. การเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจงานอีกระดับหนึ่ง เพราะการเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงจะให้ความอิสระ ความท้าทาย และเงินเดือนที่สูงขึ้น

3. การบังคับบัญชาจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจงานที่แตกต่างกันในอีกระดับหนึ่ง โดยทั่วไป การบังคับบัญชาที่สร้างความพอใจในงานจะมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ บังคับบัญชาแบบมุ่งคน โดยผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชากับการบังคับบัญชาแบบมีส่วนร่วม โดยผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระทบต่อพวกเขา

4. ลักษณะงาน เนื้อหาของงาน จะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจเหมือนกับผลตอบแทน ลักษณะของงานที่กระทบต่อความพอใจงานจะมีอยู่ 2 ด้าน คือ ความหลากหลายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน โดยทั่วไป งานที่มีความหลากหลายน้อยจะสร้างความพอใจได้สูงที่สุด งานที่มีความหลากหลายมากเกินไปทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียด งานที่สร้างความอิสระจะสร้างความพอใจในงานได้สูงที่สุด

5. กลุ่มงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตรจะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานจะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง เช่น อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง และเสียง ตารางเวลาการทำงาน และเครื่องมือที่เพียงพอ จะมีผลกระทบต่อความพอใจงาน

อรุณ แสงแก้ว (2553 : 39) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มี 6 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนและค่าจ้างหรือรายได้มีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญเพราะเป็นเครื่องมือที่จะใช้ในการที่จะให้ได้มาซึ่งความต้องการต่าง ๆ เช่น อาหาร เครื่องแต่งกาย

2. ลักษณะงานที่ทำ ลักษณะงานที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจ คือ ความหลากหลายและการควบคุมวิธีการทำงาน และความสอดคล้องของงาน โดยทั่วไปลักษณะงานที่น่าพอใจ จะต้องมียุทธศาสตร์ความหลากหลายไม่น้อยเกินไป เพราะจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย

ส่วนงานที่มากจนเกินไปก็จะทำให้เกิดความเครียดของอารมณ์ งานโดยทั่วไปจะให้อำนาจลูกจ้างในการทำงานเอง ถ้านายจ้างเข้ามาควบคุมวิธีการทำงานต่าง ๆ ทุกอย่างจะทำให้เกิดความไม่พอใจ

3. การเลื่อนตำแหน่ง มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระดับที่สูงขึ้น เงินเดือนสูงขึ้น ทำทายนมากขึ้น มีอิสระมากขึ้น

4. การบังคับบัญชา ลักษณะของผู้บังคับบัญชามี 2 แบบ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แบบแรกคือ การให้ลูกจ้างเป็นศูนย์กลางหรือให้สิทธิลูกจ้างมีส่วนร่วมในการพิจารณา ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยการสนับสนุนหรือให้ความสนใจส่วนบุคคล ในแบบที่สอง ลักษณะการบังคับบัญชาต้องมีการกระจายอำนาจ ในการตัดสินใจให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ลูกจ้างที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลต่อความพึงพอใจในงานในระดับที่สูงขึ้นต่อผู้บังคับบัญชา และสภาพการทำงาน

5. ทีมงาน การมีมิตรภาพในการทำงานเป็นทีม และสัมพันธ์ภาพของผู้ร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานต่อลูกจ้างแต่ละคน

6. สภาพบรรยากาศในการทำงาน ลักษณะสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกในสำนักงาน วัสดุ อุปกรณ์ อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงเสียง ตารางการทำงาน และความสะอาดของที่ทำงาน ซึ่งทั้งหมดนี้มีผลต่อความพึงพอใจของงานทั้งสิ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจนั้นมีปัจจัยหลายอย่างทั้งปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านการจัดการ ตลอดจนสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ ดังนั้นบุคคลที่ทำหน้าที่ผู้บริหารหรือผู้นำจะต้องเข้าใจลักษณะของปัจจัยต่าง ๆ เพื่อที่จะช่วยให้ผู้ที่ทำงานเกิดความพึงพอใจมากขึ้นลดความไม่พึงพอใจให้น้อยลงได้ บุคคลก็จะมีความสุขในชีวิตการทำงานมากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

แรนดอล (Randall. 1986 : 21) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของหัวหน้างานในการปฏิบัติงานโครงการศึกษาคู พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลในด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน การได้ทำตามความสามารถได้รับงานที่ทำทายนและการยอมรับในงานของผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร เงื่อนไขของงาน

อังกีเยร์ (Algaier.1993 : 120) ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานภาวะผู้นำ และการนิเทศของครู โรงเรียนประถมศึกษาในสหพันธรัฐมาเรียนา ไอแลนด์เหนือ พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูขึ้นอยู่กับปัจจัยดังนี้ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา ภาษาที่ใช้ ภาวะผู้นำ และการนิเทศ

ดรัมสแตด (Dramstad. 2005 : 110) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและหน้าที่ในองค์กรของครูในนอร์เวย์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมีผลต่อประสิทธิภาพในงานของครูในนอร์เวย์

วูโควิตส์ (Wukovits. 2005 : 130) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนวิชาคณิตศาสตร์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเมืองเบการ์ รัฐเท็กซัส ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ได้แก่ เงินเดือน รางวัล ค่าตอบแทน ผู้ร่วมงาน สภาพของงาน สถานภาพส่วนบุคคล และกฎหมายแรงงาน

งานวิจัยในประเทศ

ผกาขรัตน์ บริรักษ์ศุภกร (2546 : 76 - 77) ได้วิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนามาตรฐานโรงเรียน พ.ศ. 2541 ด้านการเรียนการสอนของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตราดในปีการศึกษา 2545 ผลการวิจัยพบว่า ครูผู้สอนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตราด ในปีการศึกษา 2545 มีความคิดเห็นว่ามีปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบต่องานความสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่องยอมรับ และความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนามาตรฐานโรงเรียน พ.ศ. 2541 ด้านการเรียนการสอน 3 ปัจจัย ได้แก่ ความรับผิดชอบต่องาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และการได้รับการยกย่องยอมรับเรียงตามลำดับ เมื่อตรวจสอบสมการในการพยากรณ์พบว่า การได้รับการยกย่องยอมรับและความรับผิดชอบต่องาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนามาตรฐานโรงเรียน พ.ศ. 2541 ด้านการเรียนการสอนของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตราด ในปีการศึกษา 2545 ตามลำดับความสำคัญ

เกษม คำศรี (2547 : 79) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 9 ด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพของการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยกย่อง และด้านความก้าวหน้า ส่วนด้านเงินเดือนนั้นข้าราชการครูมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ประพันธ์ ทองสีคำ (2547 : 104) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ดูแลเด็กสังกัดกรมพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ปริญญช ทองสุข (2549 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนจังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานมีปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก แต่ความก้าวหน้าในงาน มีปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ครูผู้ดูแลเด็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่เป็นพนักงานอัตราจ้างซึ่งต่อสัญญาการปฏิบัติงานกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรายปี จึงทำให้ครูผู้ดูแลเด็กรู้สึกไม่มั่นใจในสถานภาพการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในตำแหน่งเช่นเดียวกับตำแหน่งอื่น

สุธาวัลย์ ปิติจะ (2550 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนกีฬาจังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมบุคลากรโรงเรียนกีฬาจังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความรับผิดชอบเพียงด้านเดียวที่บุคลากรมีความพึงพอใจมาก ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ บุคลากรไม่แน่ใจว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนอกจากนั้นแล้วบุคลากรมีความพึงพอใจน้อยในด้านนโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงานการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และลักษณะของงาน

ปัญญา นามธรรม (2551 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอัตราจ้างสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ครูอัตราจ้างในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนพบว่า ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก และปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอัตราจ้างสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 จำแนกตามเพศ และประสบการณ์ พบว่า ครูอัตราจ้างในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวมไม่แตกต่างประสบการณ์ พบว่า ครูอัตราจ้างในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 ที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ภาวิตา พรหมสิดา (2556 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ครูโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การสอน ในโรงเรียนปัจจุบัน และขนาดของโรงเรียน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

จากการทบทวนทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับหลาย ๆ ด้านกับปัจจัยส่วนบุคคลจึงทำให้ผู้วิจัย มีความสนใจในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดจันทบุรี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี