

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อ ดังนี้ไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ประสิทธิภาพผลของสถานศึกษา
  - 2.1 ความหมายของประสิทธิผลของสถานศึกษา
  - 2.2 ความสำคัญของประสิทธิผลของสถานศึกษา
  - 2.3 ประสิทธิภาพการบริหารงานสถานศึกษา
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1 งานวิจัยต่างประเทศ
  - 3.2 งานวิจัยในประเทศ

#### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

##### ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้ อัมพวัน ประเสริฐศักดิ์ (2549 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่องานในทางที่ดี เป็นความรู้สึกชอบหรือมีเจตคติที่ดีต่องานนั้น หรืออาจจะกล่าวได้อีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่องานที่ทำ

สุรพล พยอมแย้ม (2549 : 49) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แล้วส่งผลต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคล

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551 : 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติเกี่ยวกับงานของผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล

มิทเชลล์ (Mitchell, 1982 : 393) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานที่สำคัญ ความพึงพอใจเป็นตัวการที่ก่อให้เกิดการเพิ่มขวัญ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต

เฟรนช์ (French, 1994 : 111) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลอาจเป็นเงินเดือนหรือผลประโยชน์ตอบแทน

เดวิส และนิวสตรอม (Davis and Newstrom, 2005 : 175 - 177) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทักษะที่ชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีข้อตกลงระหว่างความคาดหวังจากงานของผู้ปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน ระดับความพึงพอใจมีลักษณะไม่อยู่นิ่ง กล่าวคือ เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ความพึงพอใจในงานสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ รวมทั้งความต้องการของบุคคลลักษณะของงาน ขอบเขตของงาน สภาพการทำงานและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือเจตคติที่ดีต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ มีผลทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยแรงกายและสติปัญญา เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่พึงประสงค์ ซึ่งจะเป็ผลดีต่อองค์กร

#### **ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

นักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

เสถียร เหลืองอร่าม (2549 : 88) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพราะจะช่วยให้อุปสรรคที่เกี่วข้องต่องานและองค์กร ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์กร
3. เกื้อกูลให้ระเบียนข้อบังคับเกิดผลในด้านความควบคุมความประพฤติของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบ วินัย และศีลธรรมอันดีงาม
4. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคี ดังที่ว่า พลังสังฆัสสะ สามัคคีอันสามารถฝ่าฟันอุปสรรคขององค์กร
5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

6. เกื้อหนุนและจงใจให้สมาชิกของหมู่คณะองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์กร

7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา ในองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน

พะยอม วงศ์สารศรี (2550 : 97) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลแต่ละคนจะทำงานเต็มที่ตามความสามารถหรือศักยภาพของตนหรือไม่นั้นมักจะขึ้นอยู่กับว่า บุคคลผู้นั้นมีความเต็มใจที่จะทำงานแค่ไหน ถ้ามีความพอใจในงานหรือมีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความต้องการของเขา ความพอใจหรือสิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็แรงกระตุ้นให้เขาทำงานเต็มที่ขึ้น เมื่อมีความพอใจในองค์กรของตนแล้วก็จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจให้กับองค์กรของตนทำให้ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

สมบูรณ์ พรรณนาภ (2550 : 167) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่าเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมของบุคลากร ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. เห็นประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าส่วนตัว
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่จะเกิดจากการหยุดงานของตน คือไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น

5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อส่วนรวม

6. ความพร้อมเพียงในการหมั่นปรึกษาหารือเกี่ยวกับเตรียมงานและการแก้ปัญหาต่าง ๆ

ฉัฐพันธ์ เขจรันท์ (2551 : 98) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า เมื่อบุคคล เข้าไปร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรหรือหน่วยงานใดก็ตามในขั้นแรกบุคคลจะมีความรู้สึกผูกพันกับงานที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งรับทราบอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานซึ่งความผูกพัน อาจจะเป็นไปได้ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับบุคคลนั้นเกิดขึ้น เพราะทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึกต่างก็ได้รับประโยชน์ตอบแทนระหว่างกันบุคคลได้ทำประโยชน์ให้กับองค์กร โดยการปฏิบัติงานฝ่ายองค์กรก็ได้กระตุ้นด้วยการจ่ายค่าตอบแทนในสัดส่วนที่เหมาะสมกับการทำประโยชน์ของบุคคลลักษณะเช่นนี้ทำให้เกิดดุลยภาพ ในองค์กรและหากดุลยภาพในองค์กรเสียไปองค์กรจำเป็นต้องสรรหาสิ่งกระตุ้นในรูปต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพราะในความรู้สึกของบุคคลที่ทำประโยชน์ให้องค์กรต่ำเนื่องมาจากเห็นว่าองค์กรให้สิ่งกระตุ้นน้อยเกินไป เมื่อเป็นเช่นนี้ลักษณะของการหาสิ่งที่มากระตุ้น ทั้งหมดนั้นก็ถือการจงใจให้คนเกิดความพึงพอใจให้คนทำงานในรูปแบบต่าง ๆ นั่นเอง

มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ (Cambridge University. 1995 : 1256) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลจะแสดงความรู้สึกพอใจเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือเมื่อรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในสิ่งที่ทำ

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลและองค์กรที่จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจทำให้เกิดความร่วมมือกันในการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้งานประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารการศึกษา

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการ ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

รุ่ง แก้วแดง (2549 : 191 - 194) กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษาจะสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) มากกว่าทฤษฎีอื่น ๆ หากจะนำทฤษฎีความพึงพอใจมาเชื่อมกับการจัดการศึกษาแล้วพบว่า ในการจัดการศึกษาสิ่งที่สถานศึกษามุ่งเน้นต้องการมากที่สุดคือ ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้มากที่สุด ดังนั้นสิ่งที่สถานศึกษาต้องคำนึงถึงก็คือ ทำอย่างไรผู้เรียนจึงจะเกิดการเรียนรู้ได้มากที่สุดโดยต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนซึ่งมีอยู่หลายประการด้วยกัน เช่น องค์ประกอบด้านการจัดการเรียนการสอนด้านบรรยากาศในการเรียนด้านสื่อประกอบการเรียนรู้ด้านครูผู้สอน โดยองค์ประกอบทุกด้านต้องตอบสนองความพึงพอใจในการเรียนของผู้เรียนด้วย

กระทรวงศึกษาธิการ (2550 : 148 - 149) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความต้องการของบุคคลเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไปลำดับความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้นตอน ตามลำดับขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศและการพักผ่อน เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ มนุษย์ทุกคนมีความต้องการทางสรีระอยู่เสมอจะขาดเสียไม่ได้

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยมั่นคง หมายถึง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางด้านร่างกายและจิตใจ เป็นอิสระจากความกลัว ขู่เข็ญบังคับ จากผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม เป็นความต้องการที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการประเภทนี้ เริ่มตั้งแต่วัยทารกจนกระทั่งวัยชรา ความต้องการที่จะมีงานทำเป็นหลักแหล่งก็เป็นความต้องการ เพื่อสวัสดิภาพของผู้ใหญ่อย่างหนึ่ง

3. ความต้องการความรักหรือความเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาจะให้เป็นที่รักของผู้อื่น ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการให้ทุกคนยอมรับตนเป็นสมาชิก คนที่รู้สึกเหงาไม่มีเพื่อนมีชีวิตที่ไม่สมบูรณ์เป็นผู้ที่

ต้องการเพื่อนจะต้องทำให้รู้สึกว่าคุณเป็นที่รักและยอมรับของกลุ่มเพื่อให้เป็นที่สมปรารถนา ในความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ความต้องการนี้ประกอบด้วย ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จมีความสามารถ ต้องการที่จะให้เห็นว่าคุณมีความสามารถ มีคุณค่าและมีเกียรติ ต้องการได้รับความยกย่องนับถือจากผู้อื่นที่มีความสมปรารถนาในความต้องการนี้จะเป็นผู้มีความมั่นใจในตนเองเป็นคนมีประโยชน์และมีค่าตรงข้ามกับผู้ที่ขาดความต้องการประเภทนี้จะรู้สึกว่าคุณไม่มีความสามารถและมีปมด้อยมองโลกในแง่ร้าย

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริงของตน กล่าวที่จะตัดสินใจเลือกทางเดินของชีวิต รู้จักค่านิยมของตนเอง มีความจริงใจต่อตนเองปรารถนาที่จะเป็นคนดีที่สุดเท่าที่จะมีความสามารถทำได้ทั้งทางด้านสติปัญญา ทักษะและอารมณ์ความรู้สึก ยอมรับตนเองทั้งส่วนดีและส่วนเสียของตน

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 172) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ไว้ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญเมื่อมีความต้องการขั้นต่ำที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงต่อไปก็จะตามมา

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความสนใจความตั้งใจร่วมมือกันในการดำเนินการจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และบุคคลมีความรู้สึกชอบหรือเจตคติที่ดีต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ จะมีผลทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยแรงกาย และสติปัญญา เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่พึงประสงค์ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กร

#### ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานมีดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Growth Motivation) ซึ่งมาสโลว์ (Maslow. 1954 : 69 - 80) เป็นนักจิตวิทยาที่ได้ศึกษาเรื่องความต้องการของมนุษย์ในทฤษฎีความต้องการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1.1 ความต้องการทางสรีระ หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศและการพักผ่อน เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ มนุษย์ทุกคนมีความต้องการทางสรีระอยู่เสมอจะขาดเสียไม่ได้

1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยหรือสวัสดิภาพ หมายถึง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางด้านร่างกายและจิตใจ เป็นอิสระจากความกลัว ขู่มขู่บังคับจากผู้อื่น และสิ่งแวดล้อม เป็นความต้องการที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครองกัน ความต้องการประเภทนี้เริ่มตั้งแต่วัยทารกจนกระทั่งวัยชรา

1.3 ความต้องการความรักหรือความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาจะให้เป็นที่รักของผู้อื่น ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการให้ทุกคนยอมรับตนเป็นสมาชิก คนที่รู้สึกว่างเปล่าไม่มีเพื่อนมีชีวิตที่ไม่สมบูรณ์เป็นผู้ที่ต้องการเพื่อน จะต้องทำให้รู้สึกว่าตนเป็นที่รัก และยอมรับของกลุ่มเพื่อให้เป็นที่สมปรารถนาในความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

1.4 ความต้องการที่จะรู้สึกว่าตนเองมีค่า ความต้องการนี้ประกอบด้วยความต้องการที่จะประสบความสำเร็จมีความสามารถ ต้องการที่จะให้เห็นว่าตนมีความสามารถมีคุณค่าและมีเกียรติ ต้องการได้รับความยกย่องนับถือจากผู้อื่นผู้ที่มีความสมปรารถนาในความต้องการนี้จะเป็นผู้มีความมั่นใจในตนเองเป็นคนมีประโยชน์และมีค่าตรงข้ามกับผู้ที่ขาดความต้องการประเภทนี้จะรู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถและมีปมด้อยมองโลกในแง่ร้าย

1.5 ความต้องการรู้จักตนเองอย่างแท้จริงและพัฒนาตนเองเต็มที่ตามศักยภาพของตน หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริงของตน กล้าที่จะตัดสินใจเลือกทางเดินของชีวิต รู้จักค่านิยมของตนเอง มีความจริงใจต่อตนเองปรารถนาที่จะเป็นคนดีที่สุดเท่าที่จะมีความสามารถทำได้ทั้งทางด้านสติปัญญา ทักษะและอารมณ์ ความรู้สึก ยอมรับตนเองทั้งส่วนดีและส่วนเสียของตนที่สำคัญที่สุดก็คือ การมีสติที่จะยอมรับว่าตนใช้กลไกในการป้องกันตนในการปรับตัวและพยายามที่จะเลิกใช้ เปิดโอกาสให้ตนเองเผชิญกับความจริงของชีวิต กระบวนการที่จะพัฒนาตนเองเต็มที่ตามศักยภาพของตนเป็นกระบวนการที่ไม่มีจุดจบตลอดเวลาที่มีชีวิตอยู่ มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองเต็มที่ตามศักยภาพของตน

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ชี้ให้เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ ในลำดับขั้นที่หนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญ

และกำลังใจ มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุความต้องการระดับสูงสุดคือ ได้รับความสำเร็จในชีวิต

2. ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) มีความเชื่อว่าความต้องการมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์เช่นเดียวกับมาสโลว์ แต่ความต้องการตามแนวคิดของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ดังนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2551 : 53 - 54)

2.1 ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตเป็นความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางวัตถุที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตอยู่รอดได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ ความปลอดภัยก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตจะรวมส่วนที่เป็นความต้องการทางด้านสรีระทั้งหมดกับบางส่วนของความมั่นคงปลอดภัย

2.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์เป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลการได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียง และการได้รับการยกย่องจากสังคม เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้จะรวมถึงส่วนที่เป็นความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี

2.3 ความต้องการเติบโตเป็นความต้องการทั้งหมดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจตนเอง และการใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านการเติบโตนี้จะรวมถึงบางส่วนของความต้องการ เกียรติและศักดิ์ศรี และความต้องการทำตนให้ประจักษ์ทั้งหมด

วิโรจน์ สารรัตนะ (2549 : 98 - 99) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ว่า ได้นำพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีของมาสโลว์ และเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) มาสร้างรูปแบบการจูงใจขึ้นใหม่ที่คล้ายคลึงกัน โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

1. ความต้องการอยู่รอด (E-Existence) เป็นความต้องการทางด้านร่างกาย สิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย หรือในองค์กรก็เป็นค่าจ้าง โบนัส ผลประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงานที่ดี และสัญญาว่าจ้าง เป็นต้น

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (R-Relatedness) เป็นความต้องการความสัมพันธ์ที่มีต่อกันกับบุคคลในองค์กร เป็นความต้องการทุกชนิดในเชิงมนุษยสัมพันธ์

3. ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (G-Growth) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับพัฒนาการเปลี่ยนแปลงสภาพและความเติบโตก้าวหน้าของคอนงาน ความอยากเป็นผู้ริเริ่มบุกเบิก มีขอบเขตอำนาจขยายกว้างออกไป การพัฒนาเติบโตด้วยความรู้ความสามารถในองค์กรก็เป็น

ความต้องการความรับผิดชอบเพิ่ม การทำกิจกรรมใหม่ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ และการมีโอกาสร่วมปฏิบัติงานใหม่หลายด้านมากขึ้นทฤษฎี ERG มีสมมติฐานที่สำคัญ 3 ประการที่ส่วนคล้ายคลึงและแตกต่างจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ คือ

3.1 หากความต้องการระดับใดระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองน้อยแล้ว ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง เช่น หากเงินเดือนมีน้อย ความต้องการด้านนี้จะสูง เป็นต้น

3.2 หากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงขึ้นไปมีมากยิ่งขึ้น

3.3 หากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคติดขัด ได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่ต่ำกว่าลงไปมีความสำคัญมากขึ้น เช่น ไม่มีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ที่ท้าทายมากขึ้นได้ ก็จะหันมาสนใจและต้องการความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น เป็นต้น

สรุปได้ว่า จากแนวคิดทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์นั้นความพึงพอใจของบุคคลที่มีความพึงพอใจในความต้องการระดับต่าง ๆ จะนำไปสู่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้น และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจ และในองค์การหากบุคคลมีความต้องการและไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ไม่ได้มาตรฐานและไม่ประสบความสำเร็จ เพราะบุคคลในองค์การจะทำงานโดยไม่มีจุดมุ่งหมายและคิดว่าตนไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

3. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-factor Theory) ซึ่งเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113 - 115) กล่าวว่าไว้ว่าทฤษฎีปัจจัยคู่ (Herzberg's Two-factor Theory) เป็นการศึกษาวิจัยนานกว่า 30 ปี โดยใช้เทคนิคกรณีเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident) ให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและวิศวกรมากกว่า 200 คน บรรยายถึงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจ พบว่าได้คำตอบที่น่าแปลกใจคือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นคนละกลุ่ม โดยเชื่อว่าคนมีความสัมพันธ์กับงาน และทัศนคติของคนที่มีต่องานจะมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงาน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงานอยู่ในงานที่ทำ เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดความพอใจในงานสูง ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง โอกาสได้ก้าวหน้า และได้รับการยอมรับ จึงเรียกปัจจัยกลุ่มนี้ว่า ปัจจัยจูงใจส่วนปัจจัยที่อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจไม่ใช่งาน แต่เป็นเงื่อนไขแวดล้อมภายนอกของงาน เช่นการบังคับบัญชาค่าจ้างหรือค่าตอบแทน นโยบายบริษัท เงื่อนไขการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น และความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ถ้าได้รับการตอบสนอง ก็จะช่วยป้องกันปฏิกิริยาทางลบจากผู้ที่บังคับบัญชา เฮิร์ซเบิร์กจึงเรียก



ปัจจัยเหล่านี้ว่าปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่แรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสรุปว่ามีปัจจัย 2 ประการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน ดังนี้

3.1 ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ด้วย ได้แก่

3.1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่คนทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี จึงเกิดความพึงพอใจและปลื้มใจในผลงาน

3.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3.1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทาย หรือเป็นงานที่มีลักษณะกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

3.1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

3.1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือการได้รับการฝึกอบรม

3.2 ปัจจัยค้ำจุนหรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัยหมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

3.2.1 เงินเดือน หมายถึง จำนวนรายได้ประจำ หรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน

3.2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสจะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

3.2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

3.2.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

3.2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

3.2.7 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

3.2.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

3.2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินการหรือความยุติธรรม

สรุปได้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กเป็นการศึกษาความต้องการของบุคคลในองค์กรหรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารสามารถควบคุมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนวทาง คือ ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ใช้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานและปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ทฤษฎีเฮิร์ชเบิร์กเน้นให้บุคคลได้ทำงานที่มีลักษณะท้าทายเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

จากการศึกษาทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกิดได้จากหลายปัจจัย แต่ปัจจัยที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ได้แก่ แนวทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก เพราะกล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยยึดแนวคิดของเฮิร์ชเบิร์ก ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด ซึ่งสามารถสรุปแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัด ระยอง จันทบุรี และตราด ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1. ความสำเร็จของงานเป็นการใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จและพึงพอใจในผลสำเร็จนั้น ซึ่งผลสำเร็จของงานมาจากการวางแผนและการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาจนเกิดการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
2. การได้รับการยอมรับเป็นการที่ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องให้การยอมรับ ยกย่องในผลสำเร็จของงานที่ได้ปฏิบัติ ทำให้เกิดความรู้สึกมีเกียรติ และศักดิ์ศรี

ในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ การมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานจนเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น

3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งเป็นการมีโอกาสที่จะได้เลื่อนขึ้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น เมื่อได้ปฏิบัติงานอย่างตั้งใจและประสบความสำเร็จ มีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ และการมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมหรือการศึกษาต่อ

4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นความน่าสนใจของงานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และท้าทายในการปฏิบัติ การได้มีโอกาสทำงานอย่างต่อเนื่อง และได้สร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ ได้ปฏิบัติงานตามความสามารถ และเหมาะสมกับความรู้ของตนเอง

5. เงินเดือนหรือผลประโยชน์เกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับค่าตอบแทนอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับปกติ และค่าสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงานการบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการด้านการศึกษาบุตร และที่พักอาศัย

6. สภาพการทำงานเป็นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย วัสดุ อุปกรณ์ สื่อการสอน บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยในหน่วยงาน ความสะดวกในการเดินทาง มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี และมีวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ

## ประสิทธิผลของสถานศึกษา

### ความหมายของประสิทธิผลของสถานศึกษา

นักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิผลของสถานศึกษา ไว้ดังนี้

กิติ ตย์คานนท์ (2549 : 43) ให้ความหมายว่าประสิทธิผลของสถานศึกษา หมายถึง การที่องค์การสามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ได้

นิพนธ์ ศศิธร (2549 : 23) ให้ความหมายว่าประสิทธิผลของสถานศึกษา หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รวมถึงพฤติกรรมในการวางแผนในการทำงาน และบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติการกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการไว้

นพพงษ์ บุญจิตราคูด (2550 : 52) ให้ความหมายว่าประสิทธิผลของสถานศึกษา หมายถึง การที่สถานศึกษาสามารถผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สูง สามารถพัฒนานักเรียนให้มีเจตคติทางบวก สามารถกำหนดหน้าที่รับผิดชอบและเป้าหมายของสถานศึกษา กำหนด

ความคาดหวังของสถานศึกษาที่มีต่อนักเรียน ตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอก

มัลลิกา ต้นสอน (2550 : 56) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษา หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานของสถานศึกษาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย การดำเนินงาน หลักสูตร ด้านการตัดสินใจ ด้านทรัพยากร ด้านภาวะผู้นำ ด้านบรรยากาศ และด้านผลลัพธ์

อุทัย หิรัญโต (2550 : 35) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษา หมายถึง การที่สถานศึกษามีความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และพัฒนานักเรียนให้มีเจตคติทางบวก ตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยเป็นการมองประสิทธิภาพของทั้งระบบ

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2552 : 25) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษา หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารและครูในสถานศึกษาที่ทำงานร่วมกันจนสามารถทำให้นักเรียนใฝ่รู้ รักการอ่าน แสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ความพึงพอใจในการทำงานของครู ความสามารถในการใช้ สื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีของครู ความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนต่อสภาวะแวดล้อมที่มากระทบภายในและภายนอก

ปัญญา แก้วกีร (2552 : 28) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษา หมายถึง ความสำเร็จของสถานศึกษาที่สามารถทำหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เกิดจาก ประสิทธิภาพของผู้บริหารครูที่สามารถใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารจัดการ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ คือ ความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ความสามารถพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก ความสามารถปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานศึกษาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และความสามารถแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา

จันทร์ณี สงวนนาม (2552 : 47) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษา หมายถึง การที่องค์กร หรือสถานศึกษาสามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดมาใช้ดำเนินงานขององค์กร หรือสถานศึกษาได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยเฉพาะประสิทธิผลของสถานศึกษาที่จะต้องคำนึง ในด้านผลผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีเจตคติที่ดี มีความสามารถในการปรับตัว เข้าสิ่งแวดล้อมภายใต้ความสามารถของสถานศึกษาในการแก้ปัญหาต่าง ๆ จนทำให้เกิดความพึงพอใจ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

เบิร์นส์ (Burns. 1987 : 117 - 134) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษา หมายถึง สถานศึกษาที่มีประสิทธิผลอาจพิจารณา 1) ความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

- 2) ความสามารถในการปรับเปลี่ยนต่อสภาวะแวดล้อมที่มากระทบภายในและภายนอก และ
- 3) ความพึงพอใจในการทำงานของครู

ฮอย และมิสเกล (Hoy and Miskel. 2001 : 379) ให้ความหมายประสิทธิผลของสถานศึกษาว่า หมายถึง ความสำเร็จที่บรรลุตามเป้าประสงค์ขององค์การทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ

สรุปได้ว่า ประสิทธิผลของสถานศึกษา หมายถึง ความสามารถในการผลิตที่จะทำให้เกิดผลตามที่ปรารถนาโดยจะเน้นไปที่ความมีสัมฤทธิ์ผลที่ดีในทักษะพื้นฐานของนักเรียนที่สามารถวัดได้จากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนซึ่งเกิดจากประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษาที่สามารถใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารงานเพื่อโน้มน้าวให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่วางไว้ และประสิทธิผลของสถานศึกษายังรวมถึงความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก ตลอดจนความสามารถในการปรับสถานศึกษาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในสถานศึกษาได้ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยถือว่าการมองประสิทธิผลของทั้งระบบ

#### ความสำคัญของประสิทธิผลของสถานศึกษา

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2549 : 136) กล่าวถึง ความสำคัญของประสิทธิผลของสถานศึกษาว่า ในทางศาสตร์ทางการบริหารและสถานศึกษานับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด องค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคงจะขึ้นอยู่กับประสิทธิผลขององค์การจะล่มสลายไปในที่สุด ดังนั้นจึงมีความสำคัญต่อองค์การดังนี้

1. ช่วยตรวจสอบวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การ การจัดตั้งองค์การย่อมกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินงานให้เป็นไปตามความต้องการหรือไม่
2. ประเมินผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนด การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมย่อมต้องมีการวางแผน กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร การใช้อำนาจหน้าที่ การบริหารการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน
3. ประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์ เปรียบเทียบผลงานที่ดำเนินการได้ตามแผนงานกับวัตถุประสงค์ขององค์การที่คาดหวัง ถ้าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และคาดหวังขององค์การ แสดงว่าองค์การมีประสิทธิผล โดยประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

3.1 ประสิทธิผลของบุคคล ประสิทธิผลของบุคคล คือลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่าเหมาะสมดีกับงาน ตรงกับความคาดหวัง และความต้องการของหมู่คณะสังคม และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ประสิทธิภาพขององค์การคือการเน้นไปที่ผลรวมขององค์การรวมถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การว่าประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ การผลิต ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การปรับเปลี่ยนการพัฒนา

ภิญโญ สาธร (2550 : 2) กล่าวว่า ความสำคัญของประสิทธิผลของสถานศึกษานักวิชาการในสาขาต่าง ๆ มีมุมมองที่แตกต่างกันโดยในมุมมองของนักเศรษฐศาสตร์ มองว่าประสิทธิผลของสถานศึกษาเป็นเรื่องของผลกำไรหรือผลประโยชน์จากการลงทุน (Return of Investment) นักวิทยาศาสตร์มองประสิทธิผลของสถานศึกษาอยู่ในรูปของผลผลิตใหม่ ๆ ซึ่งอยู่ในรูปของประสิทธิภาพ หรือปริมาณผลผลิตหรือตัวบุคลากรไม่ได้

วินิจ เกตุขำ (2550 : 203) กล่าวว่า ความสำคัญของประสิทธิผลของสถานศึกษาเป็นความสามารถในการผลิตที่จะทำให้เกิดผลตามที่ปรารถนา อีกประการคือ วัฏจักรของการบริหารการศึกษาโดยประสิทธิผลจะนำมาซึ่งความหมายเฉพาะหรือพิเศษ ในส่วนนี้จะเน้นไปที่ความมีสัมฤทธิ์ผลที่ดีในทักษะพื้นฐานของนักเรียนที่สามารถวัดได้จากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

สมบูรณ์ พรรณนาภพ (2550 : 59) กล่าวว่า ความสำคัญของประสิทธิผลของสถานศึกษาเป็นความสำเร็จของสถานศึกษาสามารถทำหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษาที่สามารถที่ใช้ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงาน เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่วางไว้

บรรยงค์ โตจินดา (2550 : 27) กล่าวว่า ความสำคัญของประสิทธิผลของสถานศึกษาเป็นผลที่เกิดจากการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติของสถานศึกษาที่ทำให้นักเรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านพุทธศึกษา จริยศึกษา และการปฏิบัติ ส่งผลให้นักเรียนเกิดการพัฒนาทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และลักษณะนิสัย มีทักษะ มีบุคลิกภาพและมีเจตคติที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข

บุษรา เงินอำนวย (2551 : 169) กล่าวว่า ความสำคัญของประสิทธิผลของสถานศึกษาเปรียบเทียบกับให้เห็นอย่างชัดเจนว่าประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงาน ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำงานให้เกิดความสำเร็จ การที่จะกล่าวว่างค์การมีประสิทธิผลโดยคำนึงถึงแต่ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นของงานเพียงอย่างเดียวย่อมไม่ถูกต้อง จะต้องพิจารณาลึกลงไปอีกว่าผลสำเร็จของงานนั้นสนองตอบหรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือไม่ เพราะบางครั้งพบว่าองค์การประสบความสำเร็จหรือมีผลงานชัดเจน แต่ปรากฏว่าผลสำเร็จนั้นมีการใช้ทรัพยากรทั้งในด้านเงินลงทุน ระยะเวลา และบุคลากร มากเกินความจำเป็น

สรุปได้ว่า ความสำคัญของประสิทธิผลของสถานศึกษาเป็นตัวกำหนดความสำเร็จของสถานศึกษาที่สามารถทำหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิผลของ

ผู้บริหารสถานศึกษาที่สามารถที่ใช้ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงาน เพื่อโน้มน้าวให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่วางไว้จนเกิดความพึงพอใจ ในงานที่ปฏิบัติ

### ประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษา

นักวิชาการได้กล่าวถึงประสิทธิผลการบริหารงานของสถานศึกษา ไว้ดังนี้

ขวัญใจ อึ้งตระกูล และคณะ (2550 : 43) กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงาน ไว้ 3 แนวทาง คือ

1. ประสิทธิภาพในแง่ของเป้าหมาย เป็นการพิจารณาว่าองค์กรจะมีประสิทธิผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือไม่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเป็นการใช้เป้าหมายขององค์กรเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์อันใดอันหนึ่งในการพิจารณาประสิทธิผลขององค์กร เช่น วัดจากความสามารถในการผลิตวัดจากผลกำไร เป็นต้น

2. ประสิทธิภาพในแง่ของระบบ - ทรัพยากร พิจารณาความสามารถขององค์กรในการแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการ อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งความสามารถขององค์กรที่แนะนำทรัพยากรที่มีจำกัดและมีคุณค่าจากสภาพแวดล้อมมาใช้ประโยชน์เพื่อสนับสนุนการดำเนินการขององค์กร

### 3. ประสิทธิภาพโดยใช้หลายเกณฑ์

3.1 แบบเป้าหมาย หมายถึง การที่สถานศึกษาสามารถดำเนินการบรรลุผลตามเป้าหมายทุกข้อที่กำหนด

3.2 แบบทรัพยากร - ปัจจัยป้อน หมายถึง การที่สถานศึกษาสามารถจัดหาทรัพยากรหรือสามารถได้ปัจจัยป้อนที่มีคุณภาพ

3.3 แบบกระบวนการ หมายถึง การที่สถานศึกษามีกระบวนการดำเนินการภายในราบรื่นทั้งกระบวนการบริหารจัดการ และการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

3.4 แบบความพึงพอใจ หมายถึง การที่สถานศึกษาสามารถดำเนินงานให้ได้ผลเป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3.5 แบบการดำเนินงานถูกต้องตามหลักการ หมายถึง การที่สถานศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานดี

3.6 แบบเน้นการดำเนินงานที่ยังไม่บรรลุผล หมายถึง การที่สถานศึกษานั้นสามารถดำเนินงานให้ปลอดภัยจากคุณลักษณะที่ไม่พึงประสงค์ได้

3.7 แบบการเรียนรู้ขององค์กร หมายถึง การที่สถานศึกษาสามารถพัฒนาองค์กรให้เกิดการเรียนรู้ได้ สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก

3.8 แบบการบริหารคุณภาพโดยรวม หมายถึง การที่สถานศึกษาสามารถบริหารจัดการ โดยรวมให้สนองความต้องการของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

ฮอย และมิสเกล (Hoy and Miskel, 2001 : 185) ได้นำเสนอประสิทธิผลการบริหารไว้ 4 ด้าน คือ

1. การปรับตัวเป็นหน้าที่หลักขององค์กรที่จะต้องปรับตัวให้สอดคล้องและเข้ากันได้ กับสิ่งแวดล้อมเพื่อสนองต่อความต้องการของสังคม หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ความสามารถในการปรับตัว ได้แก่ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนนวัตกรรมความเจริญเติบโต และการพัฒนา

2. การบรรลุเป้าหมายขององค์กรมีการกำหนดเป้าหมายและมีวัตถุประสงค์หรือผลสำเร็จ ที่พึงปรารถนา ซึ่งองค์กรจะต้องจัดหาและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการบรรลุผลตามที่ต้องการ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ คุณภาพการจัดหาทรัพยากรและประสิทธิภาพ

3. การบูรณาการคือ ความสามารถในการหล่อหลอม ประสมประสานความสัมพันธ์ ของสมาชิกในองค์กรเพื่อรวมพลัง การสื่อความหมายและความขัดแย้ง

4. การคงไว้ระบบค่านิยมความสามารถขององค์กรที่จะโน้มน้าวบุคคลในองค์กร ให้ดำรงรักษาไว้ ซึ่งค่านิยมรูปแบบวัฒนธรรมของบุคคลในระบบเกณฑ์ที่ในการประเมิน ได้แก่ ความจงรักภักดีศูนย์กลางความสนใจของชีวิต แรงจูงใจ และเอกลักษณ์

روبินส์ (Robbins, 1996 : 270 - 274) กล่าวว่า คุณสมบัติเฉพาะที่มีผลต่อความเป็น ผู้นำที่มีประสิทธิผลซึ่งผ่านกระบวนการวิจัยและเฝ้าสังเกตมาแล้วมีต่อไปนี้

1. ทักษะด้านการรู้คิดหรือความเข้าใจ เป็นทักษะที่ผู้บริหารสามารถ ใช้การคิดแก้ปัญหา โดยเข้าใจโครงสร้างของปัญหาและมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งแวดล้อมกับปัญหาแล้วสามารถ แก้ปัญหา ผู้นำที่มีประสิทธิผลต้องมีทักษะด้านการรู้คิดหรือความเข้าใจที่เหมาะสม ซึ่งประกอบ ไปด้วยทักษะ 3 ทักษะด้วยกัน คือ

- 1.1 ความสามารถในการแก้ปัญหา
- 1.2 ความสามารถหยั่งรู้ตัวบุคคลและสถานการณ์
- 1.3 ความสามารถด้านเทคนิคและความเป็นมืออาชีพ

2. คุณลักษณะทางบุคลิกภาพอันเป็นความสามารถในการส่งเสริมให้ผู้บริหาร ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คุณลักษณะเหล่านี้ได้แก่

- 2.1 ความเชื่อมั่นในตนเอง
- 2.2 แรงจูงใจด้านอำนาจ
- 2.3 ความต้องการประสบความสำเร็จ



#### 2.4 อารมณ์ขัน

#### 2.5 ความกระตือรือร้น

#### 2.6 การแสดงออกที่เหมาะสม

3. มนุษย์สัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้นำที่มีประสิทธิผลต้องเป็นคนที่มีความสัมพันธ์ดี ไม่ถือตัว และพบปะพูดคุยกับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เป็นประจำ รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อพนักงานและต่อผู้อื่น

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลผู้นำที่กระทำกิจกรรมซึ่งต้องสัมพันธ์กับบุคคลหรือกลุ่มที่อยู่ในและนอกองค์กร เช่น ผู้จัดการฝ่ายการตลาดขอข้อมูลด้านกำลังคนจากผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นการติดต่อประสานงานกันภายในองค์กรติดต่อกับพนักงานขายบริษัทอื่น ก็ถือว่าเป็นการประสานงานกันภายนอกองค์กรเป็นต้น

5. เป็นตัวอย่างที่ดีผู้บริหารที่จะเป็นผู้นำที่ตัวเป็นตัวอย่างในแง่บวกแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ในด้านความซื่อสัตย์ การทำงานเป็นทีมความระมัดระวังในการทำงาน ความรอบรู้ทั้งในงานและสิ่งแวดล้อมรอบตัว

6. สัมผัสที่อ่อนไหวหมายถึงความคล่องตัวหลากหลายสามารถเข้าถึงหรือรู้จักใจผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนการหลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำในลักษณะถากถางเหยียดผู้ใต้บังคับบัญชา การแสดงพฤติกรรมข่มขู่

7. ความคาดหวังสูงที่คงเส้นคงวาผู้นำที่มีความคาดหวังสูงอยู่ตลอดเวลาในทางที่เจริญก้าวหน้า รักษาความคาดหวังที่สูงไว้เพื่อก้าวไปสู่จุดหมายไม่ทำงานไปวัน ๆ โดยปราศจากความคาดหวังนำไปสู่ความเป็นผู้นำที่เปี่ยมไปด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผล

8. สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาคือผู้นำที่แสดงความเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา สนับสนุนให้แสดงออกหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเป็นทีม รู้จักใช้กลยุทธ์ในการจูงใจให้คนอื่นทำงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจหรือจูงใจโดยการกระตุ้นและให้คำชมเชยเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ

ประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษาเป็นความสำเร็จของสถานศึกษาที่สามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยอาศัยความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ประสิทธิผลเป็นเครื่องมือหรือตัวบ่งชี้ในการตัดสินใจว่าการบริหารงานในสถานศึกษาสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้มากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องผลที่ได้รับหรือผลสำเร็จของสถานศึกษาที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งประสิทธิผลของสถานศึกษา พิจารณาจากความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ความสามารถในการพัฒนาผู้เรียนให้มีทัศนคติทางบวก ความสามารถ

ในการแก้ปัญหาในสถานศึกษา และความสามารถในการปรับเปลี่ยน และพัฒนาสถานศึกษา ซึ่งจากการศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานสถานศึกษา ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาประสิทธิผลของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดระยอง จันทบุรีและตราด ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1. บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมเป็นการจัดบรรยากาศที่สะอาด สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษา รวมทั้งบริการด้านสาธารณูปโภค การจัดการน้ำดื่ม น้ำใช้ การจัดการโภชนาการ การจัดการสุขภาพอนามัย การจัดการห้องสมุด การจัดการโสตทัศนูปกรณ์ เวิร์กช็อปและการปกครองนักเรียนเพื่อให้เกิดความสวยงาม มีระเบียบ และให้ความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สินนักเรียน และครูอาจารย์ในสถานศึกษา ทั้งยังส่งผลต่อบรรยากาศการจัดการเรียนการสอนของครูอาจารย์ในสถานศึกษาด้วย

2. การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบและเป้าหมายของสถานศึกษาเป็นการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในงานด้านต่าง ๆ ของแต่ละฝ่ายรวมทั้งการตั้งเป้าหมายของสถานศึกษาไว้อย่างชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร มีคำขวัญประจำสถานศึกษา มีระเบียบ ประเพณีที่ดีงามในการปฏิบัติตน ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีการติดตามการปฏิบัติงานตามภาระงานมีการประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมอและเที่ยงธรรม

3. ความคาดหวังของสถานศึกษาที่มีต่อนักเรียนเป็นบรรยากาศของสถานศึกษาที่ครูคาดหวังในความสำเร็จที่ดีของนักเรียนทั้งในด้านการศึกษาความประพฤติ รวมทั้งความคาดหวังที่ดีจากชุมชนด้วยอันส่งผลให้ครูและนักเรียนร่วมมือในการสร้างสรรค์ภาพลักษณ์ผลงานผลการเรียนให้เป็นที่พอใจต่อชุมชน

4. การอุทิศเวลาให้กับงานในหน้าที่เป็นการที่บุคลากรในสถานศึกษามีความตั้งใจเอาใจใส่ต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ความร่วมมือช่วยเหลือในกิจกรรมงาน โครงการที่สถานศึกษาจัดอย่างเต็มที่ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ เห็นประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ร่วมกิจกรรมของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เสียสละ ทั้งกำลังกาย กำลังใจ กำลังสติปัญญาเสียสละเวลา เพื่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่โดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยและไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน

5. ความเอาใจใส่ต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนเป็นการดูแลและติดตามผลการเรียนการสอนภายในสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพมีการจัดสอนซ่อมเสริมแก่นักเรียนที่เรียนอ่อน มีการสอนเพิ่มเติมแก่นักเรียนที่เรียนเก่ง เพื่อพัฒนาการเรียนให้มีคุณภาพสูงขึ้น มีการวัดผลประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ มีการติดตามนักเรียนที่จบการศึกษาว่าสามารถเรียนต่อหรือประกอบอาชีพ และได้รับความสำเร็จหรือไม่อย่างไร รวมทั้งข้อมูลมาปรับปรุงคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้ทันสมัยอยู่เสมอ

6. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสถานศึกษากับชุมชนเป็นการที่สถานศึกษาและชุมชนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมร่วมกัน การสร้างและเผยแพร่เกียรติประวัติของโรงเรียนและชุมชน และการให้บริการชุมชนของสถานศึกษา รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงเรียนและชุมชน เปิดโอกาสและเชิญชวนให้บุคคลในชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมของสถานศึกษา นำชุมชนเข้าสถานศึกษา หรือนำกิจกรรมออกสู่ชุมชน การออกเยี่ยมเยียนชุมชนร่วมศึกษาปัญหาและแก้ปัญหาให้ชุมชน มีการติดต่อกับชุมชน ไม่ว่าจะเป็นผู้ปกครองของนักเรียนหรือหน่วยงานอื่น ๆ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสถานศึกษากับชุมชน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### งานวิจัยต่างประเทศ

เดอเรียดา (Dereinda. 1984 : 461) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานของกลุ่ม Country Agent ในเมืองวิสคอนซิน พบว่า 1) ความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวก 2) ผลการปฏิบัติงานกับรายได้มีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีนัยสำคัญ 3) รายได้กับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อกันทุกลักษณะงานอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นการเลื่อนตำแหน่ง 4) สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา

แมคเคอร์เทน (McCurtain. 1989 : 128) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาประถมศึกษาและประสิทธิผลของงานตามการรับรู้ของครูในสถานศึกษาในอลาเมตา รัฐแคลิฟอร์เนีย พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความสามารถมากเท่าไร ก็จะส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษามากเท่านั้นและผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จสูงจะต้องมีทักษะในการสื่อสารเพื่อสามารถทำให้ครูในสถานศึกษา ตลอดจนนักเรียนและชุมชนรู้ถึงระดับความสามารถของตนเอง

บุซซี่ (Buzzi. 1990 : 177) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของสถานศึกษากับพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของครูใหญ่ในรัฐคอนเนคตัต พบว่า พฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของสถานศึกษาครูใหญ่ที่ใช้อิทธิพลและอำนาจอย่างไม่เป็นทางการโดยใช้ทักษะมนุษยสัมพันธ์และการให้ความช่วยเหลือทางเทคนิควิชาการจะได้ผลดีกว่าการสั่งการตามตำแหน่ง ผู้บริหารที่พยายามชี้แจงคำนิยามของโรงเรียนมีทักษะปฏิสัมพันธ์ ช่วยเหลือ สนับสนุนให้ครูเข้าใจวิสัยทัศน์จะมีอิทธิพลด้านดีต่อครูและยังพบว่าการพัฒนาวิชาชีพ ให้ครูเป็นพฤติกรรมผู้นำของครูใหญ่ มีอิทธิพลด้านดีต่อครูทั้งระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา และภาวะทางการเรียนการสอนของผู้บริหารมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ผู้บริหารโรงเรียนมีบทบาทในการพัฒนาและสร้างมาตรฐานวิชาการ เอาใจใส่ต่อความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน

แอนเดอร์สัน (Anderson, 2000 : Abstract) ได้ศึกษา พฤติกรรมภาวะผู้นำทางวิชาการที่มีประสิทธิภาพของครู ผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาและศาสตราจารย์ที่เป็นผู้นำทางการศึกษา โดยมีพฤติกรรมดังนี้คือ 1) การกำหนดภารกิจของโรงเรียนและการสื่อสารการจัดการหลักสูตร และการสอน 2) การควบคุมและการนิเทศการสอน 3) การตรวจสอบ 4) ความก้าวหน้าของนักเรียน และ 5) การส่งเสริมบรรยากาศการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างมีนัยสำคัญเพียง 1 มิติ คือ การตรวจสอบความก้าวหน้าของนักเรียน

#### งานวิจัยในประเทศ

ภิรมย์ โชติแดง (2549 : 123) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติเขตการศึกษา 5 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาอยู่ในระดับมากประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาอยู่ในระดับสูง ปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติเขตการศึกษา 5 ได้แก่ ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำ

เจริญศรี พันปี (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และกำหนดนโยบายอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้พบว่า หลักในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การพัฒนาความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา การให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่เป็นธรรม และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใต้บังคับบัญชาให้ชัดเจน

ศิริชัย พลับพูนชัย (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับผลการดำเนินงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงคราม พบว่า 1) พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงครามอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารมีพฤติกรรมผู้นำแบบกิจสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ในขณะที่พฤติกรรมผู้นำแบบมิตรสัมพันธ์ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการดำเนินงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงครามอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในขณะที่การบริหารงานความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับชุมชนมีการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย 3) พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สมุทรสงคราม ในระดับปานกลาง ในขณะที่พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาแบบกิจสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสถานศึกษาในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมแบบมิตรสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสถานศึกษาในระดับน้อย

ภิญโญ กชศิลา (2549 : 75 - 76) ได้ศึกษา ภาวะผู้นำของศึกษาธิการอำเภอที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ พบว่า ระดับภาวะผู้นำของศึกษาธิการอำเภอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และแบบภาวะผู้นำของศึกษาธิการอำเภอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของ สำนักงานศึกษาธิการอำเภอโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สิทธิโชค ศรีวิเชียร (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการ ปฏิบัติงานในสถานศึกษาเพชรเกษม พบว่า 1) บุคลากรในสถานศึกษาเพชรเกษม (จตุรงค์สงคราม อนุสรณ์) สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก 2) ครูที่มีเพศ สถานภาพสมรส อายุ และประสบการณ์ในการทำงานมีรายได้ มีลักษณะที่ปฏิบัติต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ยุพา เสนาะพิณ (2550 : 43) ได้ศึกษา ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผล การบริหารคุณภาพสถานศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ประถมศึกษาในจังหวัดนครปฐมที่ได้รับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2549 ใช้แบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ตามลำดับ คือ ด้านความเสนาหา ด้านการคล้อย ด้านการมุ่งสัมพันธ์เป็นรายคนและด้านการ กระตุ้นและภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการบริหารคุณภาพสถานศึกษา ประถมศึกษาในจังหวัดนครปฐมมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ปริญญา สัตยธรรม (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ผู้ได้บังคับบัญชากรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ผู้ได้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยความ พึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้า ในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากความพึงพอใจ ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก เช่นกัน การศึกษาค้นคว้านี้ทำให้

บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาในปัจจุบัน สำหรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กร ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาทั้งหมดในองค์กรให้มากที่สุด ซึ่งเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาทุกคนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สุพจน์ สุขบาย (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน กับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 พบว่า 1) ครูมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิผลของสถานศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน กับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ธีรดา สืบวงษ์ชัย (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 2 พบว่า 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน และด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 2 อยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานอยู่ในระดับมาก 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จันทบุรี เขต 2 ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 2 มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาเพื่อนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ เนื่องจากเป็นความรู้สึกหรือเจตคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจใน ด้านต่าง ๆ ของงานและได้รับการตอบสนอง ซึ่งผู้บริหารต้องรู้จักเลือกวิธีการบริหารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพื่อให้การบริหารงานในสถานศึกษา

บรรลุผลตามเป้าหมายที่สถานศึกษากำหนด ดังนั้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนกับประสิทธิผลของสถานศึกษาเพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพต่อไป



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี