

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูกับประสิทธิผลโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11 ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. การมัธยมศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 2.1 ความหมายคุณภาพชีวิต
 - 2.2 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 2.3 องค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 2.4 เกณฑ์บ่งชี้การมีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร : โรงเรียน
 - 3.1 ความหมายของประสิทธิผลองค์กร : โรงเรียน
 - 3.2 ข้อแตกต่างระหว่างประสิทธิผลกับประสิทธิภาพ
 - 3.3 การประเมินประสิทธิผลองค์กร
 - 3.4 เครื่องมือวัดประสิทธิผลองค์กร
 - 3.5 วิธีการประเมินประสิทธิผลองค์กร
 - 3.6 เกณฑ์บ่งชี้ประสิทธิผลโรงเรียน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลโรงเรียน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลโรงเรียน
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

การมัธยมศึกษา

การมัศึกษานับเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคนระดับกลางให้เป็นผู้มีความสามารถนำการพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมได้อย่างสมดุล สอดคล้อง และเหมาะสมกับยุคโลกาภิวัตน์ (สุพล วังสินธุ์, 2538, หน้า 2) ซึ่งการศึกษาใน

ระดับมัธยมศึกษา ถือว่าเป็นระดับที่มีความสำคัญมากระดับหนึ่งของการจัดการศึกษา ถ้าจัดได้มีคุณภาพดี ทำให้เด็กมีความสามารถแล้ว การพัฒนาประเทศและสังคมก็ย่อมทำได้สะดวก รวดเร็ว ได้ผลที่แน่นอน รวดเร็ว และก้าวไปไกล (กว้าง รอบคอบ, 2535, หน้า 21)

ความหมายของการมัธยมศึกษา คาร์เตอร์ วี กู๊ด (Good, 1973, p. 522) ได้ให้ความหมายของการมัธยมศึกษาไว้ในพจนานุกรมการศึกษาว่า การมัธยมศึกษา คือการศึกษาที่วางแผนไว้สำหรับเยาวชนในวัย 12 - 17 ปี เน้นหนักเพื่อให้เป็นเครื่องมือให้กับการเรียนรู้ แสดงออกและทำความเข้าใจกับสภาพความเป็นจริงของชีวิตที่แท้จริง และเป็นการพัฒนาทัศนคติในการคิดค้นนิสัย และสาระอันเกี่ยวกับสังคม ร่างกาย และสติปัญญา

พัชรประภา อุดลวิทย์ (2535, หน้า 599) ได้ให้ความหมายของการมัธยมศึกษาว่าเป็นการศึกษาหลังระดับประถมศึกษา และก่อนระดับอุดมศึกษา มุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้ทั้งวิชาการ และวิชาชีพที่เหมาะสมกับวัย ความต้องการ ความสนใจและความถนัด การศึกษาระดับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย

แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ได้กล่าวว่า การศึกษาระดับมัธยมศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เป็นการศึกษาที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาคุณธรรม ความรู้ความสามารถและทักษะต่อจากระดับประถมศึกษาให้ผู้เรียนได้ค้นพบความต้องการ ความสนใจ และความถนัดของตนเองทั้งในด้านวิชาการ และวิชาชีพ ตลอดจนมีความสามารถในการประกอบกิจการและอาชีพ ตามควรแก่วัย ส่วนการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เป็นการศึกษาที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ศึกษาตามความถนัด และความสนใจ เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา หรือเพื่อให้เพียงพอแก่การประกอบกิจการและอาชีพที่ตนถนัด ทั้งอาชีพอิสระและรับจ้าง ร่วมส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และทักษะทางสังคมที่จำเป็น สำหรับการประกอบกิจการและอาชีพ การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีสันติสุข

กรมสามัญศึกษา (กรมสามัญศึกษา, 2536, หน้าพิเศษ) ได้กล่าวถึงความหมายของการมัธยมศึกษาว่า เป็นการศึกษาหลังจากประถมศึกษา เป็นการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน ซึ่งจะเป็นบุคคลส่วนใหญ่ของประเทศ มุ่งให้นักเรียนได้พัฒนา ให้มีความรู้ความสามารถตามหลักสูตร และให้การเรียนการสอนสอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนและท้องถิ่น ตามที่หลักสูตรเปิดโอกาสไว้ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ให้นักเรียนเป็นคนคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาได้ ให้เป็นคนร่าเริงแจ่มใส มีวินัย และมีความรับผิดชอบ มีความกตัญญู ขยัน ประหยัด เห็นช่องทางในการประกอบอาชีพ สามารถทำงานเป็นกลุ่มเป็นหมู่คณะ มีความสามารถในการประกอบอาชีพ

พึ่งตนเองได้ และสามารถมีส่วนช่วยในการปกครองประเทศ ตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

กล่าวโดยสรุป การมัธยมศึกษา หมายถึงการศึกษาในระดับกลางระหว่างประถมศึกษากับอุดมศึกษา เป็นการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้รับการศึกษา และพัฒนาตามศักยภาพของตน ทั้งทางด้านวิชาการและวิชาชีพ เพื่อเป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพ หรือการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาต่อไป

การบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา การจัดการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาของไทย ในปัจจุบันหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ถือเป็นระดับปฏิบัติโดยตรง คือโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยมีกรมสามัญศึกษา รับผิดชอบในการจัดการศึกษาระดับนี้ (กรมสามัญศึกษา, 2532, หน้า 1-2) ดังนั้น การบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษาให้ประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิผลจึงมีความสำคัญยิ่ง

เซอร์จิโอแวนนี (Sergiovanni, 1985, p. 5 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533, หน้า 8) ได้กล่าวว่าการบริหาร เป็นกระบวนการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ และ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2534, หน้า 3) มีความเห็นว่า การบริหาร หมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ที่บุคคลร่วมกันกำหนด โดยใช้กระบวนการอย่างมีระเบียบและใช้ทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เช่นเดียวกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 59) ได้สรุปว่าการบริหาร หมายถึง การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยใช้กระบวนการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การอำนวยการ การประสานงาน การติดต่อ และการประเมินผลการทำงาน

เมื่อนำหลักการบริหารมาใช้ในการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน มีผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงต่อการบริหารงานภายในโรงเรียน (ชาญชัย อาจิณสมมาตร, 2537, หน้า 47) อีกทั้งการบริหารโรงเรียนถือเป็นหน่วยงานอันมีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาตัวนักเรียนเป็นสำคัญ (พนัส หันนาคินทร์, 2534, หน้า 3) ดังนั้นกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมกันดำเนินการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ความสามารถเจตคติ ค่านิยม และคุณธรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมและประเทศชาติ เป็นการบริหารโรงเรียนนั่นเอง ซึ่งสงวน สุทธิเลิศอรุณ (2529, หน้า 115) ได้กล่าวว่า การบริหารโรงเรียน หมายถึงการใช้คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และการจัดการ เพื่อให้เด็กหรือเยาวชนได้รับการศึกษาตามความมุ่งหมายของหลักสูตร และนิพนธ์ กินาวงศ์ (2532, หน้า 12) ได้อธิบายว่า การบริหาร

โรงเรียน คือ กระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินงานของกลุ่มบุคคล ที่เรียกว่าผู้บริหาร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการการศึกษาแก่สมาชิกในสังคม ส่วนภิญโญ สาร (2526, หน้า 310) สนับสนุนว่าผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดนโยบายในการบริหารทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหาร จึงอยู่ที่สมรรถภาพของผู้บริหาร ซึ่งกมล ธิโสภา (2525, หน้า 81) ยืนยันว่า การบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา หมายถึง การจัดการศึกษาเพื่อสนองความต้องการของสังคม ได้แก่ การให้บริการทางด้านการศึกษาแก่เด็กวัยรุ่น และผู้เกี่ยวข้องกับเด็กวัยรุ่นอันเป็นสมาชิกของสังคมนั้น ส่วนกรมสามัญศึกษา (2539, หน้า 3-10) ได้กำหนดงานหลักที่สำคัญในการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาไว้เจ็ดหมวดงาน ได้แก่การบริหารทั่วไป งานธุรการ งานวิชาการ งานปกครองนักเรียน งานบริการ งานโรงเรียนกับชุมชน และงานบริหารอาคารสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่หรือโรงเรียนขนาดเล็กจะต้องปฏิบัติภารกิจดังกล่าวเหมือนกัน

สรุปได้ว่า การบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา หมายถึง การดำเนินงานร่วมกันของผู้บริหารโรงเรียน และครูอาจารย์ โดยการนำหลักการบริหารงานมาใช้ในการบริหารงานโรงเรียน ทั้งเจ็ดหมวดงาน ได้แก่ การบริหารทั่วไป งานธุรการ งานวิชาการ งานปกครองนักเรียน งานบริการ งานโรงเรียนกับชุมชน และงานบริหารอาคารสถานที่ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความสำเร็จของงานพัฒนาในสี่ด้าน คือ ด้านสติปัญญา ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านสังคม จึงจะทำให้การบริหารงานโรงเรียนได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิต คุณภาพชีวิต มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างกว้างขวาง ดังเช่น กิ่งแก้ว ปาจารย์ (2540, หน้า 279) ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง กินดี อยู่ดี หรืออยู่ดี มีสุข จากการมีปัจจัยพื้นฐานที่เพียงพอ และสามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุขตามอัตภาพของแต่ละบุคคล ซึ่งมีมาตรฐานแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากพื้นฐานทางความคิด ค่านิยม และสิ่งแวดล้อมที่ตนดำรงอยู่ และ นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2533, หน้า 5) กล่าวว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีสุขสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อม และสังคมที่ตนอยู่ได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถดำรงชีวิตที่เป็นประโยชน์ให้ทั้งกับตนเอง สังคม และประเทศชาติด้วย ส่วนสำเริง บุญเรืองรัตน์ (2534, หน้า 9) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตว่า มาจากคำว่า คุณ หมายถึง ความดี ภาพ หมายถึง ปรากฏการณ์ ชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ ดังนั้น คุณภาพชีวิต หมายถึง ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น อันเป็นคุณงามความดีของชีวิตมนุษย์

รวบยอดที่สลับซับซ้อน (complex) ที่เป็นทั้งความพึงพอใจ อันเกิดจากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการทางด้านจิตใจและด้านสังคมในระดับจุลภาคและมหภาค และยูเนสโก (UNESCO, 1978, p. 89) ได้ให้ทัศนะแนวคิดคุณภาพชีวิตไว้ว่า เป็นความรู้สึกของการอยู่อย่างพึงพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของชีวิตที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดของบุคคล ส่วนคมกฤช รัตนคร (2541, หน้า 17) ได้สรุปว่าคุณภาพชีวิต คือการที่บุคคลสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ตามความรู้ความสามารถที่มีอยู่ รวมไปถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยได้รับการยอมรับจากสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง บุคคลมีความรู้สึกรับรู้และปรับตัวให้สมดุลกับสภาพแวดล้อม และมีวิธีการดำเนินชีวิตให้มีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ตลอดจนปฏิบัติตนให้เป็นคนดี และเป็นประโยชน์แก่สังคม

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ในทุกองค์การ ต้องมีการบริหารงานเพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์การ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงกล่าวได้ว่าการบริหารมีความสำคัญต่อองค์การอย่างมาก ในการดำเนินงานประสานทรัพยากรที่องค์การมีอยู่ คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ระเบียบวิธีการทำงาน และเทคโนโลยี ด้วยเหตุนี้ นักพฤติกรรมศาสตร์สมัยใหม่จึงได้พยายามอย่างยิ่งในการศึกษาค้นคว้า เพื่อสร้างแนวคิดทฤษฎี และวิธีปฏิบัติ เพื่อการผสมผสานระหว่างการสร้าง หรือการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน ภายในองค์การไปพร้อม ๆ กับการพัฒนางานด้านอื่น แนวความคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เพิ่งได้รับความสนใจอย่างจริงจัง ประมาณต้นศตวรรษ 1970 เป็นต้นมา จุดกำเนิดหรือที่มาของความสนใจในเรื่องนี้เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในกลุ่มประเทศยุโรปตะวันตก และในปัจจุบันได้แพร่หลายอย่างรวดเร็ว เข้าไปในทวีปอเมริกาเหนือ เอเชีย เช่น ญี่ปุ่น อินเดีย (รวมทั้งประเทศไทยด้วย) และออสเตรเลีย เป็นต้น (Feldman & Arnold, 1983, p. 262 อ้างถึงใน เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล, 2532, หน้า 202)

จากการที่บุคคลจะมีความต้องการของตนเป็นมูลเหตุจูงใจในการทำงาน และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิต โดยบางคนทำงานเพื่องาน เพราะงานนั้นเป็นสิ่งที่ทำให้ได้มีการแสดงออก และมีคุณค่าภายในตัวของมันเอง แต่สำหรับบางคนการทำงานเป็นเพียงเครื่องมือคือเป็นวิถีทางอันหนึ่ง เพื่อจะหาเงินให้มากขึ้น ให้ได้มาซึ่งความมั่นคงก้าวหน้า ในชีวิตการงานมากขึ้น หรือบางคนก็ทำงาน เพราะเป็นสิ่งที่น่าสนใจหรือท้าทายความสามารถ ซึ่งจุดมุ่งหมายของการทำงาน จะเปลี่ยนแปลงไปตามแต่ละบุคคล ทุกคนก็มีความพยายามที่จะ

ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จแห่งตน และคุณภาพชีวิตของตน (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529, หน้า 100) นอกจากนี้จากความคิดของมนุษย์ที่จะให้เพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มีคุณลักษณะบางประการ เพื่อความสุขของมนุษย์เอง และสังคมส่วนรวม ซึ่งก็คือการมีคุณภาพชีวิต จึงมีผู้ให้ความสนใจต่อแนวคิดการทำงานใหม่ ที่คำนึงถึงการจัดรูปแบบงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน มีความรู้สึกพึงพอใจในงาน มีแนวทางการดำเนินชีวิตที่มีความสุข บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ (Guest, 1982, p. 88) และมีชีวิตอย่างมีคุณค่า (Davis, 1977, p. 3) ที่เรียกว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน ดังเช่น เนดเดอร์ และลอว์เลอร์ (Naddler & Lawler, 1983 อ้างถึงใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์, วีระพร อูวรรณโณ, และ นิรันดร์ แสงสวัสดิ์, 2540, หน้า 2) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง แนวคิดที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน และที่มีต่อประสิทธิภาพขององค์การ และแนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจขององค์การ ส่วนคีธ และเวอร์เธอร์ (Keith & Werther, 1985, p. 490 อ้างถึงใน เชื้อวชาญ อาศุวัฒนกุล, 2532, หน้า 203) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่ทำให้สมาชิกภายในองค์การทุกระดับ มีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และความเจริญเติบโต สามารถทำงานด้วยกัน มีความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลงงานหรือการกำหนดสภาพแวดล้อมในการทำงาน และวิธีการทำงาน พยายามทำให้เป้าหมายของพนักงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และนำไปสู่การสร้างผลผลิตขององค์การตามที่ต้องการ

ฮูส และคัมมิงส์ (Huse & Cummings, 1985 อ้างถึงใน บุญเลิศ ไพรินทร์, 2532, หน้า 104) ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง แนวทางที่คำนึงถึงคนงาน และองค์การ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่แตกต่างกัน 2 ประการ คือ 1) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพขององค์การ 2) เป็นเรื่องของการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้เข้ามามีบทบาทในการแก้ปัญหา และตัดสินใจในการทำงานที่สำคัญ และ วอลตัน (Walton, 1974, p. 12) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างมิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมีชั่วโมงหมายค่าตอบแทนแรงงานและการรับรองการทำงานคุณภาพการจ้างงานที่ไม่ค่อยเท่าเทียมกัน แต่รวมไปถึง ความต้องการให้ชีวิตของมนุษย์ให้ดีขึ้น ส่วน เดวิส (Davis, 1977, p. 53) ได้

นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน กับ สิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงาน โดยเน้นมิติเกี่ยวกับความเป็นมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลย จากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

ในทำนองเดียวกันดาลอมอตเตและทาเคซาวา (Dalongotte & Takezawa, 1984, p. 3) ได้ให้แนวความคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ผลดีของงานที่มีผลต่อพนักงาน ซึ่งเกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงาน และรวมถึงความต้องการของพนักงาน ในเรื่องความพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย และบลูสโตน (Bluestone, 1977, p. 44) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงาน ได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร จะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา ซึ่งได้หมายความว่ารวมถึงการปรับปรุงการบริหารงานเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจสูง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ และพฤติกรรมภายในกลุ่ม และองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับระเบียบวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง ในทำนองเดียวกันเมอร์ตัน (Merton, 1977, p. 55) ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุก ๆ เรื่อง ที่เกี่ยวกับจริยธรรมของการทำงานและสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพอใจและไม่พอใจของคนงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิต และการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ว่ามีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม ซึ่งติน ปรัชญพฤทธิ (2535, หน้า 334) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง แนวความคิดที่เน้นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ งานที่ทำทนาย ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ความปลอดภัย และการมีสุขภาพดี โอกาสที่จะใช้ความรู้ความสามารถ อนาคตที่เจริญรุ่งเรือง และมั่นคง การป้องกันสิทธิส่วนบุคคล การแสดงออกอย่างเสรี และมีความสมดุลระหว่างการทำงาน และการดำเนินชีวิตส่วนตัว และชาญชัย อาจินสมาจาร (2535, หน้า 38) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงาน กับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด พร้อมทั้งมิติทางด้านมนุษย์ (human dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมเพิ่มมิติทางด้านเทคนิค และเศรษฐกิจ ซึ่งบุญแสง ชีระภากร (2533, หน้า 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐานภูมิหลัง ลักษณะอื่น ๆ ที่แตกต่างกันออกไปมากมาย

ส่วนพวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2536, หน้า 212) ได้ให้แนวคิดว่า การทำงานเป็นกิจกรรมสำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิต คุณภาพชีวิตการทำงาน จึงเป็นองค์ประกอบหลักของคุณภาพชีวิต หมายถึง การทำงานที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่า เป็นการประกอบสัมมาอาชีพที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีรายได้เพื่อเลี้ยงชีพตามความเหมาะสม โดยบุคคลรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทั้งนี้จะต้องไม่มีลักษณะของการทำงานที่สร้างความทุกข์ ให้กับผู้อื่น แล้วตนเองได้รับความสุขสมบูรณ์เต็มที่ และทวีศรี กรีทอง (2530, หน้า 15) ได้สรุปความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีการทำงานที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่า หรือมีการทำงานที่ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีตามการยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานและชีวิต โดยบุคคล จะมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน มีการทำงานร่วมกันที่ก่อให้เกิดผลดีที่สุด ตามจุดมุ่งหมายของบุคคลและงาน มีการดำเนินชีวิตที่มีความสุข อันนำไปสู่การมีคุณค่าแห่งชีวิต เช่นเดียวกับทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532, หน้า 154) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานของคนทำงานคนหนึ่ง ๆ ที่ปฏิบัติอยู่ในองค์การ ว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโง่งการทำงานเหมาะสมกับคำตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น และคมกฤษ รัตนคร (2541, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพและความรู้สึกของบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตในการปฏิบัติงานที่ทำทนายในสภาพแวดล้อม ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจได้อย่างมีความสุข ความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นด้านคำตอบแทนความปลอดภัยการมีสุขภาพที่ดี อนาคตที่เจริญมั่นคงโอกาสใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่แสดงออกในสิทธิส่วนบุคคล การมีความสุขระหว่างการทำงาน การดำเนินชีวิตส่วนตัว และได้รับการยอมรับจากสังคมที่เป็นสมาชิกอยู่ด้วย ส่วนทัศนัท ทูมมานนท์ (2541, หน้า 24) ได้สรุปความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานและสภาพแวดล้อมจากการทำงานโดยรวม ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความเป็นอยู่ดี มีความสุขในการดำรงชีวิต และบุษยาณี จันท์เจริญสุข (2538, หน้า 10) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงาน ซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์ทำงานของเขา ทำให้เขามีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ เช่นเดียวกับ สุจินดา อ่อนแก้ว (2538, หน้า 12) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้

บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน ก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ และยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

จากความหมายต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกรับรู้ของบุคคล ต่อการทำงานในองค์การ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของชีวิตให้สมบูรณ์ขึ้น อันก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องาน โดยใช้ชีวิตการทำงานอย่างมีความสุข ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เป็นชีวิตที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อสังคม และทำให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน การบริหารงานภายในองค์การ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และได้มีผู้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน เช่น นพรัตน์ รุ่งอุทัย (2533, หน้า 203) ได้เสนอองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. จิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในงาน
3. ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง
4. ปัญหาส่วนตัว
5. การจัดองค์กรและการบริหารงาน
6. ปัญหาสุขภาพ
7. ระบบงานในสำนักงาน
8. ความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ
9. การสื่อสารและการประสานงาน

ในทำนองเดียวกัน บุญแสง ชีระภากร (2533, หน้า 7-12) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (adequate and fair pay)
2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (fringe benefits)
3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (safe and healthy environment)
4. ความมั่นคงในงาน (job security)
5. เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง (free collective bargaining)
6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (growth and development)
7. บูรณาการสังคม (social integration)

8. การมีส่วนร่วมในองค์การ (participation)
9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (democracy at work)
10. เวลาว่างของชีวิต (total life space)

ชาญชัย อาจีนสมาจาร (2535, หน้า 38-39) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. ควบคุมตัวเอง งาน และสถานที่ทำงาน
9. มีขอบเขตการตัดสินใจของตัวเอง
10. โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
11. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
12. อำนาจหน้าที่ในงาน
13. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
14. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
15. มีอนาคต
16. สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
17. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจ และความคาดหวัง

และเลวิน (Lewin, 1981, p. 47-51) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ไว้ 10 ประการ คือ

1. ค่าจ้างและประโยชน์ที่ได้รับ (pay and benefits)
2. เงื่อนไขของการทำงาน (condition of employment)
3. เสถียรภาพของการทำงาน (employment stability)
4. การควบคุมการทำงาน (control of work)
5. การปกครองตนเอง (autonomy)
6. การยอมรับ (recognition)

7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relation with supervisor)
8. พิจารณาการเรียกร้อง (appeals procedure)
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ (adequacy of resources to get work done)
10. ความอาวุโส (seniority in employment)

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Cummings, 1985 อ้างถึงใน บุญเลิศ ไพรินทร์, 2532, หน้า 104) ได้กำหนดองค์ประกอบของ ตัวกำหนดคุณภาพชีวิตของการทำงาน ประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม (adequate and fair compensation)
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy)
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (development of human capacities)
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (growth and security)
5. บูรณาการทางสังคม (social integration)
6. ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (constitutionalism)
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (total life space)
8. การปฏิบัติงานในสังคม (social relevance)

วอลตัน (Walton, 1974, p. 12) ได้กำหนดเกณฑ์บ่งชี้วัด องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation)
ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิต ตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับยุติธรรมหรือไม่เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตน และตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน
 2. สภาพแวดล้อมการทำงานถูกต้องลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy working conditions) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพที่มีสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา
 3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (development of human capacities) ควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือ พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่ามีค่า และมีความรู้สึกท้าทายจากการทำงานของตนเอง
 4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (growth and security) ควรให้ความสนใจต่อ
- 1) งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมาย จะมีผลต่อการดำรงไว้ และการเพิ่มพูนความสามารถ

ของตนเอง 2) ความรู้และทักษะใหม่ ๆ จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานในอนาคต 3) ควรให้โอกาสในการพัฒนาทักษะความสามารถในงานของตน

5. การบูรณาการทางสังคม (social integration) การที่ผู้ปฏิบัติ มีความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จและมีคุณค่าจะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกต่อชุมชน การเปิดเผยของตนเอง ความรู้สึกที่ไม่มี การแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน และความรู้สึกว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6. ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (constitutionalism) วิถีชีวิต และวัฒนธรรม ในองค์กร มีความเคารพในสิทธิส่วนตัวของแต่ละบุคคล และมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติ

7. ความสมดุลของชีวิตโดยภาพรวม (the total life space) การทำงานของบุคคลหนึ่งควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลา ซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการทำงาน และเวลาว่างสำหรับชีวิตส่วนตัว ครอบครัว และสังคม

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (social relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้เกิดการลดคุณค่า ความสำคัญของงาน และอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตน มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง และอื่น ๆ

เกณฑ์บ่งชี้วัดการมีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู จากการศึกษาองค์ประกอบที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้กำหนดเกณฑ์บ่งชี้วัดการมีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู โดยผนวกกับแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1974, p. 12) ซึ่งมีเกณฑ์ชี้วัด 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพแวดล้อมการทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล
4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน
5. บูรณาการทางสังคม
6. ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน
7. ความสมดุลของชีวิตโดยภาพรวม
8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) งานเป็นศูนย์กลางของชีวิต ครอบครัว และชุมชน บุคคลที่ใช้งานเป็นเครื่องมือในการดำรงชีวิต จะคำนึงถึงงานที่มีเงินเดือน หรือค่าตอบแทนสูง (อารี เพชรผุด, 2530, หน้า 51) คนทำงาน มักจะให้เหตุผลที่ทำงานว่า เพื่อหารายได้นำไปใช้ในการยังชีพ ทางจิตวิทยาถือว่าเป็นการสนองความต้องการขั้นต้นของมนุษย์ (Strauss & Sayles, 1963, pp. 119-121) และเมื่อบุคคลมองเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในประเภทงานเดียวกันอีกว่า สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้นมีความเป็นธรรมหรือไม่ (วุฒิชัย จ้างงค์, 2525, หน้า 8) ดังนั้นอัตราค่าจ้างที่เหมาะสม และเป็นธรรม จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ รวมทั้งเงินเดือนที่ยุติธรรม เป็นความต้องการของแต่ละบุคคลในการทำงาน เช่นเดียวกับ อัญชลี แจ่มเจริญ (2527, หน้า 93) ได้กล่าวว่า การได้รับเงินเดือนอย่างเป็นธรรม จะทำให้บุคลากรมีขวัญดี เพราะเงินเดือนเป็นสิ่งตอบแทนโดยตรง มีความสำคัญต่อจิตใจของบุคลากร และอวยชัย ชะบา (2536, หน้า 409) กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม หมายถึง เงินเดือนที่สูงมากพอที่จะทำให้ข้าราชการ มีความเป็นอยู่ดีพอสมควร ไม่ต้องไปหางานทำเพิ่มเติม หรือมีการคอร์รัปชัน ทำให้ข้าราชการที่มีความสามารถอยู่ทำงานกับภาครัฐต่อไป

1.1 ความหมายค่าตอบแทน มีผู้ให้ความหมายค่าตอบแทนไว้หลายท่าน ดังนี้

เสนาะ ตีเยาว์ (2539, หน้า 199) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทน หมายถึงการจ่ายให้กับการทำงาน อาจเรียกเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือน ในทำนองเดียวกันค่าตอบแทนตามกฎหมายของไทย เรียกว่า ค่าจ้าง ซึ่งรวมถึงเงินเดือน ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน โบนัส ค่าตอบแทนเป็นเงินประจำวัน ประจำสัปดาห์ เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการ

อัญชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 282) ได้กล่าวว่า ค่าจ้างเงินเดือน หรือการจ่ายค่าตอบแทน (compensation) หมายถึง รางวัลผลตอบแทนที่เป็นเงินที่หน่วยงานจ่ายให้กับพนักงานของตน เพื่อสำหรับงานที่พนักงานเหล่านั้นได้ทำให้

ภรณ์ มหามนต์ (2532, หน้า 150-151) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทน หมายถึง รายได้ หรือสิ่งตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากองค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำงานของตน ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีพตามสถานภาพทางสังคมและเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงาน

1.2 การกำหนดค่าตอบแทน เสนาะ ตีเยาว์ (2539, หน้า 202-203) ได้ให้แนวคิดค่าตอบแทนไม่ได้ขึ้นอยู่กับอิทธิพลอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่มีปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่กำหนดค่าตอบแทน ปัจจัยดังกล่าวได้แก่

1.2.1 ระดับค่าจ้างทั่ว ๆ ไป การกำหนดอัตราค่าจ้างขององค์การ โดยทั่วไปมักจะยึดถืออัตราค่าจ้างขององค์การอื่น ๆ ที่จ่ายให้แก่พนักงานที่ทำงานประเภทเดียวกัน หรือในธุรกิจอย่างเดียวกัน

1.2.2 ความสามารถในการจ่าย ความสามารถของนายจ้างที่จะจ่ายค่าจ้างให้แก่พนักงาน นับว่าเป็นอิทธิพลอีกอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อระดับค่าจ้างโดยทั่วไป องค์การธุรกิจใดมี ยอดขายสูง และอัตรากำไรระยะยาวสูง มักจะจ่ายค่าจ้างสูงกว่าธุรกิจที่มีตลาดไม่มั่นคง ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่องค์การประเภทไม่ต้องการกำไร จะให้ค่าจ้างในระดับต่ำ เช่น สถาบันการศึกษา สถาบันการศึกษา สมาคมการกุศล หรือโรงพยาบาล โรงเรียน เป็นต้น

1.2.3 ค่าครองชีพ ในปัจจุบันนี้ การครองชีพเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการกำหนดค่าจ้าง อัตราค่าจ้างมักจะเปลี่ยนแปลงไป ตามเลขดัชนีราคาของผู้บริโภค การปรับปรุงอัตราค่าจ้างจะถือเอาตัวเลขดังกล่าวเป็นเกณฑ์

1.2.4 ผลผลิต เรื่องของผลผลิตวัดได้จากงานที่ทำ โดยการเปรียบเทียบผลผลิตกับชั่วโมงทำงานของแต่ละคน

1.2.5 อำนาจการต่อรอง การที่พนักงานรวมตัวกันเป็นสมาคม หรือสหภาพแรงงาน ทำให้อำนาจการต่อรองของพนักงานสูงขึ้นกว่าที่พนักงานต่างคนต่างอยู่ ฉะนั้นสมาคมแรงงาน จึงมีส่วนในการกำหนดอัตราค่าจ้าง

1.2.6 ลักษณะของงาน งานแต่ละอย่างใช้ความรู้ความชำนาญไม่เหมือนกัน และคุณค่าของงานแต่ละอย่างไม่เท่ากัน ระดับความสำคัญของงาน เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่กำหนดอัตราค่าจ้าง เช่น งานที่ใช้ความคิดจ่ายค่าจ้างสูงกว่างานที่ต้องใช้แรงงาน ความรู้ ความชำนาญ ความรับผิดชอบ และสภาพของที่ทำงานเป็นสิ่งที่กำหนดระดับความสำคัญของงาน

1.2.7 กฎหมายและข้อกำหนดของรัฐ ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าอัตราค่าแรงขั้นต่ำที่กำหนดขึ้นตามกฎหมาย เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการปรับอัตราค่าจ้างขององค์การ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าจ้างขั้นต่ำก็จะส่งผลถึงโครงสร้างของค่าจ้างเงินเดือน

1.3 นโยบายการจ่ายผลตอบแทน คือ มุ่งที่จะพยายามสร้างระบบการให้รางวัลที่เป็นธรรมแก่ทั้งฝ่ายนายจ้างและพนักงานพร้อมกัน ซึ่งธงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 287) ได้ให้ข้อแนะนำเกี่ยวกับ นโยบายการจ่ายผลตอบแทน โดยนำมาจากแนวคิดของ Thomas Patten ประกอบด้วยเกณฑ์สำคัญที่มีประสิทธิภาพ (criteria for effectiveness) 7 ประการด้วยกัน คือ

1.3.1 การจ่ายอย่างพอเพียง (adequate) หมายถึง การจ่ายที่สูงพอตามระดับขั้นต่ำของค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ และข้อกำหนดที่ตกลงกับสหภาพตัวแทนของแรงงาน ซึ่งฝ่ายบริหารจะต้องปฏิบัติให้ครบถ้วนตามที่ได้มีข้อกำหนดไว้

1.3.2 การจ่ายอย่างเป็นธรรม (equitable) หมายถึง การที่ต้องยึดหลักว่า พนักงานทุกคนจะได้รับการจ่ายอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้โดยเปรียบเทียบกับกำลังงาน ความพยายาม ความสามารถ ตลอดจนความรู้ที่ได้รับจากการอบรมและอื่น ๆ

1.3.3 การจ่ายอย่างสมดุล (balanced) หมายถึง การจ่ายเงินเดือน ตลอดจน ผลประโยชน์และรางวัลตอบแทนที่ให้อื่น ๆ อย่างสมเหตุสมผล เป็นชุดการจ่ายตอบแทนที่ดี

1.3.4 การจ่ายต้องเป็นต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ (cost effective) หมายถึง การจ่ายจะต้องไม่มากเกินไป ทั้งนี้โดยพิจารณาถึงระดับความสามารถของหน่วยงานที่สามารถ จ่ายได้

1.3.5 ต้องมีความมั่นคง (secure) หมายถึง การพิจารณาให้การจ่าย มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้อง ถึงความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยของพนักงาน (security needs) และความต้องการอื่น ๆ ที่การจ่ายจะสามารถตอบสนองความพอใจให้ได้

1.3.6 การจ่ายต้องสามารถใช้จูงใจได้ (incentive providing) หมายถึง การจ่ายที่จะต้องมีการมีกลไกสามารถมีสิ่งจูงใจป้อนอยู่ด้วย และกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติ ที่มีผลผลิต จากการทำงานได้ดี

1.3.7 เป็นที่ยอมรับของพนักงาน (acceptable to the employee) หมายถึง พนักงานจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจ่าย และรู้สึกว่ระบบการจ่ายเป็นระบบที่สมเหตุ สมผลทั้งในแง่ผลประโยชน์ขององค์การ และผลประโยชน์ของตัวเองด้วย

1.4 ค่าตอบแทนในรูปสวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูล อุทัย หิรัญโต (2531, หน้า 150) ได้กล่าวว่าสวัสดิการ หมายถึงบริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยราชการ หรือองค์การ ธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้น เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงานมีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ

ฟลิปโป (Flippo, 1971, p. 522 อ้างถึงใน อุทัย หิรัญโต, 2531, หน้า 153) ได้กล่าวถึง หลักการจัดสวัสดิการว่าควรยึดหลัก 4 ประการ คือ 1) สวัสดิการที่จะจัดขึ้นควรให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริง 2) สวัสดิการที่จัดให้มีขึ้น ควรมีขอบเขตครอบคลุมถึงข้าราชการทั้ง กลุ่มมากกว่าที่จะช่วยเหลือคนหนึ่งคนใด (individual) 3) ควรจะขยายสวัสดิการให้กว้างขวาง เท่าที่จะทำได้ 4) ค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการ ควรคาดคะเนคำนวณได้ และเหมาะสมกับ สถานะทางการเงิน

ส่วนประโยชน์เกื้อกูล คือ ผลประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ หรือคนงานได้รับเพิ่มเติมจากนายจ้าง ซึ่งเป็นตัวเงินหรือมีใช้ก็ได้ (อุทัย หิรัญโต, 2531, หน้า 185) และลักษณะของประโยชน์เกื้อกูลมีการจำแนกออกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้คือ

1. การจ่ายค่าทำงานพิเศษ (extra payment for timed worked) เช่น จ่ายเมื่อทำงานในวันหยุด หรือทำงานล่วงเวลา เป็นต้น
2. การจ่ายเมื่อไม่ได้ทำงาน (payment for time not worked) เช่น การจ่ายค่าแรงในวันหยุดตามประเพณีนิยม ซึ่งไม่มีการทำงาน หรือจ่ายให้เมื่อหยุดพักผ่อน เป็นต้น
3. การจ่ายประกันความมั่นคงให้แก่คนงาน (payment for employee security) เช่น จ่ายให้แก่คนงานที่ได้รับอันตรายจากอุบัติเหตุในการทำงาน จ่ายค่ารักษาพยาบาล และจ่ายเป็นค่าประกันสังคม หรือประกันชีวิต เป็นต้น
4. การจ่ายค่าบริการแก่คนงาน (payment for employee service) เช่น จ่ายเป็นค่าเช่าบ้าน ค่าการศึกษาของบุตร หรือภาษีเงินได้ เป็นต้น
5. การจ่ายสวัสดิการอื่น ๆ (nonproduction awards and bonus) เช่น จ่ายเงินโบนัส และรางวัลตอบแทน เมื่อทำงานประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เป็นต้น

1.4.1 ประโยชน์เกื้อกูลขององค์การเอกชน โดยทั่วไปนิยมจัดให้มีดังนี้ คือ บริการด้านการเงิน จัดให้มีขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือและให้ความอนุเคราะห์การเงินเมื่อจำเป็น และมีใช่เป็นการให้เปล่า หากแต่จัดในรูปของการส่งเสริมให้มีการออมทรัพย์ โครงการประกันภัย เช่น การประกันชีวิต การประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น บริการด้านวิชาชีพชั้นสูง ได้แก่ การที่องค์การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้มีวิชาชีพชั้นสูง เช่น หนายความ นักบัญชี หรือแพทย์ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือส่วนตัวแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การโดยไม่คิดมูลค่า บริการด้านนันทนาการ เช่น การจัดบริการพักผ่อนหย่อนใจ และความบันเทิงเริงรมย์ ซึ่งอาจเป็นการแข่งขันกีฬา การท่องเที่ยว การแสดงดนตรี เป็นต้น บริการแบบอื่น ๆ อาจจัดขึ้น เช่น ร้านจำหน่ายสินค้าราคาถูก บ้านพัก จัดบริการรถรับส่ง เป็นต้น (อุทัย หิรัญโต, 2531, หน้า 186-187)

1.4.2 ประโยชน์เกื้อกูลของข้าราชการไทย สำหรับข้าราชการไทยได้รับประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างไปจากพนักงานขององค์การเอกชน (อุทัย หิรัญโต, 2531, หน้า 187-188) มีดังนี้

1.4.2.1 ประโยชน์เกื้อกูลในระหว่างรับราชการ ได้แก่ ค่าอาหารนอกเวลาทำการ สิทธิเกี่ยวกับการลา ค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือบุตร เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เป็นต้น

1.4.2.2 ประโยชน์เกื้อกูลเมื่อพ้นจากราชการ ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ ซึ่งเป็นเงินที่ทางราชการ จ่ายให้แก่ข้าราชการที่ได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณ ประเภทเงินเดือน จำแนกเป็น 3 ประเภท คือ บำเหน็จบำนาญปกติ บำเหน็จบำนาญพิเศษ และบำเหน็จตกทอด เงินช่วยเหลือพิเศษเงินเกี่ยวกับศพข้าราชการและลูกจ้างประจำ ซึ่งถึงแก่กรรมระหว่างเดินทางไปราชการ

ความพึงพอใจ ในเรื่องของการจ่ายค่าตอบแทนนั้น ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนญี่ปุ่นนั้น ญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการให้คนทำงานเป็นอย่างยิ่ง (รุ่ง แก้วแดง, 2540, หน้า 84) และจากผลการวิจัยได้มีการสรุป โดย Nash และ Carroll ชี้ให้เห็นว่า ถ้าความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่าย มีอยู่ในระดับต่ำมากแล้ว ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานก็จะต่ำลงด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 293) ในการทำงานของคนในองค์กรการ มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การนั้น ดังนั้นถ้าหากองค์กรใดได้เห็นความสำคัญการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดกับคนในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2533, หน้า 125) ก่อให้เกิดผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของคนในนั้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์ปัจจัยวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู ในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ เป็นความรู้สึกของข้าราชการครู ต่อการได้รับเงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่เพียงพอจะดำรงชีวิต ตามมาตรฐานของสังคมทั่วไป และเมื่อเปรียบเทียบกับงานในหน้าที่อื่น ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน มีความรู้สึกว่าได้รับอย่างเป็นธรรม

2. สภาพแวดล้อมการทำงานถูกสุขลักษณะ และปลอดภัย (safe and healthy)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อการทำงานของคนงาน สภาพแวดล้อมที่เลวร้ายส่งผลให้คนงานเกิดความเครียด เหน็ดเหนื่อย และความเมื่อยล้าในการทำงาน ส่งผลเสียต่อผลงานที่ได้ สภาพแวดล้อมที่ดีจึงควรมีความสะอาด ปลอดภัย และมีความเหมาะสม ในการทำงาน โดยมีแสงสว่าง อุณหภูมิการถ่ายเทของอากาศที่เหมาะสมพอดี และมีส่วนของมลพิษของเสียง กลิ่น สารพิษต่าง ๆ น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมในการทำงานในหน่วยงาน มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพของการทำงาน ซึ่งเสนาะ ดิยาวี (2539, หน้า 270) ได้กล่าวว่า สุขภาพและความปลอดภัยของคนทำงานในองค์กรย่อมส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งการปรับปรุงบรรยากาศขององค์กร การเป็นส่วนสำคัญ เช่นเดียวกัน ซึ่งบรรยากาศขององค์กร หมายถึงสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์กร (Halpin, 1966, pp. 150-151 อ้างถึงใน ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2533,

หน้า 97) องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์การ ได้แก่ ความกดดันเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน (ภายนอก เช่น การเดินทาง ที่ตั้ง ยานพาหนะ ภายใน เช่น ความสะดวกสบาย แสงเสียง อุณหภูมิ เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ทำให้ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน) (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2533, หน้า 98) แม้กระทั่งประเทศสิงคโปร์ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการค่อนข้างมาก โดยให้ชื่อว่าการรณรงค์เพื่อสุขภาพของข้าราชการ (รุ่งแก้วแดง, 2540, หน้า 86) ซึ่งเป็นแนวทางพื้นฐานที่สำคัญ สำหรับการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้น สภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย เป็นส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของบุคคลนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงานของคนในองค์การมีอยู่หลายปัจจัย เช่น ค่านิยมของคนในสังคม สภาพทางเศรษฐกิจ กฎหมาย และกฎเกณฑ์ของรัฐบาล

วิธีสร้างความปลอดภัยในการทำงาน การสร้างความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อป้องกันการสูญเสีย อันอาจเกิดกับงานขององค์การ วิธีสร้างความปลอดภัยในการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้ (เสนาะ ดิยาวี, 2539, หน้า 288-293)

1. นโยบายทางด้านความปลอดภัย องค์การทุกแห่งจะต้องกำหนดนโยบาย ทางด้านความปลอดภัยไว้อย่างแน่นอนชัดเจน ซึ่งเป็นมาตรการขั้นต่ำของการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน

2. การคัดเลือกคนอย่างระมัดระวัง กระบวนการรักษาความปลอดภัย เริ่มตั้งแต่ได้ทำการคัดเลือกคนเข้ามาทำงาน ถ้าคัดเลือกคนอย่างระมัดระวังรอบคอบ ก็จะช่วยลดอุบัติเหตุ และอันตรายจากการทำงาน

3. ผู้รับผิดชอบทางด้านความปลอดภัย องค์การจะต้องตั้งตำแหน่งผู้รับผิดชอบ หรือหัวหน้าทางด้านความปลอดภัยขึ้นมารับผิดชอบ โดยทั่วไปเป็นวิศวกรทางด้านความปลอดภัย หรือหัวหน้างานที่มีความรู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัย หน้าที่หลักของผู้รับผิดชอบทางด้านความปลอดภัย ได้แก่ การกำหนดหลักปฏิบัติทางด้านความปลอดภัย การอบรมพนักงานและหัวหน้างานให้รู้หลักความปลอดภัยในการทำงาน โดยเฉพาะวิชาการหรือหลักสูตรการศึกษาด้านความปลอดภัย การติดตามเทคนิค และวิธีการใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับความปลอดภัย การตรวจสอบความปลอดภัยในแต่ละวัน การเก็บสถิติข้อมูลเกี่ยวกับอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดจากการทำงาน

4. คณะกรรมการรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับทางด้านความปลอดภัย คณะกรรมการดังกล่าว ประกอบด้วยฝ่ายบริหาร และพนักงาน ที่ทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เห็นสภาพความเป็นจริงในที่ทำงาน

5. อุปกรณ์ในการป้องกันภัยอันตราย อุปกรณ์ป้องกันภัย หมายถึง อุปกรณ์ที่ติดตั้งบนเครื่องจักร หรือเครื่องมือ เครื่องป้องกันอันตรายที่พนักงานใช้ประจำตัว และเครื่องป้องกันอันตรายที่ติดตั้งในสถานที่ทำงาน จะช่วยลดโอกาสที่จะเกิดอันตราย หรือลดความรุนแรงของอันตรายได้ องค์การจะต้องจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เกิดจากการทำงานให้ครบถ้วน และมีจำนวนเพียงพอ

6. การวิเคราะห์อุบัติเหตุ เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น องค์การต้องทำการวิเคราะห์อุบัติเหตุ ทุก ๆ ครั้ง การวิเคราะห์อุบัติเหตุ คือ การค้นหารายละเอียดแต่ละจุดของส่วนต่าง ๆ ที่เกิดอุบัติเหตุขึ้นจะต้องกระทำโดยเร็วที่สุด เพื่อหาทางในการป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุอย่างเดียวกัน หรือคล้ายกันเกิดขึ้นอีกในอนาคต

7. การจูงใจและการแข่งขันทางด้านความปลอดภัย เกิดจากความคิดที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานกระทำตามกฎแห่งความปลอดภัย ผลสำเร็จที่จะรักษากฎแห่งความปลอดภัยจะต้องมีการบังคับโดยตรงต้องกระทำทันที และมีความสม่ำเสมออย่างเป็นระบบ การแข่งขันควรกระทำเป็นกลุ่มไม่ใช่เป็นการส่วนบุคคล หรือแต่ละคน เพราะเรื่องความปลอดภัยเป็นเรื่องของส่วนรวม

8. การให้ข่าวสารและการอบรม เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงกระบวนการทำงานด้วยความปลอดภัย ตลอดจนการกระตุ้นจูงใจให้เกิดสำนึก และมีทัศนคติในการรักษาความปลอดภัย จะทำให้โครงการทางด้านความปลอดภัยได้รับผลสำเร็จ

9. การจัดให้มีโครงการทางด้านสุขภาพ สุขภาพของคนแบ่งเป็นสุขภาพทางร่างกาย และสุขภาพจิต สุขภาพทางกายจะส่งผลโดยตรงและระยะสั้นต่องาน แต่สุขภาพทางจิตส่งผลระยะยาว

10. การวิจัยทางด้านความปลอดภัย การวิจัยจะช่วยให้เกิดการป้องกันอันตรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มพูนความรู้ และสำนึกของความปลอดภัยให้เกิดขึ้น องค์การควรนำผลการวิจัย หรือผลสำรวจทางด้านความปลอดภัยที่องค์การอื่น ๆ หรือสถาบันใด จัดทำขึ้นมา เผยแพร่ให้คนในองค์การได้เรียนรู้

ซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน เป็นผลมาจากทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบในหลายด้าน แต่ด้านหนึ่งคือสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Gilmer, 1967, p. 280)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์ปัจจัยวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู ในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย เป็นความรู้สึกรับรู้ของข้าราชการครูต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อมของการทำงาน อยู่ในสภาพที่ถูกสุขลักษณะ มีสภาพที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก และปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อร่างกาย และจิตใจของข้าราชการครูที่ปฏิบัติงาน

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (development of human capacities)

การที่บุคคลจะเข้ามาทำงานในหน่วยงานนั้น ไม่ใช่เพียงการรับสมัคร และบรรจุบุคคลเข้ามาทำงานในตำแหน่งที่ต้องการเท่านั้น แต่องค์การหวังจะให้บุคคลที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีความสามารถ และทำงานในองค์การได้นาน จึงเป็นหน้าที่ขององค์การที่จะจัดให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีการแนะนำ และฝึกอบรม กล่าวได้ว่า คนที่ได้รับการพัฒนาแล้วจะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย (วินัย กลิ่นสุวรรณ, 2542, หน้า 75) อีกทั้งเมื่องานเริ่มมีความยุ่งยากทางเทคนิค และเป็นงานเฉพาะอย่างมากยิ่งขึ้น หน่วยงานมีลักษณะเป็นพิเศษเพิ่มขึ้น จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเรียนรู้ถึงทักษะในงาน และต้องเข้าใจในหน้าที่อย่างชัดเจนด้วย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2533, หน้า 256) ในการพัฒนาบุคลากรตามหลักแนวทางการพัฒนาทางสังคม ถือว่าการพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรเป็นยุทธศาสตร์ของการพัฒนาบุคคล

ความหมายการพัฒนาบุคคล จูเซียส (Jucius, 1971, p. 243) ได้ให้ความหมายการพัฒนาบุคคล หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความถนัด ความชำนาญ ความสามารถของบุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานได้อย่างดียิ่งขึ้น เช่นเดียวกับบัพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2534, หน้า 32) กล่าวว่า การพัฒนาบุคคล หมายถึง กระบวนการส่งเสริมให้คนที่ปฏิบัติงานอยู่แล้ว ได้เพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และความสามารถเพิ่มขึ้นเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่วนสมพงศ์ เกษมสิน (2523, หน้า 531) ได้ให้ความหมายการพัฒนาบุคคลเป็นกรรมวิธีต่าง ๆ ที่มุ่งเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความชำนาญ ประสบการณ์ในการทำงาน ให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น และเมกกินสัน (Megginson, 1972, p. 307) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การพัฒนาบุคคล หมายถึง กรรมวิธีในอันที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ความชำนาญ และทัศนคติ ซึ่งสมาน รั้งลียอกฤษฏ์ (2540, หน้า 83) ได้ให้ความหมายการพัฒนาบุคคล หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และในทำนองเดียวกันพยอม วงศ์สารศรี (2534, หน้า 193) ได้ให้ความหมายการพัฒนาบุคคล หมายถึง การดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพ ประสบความสำเร็จเป็นที่พอใจแก่องค์การ และพนัส หันนาคินทร์ (2530, หน้า 152) ได้ให้ความหมายการพัฒนาบุคคล หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคล มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น

ความสำคัญในการพัฒนาบุคคล การพัฒนาบุคคล เป็นความจำเป็นของหน่วยงาน ทั้งที่เป็นของภาครัฐและเอกชน ซึ่งต้องการให้บุคคลมีประสิทธิภาพสูงในการทำงานจะต้องพัฒนา ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ซึ่ง ชาญชัย ลวิตรังสิมา และเชิดวิทย์ ฤทธิ์ประศาสน์ (2530, หน้า 8-17) ได้ พิจารณาถึงสาเหตุ และความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคคล โดยมีปัจจัยสำคัญพอสรุปได้ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงขององค์การ องค์การย่อมมีการเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงไปตาม ตามสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ การเปลี่ยนแปลงไปในทางก้าวหน้า จะต้องมีการฝึกอบรม และ พัฒนาบุคคลให้สอดคล้องไปกับความก้าวหน้าขององค์การนั้น แต่ถ้าองค์การเปลี่ยนแปลงไป ในทางเสื่อม ก็ต้องพัฒนาบุคคลเพื่อแก้ไขเหตุแห่งความเสื่อมนั้น

2. การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ในสภาพปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางด้าน เทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว การค้นคว้าก่อให้เกิดการประดิษฐ์กรรมใหม่ ๆ ที่มีคุณประโยชน์ แก่คนในสังคมอย่างมาก เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในสำนักงาน ซึ่งการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในองค์การ จำเป็นที่จะต้องฝึกให้บุคคลมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถใช้เครื่องมือเหล่านี้ให้ได้ผลอย่างเต็มที่

3. สภาพแวดล้อมภายนอกที่ผลกระทบต่อองค์การ สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อ การดำเนินงานขององค์การ คือ ประชาชน สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้ง สภาพแวดล้อมทางการเมือง สภาพแวดล้อมนี้ถ้าตัวใดตัวหนึ่งเปลี่ยนไป ก็จะมีผลกระทบไปถึง การดำเนินงานขององค์การ ดังนั้นองค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย และการบริหารงานให้ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมนั้น ๆ จากนั้นก็ต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคคล ให้มีความรู้ความเข้าใจ ต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

4. พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ การแสดงออกของบุคคลในองค์การอาจเป็นไปได้ ทั้งการคล้อยตาม หรือการต่อต้าน ทั้งที่เป็นคุณประโยชน์ หรือเป็นโทษต่อองค์การ สิ่งแวดล้อม ภายนอก ที่ทำให้บุคคลต่อต้านองค์การ หรือพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่เป็นผลดีต่อองค์การ เช่น การขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขอบเลื่องงาน ไม่เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ขอบฝ่าฝืนใน ระเบียบต่าง ๆ เป็นต้น พฤติกรรมเหล่านี้จะต้องได้รับการแก้ไข รวมทั้งหาทางพัฒนาบุคคลให้มี ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

นอกจากเหตุผลดังกล่าวแล้ว สภาพของปัญหาในการปฏิบัติงาน และการเปลี่ยนแปลง ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้มีความจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาบุคคลใน ภาคราชการอีกหลายประการ ได้แก่

1. ลักษณะงานของทางราชการ มีขอบข่ายกว้างขวาง มีลักษณะพิเศษจะต้องอาศัย กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ รวมทั้งข้อกำหนด วิธีการ และแนวทางปฏิบัติมากมาย

ประกอบการดำเนินงาน และเท่าที่เป็นอยู่ ไม่มีสถาบันการศึกษาใดทำการผลิตบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งจะปฏิบัติการกิจได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพทันทีที่ได้รับการบรรจุเข้ารับราชการเป็นครั้งแรก จำเป็นต้องอาศัยการฝึกอบรม และพัฒนาให้มีความรู้ความเข้าใจ จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้

2. โครงสร้างและระบบงานของทางราชการ มีความยุ่งยากสลับซับซ้อน เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อสนองความจำเป็นในการให้บริการที่เหมาะสมแก่ประชาชน และปรับให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาข้าราชการให้มีความรู้ความเข้าใจในโครงการ ระบบ และวิธีการทำงานอย่างแท้จริง พร้อมทั้งจะปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้

3. วิศวกรรมการทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในปัจจุบัน ได้มีความเจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว หน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้มีการนำผลผลิตของเทคโนโลยี เช่น เครื่องจักรทำบัญชี คอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์สมัยใหม่ มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างมาก อันเป็นผลให้ต้องมีการพัฒนาความรู้ความชำนาญของผู้ปฏิบัติงาน ให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดังกล่าวด้วย

4. ในชีวิตการทำงานของข้าราชการ ย่อมจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่การงานเป็นครั้งคราว ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับเดียวกัน คือ ย้ายจากตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่ง ที่มีลักษณะงานต่างกัน หรือเป็นการเลื่อนไปสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงกว่าเดิมก็ได้ กรณีเช่นนี้หากมีการนำเอาวิธีการฝึกอบรม หรือพัฒนาบุคคลวิธีใดวิธีหนึ่งที่เหมาะสมมาช่วย ก็จะทำให้บุคคลเหล่านี้ สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ได้รับแต่งตั้งใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดโดยเร็ว

5. ในขณะที่ปริมาณงานของทางราชการ และความต้องการบริการของประชาชน ได้ขยายตัวสูงขึ้น ตามอัตราการเพิ่มของจำนวนประชากร และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ รัฐบาลกลับมีนโยบาย และมาตรการในการจำกัดอัตราการเพิ่มจำนวนข้าราชการไว้ ปีละไม่เกินร้อยละ 2 ติดต่อกันมาเป็นเวลาหลายปี เพื่อแก้ปัญหาความขาดแคลนด้านงบประมาณ ซึ่งจากผลของการใช้นโยบาย และมาตรการดังกล่าว ทำให้รัฐบาลจำต้องหาทางเร่งรัดพัฒนาคุณภาพของบุคคลที่มีอยู่ให้สูงขึ้น เป็นการทดแทนข้อจำกัดด้านปริมาณ อนึ่งสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับรายได้ ได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทน ที่ข้าราชการได้รับอยู่ในอัตราค่อนข้างต่ำ ไม่สัมพันธ์กับสภาวะการครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งเปลี่ยนแปลงสูงขึ้นอยู่ตลอดเวลา ก็ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องพฤติกรรมไม่พึงประสงค์หลายประการ เช่น การทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ การไม่เสียสละอุทิศเวลาให้กับราชการเท่าที่ควร เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าว แสดงให้เห็นความจำเป็น

อีกประการหนึ่งที่ต้องมีการพัฒนาจิตใจของข้าราชการ ให้มีคุณธรรม จริยธรรม ทศนคติ และจิตสำนึกที่ถูกต้องในการปฏิบัติราชการด้วย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2527, หน้า 622 - 623)

ขอบเขตของการพัฒนาบุคคล ในการพัฒนาบุคคล มีขอบเขตในการพัฒนาอยู่ 3 ประการ คือ 1) การให้การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมทั้งหลายที่กำหนดขึ้น เพื่อปรับปรุงการทำงานของผูปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ในขณะที่ดำรงตำแหน่งอยู่ 2) การให้การศึกษา เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่กำหนดขึ้น เพื่อที่จะปรับปรุงความสามารถทั้งหมดของผูปฏิบัติงานให้ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง แต่มีความกว้างขวางมากกว่างานที่ตนปฏิบัติอยู่ 3) การให้การพัฒนา เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเตรียมผูปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่ให้สามารถเจริญเติบโตไปพร้อม ๆ กับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลง และการเจริญเติบโตขององค์การ หรือหน่วยงานที่เขาปฏิบัติ (Nadler & Nadler, 1989, pp. 40,60,88) และการจัดองค์การที่เป็นเลิศ ความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การพัฒนาคน (สุกัญญา ตีระวนิช, รัชต์ลักษณะ, แสงอุไร, ยุบล เบญจรงค์กิจ, และวิภา อุตมจันทร์, ผู้แปล, 2533, หน้า 133) จำเป็นต้องมีการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคคลขององค์การให้มีคุณภาพ ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียน จึงมีความจำเป็นและเป็นสิ่งสำคัญ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บังคับวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู ในด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร หมายถึง การเปิดโอกาสให้กับข้าราชการครูได้รับการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา โดยให้มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ และสามารถใช้ทักษะความรู้ความสามารถของตน

4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (growth and security) องค์การมีหน้าที่ควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองและใช้ทักษะต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้น มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และรายได้ในอนาคต ซึ่งในการทำงานของบุคลากรภายในองค์การมิได้มุ่งแต่ความพึงพอใจในส่วนตัว และการได้รับรางวัลผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่มุ่งหวังและประสงค์จะได้รับ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงานประกอบด้วย อยู่เสมอ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 364) ดังนั้นองค์การจะต้องมีมาตรการ ในเรื่องอื่น ๆ ช่วยเสริมสร้างให้บุคคลมีความสุข และต้องการอยู่ในองค์การ และพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้า เช่น การเลื่อนตำแหน่งฐานะ การเลื่อนเงินเดือน เป็นต้น (อดิศักดิ์ ชาติก้าแหง, 2530, หน้า 115) อีกทั้งหน่วยงานจะต้องดูแลบุคลากรให้มองเห็น และภูมิใจในหน้าที่ เป้าหมายของชีวิตราชการตลอดทั้งชีวิตส่วนตัว และครอบครัวให้มีความเป็นอยู่อย่างมีคุณภาพ ทั้งขณะปฏิบัติราชการหรือยามเกษียณอายุราชการแล้ว (วินัย กลิ่นสุวรรณ, 2542, หน้า 75-78) และการให้ความมั่นคง

และก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นการจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (อาร์ม เหมรา, 2533, หน้า 37 อ้างอิงจาก Nigro, 1963, p. 201) ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

วอลตัน (Walton, 1975, p. 95) ได้กล่าวว่าการทำงาานนั้นพนักงานมีความปรารถนา 4 ประการ คือ 1) ปรารถนาที่จะพัฒนาและขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้น ไม่ว่าจะโดยวิธีการฝึกอบรม หรือศึกษาต่อ มิใช่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานเดิมตลอดไป 2) เมื่อได้พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะใหม่ ๆ แล้วจะนำเอาความรู้เหล่านั้นกลับมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ ต่อหน่วยงานของตนในอนาคตต่อไป 3) ปรารถนาที่จะก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ญาติพี่น้อง และคนอื่น ๆ ในสังคม 4) ปรารถนาที่จะมีรายได้ที่มั่นคงเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่พวกเขากระทำอยู่

องค์กรในแต่ละแห่งจะมีวิธีการบำรุงรักษามูลค่าของงาน วิธีหนึ่งก็คือให้บุคคลากรในหน่วยงานรู้สึกว่าการที่ตนทำนั้น จะมีโอกาสในความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีวิธีการปฏิบัติ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การให้ความมั่นคงแก่บุคคลากรทางด้านรายได้ เป็นต้น การเลื่อนตำแหน่งนี้ เป็นที่ต้องการของคนทุกคน เพราะเป็นการแสดงถึงความก้าวหน้า และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เหตุผลที่คนต้องการเลื่อนตำแหน่ง ก็เพื่อให้มีรายได้สูงขึ้น มีความเป็นอยู่ดีขึ้น ครอบครัวยังมีความมั่นคงในการครองชีพ ส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้

การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่ง คือ การมอบหมายงานให้บุคคลได้ทำงาน ในตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยปกติตำแหน่งที่สูงขึ้นไปนี้ บุคคลจะต้องรับผิดชอบมากขึ้น และได้รับค่าจ้างมากขึ้นกว่าเดิม เป็นการเพิ่มสถานะของบุคคลให้สูงขึ้น ซึ่งการเลื่อนตำแหน่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ 1) การเลื่อนตำแหน่งในงานอาชีพเดิม 2) การเลื่อนตำแหน่งข้ามสายอาชีพ 3) การเลื่อนสู่ตำแหน่งบริหาร 4) การเลื่อนตำแหน่งด้วยการปรับเงินเดือน (เสนาะ ตีแยว, 2539, หน้า 182-184)

หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่ง ต้องพิจารณาทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งเป็นเรื่องยุ่งยากสำหรับฝ่ายบริหาร หลักเกณฑ์ที่สำคัญสำหรับการพิจารณา ก็คือ

1. หลักคุณวุฒิ (merit factor) หมายถึง การคัดเลือกบุคคล โดยถือเอาความรู้ความสามารถของบุคคลเป็นหลัก โดยไม่คำนึงว่าจะมีอายุการทำงาน ประสบการณ์มาอย่างไร การคัดเลือกพิจารณา จากคะแนนที่ได้จากการทดสอบเป็นสำคัญ หลักการสำหรับระบบนี้ถือเอาความเสมอภาค ความสามารถ และความเป็นกลางในการคัดเลือก

2. หลักอาวุโสและประสบการณ์ (seniority and experience) คำว่า อาวุโส หมายถึง ระยะเวลาในการทำงาน (length of time) เกิดขึ้นจากการเข้าทำงานก่อน หรือหลัง

โดยปกติอาวุโสย่อมก่อให้เกิดสิทธิบางอย่าง เช่น การเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง การย้ายงาน หรือ การให้ออกจากงาน ด้านผลประโยชน์ก็เกิดจากอาวุโสเช่นกัน เช่น การลาพักผ่อน การหยุดงาน มักจะถือเอาเวลาที่เข้ามาทำงาน การถือเอาอาวุโสในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของการเลื่อนตำแหน่ง เพราะว่าเป็นการแสดงถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ยิ่งคนทำงานมานานก็ยิ่งเพิ่มความสนใจในงาน สถานที่ และแผนงาน จึงเห็นว่า การตอบแทนด้วยการเลื่อนตำแหน่งเป็นรางวัลอย่างหนึ่ง สำหรับคนที่มีประสบการณ์มานาน มีส่วนทำให้อุ้ยนั้นมีความรู้ความสามารถยิ่งขึ้น แต่อาจมีข้อยกเว้นบ้างสำหรับบางคน การพิจารณาทั้งอาวุโส และประสบการณ์ ควรพิจารณาควบคู่กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานด้วย

3. ปัจจัยทางการเมือง (political factor) ลักษณะของปัจจัยทางการเมืองนี้เกิดขึ้นจากการใช้อำนาจ หรืออิทธิพลของคนบางคนที่ยังคับให้องค์กร หรือฝ่ายบริหารแต่งตั้งคนใดคนหนึ่งขึ้นมาดำรงตำแหน่ง ซึ่งมักจะเกิดขึ้นเสมอ ๆ อิทธิพลดังกล่าวนี้ นับว่าเป็นสิ่งคอยบั่นทอนกำลังใจของบุคลากรและเป็นเรื่องที่ยากที่จะโต้แย้งได้ยาก การเลื่อนตำแหน่งโดยอาศัยอิทธิพลนี้ เทียบกับการใช้ระบบอุปถัมภ์ (patronage system) นั้นเอง ระบบนี้การแต่งตั้งถือเอาพรรคพวกเป็นสำคัญโดยไม่คำนึงถึงความสามารถ หรืองานที่เหมาะสมใด ๆ มักจะใช้เพื่อเป็นสินน้ำใจ เพื่อความมีเสถียรภาพ และเพื่อประโยชน์ในการควบคุมนโยบายต่าง ๆ ในทางที่ต้องการ (เสนาะ ตีเยวร์, 2539, หน้า 186-188)

ความมั่นคงในการทำงาน กิลเมอร์ (Gilmer, 1967, pp. 280-284) ได้กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานที่มีความรู้น้อย หรือขาดความรู้เห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก พนักงานทุกคนต้องการได้รับความมั่นคงทางการเงิน และความมั่นคงทางจิตใจด้วย กล่าวคือ การได้มีโอกาสรู้ถึงขอบเขตความสามารถที่จะอยู่รอด และมีความสามารถในทางการเงินที่แน่ใจว่าจะได้รับต่อเนื่องกันจากองค์กร ตลอดจนการสามารถปรับตัวกับปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ขณะทำงานอยู่หรือหลังจากที่ได้ปลดเกษียณ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 364) ดังนั้นองค์กรต้องมีวิธีการที่จะช่วยให้พนักงาน ได้มีรายได้้อย่างเป็นการต่อเนื่องเพื่อความมั่นคงในทางการเงิน ซึ่งบุญแสง ชีระภากร (2533, หน้า 8-9) ได้กล่าวว่า ความมั่นคง (security) หมายถึง ความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง ซึ่งจะไม่เลิกจ้างโดยไม่มีเหตุอันสมควร องค์กรที่มีสภาพมั่นคงในการจ้างสูง เช่น ระบบราชการหรือองค์กรเอกชนที่มีขนาดใหญ่ จะมีการจ้างงานจนครบเกษียณอายุ ซึ่งถ้าจะปลดพนักงานออกก่อนครบเกษียณอายุ ก็จะมีการจ่ายเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด เช่นเดียวกับบริษัทญี่ปุ่นยังคงคิดถึงความมั่นคงในงาน คือ มีการจ้างงาน

ตลอดชีวิต (life long employment) (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2539, หน้า 150) จึงทำให้การบริหารงานของบริษัทญี่ปุ่นประสบความสำเร็จ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 362-366) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ แบบชนิดของการให้ความมั่นคงที่ให้แก่บุคลากรหรือพนักงาน มีดังนี้

1. การให้รายได้แก่พนักงานส่วนหนึ่ง กรณีที่ต้องว่างงาน ในเรื่องนี้ในต่างประเทศได้มีการจ่ายรายได้ให้แก่พนักงานที่ไม่อาจจะหางานทำได้ ตามโครงการประกันสังคม แต่ในบ้านเรานั้นว่าเป็นสิ่งที่ยังไม่อาจจะกระทำได้ ทั้งนี้เพราะข้อจำกัดของภาษีอากรของรัฐ ตลอดจนความไม่พร้อม และการขาดการพัฒนาในเรื่องนี้มาเป็นเวลาช้านาน

2. การให้รายได้เนื่องจากความไม่สามารถในการทำงาน หรือกรณีการเกิดทุพพลภาพ วิธีการที่พนักงานจะได้รับการจ่ายตอบแทน สำหรับกรณีที่ไม่สามารถทำงานได้ อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วย หรือประสบอุบัติเหตุ ส่วนมากธุรกิจมักจะมีการปฏิบัติ โดยมีการจ่ายให้ในช่วงที่เจ็บป่วย หรือไม่สามารถทำงานได้ โดยมีเหตุผลที่แพทย์รับรอง ซึ่งแนวทางสำหรับการจ่ายในกรณีนี้ในกฎหมายแรงงานก็ได้มีการระบุไว้ กรณีจ่ายตอบแทนอันสืบเนื่องมาจากอุบัติเหตุ หรือที่เรียกว่า work men's compensation ที่ระบุไว้แน่ชัด เพื่อจะให้ความมั่นคงต่อแรงงานนั่นเอง

3. การให้รายได้ในกรณีเกษียณอายุ หรือ retirement income รายได้ที่จะให้ในกรณีของเกษียณอายุนั้น เป็นเรื่องที่ได้ทำเป็นปกติมาช้านานแล้ว ในระบบของข้าราชการในรูปของบำนาญ แต่ในกรณีของธุรกิจ ส่วนใหญ่มักจะมีการจ่ายในรูปของบำเหน็จ หรือการจ่ายเงินก้อนให้เมื่อปลดเกษียณอายุ เบี้ยบำนาญ หรือเงินเลี้ยงชีพที่ให้อย่างต่อเนื่องนี้ หมายถึง กรณีซึ่งเป็นการจ่ายเงินจำนวนแน่นอน โดยนายจ้าง หรือตัวแทนของฝ่ายนายจ้างที่มอบหมายให้มีการจ่ายเป็นช่วงระยะเวลาที่แน่นอน ให้กับพนักงานที่ทำงานในบริษัท หรือให้กับทายาทของพนักงาน เพื่อตอบแทนแก่บริการที่เคยได้รับกับที่เคยได้ทำให้กับบริษัทมาก่อน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน เป็นความรู้สึกของข้าราชการครูต่อความเป็นไปของโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่ง การได้รับมอบหมายที่มีขอบข่ายให้รับผิดชอบมากขึ้นมีโอกาสประสบความสำเร็จตามงานที่มุ่งหวัง มีความมั่นคงในงาน และรายได้ที่ได้รับ

5. บุรณาการทางสังคม (social integration) ในโลกของการทำงาน เราจำเป็นต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสำเร็จของการทำงานจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับเราแต่ผู้เดียว ต้องอาศัยคนอื่นร่วมมือด้วย การทำงานจึงจะดำเนินไปด้วยดี (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2533, หน้า 220) ซึ่งการทำงานร่วมกันจะเป็นแนวทางที่อาศัยความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน มาบรรจุอยู่ในกิจกรรมเดียวกัน เพื่อเป็นเครื่องค้ำประกันว่าสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและเกิดความสุขสมดังขึ้นภายใน

องค์การ (สุวัจชัย สมไพบูลย์, 2539, หน้า 92) ซึ่งผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับบุคคลอื่น จะได้รับความสำเร็จในการทำงานเป็นอย่างดี และอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่นอย่างมีความสุข ย่อมต้องอาศัย การปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างตนกับบุคคลอื่น (สมยศ นาวิการ, 2527, หน้า 220) เพื่อนร่วมงาน ในระดับเดียวกันเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้เราก้าวหน้าบางครั้งผู้บังคับบัญชา อาจสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวเราจากเพื่อนร่วมงาน จากนั้นผู้บังคับบัญชาจะนำข้อมูล มาประกอบการพิจารณาในการมอบหมายงาน ฉะนั้น การมีทัศนคติที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระดับเดียวกัน จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง (อรุณ รักธรรม, 2523, หน้า 73) ดังนั้น การบูรณาการทาง สังคม จะช่วยก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในองค์การ เพราะทำให้เกิด ความจริงใจจากเพื่อนร่วมงานและบุคคลภายนอก ทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในองค์การ ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ และนอกจากนั้นทำให้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วย (Walton, 1975, pp. 95-96) ส่วนบุญแสง ชีระภากร (2533, หน้า 10) กล่าวว่า การบูรณาการทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อีกนัยหนึ่ง คือ มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่มที่เป็นทางการ และกลุ่มที่ไม่เป็นทางการภายในองค์การ ซึ่งกลุ่มที่เป็นทางการ เป็นกลุ่มที่ได้มีการกำหนดขึ้นโดยองค์การ เพื่อดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะสมาชิกกลุ่มได้รับการแต่งตั้งจากองค์การ มีแบบแผนการให้ครองตำแหน่ง ตลอดจน การกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบที่แน่นอน ส่วนกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ เป็นกลุ่มที่ไม่เกิด จากความจงใจขององค์การ หากแต่เกิดจากธรรมชาติของมนุษย์ ที่ต้องการมีเพื่อน มีสมาคม มีความสนใจร่วมกัน กลุ่มหลังนี้ จะมีการกำหนดบทบาท และปทัสถานขึ้นมาเอง ไม่ได้เขียนระบุ เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนจึงอาจเปลี่ยนแปลงง่าย แต่ข้อสำคัญคือ บทบาทและปทัสถาน มีผลต่อการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลขององค์การ และกลุ่มที่ไม่เป็นทางการมีอยู่ทุกระดับของ องค์การ (สุนันทา เลานันท์, 2531, หน้า 12) ซึ่งการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การที่เป็น ทางการ มักเต็มไปด้วยขั้นตอนล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ ช่วยให้ระบบงานขององค์การคล่องขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของภราดรภาพ (brotherhood) แบบสังคมไทย การมีความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช้ จนเลยเถิดกลายเป็นระบบพรรค (spoils system) ไป วิธีการเสริมสร้างการบูรณาการทางสังคม ในองค์การที่ดีที่สุด คือ การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มสนใจในกิจกรรม ต่าง ๆ แล้วค่อยนำเอากิจกรรมเหล่านั้น มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ (บุญแสง ชีระภากร, 2533, หน้า 10)

สมยศ นาวิการ (2540, หน้า 747-748) กล่าวถึงเหตุผลของการรวมกลุ่มว่า บุคคล รวมกลุ่มกันเนื่องจากเหตุผลหลายข้อ ดังนี้

1. ความดึงดูดระหว่างบุคคล เหตุผลอย่างหนึ่งที่บุคคลเข้าร่วมกันภายในกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ คือ พวกเขาจะมีความดึงดูดระหว่างกัน ความใกล้ชิดจะเพิ่มโอกาส ความดึงดูดระหว่างบุคคลจะถูกพัฒนาขึ้นมา ปัจจัยหลายอย่างจะสร้างความดึงดูดระหว่างบุคคล เช่น ท่าเลที่ตั้งความสามารถ ทักษะคติ ความเชื่อ เพศ เชื้อชาติ และบุคลิกภาพที่คล้ายคลึงกัน

2. กิจกรรมของกลุ่ม บุคคลอาจจะถูกจูงใจให้เข้าร่วมกลุ่ม เนื่องจากกิจกรรมของกลุ่ม ได้ดึงดูดพวกเขา ให้สนุกสนานกับกิจกรรม เช่น การวิ่งออกกำลังกาย การเล่นโบว์ลิ่ง เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้หลายอย่างจะสนุกสนานมากขึ้น จากการมีส่วนร่วมเป็นสมาชิกคนหนึ่งของกลุ่ม และกิจกรรมส่วนใหญ่ต้องการบุคคลมากกว่าหนึ่งคน บริษัทใหญ่ ๆ หลายบริษัท เช่น แอปเปิ้ล คอมพิวเตอร์ จะมีทีมฟุตบอล ซอฟท์บอล หรือทีมโบว์ลิ่งของเขา

3. เป้าหมายของกลุ่ม เป้าหมายของกลุ่มจะจูงใจของบุคคลให้เข้าร่วมกลุ่ม พวกเขาจะเข้าร่วมกลุ่ม เนื่องจากพวกเขาต้องการจะมีส่วนช่วยเหลือต่อเป้าหมายของกลุ่ม เช่น คนงาน เข้าร่วมสหภาพ เนื่องจากพวกเขาได้สนับสนุนเป้าหมายของสหภาพ

บรรทัดฐานของกลุ่ม จะเป็นกฎที่ไม่เป็นทางการของพฤติกรรมที่ร่วมกันอย่างกว้างขวาง และบังคับใช้โดยสมาชิกของกลุ่ม บรรทัดฐานจะกำหนดมาตรฐาน พฤติกรรมของสมาชิกหน้าที่ที่สำคัญของบรรทัดฐาน คือ การควบคุมและการทำให้พฤติกรรมที่ถูกมองว่ามีความสำคัญ โดยสมาชิกของกลุ่มเป็นมาตรฐาน บรรทัดฐานอาจจะระบุว่าสมาชิก ควรจะทำงานอย่างน้อยแค่ไหน ลูกค้าควรจะถูกปฏิบัติอย่างไร สมาชิกจะแต่งกายอย่างไร (สมยศ นาวิกการ, 2540, หน้า 752)

ดังนั้น การปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานในองค์การทุกคน ย่อมปรารถนาที่จะได้รับความสำเร็จและรักษาไว้ซึ่งคุณค่าส่วนบุคคล ด้วยเหตุผลเหล่านี้บุคคลส่วนมาก จึงมีมูลเหตุจูงใจอย่างสูงส่งที่จะดำเนินงาน ให้ตรงกับเป้าหมายของกลุ่ม เพื่อตนจะได้รับการสนับสนุนความมั่นคง และปฏิบัติที่ชื่นชอบจากกลุ่มเพื่อนพนักงาน ดังนั้นถ้าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรที่ดี ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพได้ ซึ่งการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ทีมจะรวมแนวความคิดสองอย่างนี้เข้าด้วยกัน ว่าเป็นกลุ่มของบุคคลที่ยุ่งเกี่ยวภายในการทำงานเป็นทีม ดังนั้น ทีมคือการประยุกต์ใช้แนวความคิดโดยทั่วไปของกลุ่ม (สมยศ นาวิกการ, 2540, หน้า 764)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู ด้านบูรณาการทางสังคม เป็นความรู้สึกของข้าราชการครูที่จะมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การเข้ากันได้ และเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในการทำงาน ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การ มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรผู้ร่วมงาน

6. ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (constitutionalism) มนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นพวก จำเป็นต้องมีระเบียบข้อบังคับ เกี่ยวกับความประพฤติ เพื่อเป็นเครื่องกำกับความประพฤติให้มนุษย์อยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์ และปกติสุข (อุทัย หิรัญโต, 2531, หน้า 125) ในองค์การซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการจัดระเบียบ และถือปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ระเบียบและคำสั่งขององค์การ ถือได้ว่าเป็นกติกาให้คนในองค์การร่วมกันยึดถือและปฏิบัติตาม (วิรัช สงวนวงศ์วาน, ม.ป.ป., หน้า 100) ซึ่งหากบุคคลใดที่เป็นสมาชิกของหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นสมาคม บริษัท หรือองค์การอื่นใด ไม่เคารพต่อระเบียบ กฎเกณฑ์ หรือข้อบังคับ หน่วยงานนั้นก็ตั้งอยู่ไม่ได้ (เสนาะ ตีเขาว์, 2539, หน้า 322) เมื่อปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์การ ก็จะได้รับรางวัล เป็นการส่งเสริมให้ปฏิบัติดีขึ้นไปอีก แต่หากประพฤติดิระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานก็จะได้รับการลงโทษ เพื่อป้องกันและกำราบไม่ให้มีการฝ่าฝืน

การที่องค์การไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานรัฐ หรือเอกชน จะกำหนดระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานเป็นไปในรูปแบบใดก็ตาม ขึ้นอยู่กับลักษณะวัฒนธรรมขององค์การว่า มีลักษณะแบบใด ดังนั้นการบริหารงานจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงความสำคัญวัฒนธรรมขององค์การที่มีอิทธิพลต่อความคิดคำนึง รวมทั้งการประพฤติปฏิบัติของบุคคล อันมีผลกระทบต่อการบริหารงาน หรือพัฒนาองค์การได้ ซึ่งถ้าหากสามารถเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์การ และสามารถทำให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีในปัจจุบัน ก็ส่งผลให้การบริหารงานขององค์การประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี (ไพบุลย์ ช่างเรียน, 2532, หน้า 126)

เบคเกอร์ (Backer, 1982, pp. 513-527) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์การ หมายถึงระบบความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกในองค์การ ซึ่งทำให้แต่ละองค์การ มีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ส่วนวิลคินส์ และ แพตเตอร์สัน (Wilkins & Patterson, 1985, p. 267) ได้ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์การว่า เป็นสิ่งที่บุคคลในองค์การมีความเชื่อว่าจะใดควรกระทำ และสิ่งใดไม่ควรกระทำในการปฏิบัติงาน ส่วนสมยศ นาวิกาน (2540, หน้า 97) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ ประกอบด้วยพฤติกรรมการกระทำ และค่านิยมพนักงานขององค์การได้ถูกคาดหวังให้ดำเนินตามวัฒนธรรมองค์การ จะมีลักษณะจำเพาะที่แต่ละองค์การให้ความสำคัญ และยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหารในองค์การ ซึ่งมีองค์ประกอบหลายประการที่ก่อตัวขึ้นเป็นวัฒนธรรมของแต่ละองค์การ ได้แก่ 1) ประวัติความเป็นมาขององค์การ 2) ความเชื่อที่เป็นไปในทางเดียวกัน 3) ค่านิยมร่วมกันของบุคลากรในองค์การ 4) บรรทัดฐานและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Sergiovanni & Starratt, 1993, p. 103)

การก่อตัวของวัฒนธรรมองค์การเกิดขึ้นโดยที่ประวัติความเป็นมาขององค์การมีอิทธิพลต่อความเชื่อ ความเชื่อมีอิทธิพลต่อค่านิยม ค่านิยมมีอิทธิพลต่อบรรทัดฐาน และมาตรฐานของงาน และบรรทัดฐานของงานมีอิทธิพลต่อรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่แสดงออกมา โดยการเรียนรู้และยอมรับเอาเป็นแนวทางปฏิบัติ ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวเกิดขึ้นทีละเล็กทีละน้อย สม่่าเสมอและเป็นสิ่งหลอมพฤติกรรมบุคคลนั้นขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ (Owens, 1987, p. 17)

แอลเวสสัน (Alvesson, 1987, pp. 4-8) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การว่ามีลักษณะดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้สม่ำเสมอ (observed behavioral regularities) เช่น การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร พิธีการต่าง ๆ และรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลในองค์การยอมรับ
2. มีบรรทัดฐาน (norms) ซึ่งยึดถือเป็นมาตรฐานของพฤติกรรม และแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันว่า สิ่งใดจะต้องทำมากน้อยแค่ไหนในการปฏิบัติงาน
3. ค่านิยมที่มีลักษณะเด่น (dominant values) เป็นค่านิยมส่วนใหญ่ที่บุคคลในองค์การยอมรับ ให้การสนับสนุนและคาดหวังในการปฏิบัติงานร่วมกัน
4. มีปรัชญาขององค์การ (philosophy) เป็นความเชื่อขององค์การในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ
5. มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ (rules) เป็นระเบียบแบบแผนและแบบอย่างการปฏิบัติงาน ซึ่งสมาชิกจะต้องเรียนรู้เพื่อประสิทธิภาพของกลุ่ม
6. มีบรรยากาศขององค์การ (organization climate) ซึ่งเป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์การกำหนดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การ และนอกองค์การด้วย

ดังนั้น ลักษณะวัฒนธรรมองค์การจึงเป็นแบบแผน ระเบียบปฏิบัติของบุคคลในแต่ละองค์การที่ประพฤติปฏิบัติไปในแนวเดียวกัน ซึ่งกำหนดขึ้นตามความเชื่อ และค่านิยมของบุคคลในองค์การ การบริหารงานขององค์การ ผู้บริหารต้องพิจารณาให้ลึกซึ้งว่าวัฒนธรรมใดบ้างที่เป็นอุปสรรค และวัฒนธรรมใดบ้างที่จะช่วยส่งเสริมการบริหารงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนงานในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อควมมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกของข้าราชการครูในการปฏิบัติงานตามนโยบาย และระเบียบแบบแผนในหน่วยงาน มีความเป็นธรรม มีการยอมรับ เคารพในสิทธิ และศักดิ์ศรีของผู้ปฏิบัติงาน การให้รางวัล และเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรผู้ร่วมงาน

7. ความสมดุลของชีวิตโดยภาพรวม (the total life space) การดำเนินชีวิตของมนุษย์ทุกคน ย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้ว ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเองหรือทำกิจกรรมนันทนาการ (Milton, 1981, p. 171 อ้างถึงใน บุญแสง ชีระภากร, 2533, หน้า 12) ซึ่งในการทำงานนั้นเวลา คือสิ่งที่มีค่ามากที่สุด บางคนมองไม่เห็นคุณค่าของเวลา ซึ่งงานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำ ในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2533, หน้า 129) ดังเช่น วอลตัน (Walton, 1974, p. 12) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลจึงควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น ซึ่งบทบาทของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการวางแผนชีวิตในการดำเนินงาน การแบ่งเวลา การจัดสัดส่วนที่เหมาะสมในการใช้เวลาของบุคคลในการทำงาน และเวลาสำหรับครอบครัว

การบริหารเวลาจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งวิรัช สงวนวงศ์วาน (2533, หน้า 37-38) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลาไว้ดังนี้

1. การวางแผนการใช้เวลา เป็นเรื่องของการกำหนดกิจกรรมที่ต้องทำไว้ล่วงหน้า
 2. การกำหนดเป้าหมาย การบริหารเวลาให้ได้ประโยชน์อย่างจริงจัง จะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง และต้องมีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน
 3. การจัดกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เป้าหมายที่กำหนดขึ้นจะเป็นจริงได้ ก็ต่อเมื่อมีการกระทำกิจกรรมในแนวทางเดียวกัน หรือสอดคล้องกับเป้าหมายนั้น ตามลำดับความสำคัญ จะเห็นได้ว่า เวลามีความสำคัญมาก ดังนั้นเพื่อลดการสูญเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 194) จึงได้เสนอวิธีการแบ่งเวลาออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้
- ขั้นที่ 1 ต้องพิจารณาว่าการทำงานในวันหนึ่ง สัปดาห์หนึ่ง เดือนหนึ่ง จะต้องใช้เวลามากน้อยเท่าใด เมื่อรู้ว่าใช้เวลาเท่าใดแล้ว ก็ต้องจัดให้เวลาที่ต้องการใช้กับเวลาอันควรให้จริง ๆ สมดุลกัน

ขั้นที่ 2 การแบ่งเวลาซึ่งจะต้องแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. เวลาที่ต้องกำหนดไว้แน่นอนตายตัว ได้แก่ เวลาสำหรับงานปกติ หรืองานหลัก ซึ่งไม่อาจตัดทอนไปได้เลย
2. เวลาที่พอจะยืดหยุ่นได้บ้าง แต่ก็มีขอบเขตจำกัด เช่นเวลารับประทานอาหาร กลางวัน เวลาประชุม เป็นต้น
3. เวลาที่แก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ทั้งนี้แล้วแต่เหตุการณ์จะเกิดขึ้น

ขั้นที่ 3 การจัดทำและตรวจสอบตารางเวลา เพื่อควบคุมการใช้เวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดขึ้นว่า เวลาใดทำอะไร ใช้เวลาเท่าใด โดยพยายามให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด อย่าให้เวลาของงานหนึ่งไปกินเวลาของอีกงานหนึ่ง

ขั้นที่ 4 การปรับเวลา งานบางอย่างจะใช้เวลาไม่แน่นอน จึงควรมีการปรับเวลาตามความเหมาะสม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู ด้านความสมดุลของชีวิตโดยภาพรวม เป็นความรู้สึกของข้าราชการครู ต่อความสมดุลของช่วงเวลาสำหรับทำกิจกรรมของบุคลากร ทั้งด้านการทำงาน และช่วงเวลาที่ได้ผ่อนคลายจากงาน และได้ให้ควมมีเวลาส่วนตัวแก่ครอบครัว และสังคม

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (social relevance) องค์การเป็นหน่วยหนึ่งของสังคม ที่ประกอบด้วยบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย ร่วมกันจัดทำกิจกรรมขึ้น ในนามของหน่วยงาน เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (ศิริอร ชันธัตต์, 2539, หน้า 32) และการที่บุคคลทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขในการทำงาน ถ้างานนั้นทำให้เขามีชื่อเสียงมีความสำคัญ เป็นที่ยอมรับในสังคม เป็นงานบริการชุมชนหรือบริการสังคม บุคคลจะต้องคำนึงถึงความต้องการของสังคม ถ้าลักษณะกิจกรรมหน่วยงานดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคม จะเป็นการลดคุณค่าของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่า องค์การของตน ได้มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม เกี่ยวกับผลผลิต (สินค้า) การกำจัดของเสีย วิธีการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง และอื่น ๆ (Walton, 1974, p.12) เมื่อบุคคลรู้สึกว่างานที่ตนปฏิบัติมีคุณค่า ก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายได้

โรงเรียนถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน เป็นสถานที่ชุมชนต้องให้ความร่วมมือจัดตั้งและดำเนินการศึกษา โรงเรียนทำหน้าที่อบรมสั่งสอน ให้ความรู้แก่นักเรียนที่มาจากชุมชน โรงเรียนได้รับการสนับสนุนจากชุมชนในรูปของภาษี และความช่วยเหลือพิเศษ จึงถือได้ว่าประชาชนมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของและอุปถัมภ์โรงเรียน ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชนจึงจำเป็นต้องเป็นกระบวนการสองทาง คือ โรงเรียนต้องมีส่วนร่วมพัฒนาให้ข่าวสารกับชุมชน ชุมชนต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาสนับสนุนโรงเรียนในเวลาเดียวกัน และแคมเบล (Campbell, 1970) ได้ให้แนวคิดในการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนว่า ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจห้าประการก่อน คือ ลักษณะของชุมชน ความต้องการและความปรารถนาของประชาชน ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับโรงเรียนบทบาทของโรงเรียน บทบาทของหน่วยงานต่าง ๆ ในชุมชน จากพื้นฐานที่ผู้บริหารจะต้องพิจารณาก่อนที่จะออกไปสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ผู้บริหารจะต้องปรับปรุงให้เกิดบูรณาการขึ้นในชุมชนที่โรงเรียนตั้งอยู่ กล่าวได้ว่า ในการบริหารโรงเรียนผู้บริหารจะต้อง

นโยบายร่วมกับคณะครูในเรื่องเกี่ยวกับชุมชนว่าจะเข้าไปหา และช่วยเหลือชุมชนอย่างไร เมื่อไร ใครทำ ทั้งนี้เพื่อเป็นที่กระจ่างแจ้งชัดสะดวกในการปฏิบัติแก่ครูทุกคน เพื่อให้ให้บริการแก่ชุมชน ได้อย่างเต็มที่ การจัดกิจกรรมบริการชุมชน ได้แก่ ติดต่อเยี่ยมเยียนชุมชนอย่างใกล้ชิดอยู่เสมอ ทั้งในยามปกติและยามเดือดร้อน เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้อาคารสถานที่ และสิ่งของโรงเรียน ได้ตามสมควร ช่วยเหลือประชาชนในการติดต่อธุรกิจภายในโรงเรียน มีการประชุมร่วมมือกับ ผู้ปกครอง ช่วยเหลืองานชุมชน เช่น การพัฒนาต่าง ๆ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู ด้าน ความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม เป็นความรู้สึกรู้สึกของข้าราชการครูที่รับรู้ ว่า หน่วยงานของตนมี กิจกรรม และการปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคม และเป็นการกระทำที่มีความสำคัญ และ เกิดคุณค่าต่อสังคมส่วนรวม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ : โรงเรียน

ความหมายประสิทธิผลองค์การ : โรงเรียน คำว่า ประสิทธิผลองค์การ (organizational effectiveness) เป็นการรวมคำสองคำระหว่าง "ประสิทธิผล" (effectiveness) กับ "องค์การ" (organization) ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาความหมายของทั้งสองคำนี้ก่อน

คำว่า "องค์การ" (organization) หมายถึง ศูนย์กลางกิจกรรมที่ประกอบกันขึ้นเป็น หน่วยงาน ถ้าเป็นหน่วยงานเพื่อสาธารณะเรียกว่าองค์การบริหารราชการ ถ้าเป็นหน่วยงานของ เอกชน เรียกว่า องค์การบริหารธุรกิจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525, หน้า 871) ส่วนเมสคอน, อัลเบิร์ต และ คีเดอรี (Mescon, Albert, & Khedouri, 1985, p. 9) กล่าวว่า องค์การ ประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อยสองคนขึ้นไป ซึ่งรวมกันเข้าเป็นกลุ่ม มีวัตถุประสงค์ร่วมกันอันเป็น ผลประโยชน์ ของสมาชิกฝ่ายต่าง ๆ และสมาชิกของกลุ่มจะเต็มใจเข้ามาร่วมทำงาน เพื่อให้ บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ร่วมกันดังกล่าว ซึ่งเอทซิโอนิ (Etzioni, 1968, pp. 16-20) ได้ให้ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ หมายถึง หน่วยสังคมที่ดำเนินกิจการร่วมกันตามวัตถุประสงค์ และฮิคส์ (Hicks, 1972, p. 23) กล่าวว่า องค์การ คือโครงสร้างที่ได้จัดทำขึ้นตามกระบวนการสำหรับให้ บุคคลฝ่ายต่าง ๆ เข้ามาร่วมกันปฏิบัติ เพื่อความสำเร็จตามจุดหมายต่าง ๆ ได้ ส่วนธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 11) กล่าวว่า องค์การ หมายถึงกลุ่มของบุคคลที่ได้มีการรวมกันเข้า และ ร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน โดยกิจกรรมเหล่านี้ได้มีการจัดประสานให้เข้ากันเป็นอย่างดี เพื่อที่จะ สามารถทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์อันเดียวกัน หรือหลาย ๆ วัตถุประสงค์พร้อมกันได้ ใน ทำนองเดียวกัน ศิริธร ชันธหัตถ์ (2539, หน้า 25) กล่าวว่าองค์การ หมายถึง บุคคลร่วมกันจัด

กิจกรรมขึ้นในรูปของหน่วยงาน เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เช่น บริษัทจำกัด องค์การคำครุสภาและกรมทะเบียนการค้า เป็นต้น พยอ ม วงศ์สารศรี (2533, หน้า 4-5) กล่าวว่า องค์การ หมายถึง การรวมตัวของคนตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป มีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการทำกิจกรรม หรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยอาศัยกระบวนการจัดโครงสร้างของกิจกรรม หรืองานนั้นออกเป็น ประเภทต่าง ๆ เพื่อแบ่งงานให้สมาชิกในองค์การ ดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย และ ลักษณะองค์การยังเป็นระบบการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ปัจจัยนำเข้าไปสู่ผลผลิต หรือปัจจัยส่งออก ที่พึงประสงค์

องค์การเป็นหน่วยสังคม ประกอบด้วย ทรัพยากรบุคคล (man) เงิน (money) วัสดุ อุปกรณ์ (material) และการจัดการ (management) ถ้าเปรียบองค์การเสมือนร่างกายของ มนุษย์ และการจัดการเสมือนการเคลื่อนไหวของมนุษย์ ย่อมจะเห็นได้ว่ามนุษย์ย่อมมีพฤติกรรม มีบุคลิกภาพ ในทำนองเดียวกัน องค์การย่อมมีพฤติกรรมและบุคลิกภาพ องค์การเคลื่อนไหวได้ เจริญเติบโตได้ หยดเจริญได้ เจ็บป่วยได้ เสื่อมได้ และตายได้ เช่นเดียวกับมนุษย์เรา (ศิริอร ชันธหัตถ์, 2539, หน้า 27) ซึ่งสุนันทา เลาพันธ์ (2531, หน้า 29-30) กล่าวว่าเมื่อพิจารณา ในแง่องค์ประกอบขององค์การ สรุปได้ดังนี้

1. องค์การประกอบด้วยคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมกันปฏิบัติงาน หรือแบ่งงานกันทำ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด
2. คนเหล่านี้ต้องอาศัยเทคนิควิทยาการหรือเทคโนโลยี เพื่อการแก้ไขปัญหา หรือ การตัดสินใจ
3. คนเหล่านั้นต้องการความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ในการแก้ปัญหา
4. คนในองค์การไม่ได้อยู่ในที่ว่างเปล่า ต้องอยู่ในองค์การซึ่งมีโครงสร้าง
5. องค์การจะดำรงอยู่ได้ ก็เพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดเป้าหมาย จึงเป็น สเหตุทำให้มนุษย์ต้องติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน

6. องค์การจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบทั้ง 5 ประการ ข้างต้น จะต้องมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์การ และได้ จำแนกลักษณะขององค์การ เป็น 5 ลักษณะ ดังนี้

6.1 องค์การเป็นกลุ่มของบุคคล ลักษณะนี้มององค์การว่า เป็นกลุ่มของบุคคลที่มี เป้าหมายร่วมกัน ทั้งนี้โดยมีพื้นฐานความเชื่อว่า คนเพียงคนเดียวไม่สามารถจะทำได้ เพื่อ ตอบสนองความต้องการของตนได้ ทั้งนี้เพราะขาดกำลัง ความสามารถ เวลา และศักยภาพที่จะ ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้น บุคคลจึงต้องแสวงหาความร่วมมือ

ร่วมใจจากบุคคลอื่น เพื่อรวมกำลังกันปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีกฎ และระเบียบกำหนดไว้ในโครงสร้าง ตลอดจนมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน

6.2 องค์การเป็นโครงสร้างของความสัมพันธ์ ลักษณะนี้มององค์การว่าเป็นกรอบของความสัมพันธ์ ที่กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบไว้อย่างแน่นอน นับว่าเป็นการมององค์การในลักษณะนิ่งคงที่ (static) แต่ในสภาพเป็นจริง องค์การเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา และองค์การยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากกรอบความสัมพันธ์ ซึ่งได้แก่ ปัจเจกบุคคล กระบวนการทำงาน เป้าหมาย และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น

6.3 องค์การเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร หรือการจัดการ หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของการบริหารหรือการจัดการ คือ การจัดองค์การ ซึ่งเป็นกระบวนการที่นำปัจจัยต่าง ๆ ทางการบริหาร เช่น บุคคล งบประมาณ ที่ดินและวัสดุ มารวมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ

6.4 องค์การเป็นกระบวนการ ลักษณะนี้มององค์การว่าเป็นกระบวนการในการจัดกลุ่มของงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันไว้กลุ่มเดียวกัน มีการแบ่งงานกันทำตามความถนัด โดยมีการระบุนความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ รวมทั้งมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์การให้ร่วมมือกันทำงาน ให้บังเกิดประสิทธิผลสูงสุด เพื่อบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

6.5 องค์การเป็นระบบ ลักษณะนี้มององค์การว่า มีลักษณะพลวัตมีการเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ระบบนี้จะประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการเปลี่ยนแปลง และผลผลิต โดยจะมีข้อมูลป้อนกลับไปสู่ที่มา เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ลักษณะนี้จึงกล่าวได้ว่าเป็นองค์การระบบเปิด

ส่วนคำว่า “ประสิทธิผล” (effectiveness) หมายถึง ความมากน้อย (degree) ของการที่องค์การสามารถบรรลุถึงเป้าหมายทั้งหมด หรือบรรลุความสำเร็จในงานหลัก (จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์, 2532, หน้า 692) ซึ่งดิน ปรัชญพฤษดิ์ (2535, หน้า 130) ระบุว่า ประสิทธิผล หมายถึง ระดับที่คนงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด และธงชัย สันติพงษ์ (2539, หน้า 3) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความมีประสิทธิภาพ หรือการทำงานที่ได้ผล โดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ เช่นเดียวกับ ธร สุนทรายุทธ (ม.ป.ป., หน้า 34) กล่าวว่าประสิทธิผล หมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้และถือว่าได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ต้องใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และภรณ์ กิริติบุตร (2529, หน้า 2) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือตัวการที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์การ จึงมีความหมายแตกต่างกันตามความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากัน เช่น นักเศรษฐศาสตร์ หรือนักวิเคราะห์ทางการเงิน มองว่าประสิทธิผลขององค์การ (organizational effectiveness) มีความหมายอย่างเดียวกันกับผลกำไร (profit) หรือการได้รับผลประโยชน์จากการลงทุน (return on investment) สำหรับผู้จัดการฝ่ายผลิต ประสิทธิภาพ มักหมายถึงความถึง คุณภาพหรือปริมาณของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ สำหรับนักวิทยาศาสตร์ การวิจัยประสิทธิผล อาจถูกตีความในรูปของจำนวนสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ หรือผลผลิตใหม่ขององค์การ และสำหรับนักสังคมศาสตร์ ประสิทธิภาพมักหมายถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน (Steers, 1977, p. 1) ซึ่งเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536, หน้า 97) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การที่องค์การสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ในขณะเดียวกันรุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536, หน้า 169) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับผลงานที่องค์การพึงประสงค์ หรือหมายถึง การได้รับความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไป หรือบรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังนั้นประสิทธิภาพ จึงหมายถึงผลสำเร็จ หรือผลที่เกิดขึ้นของงานนั้น จะต้องตอบสนองหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ เช่นเดียวกับ พินยา บวรวัฒนา (2541, หน้า 176) กล่าวว่า องค์การที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง องค์การที่ดำเนินการได้บรรลุเป้าหมาย (goals) ที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์การ ในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ ส่วนไชน์ (Schein, 1973, p. 118) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึงสมรรถภาพ (capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (survive) การปรับตัว (adapt) การดำรงสภาพ (maintain) และการเจริญเติบโต (growth) ไม่ว่าองค์การจะมีหน้าที่ใด จะต้องกระทำให้ลุล่วงไป และไพรส์ (Price, 1963 cited in Lawless, 1979, p. 33) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล คือ ความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้วัดความมีประสิทธิภาพขององค์การ 5 อย่าง คือ ความสามารถในการผลิต ขวัญ การปฏิบัติตามแบบอย่าง การปรับตัว และความเป็นปึกแผ่นขององค์การ คล้าย ๆ กับของ สเตียร์ส (Steers, 1977, p. 38) ที่กล่าวว่าประสิทธิผล คือ การที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะ การบริหารงานและการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฟิดเลอร์ (Fiedler, 1967, p. 9) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพคือ การที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ ซึ่งเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม และ สโตกคิลล์ (Stogdill, 1957 cited in Fiedler, 1967, p. 9) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าประสิทธิผลกลุ่ม หมายถึง ผลผลิตของกลุ่ม ขวัญ และความพึงพอใจของสมาชิกในกลุ่ม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น เป็นการมองประสิทธิผล เฉพาะการบรรลุเป้าหมาย โดยทั่ว ๆ ไปขององค์การ ในส่วนของโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษานั้น ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายประสิทธิผลที่แตกต่างกันดังนี้

กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536, หน้า 32-33) ได้ให้แนวคิด และความหมายของประสิทธิผลว่า ประสิทธิผลของโรงเรียน ไม่น่าจะหมายถึงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน หรือความพึงพอใจในการทำงานเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง แต่ประสิทธิผลของโรงเรียน หมายถึงการที่โรงเรียนสามารถผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอก รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในโรงเรียนซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

เปรมสุริย์ เชื้อมทอง (2536, หน้า 9) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ ผลงานของกลุ่มซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ดังนั้นประสิทธิผลของโรงเรียน คือ ความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิภาพของผู้บริหารโรงเรียนที่สามารถใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงาน เพื่อนำมาช่วยให้พนักงานผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

เรต (Reid, 1988, p. 5) ได้สอบถามความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ และครูใหญ่ที่กำลังศึกษา ในระดับปริญญาโททางการศึกษา พบว่า ครูบางคนให้ความหมายของประสิทธิผลของโรงเรียนว่า หมายถึง ความสามารถของนักเรียนที่จะบรรลุผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ในขณะที่บางคนเห็นว่า ประสิทธิผลของโรงเรียน หมายถึง ความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรให้แก่มหาชิก

เบนนิส (Bennis, 1971 cited in Dessler, 1986, pp. 68-69) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลของโรงเรียน หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวเปลี่ยนแปลง พัฒนาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และ ความสามารถในการประสานสัมพันธ์ของสมาชิกในโรงเรียน เพื่อรวมพลังให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติภารกิจของโรงเรียน

กลิคแมน (Glickman, 1987 cited in Armstrong, 1988, p. 155) ได้ให้ความหมายประสิทธิผลของโรงเรียน หมายถึง โรงเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ทดสอบ

แคมป์เบล (Campbell, 1977, pp. 36-39 cited in Hoy & Miskel, 1991, pp. 382-383) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการจัดการศึกษา หมายถึง การที่ผู้นำทางการศึกษาสามารถบริหารและจัดการโรงเรียน โดยอาศัยหลักสี่ประการ คือ การปรับตัว (adaptation) การบรรลุเป้าหมาย

(goal achievement) การบูรณาการ (integration) และการคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบ
ค่านิยม (latency) จนสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

ฮอยและมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 384) ได้รวบรวมความคิดของนักการศึกษา
ที่ให้ความหมาย ประสิทธิภาพของโรงเรียนว่า หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการ หรือความพึงพอใจ
ในการทำงานของครู หรือขวัญของสมาชิกโรงเรียนดี

จากแนวความคิด และความหมายเกี่ยวกับประสิทธิผลต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น
พอจะสรุปได้ว่าประสิทธิผลโรงเรียน หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารโรงเรียนและครูอาจารย์
ที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียน ที่สามารถดำเนินงานทั้งทางด้านการบริหาร และการจัดการเรียน
การสอน จนทำให้นักเรียนในโรงเรียนส่วนใหญ่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

ข้อแตกต่างระหว่างประสิทธิผลกับประสิทธิภาพ คำจำกัดความ และความหมาย
ของคำว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) และประสิทธิภาพ (efficiency) ได้มีนักวิชาการให้
ความหมายไว้หลากหลายแตกต่างกันไป ตามแนวคิดและตามสาขาวิชาของตนดังนี้

เชียวชาญ อาศุวัฒนกุล (2532, หน้า 197-198) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ จะให้
ความสำคัญในการสร้างผลผลิตขององค์การ ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของสินค้าหรือบริการก็ได้ และ
การได้มาซึ่งผลผลิตขององค์การตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ บางครั้งอาจจะต้องหลีกเลี่ยงการ
ประหยัด การสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยืดหยุ่น เพราะสิ่งต่าง ๆ
เหล่านี้จะเป็นอุปสรรคขัดขวางที่ทำให้องค์การไม่สามารถสร้างผลผลิตได้ตามที่ต้องการ

ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ เป็นค่านิยมที่เกิดจากแนวความคิดของการบริหารแบบดั้งเดิม
ซึ่งจะเน้นแต่เฉพาะ ในเรื่องของการปฏิบัติงาน หรือวิธีการทำงาน ที่ทำให้เกิดการสูญเสีย
ทรัพยากรน้อยที่สุด หรือประหยัดให้มากที่สุด

พิทยา บวรวัฒนา (2541, หน้า 176-177) ให้แนวคิดที่ องค์การที่มีประสิทธิผล
หมายถึง องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (goals) ที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของ
ความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้

ส่วนองค์การที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง องค์การที่ใช้ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรอันมีอยู่
จำกัดได้อย่างประหยัดที่สุด และสามารถทำการผลิตสินค้าหรือบริการได้มากที่สุด ประสิทธิภาพ
ขององค์การ จึงเป็นการพิจารณาถึงอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้า และปัจจัยนำออก

วัฒนา สุตรสุวรรณ (2521, หน้า 534) ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิผลว่า เป็น
เรื่องเกี่ยวกับผลที่ได้รับหรือผลสำเร็จของงาน ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำที่มีการสูญเสีย
เปล่าแต่น้อย

ภรณ์ กิริติบุตร (2529, หน้า 2, 110) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือตัวการที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่าการบริหาร และองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วน (ratio) ของผลผลิต (outputs) ต่อดำเนินการ (inputs) หรือปัจจัยเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพ รวมถึงผลตอบแทนจากการลงทุนหรือทรัพย์สิน (rate of return on capital or assets) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ค่าสูญเสียและค่าสูญเปล่า (scrappage and waste) การใช้ทรัพยากรต่ำกว่าขีดความสามารถ (downtime)

การประเมินประสิทธิผลองค์การ ได้มีนักวิชาการพยายามหาวิธีการที่จะประเมินประสิทธิผลองค์การ ในที่นี้ก็คือ การประเมินประสิทธิผลโรงเรียน แยกเป็น 3 แนวทางใหญ่ (ภรณ์ กิริติบุตร, 2529, หน้า 185 -187) ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่เป้าหมาย (goal model of organizational effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์การจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมายของ องค์การหรือไม่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดของคาเมรอน (Cameron, 1982 cited in Hoy & Miskel, 1991, p. 378) ที่เห็นว่า การวัดประสิทธิผลของโรงเรียน โดยอาศัยการบรรลุเป้าหมายเพียงอย่างเดียวยังมีข้อบกพร่อง ทั้งนี้เพราะว่าเป้าหมายส่วนใหญ่ มักเน้นที่เป้าหมายของผู้บริหารมากกว่าครูหรือผู้ปกครอง ทั้งนี้บางโรงเรียนอาจมีหลายเป้าหมายอาจเกิดความขัดแย้งได้

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ – ทรัพยากร (the system resource model of organizational effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณา ความสามารถขององค์การในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการอันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งเป็นการเน้นที่ปัจจัยตัวป้อนเข้า (input) มากกว่าผลผลิต (outputs)

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (the multiple criteria of effectiveness) เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิผลองค์การโดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการวัดประเมินผล ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรหลักที่อาจมีผลต่อความสำเร็จขององค์การและพยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กัน ผู้ที่ให้แนวคิดในการประเมินองค์การโดยวิธีนี้ เช่น

แนวคิดของแคพลู (ภรณ์ กิริติบุตร, 2529, หน้า 59 อ้างอิงมาจาก Caplow, 1964) โดยแคพลูเสนอว่า ประสิทธิภาพขององค์การควรวัดจากตัวแปร 4 ตัวด้วยกันคือ (1) ความมั่นคง หมายถึงความสามารถในการรักษาโครงสร้างขององค์การไว้ (2) ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (3) ความสมัครใจ หมายถึงความสามารถในการจัดให้มีการพึงพอใจสำหรับสมาชิก (4) ความสำเร็จขององค์การ

กิบสัน, ไอวอานชีวิช และ ดอนเนลลี่ (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 1982, p. 37) ได้สรุปจากการรวบรวมงานวิจัยว่า เครื่องบ่งชี้ของควมมีประสิทธิภาพขององค์การประกอบด้วย ความสามารถในการผลิต (productivity) ประสิทธิภาพ (efficiency) ความพึงพอใจ (satisfaction) การปรับตัว (adaptiveness) การพัฒนา (development) และการอยู่รอด (servival)

เบนนิส (Bennis, 1971 cited in Dessler, 1986, p. 68) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ คือ ความสามารถในการปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลง และแก้ไขปัญหาที่องค์การกำลังเผชิญอยู่ คือ การอยู่รอด ดังนั้นตัวแปรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ ความสามารถในการปรับตัวและความสามารถในการแก้ปัญหา

พาร์สัน (Parson, 1960 cited in Hoy & Ferguson, 1985, pp.121-122) ได้เสนอแนวคิดในการวัดประสิทธิผลขององค์การ โดยพิจารณาจาก 1. การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม (adaptation) 2. การบรรลุเป้าหมาย (goal attainment) 3. การบูรณาการ (integration) และ 4. การคงไว้ซึ่งระบบค่านิยม (latency)

ฮอยและมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, pp. 384-397) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ โดยพิจารณาจาก 1. ความสามารถในการปรับเปลี่ยน (adaptability) 2. การบรรลุเป้าหมาย (achievement) 3. ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) 4. ความสนใจในชีวิต (central life interests)

มอท (Mott, 1972 cited in Hoy & Miskel, 1991, p. 398) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพโรงเรียน ในแง่ความสามารถในการผลิต ความสามารถในการปรับตัว และความสามารถในการยืดหยุ่น และได้สรุปว่า โรงเรียนที่มีประสิทธิผล พิจารณาได้จากตัวบ่งชี้ 4 ประการ คือ ความสามารถในการผลิตนักเรียน ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม และความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวความคิดในเรื่องการประเมินประสิทธิผลขององค์การ โดยใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์ เนื่องจากสามารถเลือกให้เกณฑ์ที่มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับลักษณะและสภาพขององค์การที่เป็นโรงเรียนได้

เครื่องมือวัดประสิทธิผลขององค์การ แนวคิดการประเมินประสิทธิผลดังกล่าวมาแล้ว ทำให้เห็นว่าการประเมินประสิทธิผลโรงเรียน ควรใช้เกณฑ์หลายอย่าง เพราะการประเมินโดยใช้เกณฑ์เดียว เช่น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ไม่สามารถชี้ชัดได้ว่าเป็นประสิทธิผลของโรงเรียนทั้งหมดได้ (Hoy & Miskel, 1991, p. 381) และเครื่องมือวัดประสิทธิผลหลายอย่างเป็น

การสร้างแบบจำลองทางการวิจัย มีการตั้งสมมุติฐาน นำไปทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักที่อาจมีผลต่อความสำเร็จ ผลจากการวิจัยจะมีความน่าเชื่อถือได้มากกว่าเครื่องมือวัดประสิทธิผลเดียว ซึ่งเป็นการยากที่จะยอมรับว่าตัวแปรเกณฑ์เดียว จะครอบคลุมเพียงพอต่อการวัดประสิทธิผลองค์การ (ภรณ์ กิริติบุตร, 2529, หน้า 187) เช่นเดียวกัน สตีเยร์ส (Steers, 1977 อ้างถึงใน รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร, 2536, หน้า 184) กล่าวว่า องค์การโดยทั่วไปมักมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์มากกว่า 1 ประการ

ดังนั้นการศึกษาค้างนี้ จึงใช้แนวคิดและเกณฑ์ ในการประเมินประสิทธิผลของมอท (Mott, 1972 cited in Hoy & Miskel, 1991, p. 398) ซึ่งได้ผสมผสานแนวความคิดทั้งแง่เป้าหมายและระบบทรัพยากรมาเป็นเกณฑ์หลายอย่างในการพิจารณาประสิทธิผลองค์การ โดยผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือวัดประสิทธิผลโรงเรียนจากดัชนีการรับรู้ประสิทธิผลโรงเรียน ที่เรียกว่า IPOE (Index of Perceived Organizational Effectiveness) ของมอท ซึ่งคำถามที่มอทให้ได้ขยายความเพิ่มเติมเพื่อใช้ศึกษาในโรงเรียน มาจากมิสเกล, เฟเวอร์เลย์, และ สตีเวนส์ (Miskel, Fevuly, & Stewart, 1979) มิสเกล, บลูม, และแมคโดนัลด์ (Miskel, Bloom, & McDonald, 1980) (Mott, 1972 cited in Hoy & Miskel, 1991, pp. 399 - 400) และปรับปรุงเครื่องมือวัดประสิทธิผลโรงเรียนของกมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536, หน้า 278-281) ใช้วัดประสิทธิผลโรงเรียนด้วยการรับรู้ประสิทธิผลโรงเรียนจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหาร และครูที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียน ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวได้รับการเชื่อถือได้ว่า สามารถประเมินประสิทธิผลของโรงเรียนได้อย่างน่าเชื่อถือ และเครื่องมือมีการนำไปปรับใช้วัดประสิทธิผลของโรงเรียนหลายครั้ง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะเครื่องมือวัดประสิทธิผลของกมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536, หน้า 278 - 281) มีค่าความเชื่อมั่น 0.91 ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่ครอบคลุม ประสิทธิภาพโรงเรียน 4 ด้าน คือ ด้านความสามารถในการผลิตนักเรียน ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ด้านความสามารถในการพัฒนานักเรียน ให้มีทัศนคติทางบวก ด้านความสามารถในการพัฒนาปรับเปลี่ยนโรงเรียนให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน

วิธีการประเมินประสิทธิผลองค์การ ในการประเมินผลงาน หรือประสิทธิผลตามมาตรฐานสากล แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 202-215)

กลุ่มที่หนึ่ง เป็นวิธีที่ใช้ในการประเมินผลเฉพาะบุคคลแต่ละคน ใช้ประเมินผู้ที่ต้องการประเมินทีละคน แยกกันในแต่ละครั้ง โดยไม่มีการนำไปเปรียบเทียบโดยตรงทันทีกับผู้ที่ต้องการประเมินเหล่านั้น การประเมินเหล่านี้มี 7 วิธี คือ

1. วิธีการประเมินตามขีดขนาดหรือมาตรา (graphic rating scale) เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากวิธีหนึ่ง และเป็นเทคนิคที่เก่าแก่ที่สุด การประเมินวิธีนี้ ผู้ทำการประเมินจะประเมินตามแบบฟอร์มการประเมินที่มีขีด

2. วิธีการประเมินด้วยวิธีบังคับเลือก (forced choice) วิธีนี้ผู้ทำการประเมินจะต้องพิจารณาเลือกเฉพาะจากชุดของข้อความ ที่ระบุไว้ให้เลือกเกี่ยวกับตัวผู้ถูกประเมิน โดยข้อความจะจัดไว้เป็นกลุ่ม ซึ่งกลุ่มของข้อความนั้น ผู้ทำการประเมินจะต้องใช้ดุลยพินิจในการเลือกว่าข้อความอันไหนเหมาะสมที่สุด

3. วิธีการประเมินโดยเขียนเป็นคำบรรยาย (essay evaluation) วิธีนี้เป็นวิธีการที่ให้ผู้ประเมินจะต้องบรรยายถึงจุดดี และจุดบกพร่องเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ถูกประเมิน ส่วนใหญ่มักจะใช้ควบคู่ กับการประเมินแบบมาตราหรือขีดขนาด โดยผู้ประเมินจะเขียนคำบรรยายสรุปผลของแต่ละสเกล (scale) ออกมา

4. วิธีการบริหารตามเป้าหมาย (management by objectives) เป็นวิธีการประเมินที่ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน ร่วมกันกำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้า และผู้ถูกประเมินจะต้องรายงานเหตุผล กรณีที่ไม่สามารถทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายได้

5. วิธีการประเมินเหตุการณ์สำคัญ (critical incident technique) ผู้ชำนาญการด้านการบริหารงานบุคคล หรือหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติงาน จะเตรียมข้อความที่บ่งบอกพฤติกรรมของผู้ถูกประเมิน ทั้งในแง่ดีที่สุด และในแง่เลวที่สุด โดยจัดแบ่งเป็นกลุ่ม และให้ผู้ประเมินทำการประเมินการระบุข้อที่เป็นข้อดีต่าง ๆ ที่ผู้ถูกประเมินควรจะต้องทำได้ และถ้าทำได้ก็จะนับว่าเป็นข้อดี และรวมทั้งข้อที่จะเป็นข้อที่ไม่ดี ถ้าหากผู้ถูกประเมินกระทำออกมาเช่นนั้นก็จะเป็นข้อเสีย

6. วิธีการประเมินด้วยการขีดเครื่องหมาย (checklist or weighted checklist) จะมีรายการที่เป็นหัวข้อเรื่อง (checklist) เรียงลำดับเป็นชุดของคำคุณศัพท์หรือคำบรรยายข้อความต่าง ๆ ให้เลือก ถ้าหากผู้ทำการประเมินคิดว่า ผู้ประเมินมีบุคลิกตรงตามที่กล่าว ก็จะได้เครื่องหมายตรงข้อความนั้น ๆ แต่ถ้าหากไม่มีก็จะปล่อยให้อย่างว่างไว้ แล้วจึงรวมคะแนนออกมา

7. วิธีการประเมินพฤติกรรมการทำงานตามขีดขนาด หรือมาตรา (behaviorally anchored rating scale) วิธีการนี้จะประเมิน ด้วยการให้หัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดบรรยายสภาพที่นำมาจัดกลุ่มเป็นประเภท เพื่อทำการประเมินดังกล่าว

กลุ่มที่สอง วิธีประเมินที่ใช้กับคนหลาย ๆ คน พร้อมกัน เป็นวิธีที่ใช้กับผู้ถูกประเมินแต่ละคนในแต่ละเวลาที่ต่างกัน เป็นการประเมินผู้ถูกประเมินหลาย ๆ คน เปรียบเทียบกับผู้ถูกประเมินอื่น ๆ ที่ทำการประเมิน และกระทำในครั้งเดียวกัน วิธีการนี้แบ่งเป็น 3 วิธีด้วยกัน คือ

1. วิธีการจัดลำดับที่ (ranking) วิธีนี้ผู้ทำการประเมินจะกำหนดว่าผู้ถูกประเมินผู้ใดทำงานดีที่สุด โดยเรียงลำดับจากดีที่สุดไปถึงไม่ดีที่สุด

2. วิธีเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ (paired comparison) วิธีนี้จะทำการประเมินบุคคลใดบุคคลหนึ่งก่อน หลังจากนั้นจะเปรียบเทียบบุคคลอื่นกับบุคคลนี้ โดยเปรียบเทียบกันไปเรื่อย ๆ จนหมดทุกคน

3. วิธีที่เรียกว่า forced distribution วิธีนี้ผู้ประเมินจะให้เกรดตามโค้ง โดยให้ผู้ทำการประเมินจะถูกมอบหมาย ให้ทำการประเมินภายในกรอบของการกระจายที่กำหนดไว้

กลุ่มที่สาม วิธีอื่น ๆ มี 2 วิธีคือ

1. วิธีทดสอบผลงาน (performance test) หรือออกแบบวิธีการทดสอบผลการปฏิบัติ เพื่อนำมาให้ทดสอบประเมินผล แล้วติดตามประเมินว่า ผู้ถูกประเมินนั้นทำงานดีหรือเลวอย่างไร

2. วิธี field review technique เป็นวิธีการกำหนด ให้มีการใช้ผู้ทำการประเมินจากภายนอก โดยบุคคลผู้ถูกประเมินรวมทั้งผู้บังคับบัญชาของเขา จะต้องตอบคำถามปากเปล่าต่อผู้ที่เข้ามาตรวจสอบ หรือทำการประเมินนั้น

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวัดประสิทธิผลโรงเรียน โดยวิธีการประเมินตามขีดขนาดหรือมาตรา โดยผู้ถูกประเมินทำเครื่องหมายตรงตามแบบฟอร์มจากน้อยไปหามาก

เกณฑ์บ่งชี้ประสิทธิผลโรงเรียน จากการศึกษาแนวคิดการประเมินประสิทธิผลตลอดจนเครื่องมือวัดประสิทธิผล และวิธีการประเมินประสิทธิผล ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์บ่งชี้ประสิทธิผลโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้แนวคิดและเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลของมอท (Mott, 1972 cited in Hoy & Miskel, 1991, p. 398) ซึ่งมีเกณฑ์วัด 4 ด้านดังนี้

1. ความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง
2. ความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก
3. ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม
4. ความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน

1. ความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง โรงเรียนมีหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่ง ในการจัดการเรียนการสอน และสามารถทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ ส่งผลต่อคุณภาพการเรียนการสอน และ สิ่งสำคัญของการบรรลุเป้าหมายคุณภาพการศึกษา คือ ผลผลิตของระบบการศึกษา (กรมวิชาการ, 2530, หน้า 9-10) นั่นคือนักเรียน ดังนั้น วิธีการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นวิธีหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของผลผลิตว่าอยู่ในระดับใด จากการประมวลงานวิจัยของหน่วยงานสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ทำการประเมินคุณภาพการศึกษาของนักเรียนระดับ

มัธยมศึกษา ในช่วงปี พ.ศ. 2525 – 2530 พบว่าวิชาคณิตศาสตร์เป็นวิชาที่มีผลสัมฤทธิ์ประเมิณได้อยู่ในระดับต่ำ วิชาวิทยาศาสตร์ วิชาภาษาไทย อยู่ในสภาพที่ควรปรับปรุง และมีอีกสิ่งหนึ่ง ที่ควรพิจารณา คือตัวนักเรียนที่เรียนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น และชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ว่ามีโอกาสศึกษาต่อเนื่อง หรือออกไปประกอบอาชีพมากน้อยเพียงใด (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2533 อ้างถึงใน ทองอินทร์ วงศ์โสธร และคณะ, 2539, หน้า 13)

การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ได้มีนักการศึกษา และนักจิตวิทยาเป็นจำนวนมากได้ทำการศึกษาดังองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เพื่อที่จะนำผลที่ได้ไปช่วยเหลือปรับปรุง และป้องกันปัญหาที่มีผลต่อการเรียนรู้ ซึ่งเพรสคอต (Prescott, 1961, pp. 17-46 อ้างถึงใน อัจฉรา สุขารมณ และอรพินท์ ชูชม, 2530, หน้า 1-2) ได้สรุปเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนมี 6 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบทางร่างกาย (physical factors) องค์ประกอบทางความรัก (love factors) องค์ประกอบทางวัฒนธรรมและสังคมประกิต (cultural and socialization factors) องค์ประกอบทางสัมพันธ์ในหมู่เพื่อนวัยเดียวกัน (peer group factors) องค์ประกอบทางการพัฒนาแห่งตน (self development factors) และองค์ประกอบทางการปรับตัว (self-adjustment factors) ซึ่งทั้ง 6 องค์ประกอบนี้ มีความสัมพันธ์กัน และมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนทั้งใน และนอกห้องเรียน บางองค์ประกอบเป็นสิ่งที่ส่งเสริม และในบางองค์ประกอบเป็นอุปสรรคต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแต่ละคน ซึ่งไม่เหมือนกัน

โดยทั่วไปผลสัมฤทธิ์ (achievement) หมายถึง ขนาดของความสำเร็จที่ได้จากการทำงานที่ต้องอาศัย ความพยายามจำนวนหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการกระทำที่อาศัยความสามารถทางร่างกายหรือสมอง ดังนั้นผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจึงเป็นขนาดของความสำเร็จที่ได้จากการเรียนที่อาศัยความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล โดยตัวที่บ่งชี้ถึงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน อาจได้มาจากกระบวนการที่ไม่ต้องอาศัยการทดสอบ (notesting procedures) เช่น จากการสังเกต หรือการตรวจการบ้าน หรืออาจอยู่ในรูปของเกรดที่ได้จากโรงเรียน (school grade) ซึ่งต้องอาศัยกรรมวิธีที่ซับซ้อน และช่วงเวลาในการประเมินอันยาวนาน หรืออีกวิธีหนึ่งวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทั่วไป (published achievement tests) จะพบว่า การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่นิยมใช้กันทั่วไป มักอยู่ในรูปของเกรดที่ได้จากโรงเรียน เนื่องจากให้ผลที่เชื่อถือได้มากกว่า เพราะอย่างน้อยก่อนการประเมินผลการเรียนของนักเรียน ครูจะต้องพิจารณาองค์ประกอบอื่น ๆ อีกหลายด้าน จึงยอมดีกว่าการแสดงขนาดของความล้มเหลวหรือความสำเร็จทางการเรียน จากการทดสอบนักเรียนด้วยแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทั่ว ๆ ไป เพียงครั้งเดียว (อัจฉรา สุขารมณ และอรพินท์ ชูชม, 2530, หน้า 10)

สำหรับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ซึ่งประเมินโดยกรมวิชาการ ในปีการศึกษา 2541 พบว่า ในกลุ่มวิชาภาษาไทย ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ทุกระดับอยู่ในระดับพอใจ และในกลุ่มวิชาการงานพื้นฐานอาชีพ สังคมศึกษา และพลานามัย อยู่ในระดับดี (สำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 11, 2542, หน้า 61) ส่วนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11 ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2541 พบว่า วิชาภาษาต่างประเทศ วิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์ อยู่ในระดับต่ำกว่าวิชาอื่น ๆ (หน่วยศึกษานิเทศก์กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11, 2542, หน้า 4)

กล่าวได้ว่า โรงเรียนมัธยมศึกษา มีบทบาทในการพัฒนาสติปัญญาของผู้เรียน โดยการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่สำคัญ และจำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพ และการศึกษาต่อของผู้เรียน สร้างเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะในการค้นคว้าหาความรู้ และมีการนำความรู้ไปใช้ ตลอดจนการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับมา ปลุกฝังให้ผู้เรียนมีนิสัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน ติดตามความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และสร้างเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน มีเหตุผลผลแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ (สัญญา รัตนวรารักษ์, ม.ป.ป., หน้า 40-41) และจากงานวิจัยของประสพ ชารีนินวัฒน์ (2539, หน้า 142) พบว่า โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 11 ได้มีการพัฒนา และส่งเสริมการเรียนการสอนแบบต่าง ๆ แบบการสอนที่ส่งเสริมมากที่สุด ได้แก่ การสอนแบบเน้นกระบวนการ ซึ่งการเรียนการสอนที่เน้นกระบวนการ โดยเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ฝึกคิด ฝึกปฏิบัติ และฝึกแก้ปัญหา ในการสอนที่ดีครูที่ปฏิบัติการสอนจะต้องรู้จักเลือกใช้วิธีสอนที่เหมาะสมกับธรรมชาติของเนื้อหาวิชา และธรรมชาติการเรียนรู้ของนักเรียน เช่นเดียวกับ งานวิจัยของเจิดเจลา แก้วประเคน (2538, หน้า 103) พบว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก ด้านความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง อยู่ในระดับมาก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดประสิทธิผลโรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านความสามารถในการผลิตนักเรียน ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงาน ด้านการบริหาร และการจัดการเรียนการสอน จนทำให้นักเรียนในโรงเรียนส่วนใหญ่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

2. ความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก โรงเรียนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีฐานะเป็นสถาบัน และเป็นองค์การทางสังคม ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเตรียมเยาวชนให้เป็นผู้ใหญ่ที่ดี สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ดังนั้น ใน

หลาย ๆ ทาง องค์การจึงต้องคอยปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมภายนอก เพื่อความอยู่รอด และการได้มีโอกาสเจริญเติบโตต่อไป ดังนั้น องค์การจึงจำเป็นต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ภายนอก และจะต้องมีแผนการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ยิ่งสิ่งแวดล้อมไม่มั่นคง และทำนายไม่ได้เท่าใด ก็ยิ่งต้องคอยปรับตัวตามให้ใกล้ชิดมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งปกติองค์การ จะพยายามควบคุมสภาพแวดล้อมภายนอกให้ได้ โดยพยายามลดความเสี่ยงต่าง ๆ ลง และพยายามสร้างเกราะกำบังเอาไว้สำหรับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งไม่อาจคาดการณ์ได้

ส่วนมอท (Mott, 1972 cited in Hoy & Miskel, 1991, p. 398 citing) อธิบายว่า ความสามารถในการปรับตัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่บ่งบอกว่าองค์การนั้นมีประสิทธิภาพ การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมก็ดี การลดความเสี่ยง และพยายามสร้างเกราะกำบังผลกระทบจากภายนอกก็ดี ผู้วิจัยเห็นว่า สิ่งเหล่านี้แสดงถึงความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมโดยการควบคุมความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานในองค์การจะถูกปกป้องจากแรงกดดันของชุมชน องค์การ ไม่มีข้อบกพร่องเป็นที่ครหาของสังคม ผู้บริหารองค์การมีประสิทธิภาพในการเผชิญปัญหาความยุ่งยากจากภายนอกได้ และสอดคล้องกับเบนนิส (Bennis, 1971, p. 131 cited in Dessler, 1986, pp. 68-69) กล่าวว่า องค์การไม่ว่าตัวบุคคลหรือองค์การทางสังคม จะต้องทำงานเพื่อรักษาตัวเองให้สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก โดยอาศัยพื้นฐานความเป็นระบบเปิดขององค์การ องค์การที่มีประสิทธิผล คือจะต้องมีโครงสร้างที่ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดประสิทธิผลโรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม หมายถึงความสามารถของผู้บริหารโรงเรียน และครูที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนร่วมกันพัฒนา ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานด้านการบริหาร ด้านการเรียนการสอน และการปรับหลักสูตร เพื่อให้โรงเรียนมีการปรับตัวก้าวทันกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

4. ความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน การทำงานในยุคปัจจุบัน นิยมหันมาเน้นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มมากกว่าการทำงานตามลำพังคนเดียว การทำงานเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม นั้น เป็นการตอบสนองธรรมชาติของมนุษย์ที่ชอบอยู่ด้วยกัน และเป็นการได้ช่วยกันคิดช่วยกันออกความเห็น และช่วยกันลงมือทำ ย้อนนำไปสู่การแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน (บุญมั่น ธนาสุภวัฒน์, 2537, หน้า 54) เมื่อเกิดปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรในการบริหาร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เป็นต้น หรือเกิดความขัดแย้งขึ้นภายในโรงเรียน ผู้บริหารและครูต้องช่วยกันหาเทคนิค แนวทางเพื่อนำมาแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ซึ่งปัญหาการบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ปัญหาในการบริหารงานทั่วไป

คืองบประมาณมีน้อย ไม่เพียงพอ และบุคลากรขาดความรู้ ขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก้ปัญหาโดยการจัดหางบประมาณเพิ่มเติม การจัดนิเทศก์ภายใน ให้ครูเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา และไปศึกษาดูงาน (โสภาส วัณวัฒน์, 2540) และจากงานวิจัยของมณฑล แส่นประเสริฐ (2539) พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน ใช้วิธีการเผชิญหน้า การทำให้ราบรื่น การประนีประนอม อยู่ในระดับมาก ส่วนการบีบบังคับ และการหลีกเลี่ยง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย กล่าวได้ว่า โรงเรียนเป็นองค์กรหนึ่งทางสังคม ที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ผู้บริหาร และครูภายในโรงเรียน ต้องมีความสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ จนประสบความสำเร็จ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของโรงเรียน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดประสิทธิผลโรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาในโรงเรียน หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารโรงเรียน และครู ที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียน ที่ช่วยกันแก้ปัญหาต่าง ๆ จนประสบความสำเร็จ หรือเป็นไปด้วยดี เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของโรงเรียน

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลโรงเรียน

การบริหารงานในโรงเรียน ซึ่งเป็นองค์การระบบเปิด มีปัจจัยนำเข้าที่ได้รับจากภายนอก ได้แก่ นักเรียน และงบประมาณ มาทำการผลิตปัจจัยนำออก ได้แก่ ความสำเร็จตามเป้าหมาย เจตคติ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ระหว่างปัจจัยนำเข้า และปัจจัยนำออกของโรงเรียน โรงเรียน บางสิ่งบางอย่างที่เกิดขึ้นสามารถอธิบายถึงเหตุจูงใจ ให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย ข้าราชการครูเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญของโรงเรียน จะต้องมีความคิดที่ถูกต้อง และมีเหตุผลเกี่ยวกับเป้าหมายของโรงเรียน และมีความพึงพอใจต่อการดำรงชีวิตอยู่ในโรงเรียนอย่างมีความสุข กล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หากบุคคลในองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงาน องค์กรนั้นย่อมมีประสิทธิภาพในการทำงาน (กิติมา ปริดีติลล, 2529, หน้า 332) บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานเพียงใดขึ้นอยู่กับภาระกระตุ้นของสิ่งจูงใจ อันมีองค์ประกอบที่เลือกอันวยสี่ประการ ประการที่หนึ่งสิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ สิ่งตอบแทนที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในรูปของวัตถุ ประการที่สองสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคล ได้แก่ ชื่อเสียง เกียรติยศ อำนาจพิเศษ ตำแหน่ง ประการที่สามสิ่งจูงใจที่เป็นสภาพทางกายที่ต้องการ ได้แก่ สภาพวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับสถานที่ทำงาน และประการที่สี่สิ่งจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ทางอุดมคติ ได้แก่ ความภาคภูมิใจของบุคคลที่ได้แสดงฝีมือ และความรู้สึกรักพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่ (Barnard, 1968, p. 339)

ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่ ก็จะพยายามเพิ่มผลผลิตให้แก่งาน (อาร์ เพชรผุด, 2530, หน้า 58) จึงมีผู้ให้ความสนใจแนวคิดการทำงานใหม่ที่คำนึงถึงการจัดรูปแบบงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน มีความรู้สึกพึงพอใจในงาน มีแนวทางการดำเนินชีวิตที่มีความสุข บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ (Guest, 1982, p. 88) สอดคล้องกับที่บุญแสง ชีระภากร (2533, หน้า 5-6) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไป ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ตามมติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐานภูมิหลัง ลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งองค์ประกอบตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน สรุปแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1974, p. 12) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมการทำงาน ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลของชีวิตโดยภาพรวม และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม องค์ประกอบดังกล่าวเป็นปัจจัยพื้นฐาน และปัจจัยจูงใจทำให้เกิดการทำงาน และความสำเร็จของหน่วยงานจะเป็นไปได้เพียงไร ย่อมขึ้นอยู่กับบุคคลที่มาร่วมทำงานในหน่วยงานนั้น พร้อมทั้งความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิธีการ หลักการในการทำงานให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และภายในองค์การ จะทำให้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้ (Miles, 1971, p. 21) เมื่อความพึงพอใจในการทำงานเป็นดัชนีหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิผลขององค์การ (Hoy & Miskel, 1991, p. 383) ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู จึงเป็นความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน มีส่วนสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลโรงเรียนได้ ซึ่งมอท (Mott, 1972 cited in Hoy & Miskel, 1991, p. 398) กล่าวว่า โรงเรียนที่มีประสิทธิผล พิจารณาได้จากตัวบ่งชี้ 4 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม และความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน

จากแนวความคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลโรงเรียน เมื่อข้าราชการครูมีความพึงพอใจต่อการดำรงชีวิตอยู่ภายในโรงเรียนอย่างมีความสุข ซึ่งความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ก็จะทำให้ข้าราชการครูสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ภายในโรงเรียนได้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ส่งผลดีต่อประสิทธิผลโรงเรียน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

มานะ สีนธวงษานนท์ (2534) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพชีวิตของการทำงาน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับตัวกำหนดคุณภาพชีวิตของการทำงาน ของหัวหน้าการประถมศึกษา ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีห้าด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านลัทธิรัฐธรรมนูญ และด้านเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ตามลำดับ มีสองด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเจริญของงาน และสวัสดิภาพ และด้านจังหวะของชีวิตโดยส่วนรวม ตามลำดับ และพบว่าที่อยู่ในระดับน้อย มีเพียงด้านเดียว ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

วิสุทธิ อุดมะมะ (2538) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ในเขตการศึกษา 6 พบว่า ระดับตัวกำหนดคุณภาพชีวิตของการทำงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 6 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาลัยทวารวดี พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาลัยอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาในแต่ละวิทยาลัยมีลักษณะเช่นเดียวกันในภาพรวม ยกเว้นวิทยาลัยครุกาญจน์บุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์อยู่ในระดับปานกลาง

บุษยาณี จันทรเจริญสุข (2538) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องการรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือ พบว่า ข้าราชการสถาบันมีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตงานและความผูกพันต่อองค์การโดยรวมสูง และการรับรู้คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ปัญจมาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในสังกัดกรมสามัญศึกษา ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกเขตที่ตั้งตามภูมิภาคทางภูมิศาสตร์ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และ

ครูที่มีประสบการณ์น้อย กับครูที่มีประสบการณ์มาก มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยครูที่มีประสบการณ์มาก มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าครูที่มีประสบการณ์น้อย

คมกฤช รัตนคร (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่ปฏิบัติงาน ในทุกเขตการศึกษา มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง และมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน โดยผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงานในเขตการศึกษา 10 มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงาน ในเขตการศึกษาอื่น และผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงานในเขตการศึกษา 1 มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่าผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงานในเขตการศึกษาอื่น ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ทั้งที่มีประสบการณ์มากและมีประสบการณ์น้อย มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์มาก มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าผู้บริหารโรงเรียน ที่มีประสบการณ์น้อย คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารโรงเรียน กับผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา มีความสัมพันธ์กันทางบวก และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ทัศนันท์ ทูมมานนท์ (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจังหวัด ในเขตสาธารณสุข 3 พบว่า พยาบาลประจำการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และ คุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพสมรส นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โดยรวม และรายด้าน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิพัฒน์ จันทรา (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู ในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระแก้ว พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูโดยรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างคุณภาพชีวิตกับการทำงานอยู่ในระดับดี มากกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมา ได้แก่ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านการปฏิบัติงานในสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม เป็นอันดับสุดท้าย

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลโรงเรียน

เปรมสุริย์ เชื้อมทอง (2536) ได้ศึกษาเรื่องจิตลักษณะของผู้บริหารและสถานการณ์กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงเรียน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจาก ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา 2 ขนาด คือ ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ 240 คน ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพของกลุ่มขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ (1) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิก (2) โครงสร้างของงาน (3) อำนาจในตำแหน่งของผู้นำ

กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร ที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน โดยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 โรงเรียน เป็นผู้บริหาร 230 คน และ ครูผู้สอน 981 คน จากการศึกษา พบว่า โรงเรียนที่มีผู้บริหารดำรงตำแหน่งทางการบริหาร แตกต่างกัน มีประสิทธิผลไม่แตกต่างกัน แต่ประสิทธิผลของโรงเรียนจะแปรปรวนไปตามวุฒิทางการศึกษาของครูใหญ่และประสิทธิผลของโรงเรียนแตกต่างกันตามขนาดประเภทและที่ตั้ง และนอกจากนี้ยังพบว่า ตัวพยากรณ์ที่จะทำให้โรงเรียนมีประสิทธิผล มี 6 ประการเรียงตามลำดับ คือ (1) พฤติกรรมผู้นำทางวิชาการ (2) ขนาดของโรงเรียน (3) ความสามัคคีของครู (4) ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (5) การได้รับการอบรมทางการบริหาร (6) อัตราส่วนระหว่างครูที่มีวุฒิปริญญา ต่อครูที่มีวุฒิต่ำกว่า พฤติกรรมการแก้ปัญหาขัดแย้ง และการได้รับการสนับสนุนของครูมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนโดยตัวแปรย่อยสามารถทำนายประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนได้ร้อยละ 70.07

เจิดเฉลิม แก้วประเคน (2538) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมของผู้บริหารโรงเรียน กับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก พบว่าโรงเรียนมัศึกษามีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก และโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีประสิทธิผลของโรงเรียนแตกต่างกัน การสนับสนุนทางสังคมแต่ละด้านของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิผลของโรงเรียน โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

วรรณรัตน์ จันทภักฐ์ (2538) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความแปลกแยกในการทำงาน กับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน ในเขตการศึกษา 12 พบว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนเอกชน เขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับมาก และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อแยกตามขนาดโรงเรียน แต่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อแยกตามวุฒิทางการศึกษาของครู และประสบการณ์ทางการสอน

ฐิติชัย จุฑาพรรณชาติ (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการติดตามงานกับประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตการศึกษา 12 พบว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนประถมศึกษาอยู่ในระดับมาก และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน แต่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งของโรงเรียน และประสิทธิภาพในการบริหารของผู้บริหาร

จงดี ขจรไชยกุล (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การกับประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยสาธารณสุขสิรินธร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 140 คน พบว่าประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิชาติ บัวทอง (2541) ได้ศึกษาการจัดสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 3 ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การรับรู้ของครูอยู่ในระดับมากเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ตามเพศของครูและสถานที่ตั้งของโรงเรียนพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีความสัมพันธ์บวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วัฒน์ พวงสวัสดิ์ (2541) ได้ศึกษาปัจจัยการสร้างทีมงานที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12 มีประสิทธิผลโดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีประสิทธิผลของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประดับ ชัยพฤกษ์ (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ กับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 พบว่าประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาอยู่ในระดับมาก และแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของครู และขนาดของโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามเพศของครู ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามเพศของครู ระดับการศึกษาของครู และขนาดของโรงเรียน

งานวิจัยต่างประเทศ

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

เวเลซ (Valez, 1973, p. 997-A) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายใน และองค์ประกอบภายนอกของงานของผู้บริหารงานในมหาวิทยาลัย โคโลัมเบีย องค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และผลประโยชน์ สภาพของงานการบริหารงาน และการควบคุมงาน นโยบายของการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงาน ได้แก่ สัมฤทธิผลของงาน การ

ยอมรับในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน ความเจริญก้าวหน้า จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจต่อองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ เงินเดือน และผลประโยชน์ นโยบายของการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน

2. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชน มีความพึงพอใจในงาน มากกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ

เฮอริเบอร์ต (Herbert, 1974, p. 572-B) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพชีวิตพบว่า "คุณภาพชีวิต" ของบุคคลจะมีความสมบูรณ์ได้นั้น จะต้องประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน คือ 1) มีการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย 2) มีการพัฒนาตนเอง และความเจริญของบุคคล 3) การมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดของสมาชิกในสังคมปฐมนุญ 4) การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลในฐานะที่ตนเป็นสมาชิกในสังคมนั้น

ชมิทธ์ (Schmidt, 1975, p. 7583-A) ได้ใช้ทฤษฎีของเฮอริเบอร์ต ทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาเมืองชิคาโก รัฐอิลลินอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ประชากรเป็นผู้บริหารโรงเรียน 132 คน สุ่มเป็นตัวอย่าง 24 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้น ส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน มีความรับผิดชอบเท่านั้น ที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูง ในองค์ประกอบความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหาร

อัลมาห์ (Almah, 1978, p. 1402-A) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องระดับความพึงพอใจของอาจารย์มหาวิทยาลัย ในประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่า อาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอก มีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าอาจารย์วุฒิอื่น ๆ และไม่พึงพอใจด้านการบริหาร น้อยกว่าอาจารย์วุฒิอื่น ๆ และกลุ่มศาสตราจารย์มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้า ค่าจ้างการบริหาร การนิเทศมากที่สุด

คอคซ์ (Koch, 1981) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่นำไปประยุกต์กับองค์การทางการศึกษา และพบว่ามีปัจจัยทางการศึกษาสำคัญ ๆ ที่ต้องพิจารณาคือ การเข้ามามีส่วนร่วมในชุมชน การจูงใจนักเรียน ความเครียดของนักเรียน การพัฒนาบุคลากร และการกระจายอำนาจหน้าที่ในโรงเรียน

วู้ด (Wood, 1981) ได้ทำการวิจัยในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานในภาคการศึกษา และพบว่ามีประเด็นสำคัญ 8 ประการที่สมควรได้รับการปรับปรุงพิจารณา ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเสมอภาคยุติธรรม ซึ่งค่าตอบแทนในรูปที่เป็นตัวเงินควรมีการจัดหาให้ เพื่อการปฏิบัติงานที่ก้าวหน้า โดยเฉพาะเรื่องของรายวิชาที่เรียน
2. สภาพในการทำงานที่ปลอดภัย มีการปฏิบัติงานหรือทางเลือกในการทำงานที่มีสภาพยืดหยุ่นได้
3. โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของตนเอง และครู เพื่อให้ครูได้รับความเป็นอิสระและมีมุมมองที่กว้างขวางขึ้น
4. โอกาสในความก้าวหน้าและมั่นคงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสายงานอาชีพและโอกาสในความก้าวหน้า
5. การบูรณาการทางสังคม
6. การมีส่วนร่วมของอาจารย์ในการตัดสินใจ
7. การสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นกับงาน กับชีวิต และความต้องการมีงานอดิเรกและการพักผ่อน
8. การทำให้เกิดความมั่นใจว่ามีความสอดคล้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน เพื่อที่ว่าความต้องการทางสังคมและงานที่ทำในโรงเรียนไม่กระจัดกระจาย โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ซึ่งในแต่ละประเด็น วู้ดได้ชี้ให้เห็นถึงวิธีการต่าง ๆ ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ และนักการศึกษาอื่น ๆ

พานากอส (Panagos, 1985, p. 3505-A) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน และสิ่งที่น่าสนใจในการดำรงชีวิตของผู้บริหารการศึกษา จำนวน 280 คน ในเขตทะเลทราย ภาคตะวันออกเฉียงใต้ ของสหรัฐอเมริกา ศึกษาทั้งกลุ่มประชากรศึกษาธิการ ผู้ช่วยศึกษาธิการ อาจารย์ใหญ่ และผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ โดยศึกษาในองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะงานทั่วไปเกี่ยวกับงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และโอกาสจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารการศึกษาใน 6 องค์ประกอบดังกล่าว ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรุนโบม (Grunnbaum, 1987, p. 1401-A) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์พยาบาล พบว่า ตำแหน่งทางวิชาการต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน

1. ระดับรองศาสตราจารย์ มีความสนใจในด้านความคิดริเริ่ม ความสัมพันธ์กับลูกน้อง และนโยบายด้านบุคลากร
2. ระดับอาจารย์ และระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์สนใจต่อรางวัลชมเชย มีส่วนรับผิดชอบในด้านนิเทศและความมั่นคงในงาน และความสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน

เมาเซอร์ และ โกลเดน (Moeser & Golen, 1987) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน: กระบวนการบริหารแบบมีส่วนร่วม พบว่า ในการศึกษาที่จะปรับปรุงคุณภาพของการศึกษา โรงเรียนรัฐบาลที่รัฐมินนิโซต้า ได้ดำเนินการใช้โปรแกรมการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยใช้กระบวนการของคุณภาพชีวิตการทำงานที่สร้าง มาจากคณะกรรมการบริหารแรงงาน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมุ่งเน้นในแง่ของทักษะ และความคิดสร้างสรรค์ของทีมงานทั้งหมด รวมทั้งแก้ไขปัญหาประจำวัน ในขณะที่เดียวกันการสร้างความทุ่มเท และความจริงจังในการปฏิบัติงานของทีมงาน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายระดับภาค

โรเซนโฮลท์ซ (Rozenholtz, 1989 cited in Sergiovanni & Starratt, 1993, p. 86) ได้ทำการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ กับงานอาชีพของครู และนำไปสู่การปรับปรุงความสามารถการบริหารโรงเรียน เช่น การเปิดโอกาส การไว้วางใจกัน การติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของครู ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน และมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น อีกทั้งได้แยกแยะความแตกต่างระหว่างโรงเรียนที่มีคุณภาพในฐานะเป็นการเพิ่ม หรือมุ่งเน้นให้มีคุณภาพมากขึ้น ให้แตกต่างจากการเรียนรู้ของโรงเรียนที่ไม่มีคุณภาพ

โรสมิลเลอร์ (Rossmiller, 1992) ได้ทำการวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงานของครู และอาจารย์ใหญ่ในโรงเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการสัมภาษณ์ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา 8 ท่าน เพื่อหาและอธิบายถึงการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ว่ามีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูได้อย่างไร และพบว่าอาจารย์ใหญ่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อครู ในแง่ของการมีส่วนร่วมของครู ในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่องานของครู รวมทั้งมีผลกระทบเชิงบวกต่อความร่วมมือ และการปฏิสัมพันธ์ การใช้ทักษะ และความรู้ และสภาพการเรียนรู้การสอน

เคลล์ (Kells, 1994) ได้ทำการศึกษา เรื่องการรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ในวิทยาลัยเทคโนโลยีและศิลปะประยุกต์ 2 แห่ง ณ เมืองออนตาริโอ ประเทศแคนาดา เนื่องจากว่ามีสัญญาณบ่งบอกให้เห็นถึง การตกต่ำของคุณภาพชีวิตการทำงานของคณาจารย์ ในวิทยาลัยดังกล่าวมาเป็นเวลานานพอสมควรแล้ว กำลังใจในการทำงานของคณาจารย์เหล่านี้ ก็อยู่ในระดับต่ำด้วย ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจดู คุณลักษณะเด่น ๆ ของผลตอบแทนที่คณาจารย์ในฝ่ายวิชาการของวิทยาลัย เห็นว่าสำคัญต่อคุณภาพชีวิต พร้อมทั้งสำรวจดูถึงการรับรู้สภาพ

ปัจจุบันที่เขาทำงานอยู่เป็นอย่างไรด้านหนึ่ง อีกด้านหนึ่งผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเช่นเดียวกันกับ บรรดาผู้บริหารวิทยาลัย และได้ผลนำมาผลมาเปรียบเทียบเพื่อดูความสัมพันธ์และผลกระทบที่มีต่อ วิทยาลัย ทั้งนี้โดยเจาะตัวแปรด้านพื้นที่ทางครอบครัว และด้านส่วนตัวซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ กำหนดทำที่ของคณาจารย์ที่มีต่องาน

ผลการวิจัยบ่งชี้ว่า คุณลักษณะเด่นของผลตอบแทน ที่บรรดาอาจารย์ประสงค์จะ ได้รับนั้นส่วนมาก เป็นผลตอบแทนด้านภายในเป็นส่วนใหญ่ มากกว่าสิ่งตอบแทนภายนอก และ ยังพบว่า คุณลักษณะเหล่านั้นสัมพันธ์กับกระบวนการ และค่านิยมทางด้านครอบครัวของ องค์การ ในขณะที่คณาจารย์เหล่านี้ รู้สึกว่าสภาพการทำงานของพวกเขาสัมพันธ์ กับระดับชั้น ทางการบริหารในองค์การ ความรู้สึกของคณาจารย์ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับ ความรู้สึกของฝ่ายบริหาร

การศึกษาครั้งนี้ ยังบ่งบอกอีกว่าผลของตัวแปรทางด้านพื้นที่ทางครอบครัว และด้าน ข้อมูลส่วนตัวนั้นมีผลน้อยมาก และไม่สัมพันธ์ด้วยต่อทำที่ของคณาจารย์ รูปแบบการจัดการ และการปฏิบัติจะเป็นตัวแปรสำคัญที่จะกำหนดทำที่ และความประพฤติกของคณาจารย์

เคนเนดี้ (Kennedy, 1996) ได้ศึกษาวิจัยการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน การปรับ โครงสร้างของงาน กับชีวิตการทำงานของพยาบาลจดทะเบียน ผลการวิจัยพบว่า การปรับ โครงสร้างโรงพยาบาล และการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพยาบาล มีผลกระทบต่อชีวิตการทำงาน ของพยาบาล การเปลี่ยนตำแหน่งงานของพยาบาลที่ทำงานในปีแรก มีผลกระทบโดยตรงต่อชีวิต : การทำงานของพยาบาลมากที่สุด ผลการวิจัยยังพบว่า พยาบาลต้องการเวลาเตรียมตัว และ ต้องการการช่วยเหลือระหว่างการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลโรงเรียน

รัสเซล, อัลเมฮอร์, และเวลเซน (Russell, Altmaier, & Velzen, 1987) ได้ศึกษากับครู ประถมและมัธยมใน รัฐ ไอโอวา จำนวน 316 คน พบว่า ฐานะการแบ่งงานระดับชั้นที่สอนเป็น ตัวทำนายความส ความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีนัยสำคัญและการสนับสนุนจาก สังคม โดยเฉพาะจากผู้บังคับบัญชาเป็นตัวทำนายตัวเดียวที่มีนัยสำคัญในการทำงานให้บรรลุผล สำเร็จและพบว่าการได้รับการยอมรับในคุณค่า การมีเพื่อนที่เชื่อถือได้เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผล ต่อความสำเร็จในการทำงาน

ฮอย, ทาร์เทอร์ และบลิสส์ (Hoy, Tarter & Bliss, 1990) ได้ร่วมกันทำงานวิจัย เรื่องการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ สุขภาพองค์การ กับ ประสิทธิภาพประสิทธิผลองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบอำนาจของการ ทำนายประสิทธิผลโรงเรียน ซึ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน เป็นเกณฑ์ในการวัด

ประสิทธิผลโรงเรียน และจัดตัวแปรตามในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรสุขภาพ 3 ตัว คือ ความมั่นคงของสถาบัน การจัดสรรทรัพยากร และการมุ่งเน้นวิชาการ มีความสัมพันธ์กับ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนตัวแปรบรรยากาศ มีเพียงตัวเดียว เท่านั้น ความคับข้องใจของครู มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และพบว่าตัวแปร สุขภาพทั้งหมด 7 มิติ และตัวแปรบรรยากาศ 4 มิติ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์การ นอกจากนั้นตัวแปรสถานภาพเศรษฐกิจ และสังคม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางการเรียน และความผูกพันต่อองค์การ

พอดเกอ์สกี (Podgurski, 1991) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของประสิทธิผลของโรงเรียน กับการรวมกลุ่มของครู และสุขภาพโรงเรียน พบว่า มิติต่าง ๆ ของสุขภาพโรงเรียนสัมพันธ์ กับ มิติประสิทธิผลขององค์การ ขวัญของครูมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิผลโรงเรียนของครู

เพอร์สัน (Person, 1993, p. 3071-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบ มีส่วนร่วม กับการรับรู้ประสิทธิผลของสถาบันของวิทยาลัยชุมชนในนอร์ทแคโรไลนา โดยศึกษา กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร คณะครู และเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัย พบว่า การบริหารแบบมี ส่วนร่วม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิผล และพบว่าระยะเวลาในการดำรง ตำแหน่งของผู้บริหาร ไม่มีผลต่อการรับรู้ในประสิทธิผลของวิทยาลัย

ฟินคลี (Finklea, 1997) ได้ทำการวิจัย เรื่องรูปแบบภาวะการเป็นผู้นำของครูใหญ่และ โรงเรียนที่มีประสิทธิผลที่แคโรไลนา โดยมุ่งเน้นไปสู่ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ กับความมีประสิทธิภาพของโรงเรียน และพบว่ามีสหสัมพันธ์ทางลบที่สูงมากใน ระหว่างสถานภาพ กับตัวแปรต่าง ๆ ของความมีประสิทธิภาพของโรงเรียน และยังได้สรุปจาก การที่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบว่า สภาพแวดล้อมทางสังคมจะต้องนำมาพิจารณาในการตีความ หรือแปลความตามผลวิจัยที่ได้ และมีผลกระทบอย่างสูงต่อประสิทธิผลของโรงเรียน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ แสดงให้เห็นถึง ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ว่ามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ การบริหารงานในองค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตาม วัตถุประสงค์ที่วางไว้ และเมื่อบุคลากรในองค์การมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะมีผลต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดียอมส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การด้วยเช่นกัน ซึ่งจากงานวิจัยบางเรื่อง สรุปได้ว่าบุคลากรในองค์การ ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน เพศต่างกัน หรือขนาดขององค์การ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน งานวิจัยบางเรื่อง ก็สรุปได้ว่าไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ในงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และงานวิจัย ประสิทธิภาพองค์การ ยังสรุปว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับน้อย ปานกลาง หรือมากบ้าง ดังนั้นผู้วิจัย

จึงเห็นว่างานวิจัย ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู กับ ประสิทธิภาพโรงเรียนมัธยมศึกษา เป็นที่น่าสนใจในการศึกษาว่า ข้าราชการครูมีคุณภาพชีวิตการทำงาน และมีการรับรู้ประสิทธิภาพโรงเรียนเป็นอย่างไร ทั้งคุณภาพชีวิตการทำงานของ ข้าราชการครูกับประสิทธิภาพโรงเรียนมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ คุณภาพชีวิตการทำงานของ ข้าราชการครูมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพโรงเรียนหรือไม่ รวมทั้งผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้ เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานภายในโรงเรียนต่อไป