

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญตามลำดับ ดังนี้

1. หลักการในการจัดการศึกษาของศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

1.1 พันธกิจและบทบาทศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

1.2 การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามพันธกิจ

2. คุณภาพการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน

3.1 ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน

3.2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล

3.3 ปัจจัยการสนับสนุนทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลักการในการจัดการศึกษาของศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

การศึกษานอกโรงเรียนเป็นการจัดการศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะการจัดการศึกษาในระดับโรงเรียนแต่เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะสนองตอบความต้องการในการเรียนรู้ของประชาชนได้อย่างทั่วถึง จำเป็นต้องมีการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนซึ่งมีลักษณะยืดหยุ่นมากกว่า สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างหลากหลายและทั่วถึง โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง รวมทั้งมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นต้องสร้างวิธีการใหม่ ๆ ในการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนโดยทำให้การเรียนรู้เป็นสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวและแสวงหาได้โดยง่ายสำหรับคนทั่วไป (สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน, 2547, หน้า 1)

การศึกษานอกโรงเรียนได้นำปรัชญา “คิดเป็น” มาใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน โดยมุ่งเน้นที่เป้าหมายสูงสุดของชีวิตคนให้มีความสุข ซึ่งบุคคลสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ หากสามารถแก้ไขปัญหาและปรับตัวให้ประสานสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ดร.โกวิท วรพิพัฒน์ นักการศึกษาไทยได้แสดงแนวคิดการศึกษานอกโรงเรียนไว้เมื่อครั้งยังดำรง

ตำแหน่งหัวหน้ากองการศึกษาผู้ใหญ่ กรมสามัญศึกษา โดยมีหลักการว่า ความต้องการขั้นพื้นฐานของการเรียนของมวลชนก็เพื่อมุ่งให้เกิดความประสมกลมกลืนเข้ากันได้ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งความสมดุลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคนสามารถเอาชนะอุปสรรคต่างๆ หรือสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ ซึ่งเรียกว่า “คิดเป็น” (สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน, 2547, หน้า 3)

พันธกิจและบทบาทศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

ภารกิจหลักของการจัดการศึกษานอกโรงเรียน สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน (สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน, 2547, หน้า 4) ได้กำหนดไว้ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1 จัดการศึกษานอกโรงเรียน โดยมุ่งจัดการศึกษาให้กับประชาชนและผู้ด้อยโอกาสที่อยู่ในนอกระบบโรงเรียนให้ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน อ่านออก เขียนได้ รวมทั้งการจัดการศึกษาสายสามัญและสายอาชีพในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อยกระดับการศึกษา และพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับกลุ่มเป้าหมาย

2 ส่งเสริมการศึกษาในระบบโรงเรียน โดยจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนในระบบโรงเรียนในรูปแบบของการใช้สื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา สื่อรายการวิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษา สื่อการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม และการจัดนิทรรศการวิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา

3 ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและทันสมัยเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ สามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต จากแหล่งต่างๆ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา และรายการวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียนได้กำหนดพันธกิจงานการศึกษานอกโรงเรียน (สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน, 2547, หน้า 19-20) เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหลักข้างต้น ครูการศึกษานอกโรงเรียนต้องดำเนินการตามพันธกิจ ดังนี้ การจัดการศึกษานอกระบบ และการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย งานตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และงานตามแผนบูรณาการของจังหวัด การดำเนินงานตามพันธกิจข้างต้นนี้ ครูการศึกษานอกโรงเรียนที่รับผิดชอบปฏิบัติงานศูนย์การเรียนรู้ชุมชน มีบทบาทเพื่อให้ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังต่อไปนี้

1. จัดกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตามพันธกิจของงานการศึกษานอกโรงเรียนและสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ

2. จัดทำข้อมูลศักยภาพของชุมชน เช่น แหล่งวิทยาการ แหล่งเรียนรู้ตามธรรมชาติ สถานประกอบการ โบราณสถาน ศาสนสถาน สถานที่ราชการ องค์กรเอกชน ผู้รู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น

และจัดเก็บอย่างเป็นระบบพร้อมที่จะให้บริการ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนได้รับทราบ

3. จัดทำแผนงาน/ โครงการเสนอเข้าแผนชุมชน แผนพัฒนาตำบล และแผนปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ/ เขต

4. จัดบริการสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลายทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่ออื่น ๆ เพื่อบริการให้นักศึกษา ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ตามความสนใจ

5. สร้างเครือข่ายส่งเสริมการเรียนรู้ โดยประสานงานกับห้องสมุดประชาชน ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนอื่น และแหล่งการเรียนรู้อื่น ๆ เพื่อเป็นเครือข่ายในการจัดกิจกรรม และหมุนเวียนสื่อการเรียนรู้

6. ประสานงานกับพันธมิตร/ เครือข่ายหน่วยงานต่าง ๆ ในชุมชนในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

7. ประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

8. ปฏิบัติงานด้านธุรการของศูนย์การเรียนรู้ชุมชนเกี่ยวกับการเรียนการสอน

9. สรุปและรายงานผลการดำเนินงานเสนอศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ/ เขต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในชุมชน

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามพันธกิจ

ครุการศึกษานอกโรงเรียนมีแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ซึ่งเป็นการกิจสำคัญที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. การศึกษานอกระบบ (Non – Formal Education) เป็นการศึกษาที่จัดขึ้น โดยมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาความรู้ ความสามารถของคนให้เป็นพลังในการพัฒนาตนเอง ครอบครัว ชุมชน และประเทศ โดยมีการออกแบบหลักสูตร วิธีการเรียนการสอน การวัดผลประเมินผลที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย วิธีการจัดการศึกษาจึงยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพผู้เรียน สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน (2547, หน้า 23-27) ได้กำหนดแนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครุศูนย์การเรียนรู้ ด้านการจัด การศึกษานอกระบบไว้ ดังต่อไปนี้

1.1 ส่งเสริมการรู้หนังสือ เป็นการจัดการศึกษาให้กับกลุ่มเป้าหมายผู้ไม่รู้หนังสือให้มีทักษะทั้งด้านการพูด ฟัง อ่านออก เขียนได้ รวมทั้งคิดเลขเป็นและมีความตระหนักถึงการแก้ปัญหาของตนเองและชุมชน โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้ จัดทำข้อมูลผู้ไม่รู้หนังสือ จัดหาสื่อในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการรู้หนังสือ จัดกิจกรรมให้ผู้ไม่รู้หนังสือ ประเมินผลการจัด

1.2 การศึกษาพื้นฐาน เป็นการจัดกิจกรรมการศึกษาที่มีรูปแบบ และหลักสูตร การศึกษาที่ออกแบบให้สามารถตอบสนองตามความต้องการและความพร้อมของกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะผู้ขาดโอกาสทางการศึกษาและผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา รวมทั้งประชาชนทั่วไปที่ ต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

1.2.1 จัดกิจกรรมตามแผนการเรียนการสอนและหลักสูตรต่าง ๆ ของสำนัก บริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน

1.2.2 จัดทำข้อมูลชุมชน เพื่อจำแนกกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนและระบุความต้องการ การเรียนรู้ของแต่ละกลุ่ม และจัดเก็บอย่างเป็นระบบพร้อมที่จะให้บริการ

1.2.3 จัดทำแผนงาน/ โครงการเพื่อเสนอเข้าแผนพัฒนาตำบล และแยกเสนอขอ งบประมาณจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในชุมชน รวมทั้งเสนอเข้าแผนปฏิบัติงานของศูนย์บริการการ ศึกษาณอกโรงเรียนอำเภอ/ เขต

1.2.4 จัดทำทะเบียนสื่อการเรียนรู้และจัดการกระจาย ทุนเงินการให้บริการสื่อ ต่าง ๆ ในศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

1.2.5 ดำเนินงานธุรการในศูนย์การเรียนรู้ชุมชน โดยเฉพาะการรับสมัครนักเรียน แนะแนว และตรวจสอบการขึ้นทะเบียนนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การจัดทำแผนการเรียน การ จบหลักสูตร ฯลฯ

1.2.6 ดำเนินงานจัดและประสานงานการสอนเสริม การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น และกิจกรรมในชุมชน

1.2.7 ให้คำปรึกษา แนะนำ และแนะแนว เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทุก ประเภทในศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ตลอดจนประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในศูนย์การเรียนรู้ ชุมชนแก่ผู้เรียนและประชาชนในชุมชน

1.2.8 ประสานกับบุคคลหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนผู้รู้ และภูมิ ปัญญาท้องถิ่นในการจัดดำเนินงานเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน

1.2.9 ให้บริการวัสดุ อุปกรณ์ และสื่อที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ในศูนย์การเรียนรู้ชุมชน แก่ผู้เรียนและชุมชน

1.2.10 สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานต่อศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอ/ เขต

1.3 การศึกษาต่อเนื่อง (Continuing Education) เป็นการ จัดหลักสูตรสายอาชีพ เพื่อสนองความต้องการ ด้านทักษะ ความสามารถทางการแข่งขัน การเพิ่มและพัฒนาวิชาชีพตาม ความต้องการของแต่ละบุคคล มุ่งให้เกิดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนที่หลากหลาย ผู้เรียน

สามารถเลือกเรียนได้ตามความต้องการ สถานศึกษามีตัวเลือกในการจัดการศึกษาที่หลากหลาย เพื่อสร้างบรรยากาศของสังคมที่มีการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1.3.1 การศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ ดำเนินงาน ดังนี้

1.3.1.1 จัดทำข้อมูลพื้นฐานอาชีพของชุมชน

1.3.1.2 วางแผนการดำเนินงานจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ โดยประสานงาน จัดหาวิทยากรทั้งที่เป็นตัวบุคคล แหล่งการเรียนรู้ หรือสถานประกอบการที่จะจัดกิจกรรมส่งเสริม การเรียนรู้ จัดหาสถานที่ฝึกงาน รวมทั้งวางแผนการเรียนรู้ของผู้เรียนและจัดการวัดผลประเมินผล เพื่อควบคุมคุณภาพการศึกษา

1.3.1.3 ส่งเสริม สนับสนุนจัดกิจกรรมด้านอาชีพตามความต้องการความ พร้อมของชุมชน

1.3.1.4 ประสานงาน/ จัดทำโครงการในการขอรับการสนับสนุนจาก หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ในชุมชน

1.3.1.5 สรุปผลการดำเนินงานเสนอต่อศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอ/ เขต

1.3.2 การศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต ดำเนินงาน ดังนี้

1.3.2.1 วางแผนการจัดกิจกรรมร่วมกับศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ/ เขต และหน่วยงานองค์กรอื่น ๆ ในชุมชน

1.3.2.2 จัดหาสื่อ อุปกรณ์ ในการจัดพัฒนาทักษะชีวิต

1.3.2.3 จัดกระบวนการเรียนรู้ทักษะชีวิตให้กับกลุ่มเป้าหมายในชุมชน

1.3.2.4 สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผล

1.3.3 การศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน ดำเนินงาน ดังนี้

1.3.3.1 จัดทำข้อมูลชุมชนโดยวิธีการเวทีชาวบ้านแผนแม่บทชุมชน

1.3.3.2 ประสานงานหน่วยงานองค์กรในชุมชน

1.3.3.3 จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชน

1.3.3.4 สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผล

2. การศึกษาตามอัธยาศัย (Informal Education) เป็นการจัดสภาพแวดล้อม

สถานการณ์ ปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ โดยมีรูปแบบและวิธีการที่หลากหลาย ทั้งจะ โดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม เป็นการเรียนรู้จากครอบครัว ชุมชน จากกระบวนการทางสังคม จากสื่อ และแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน (2547, หน้า 27) ได้กำหนด

ภารกิจในการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยไว้เพื่อเป็นแนวปฏิบัติสำหรับครูศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ดังนี้

2.1 การให้บริการความรู้และข่าวสารข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลายที่ประชาชนเรียนรู้ได้ตลอดเวลา เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อทางไกล และสื่ออื่น ๆ โดยจัดบริการในศูนย์การเรียนรู้ชุมชน และอาจจัดหน่วยเคลื่อนที่ออกไปให้บริการก็ได้

2.2 การส่งเสริมให้ประชาชนเรียนรู้อยู่ในชุมชนได้อย่างอิสระ ต่อเนื่อง และเป็นไปตามความต้องการ สามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงในชุมชน เป็นการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ชุมชนพึ่งตนเอง โดยครูการศึกษานอกโรงเรียนมีบทบาทหลักในการวางแผนการเรียนและการจัดโอกาสให้บุคคลได้เรียนอย่างมีความสุข

2.3 สรุปผลการจัดกิจกรรมของศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

3. งานตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐ และงานตามแผนบูรณาการของจังหวัด สำนักบริหารการศึกษานอกโรงเรียน (2547, หน้า 28) กำหนดให้ครูศูนย์การเรียนรู้ชุมชนปฏิบัติงานตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และงานตามแผนบูรณาการของจังหวัด โดยมีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

3.1 ส่งเสริม สนับสนุน และจัดกิจกรรมตามนโยบายของภาครัฐ และแผนบูรณาการจังหวัด

3.2 ประสานหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน องค์กรชุมชนในการจัดกิจกรรม

3.3 ประชาสัมพันธ์กิจกรรมตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐและงานตามแผนบูรณาการของจังหวัด

3.4 สรุปผลการดำเนินการและรายงานผลต่อศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ/เขต

สรุปได้ว่า การศึกษานอกโรงเรียนมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต ซึ่งมีการกิจหลัก 3 ด้าน คือ จัดการศึกษานอกโรงเรียน ส่งเสริมการศึกษาในระบบโรงเรียน และส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัยโดยกำหนดบทบาทและภารกิจของครูศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ไว้หลายด้านทั้งการจัดการศึกษานอกระบบ การจัดการศึกษาตามอัธยาศัย และงานตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลและงานตามแผนบูรณาการของจังหวัด ครูศูนย์การเรียนรู้ชุมชนจึงเป็นบุคลากรที่สำคัญในการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน

คุณภาพการปฏิบัติงาน

ความหมายของคุณภาพ คำว่า คุณภาพ (Quality) เป็นคำที่มีลักษณะเป็นนามธรรม และใช้ได้กับทั้งวัตถุ สิ่งของและบุคคล มีผู้ได้ให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2525, หน้า 248) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า หมายถึง ลักษณะความดี ลักษณะประจำบุคคลหรือสิ่งของ

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2517, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า หมายถึง ลักษณะเด่นที่แตกต่างออกไปในด้านคุณสมบัติ ไม่ใช่ทางด้านปริมาณหรือจำนวน เช่น ครูที่มีคุณภาพก็ได้แก่ครูที่มีความรู้ ประสบการณ์ดี และมีความสามารถในการสอนดี

เอกวิทย์ ณ ถลาง (จากการบรรยายพิเศษ เรื่อง คุณภาพและประสิทธิภาพของการศึกษาไทย ณ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2529) ได้กล่าวว่า คุณภาพเป็นคำนิยามที่ขึ้นอยู่กับความหวังซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตามสาเหตุ ปัจจัย คุณภาพขณะนี้กับอีก 20 ปี ข้างหน้าก็ต้องแตกต่างกัน คุณภาพวัดได้จากผลผลิตทางการศึกษา สรุปได้ว่า คุณภาพสำหรับการศึกษารั้วนี้หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติที่ดีของบุคคลที่เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจในสังคม ที่จะทำให้นักเรียนปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ ประสพผลสำเร็จตามเป้าหมาย

คุณภาพการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงความสำเร็จของงานในเวลาที่กำหนด มีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนสมบูรณ์ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของงาน สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ งานที่เกี่ยวข้องและงานที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จตามเวลาที่กำหนด ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายหรือความคาดหวัง โดยผลงานนั้นถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่มีการปรับปรุงแก้ไขและไม่เกิดปัญหาตามมาภายหลัง

ความหมายของคุณภาพครู ความหมายของคุณภาพครูนั้น มีนักการศึกษาได้ให้แนวคิดที่น่าสนใจมาพิจารณาไว้หลายท่าน คือ

ทองคูณ หงส์พันธ์ (2527, หน้า 120-121) ได้กล่าวถึงเรื่องคุณภาพของครูว่า คุณภาพที่แท้จริงของครูคือ ควรมีคุณธรรมนิยม กล่าวว่าจะต้องทำตัวให้เป็นแบบอย่าง อย่างน้อยก็เป็นผู้ที่ปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับการสอนของตนเองจะต้องอุทิศเวลา และมีความเสียสละในการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ในการสร้างสรรค์

สายหยุด จำปาทอง (2529, หน้า 9) ได้กล่าวถึงเรื่องคุณภาพครูว่า คุณภาพของครูเกิดจากเหตุปัจจัย 2 ประการ คือ คุณสมบัติและความสามารถพื้นฐานที่มีประจำตัวครูแต่ละคนที่ได้มาแต่กำเนิด การฝึกฝนภายหลังระบบการใช้ครู ที่สามารถทำให้ครูทำงานได้อย่างเต็มที่และเต็มเวลา

จิริรัตน์ สาครินทร์ (2529, หน้า 33-34) กล่าวว่า ครูที่มีคุณภาพ คือครูที่มีความรู้ สอนดี คิดเป็น ทำเป็น รวมทั้งต้องมีความสนใจต่อชุมชนด้วย ในฐานะที่เป็นผู้นำชุมชนทาง วิชาการ การกำหนดคุณภาพของครูนั้นขึ้นอยู่กับสภาพที่เป็นจริงในสังคม เพราะการศึกษาเป็น ส่วนหนึ่งของสังคม

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารงานบุคคล ซึ่งมี จุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการระดมพลังของทุกคนในองค์กร ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถเพื่องานจักได้บรรลุเป้าหมาย และสามารถใช้เป็นเครื่องประกอบการ พิจารณาปรับปรุงการบริหารงานขององค์กรหรือหน่วยงานให้ดีขึ้น ครูเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ในการให้การศึกษาแก่เยาวชนของชาติให้มีคุณภาพ เพราะฉะนั้นตัวครูเองก็ย่อมต้องมีคุณภาพด้วย เช่นกัน และจะต้องมีการประเมินคุณภาพของครูด้วย ซึ่งนักการศึกษาหลายท่านได้ให้แนวคิด เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพผลการปฏิบัติงานของครูไว้หลายท่าน ดังนี้

กัญญา สาร (2526, หน้า 284-286) ได้เสนอลักษณะที่ควรนำมาพิจารณาในการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของครู ประกอบด้วยสาระ ดังนี้

1. ความรู้ ได้แก่ ข้อมูลหรือสารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติงานของครูได้อย่างมี คุณภาพ

1.1 ครูควรมีความรู้ในเนื้อหาของวิชาที่สอนเพียงพอและกว้างขวาง

1.2 ครูควรมีความรู้เป็นอย่างดีในเรื่องวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมของชุมชน นั้น ๆ เพื่อให้ความรู้แก่นักเรียนโดยสอดคล้องกับสภาพสังคมของท้องถิ่นซึ่งโรงเรียนตั้งอยู่ และ สอดคล้องกับลักษณะส่วนตัวของนักเรียน

1.3 ครูควรมีความรู้ในด้านการพัฒนาการของเด็กและความรู้ในด้านจิตวิทยาสังคม สำหรับเด็กและครูเป็นอย่างดี เพื่อทำงานด้านการสอนและด้านมนุษยสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ครูควรมีความรู้ในเรื่องวิชาครู ซึ่งประกอบด้วยเทคนิคในการสอนและ ระเบียบวิธีที่จะช่วยให้นักเรียนเกิดความเข้าใจและมีความทรงจำได้ดี

1.5 ครูใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์หรือไม่ เพียงใด

2. ทักษะในการสอน ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติการสอนด้านต่าง ๆ อย่าง ชำนาญในทุกด้านทั้งการวางแผนการเรียนการสอน การจัดการเรียนการสอน ระบบการสอนสื่อ การสอน การประเมินผลการเรียนการสอน รวมทั้งการใช้ทฤษฎีและหลักการเรียนรู้และการสอน ต่าง ๆ

2.1 การใช้ภาษา ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนถูกต้องตามหลักภาษาและสุภาพตาม แบบวัฒนธรรมไทย

2.2 การประสานงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในหมู่นักเรียนและครู

2.3 การรู้จะใช้ผลการวิจัยทางการศึกษาประกอบการสอน การนำผลการวิจัยมาควบคุมแนวทางการสอนให้ถูกต้อง และความสามารถที่จะฝึกนักเรียนให้รู้จักแก้ปัญหาด้วยตนเอง

2.4 ความหมั่นเพียรในการทำงานของครู และการที่จะทำงานด้วยน้ำใจรักงานจริง ๆ

3. ความสนใจและทัศนคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตใจหรือประสาท ซึ่งเกิดจากการได้รับประสบการณ์ เป็นตัวกำหนดทิศทางพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน สามารถเปลี่ยนแปลงได้ถ้าบุคคลเกิดการเรียนรู้

3.1 ความสนใจนักเรียน

3.2 ความสนใจวิชาที่สอน

3.3 ความสนใจการสอนของตนเอง ตลอดจนความสนใจในการเตรียมงานสอนทุกครั้งก่อนเข้าสอน

3.4 ความสนใจในกิจการต่าง ๆ ของโรงเรียน และความสนใจรอบรู้เกี่ยวกับกิจการของชุมชนที่โรงเรียนตั้งอยู่

3.5 ความสนใจที่จะให้ความรู้แก่วงการต่าง ๆ และการมีส่วนช่วยส่งเสริมการศึกษาโดยส่วนรวมของประชาชาติ

3.6 ความสนใจที่จะชวนช่วยเพิ่มพูนความงอกงามในทางความรู้ของตนเอง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู (2535, หน้า 133-135) ได้เสนอแนวทางในการพิจารณาประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานสอนและงานอื่น ๆ ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติของครู ซึ่งสามารถสรุปได้ 4 ด้านดังนี้

1. ด้านการจัดกระบวนการเรียนการสอน โดยครูจะต้องดำเนินงานเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ในสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1.1 มีการศึกษาโครงสร้างรายวิชา รายละเอียดของเนื้อหาวิชาตามหลักสูตร ทุกรายวิชาที่ได้รับมอบหมายให้ทำการสอน

1.2 จัดทำโครงสร้างเฉพาะวิชา เพื่อแบ่งเนื้อหาวิชาตามหลักสูตรให้สอดคล้องกับระยะเวลาที่จะทำการสอนตลอดภาคเรียน

1.3 จัดทำแผนการสอนทุกรายวิชาที่จะทำการสอนให้สอดคล้องกับโครงสร้างรายวิชาที่ได้จัดทำไว้ กำหนดจุดประสงค์ และกำหนดวิธีสอนให้สอดคล้องกับเนื้อหาแต่ละเรื่อง

1.4 จัดทำบันทึกการสอนสม่ำเสมอสอดคล้องกับหลักสูตร และแผนการสอน

1.5 จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อนำเข้าสู่บทเรียน แจกจุดประสงค์การเรียนรู้ ทบทวนความรู้เดิมก่อนที่จะสอน เพื่อให้เสริมในกระบวนการเรียนการสอน รวมทั้งการทำการสอนโดยการใช้เทคนิคการสอนหลายรูปแบบ

1.6 จัดหาและจัดทำสื่อการเรียนการสอนที่ใช้วัสดุเหลือใช้ในห้องอื่น หรือวัสดุราคาถูกอื่นมาใช้ประกอบการสอนและได้ใช้สื่อการเรียนนั้นประกอบการสอนได้เหมาะสม กับกลุ่มประสบการณ์ที่สอนกับทั้งมีการเก็บรักษาเป็นอย่างดีตามสภาพของสื่อการเรียน

1.7 มีการวัดและประเมินความรู้ ความสามารถของนักเรียนครบถ้วนตามระเบียบการวัดผลของหลักสูตรที่กำหนดไว้ เช่น ตรวจสอบความรู้พื้นฐานและทักษะเบื้องต้น ทดสอบความรู้ตามจุดประสงค์ที่กำหนด มีการประเมินผลทุกปลายภาคเรียน บันทึกการวัดผลและการประเมินผลลงในแบบประเมินผลได้อย่างถูกต้องเรียบร้อยเป็นปัจจุบัน

2. ด้านบริการทางการศึกษาแก่ครู และผู้ร่วมงานอื่น หมายถึง กิจกรรมที่ครูต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมกับสถานศึกษาและกับเพื่อนร่วมงาน ดังนี้

2.1 ให้ความร่วมมือกับสถานศึกษาในการดำเนินงานธุรการ เช่น เป็นเจ้าหน้าที่รับมอบตัวนักเรียน แจกผลการเรียนระหว่างภาคและปลายภาคให้ผู้ปกครองนักเรียนทราบทุกครั้ง หลังจากมีการวัดผลและทราบผลการเรียนแล้ว เป็นเจ้าหน้าที่แผนงาน เป็นกรรมการแผนงานและโครงการของสถานศึกษา เป็นต้น

2.2 ดำเนินงานเกี่ยวกับงานสนับสนุนการเรียนการสอน เช่น งานธุรการ การเงิน งานวิชาการ งานกิจการนักเรียน งานอาคารสถานที่ งานบุคลากร และงานความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับชุมชน

2.3 ทำหน้าที่เป็นครูที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ แนะนำวินัย ศาสดาแก่ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ ๆ

2.4 เป็นที่ปรึกษาถ่ายทอดวิชาการ และหรือวิชาชีพที่รับผิดชอบ เป็นที่ปรึกษาของผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานในด้านการดำเนินการฝึกอบรมครูประจำการ ร่วมมือประสานงานกับฝ่ายวิชาการของสถานศึกษา หรือหน่วยงานอื่นในสาขาที่รับผิดชอบ หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

2.5 ร่วมประชุม ปรึกษาหารือกับครู อาจารย์ที่สอนในหมวดวิชาเดียวกัน ทำแผนการเรียนการสอน และปรับปรุงแผนการเรียนการสอนทุกปีการศึกษา

2.6 ร่วมมือกับสถานศึกษาในการรักษาความปลอดภัย การดูแลทรัพย์สิน และความสงบเรียบร้อยของสถานศึกษา รวมทั้งได้ปฏิบัติหน้าที่เวรประจำวัน ดูแล และตรวจตราความสะอาดสถานที่

3. ด้านพัฒนาในวิชาชีพ หมายถึง ภาระงานที่ครูจะต้องปฏิบัติเพื่อพัฒนาอาชีพของตนเอง โดยต้องดำเนินการในประเด็นหรือสาระดังต่อไปนี้

3.1 การศึกษาค้นคว้า วิจัย พัฒนาการเรียนการสอนให้ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

3.2 จัดทำเอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาที่จะสอน จัดทำแบบฝึกทักษะในกิจกรรมเพื่อประกอบการเรียนการสอน รวมทั้งจัดทำแบบทดสอบต่าง ๆ เช่น แบบทดสอบก่อนทำการสอนและหลังทำการสอน แบบทดสอบรายจุดประสงค์ แบบทดสอบกลางภาคเรียน แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ปลายภาค เป็นต้น

3.3 ศึกษาหาความรู้ทั้งจากการเข้ารับการอบรมและศึกษาจากตำรา วารสาร เอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จากแหล่งความรู้ต่าง

3.4 ติดตามการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง โดยเข้าร่วมประชุมสัมมนา อบรมทางวิชาการ การวัดผลประเมินผลในวิชาที่รับผิดชอบและวิชาอื่น ๆ และนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงาน

3.5 รวบรวมหรือเผยแพร่วิชาการและหรือประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อหน้าที่

3.6 ตั้งใจใฝ่ศึกษาค้นคว้าวิชาการเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง เช่น ติดตามฟังคำบรรยายทางวิชาการ อ่านหนังสือ สนทนากับผู้มีความรู้อยู่เสมอ

4. ภารกิจที่นอกเหนือจากการปฏิบัติหน้าที่การสอนตามปกติ หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นการกิจที่นอกเหนือ จากในเรื่องการเรียนการสอนตามหน้าที่แล้วยังต้องมีการปฏิบัติหน้าที่อื่น ดังนี้

4.1 เป็นวิทยากรเผยแพร่ความรู้ให้แก่เพื่อนครูในโรงเรียน ชุมชน อำเภอ จังหวัด

4.2 ให้ความรู้แก่ชุมชนในด้านต่าง ๆ เช่น เรื่องการศึกษาต่อของบุตรหลาน การช่วยเหลือชุมชนในการรักษาความสะอาด ถมกลบหลุมในสิ่งแวดล้อม รวมทั้งร่วมกระทำกิจกรรมทางศาสนาในวันสำคัญต่าง ๆ

4.3 ติดตามประสานงานกับผู้ปกครอง เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน เพื่อแก้ไขความประพฤติของนักเรียน ให้คำแนะนำหรือแนะแนวแก่ผู้ปกครองเกี่ยวกับการศึกษาอาชีพ และอื่น ๆ ของนักเรียนและหรือผู้ปกครอง

4.4 สามารถติดตามประสานงาน จูงใจให้ผู้ปกครองหรือบุคคลภายนอกให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพัฒนาสถานศึกษา

4.5 เสริมสร้างให้นักเรียนมีนิสัยรักความสะอาด มีความประพฤติดี เชื้อมั่นในตนเอง มีวินัย รับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น รวมทั้งปฏิบัติตามกฎและระเบียบของโรงเรียน

4.6 การรักษาวินัย และประพฤตินหรือจรรยาบรรณของครู โดยได้ปฏิบัติงานตามระเบียบวินัยของทางราชการอย่างเคร่งครัด อุทิศตนให้กับงานในหน้าที่ปฏิบัติการสอนอย่าง เต็มกำลังและความสามารถ ตรงต่อเวลา อบรมสั่งสอนนักเรียนให้มีความรู้ ให้มีความประพฤติดี เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ

4.6 ร่วมมือกับผู้บริหารในการปรับปรุงการเรียนการสอนพัฒนาการเรียนการสอน และจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนและพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียน

จากแนวคิดต่าง ๆ สรุปได้ว่า ครูที่มีคุณภาพ ก็คือ ครูที่มีคุณสมบัติ หรือคุณลักษณะที่ดี และสามารถปฏิบัติการกิจได้ประสบผลสำเร็จ ตามบทบาทภารกิจที่สอดคล้องและเป็นไปตามค่านิยม ความพึงพอใจ และความต้องการของสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย และจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษานอกโรงเรียน

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน

นักการศึกษาหลายท่านและหน่วยงานต่าง ๆ ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงานไว้ ดังต่อไปนี้

เมอร์ดอก และสกัทท์ (Murdock & Scutt, 1993, p. 159) จำแนกปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการปฏิบัติงาน ได้ 6 ประการ ดังนี้คือ ปัจจัยโรงเรียน ปัจจัยสังคมหรือวัฒนธรรม ปัจจัยบุคคล ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยงาน และปัจจัยครอบครัว ส่วนไอแวนเซวิช และแมตเตอร์สัน (Ivancevich & Matterson, 1987, p. 372) ได้จำแนกปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพในการทำงานได้ 2 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิฐานะ วุฒิการศึกษา และสุขภาพ
2. ปัจจัยความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหาและความเชื่ออำนาจภายนอกของตน

ซินไอสธ หัสบำเรอ (2525, หน้า 15-17) ได้กล่าวไว้ว่าในการประกอบอาชีพการงานนั้นมนุษย์ทุกคนต้องเข้าไปอยู่ในสภาพ ของการทำงานเฉพาะอย่างซึ่งแตกต่างไปจากบ้าน ที่อยู่อาศัย หรือสถานที่อื่นที่เคยชิน สภาพการณ์ต่าง ๆ ของการทำงานย่อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก และได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพในการทำงานไว้ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไป หรือมีเสียงรบกวน เป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สบายทั้งร่างกายและ จิตใจ
2. ความคุ้นเคย ได้แก่ ความคุ้นเคยต่อสถานที่และบุคคล

3. ปริมาณงานมากเกินไป หรือคุณภาพงานสูง เช่น ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ในงานที่ไม่สามารถทำได้ แต่จำเป็นต้องทำ จึงเกิดความวิตกกังวล

4. ความรับผิดชอบ ถ้ามีความรับผิดชอบต่องานสูงยิ่งมีคุณภาพต่องานมาก เช่น ผู้บริหารโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับชีวิตคนยิ่งมีคุณภาพมาก เช่น นักบินมีคุณภาพ สูงกว่าผู้ช่วย เป็นต้น

5. มนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ความไม่ชัดเจนของหน้าที่รับผิดชอบ ทำให้เกิด การทำงานซ้ำซ้อนกัน การเกี่ยงงานกัน และเกิดความขัดแย้งในการทำงาน เป็นต้น

7. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสมการที่ไม่ได้รับเลื่อน ขั้นตามวาระที่ควรจะได้

8. การถ่ายทอดสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ ได้แก่ สวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

9. การมีกฎเกณฑ์มากเกินไป ทำให้ผู้ปฏิบัติไม่สบายใจ

บราวน์ (Brown, 1980, pp. 170-172) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพในงานของ ผู้บริหาร ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน

1.1 สภาพการทำงาน (Work Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้อง ใช้ความพยายามสูง หรือลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Work Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมาก เกินไป หรืองานที่ต้องทำให้สมารถสูง ใช้เวลารวดเร็วหรือการตัดสินใจที่มีความหมาย

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทขององค์กร

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่คลุมเครือไม่ชัดเจนจะมีผลต่อสุขภาพทางกายและจิตใจ เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้าไม่พึงพอใจใน ชีวิต ไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นผลทำให้เกิดผลกระทบกับงานได้

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ ของแต่ละ บุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาท หน้าที่ขัดแย้งพบเสมอ เมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่มซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกัน หรือคาดหวังหน้าที่ต่างกันผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีคุณภาพสูง และมีความสัมพันธ์กับคุณภาพทางกายทำให้อัตราเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจ มีสูง

2.3 ความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์กร แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึงการใช้เวลามากในการพบปะสังสรรค์ และ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ

2.4 องค์ประกอบอื่น ๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้นและทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพในหน่วยงาน ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน เป็นปัจจัยของคุณภาพประการหนึ่งสัมพันธภาพไม่ดีทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำความสนใจที่จะแก้ปัญหาน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานสัมพันธภาพกับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้มีการสังการระหว่างบุคคลจนเกิดคุณภาพทางใจ และรู้สึกว่าคุณภาพเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธต่ำ คือ มีความเป็นเพื่อน ความจริงใจ ยอมรับและให้ความอบอุ่นน้อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกกดดันในงาน

3.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ยุ่งยาก เป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดคุณภาพ

4. ปัจจัยเกี่ยวกับพัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และ ไม่มีความก้าวหน้าในงาน

5. ปัจจัยเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออริสภาพของบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี การแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. ปัจจัยนอกองค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤตของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์กร และองค์กรกับความต้องการของครอบครัว และ คุณลักษณะแต่ละบุคคล

7. ปัจจัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มีการอธิบายใด ๆ ให้ทราบถึงความคาดหวังพอที่จะได้รับต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น

8. ปัจจัยเกี่ยวกับระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดคุณภาพการปฏิบัติงานขึ้นได้

เดวิดสัน และคูเปอร์ (Davidson & Cooper, 1975 อ้างอิงจาก อรัญญา จรัสสุริยงค์, 2539, หน้า 22) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านครอบครัว เช่น รายได้ของครอบครัว
 2. ปัจจัยทางด้านสังคม เช่น ที่อยู่อาศัย ความแออัด
 3. ปัจจัยทางด้านการงาน เช่น ตำแหน่งหน้าที่การงาน ระยะเวลาในการทำงาน
 4. ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนตัว เช่น เพศ อายุ ศาสนา เชื้อชาติ บุคลิกภาพ
- สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานนั้นมีทั้ง ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต และปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม

ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน

การศึกษาค้นคว้าปัจจัยด้านบุคคลพบว่า มีองค์ประกอบสำคัญที่ควรนำมาศึกษา ได้แก่ เพศ เพราะเพศมีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ทั้งที่ในปัจจุบันความสามารถในการปฏิบัติงานระหว่างเพศจะลดความแตกต่างลงก็ตาม ซึ่งกัญญา สุวรรณแสง (2532, หน้า 20) กล่าวว่า เพศมีการตอบสนองทางสังคมที่ต่างกัน เพศหญิงจะมีความสุภาพเก็บตัว มีความสามารถในการควบคุมจริตกริยาได้ดีกว่าเพศชาย นิสัยใจคอ การแสดงความคิดเห็น การควบคุมอารมณ์และการแสดงออกอื่น ๆ ก็มีความแตกต่างกัน วุฒิการศึกษา มีผลต่อประสิทธิผลขององค์การ เนื่องจากการศึกษาเป็นโอกาสให้ได้รับความรู้ ฝึกฝนทักษะในการทำงาน การปฏิบัติงานตรงตามสาขาที่ได้ศึกษามาจะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2539, หน้า 15) ได้กล่าวว่า ผู้ที่ทนทำงานอยู่ในสภาพแค้นตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จะลดความพยาม และความขยันในการทำงานลง และจะเรียนรู้ถึงความไม่เหมาะสมให้กับงานมากอีกต่อไป เพราะเป็นการสูญเสียเปล่าแก่ตนเอง อันเป็นผลกระทบถึงประสิทธิผลขององค์การโดยรวม และ จากการศึกษาของ สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (Steers & Porter 1983, pp. 441-442) พบว่า ปัจจัยลักษณะบุคคล เพศ วุฒิการศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน จากเหตุผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่า เพศ วุฒิการศึกษา และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่น่าสนใจและนำมาศึกษาในครั้งนี้

1. เพศ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาวิจัยของ วินัย สุริยปรการ (2541) พบว่า ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านสวัสดิการ เงินเดือน และค่าตอบแทนไม่เพียงพอส่งผลต่อ คุณภาพของผู้บริหารชายมากกว่าเพศหญิง ทิวา หอมสวาสดี (2543) ได้ศึกษาคุณภาพของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอกุมภวาปี พบว่า ครูเพศชายในโรงเรียนประถมศึกษา มีคุณภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกับครูเพศหญิง ประพิมพรรณ สุวรรณภู (2535, หน้า 98) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี พบว่า พยาบาลมีคุณภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อ จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา

2. วุฒิการศึกษา การศึกษาที่ช่วยให้บุคคลได้ตระหนักถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่เกิดขึ้นได้ดีกว่า เพราะจะใช้เวลาเรียนรู้ในอดีต และพฤติกรรมที่เคยใช้ประสบผลสำเร็จมาแล้ว เปรียบกับปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ดังที่ สุภาวดี นวลมณี (2537, หน้า 21) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ดำรงที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาเป็นกลุ่มที่มีคุณภาพระดับสูง ส่วน ยืนยง ไทยใจดี (2537, หน้า 40) พบว่า วุฒิการศึกษาเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับคุณภาพ ลาเวนท์ (Lavant, 1990, p. 2732) ได้ศึกษา พบว่าผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีระดับคุณภาพมากกว่าผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอกซึ่งสอดคล้องกับ ไอแวนเชวิช และแมตเตอร์สัน (Ivancevich & Matterson, 1987, p. 431) ศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีจะมีระดับคุณภาพน้อยกว่าวุฒิปริญญาตรี

3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์บ่งบอกถึงระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา บูลล์ (Bull, 1996, p. 431) พบว่า ประสบการณ์ในตำแหน่งบริหารมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพในการปฏิบัติงานอย่างน้อยมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับที่ เบิร์นส์ (Burns, 1992, p. 320) ศึกษาพบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ชุคคี้ ร้อยพิลา (2541, หน้า 54) พบว่าผู้บริหารของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนที่มีประสบการณ์ 6-10 ปีมีคุณภาพการปฏิบัติงานมากกว่าผู้มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี ส่วน พรทิพย์ เกษรานนท์ (2527, หน้า 47) พบว่า ประสบการณ์เป็นปัจจัยที่มีผลให้เกิดคุณภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โจนส์ และแพทริเซีย (Jones & Patricia, 1987, p. 393) พบว่า ประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหารเป็นปัจจัยทำให้เกิดคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา และวิลเลอร์ (Wheeler, 1995, p. 2121) พบว่า ประสบการณ์ในการสอนมีผลต่อคุณภาพของครู

สรุปได้ว่า เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล

เดวิส (Davis, 1975, p. 53) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงาน และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

บลูสโตน (Bluestone, 1977, p. 44) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสร้างบรรยากาศที่ทำให้ผู้ใช้งานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นโดยเน้นการมีส่วนร่วมใน

กระบวนการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กรซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงาน รวมถึงการปรับปรุงการบริหารงานเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร และเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับได้นำสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ และทักษะความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงาน ซึ่งจะทำให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจสูง และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น คุณภาพของผลิตภัณฑ์จะดีขึ้นและความคับข้องใจจะลดลง

เดลามอท์ และทาซาซาว่า (Delamotte & Takazawa, 1984, p. 3) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมาย ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์ การบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้มีผลต่อความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของคุณ

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน ในความหมายแคบที่สุด คือ คุณค่าของงานซึ่งจะมีผลต่อคุณ หมายถึงการปรับปรุงการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรารถนาที่จะทำงานที่มีความหมาย และเกิดความพึงพอใจ

3. คุณภาพชีวิตการทำงาน ในความหมายเทียบเท่าได้กับการทำงานอย่างมีมนุษยธรรมหรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติ หรือเทคโนโลยีสำหรับส่งเสริมสิ่งแวดล้อมในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ชาญชัย อาจิณสมาจาร (2535, หน้า 38) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติคุณ และคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะมีส่วนเอื้อต่อความเจริญเติบโตในการพัฒนาองค์กร และเป็นสิ่งที่สนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านปัจจัย 4 และด้านอื่น ๆ ซึ่งความต้องการของบุคลากรเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานของบุคลากรและสภาพแวดล้อมทั้งในโรงเรียน นอกโรงเรียน ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานย่อมมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน แต่จุดหมายใหญ่คือการทำงานด้วยความสุขความสบายใจ มีความพึงพอใจกับชีวิตประจำวันและงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งองค์ประกอบที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่สามารถวัดได้ และสามารถปรับปรุงแก้ไขได้

ฮิวส์ และคัมมิง (Huse & Cumming, 1995, pp. 237-238) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์บ่งชี้และองค์ประกอบของการมีคุณภาพชีวิตของการทำงานไว้ 8 ประการ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถได้ก็ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเกิดความพอใจกับสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงาน และสิ่งตอบแทนเบื้องต้นที่ทำให้ข้าราชการหรือบุคคลผู้ปฏิบัติงานเกิดคุณภาพในการปฏิบัติงาน ก็คือเงินเดือนหรือค่าจ้างที่เหมาะสมเพียงพอ ยุติธรรม นอกจากนี้ ยังจะต้องพิจารณาถึง ค่าตอบแทนในรูปแบบอื่นๆ ต่อไปอีกเพื่อให้เพียงพอกับค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานซึ่งจะต้องมีความ สัมพันธ์กับระดับความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้วย

วอลตัน (Walton, 1974, p. 12) ให้แนวคิดไว้ว่า ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ

พะยอม วงศ์สารศรี (2534, หน้า 152) กล่าวว่า ค่าตอบแทนเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกาย และจิตใจเป็นรางวัลทางสังคมที่ทำให้มนุษย์ภาคภูมิใจ ได้การยอมรับว่าเป็นคนที่มีคุณค่าในสังคม และเป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงานทำให้ผลงานมีคุณภาพหรือด้อยลง ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน และทำให้ผลงานมีคุณภาพ

เสนาะ ดิยาว (2539, หน้า 175) กล่าวว่า ค่าจ้างและเงินเดือนโดยทั่วไปมักจะหมายถึงเงินซึ่งค่าตอบแทนในรูปของเงินเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกคน แต่ไม่ได้หมายความว่าทุกคนจะทำงานเพื่อให้ได้เงินเพียงอย่างเดียว หลายคนทำงานเพื่อสิ่งอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เงินด้วย และได้กล่าวถึงประโยชน์และบริการว่าเป็นการจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มเติมให้นอกจากค่าจ้างและเงินเดือน ประโยชน์และบริการอาจจะจ่ายเป็นรูปตัวเงินหรือไม่ก็ได้ การจ่ายค่าตอบแทนลักษณะนี้ไม่มีข้อมูลผูกพันกับผลการปฏิบัติงาน แต่เป็นหลักประกันความมั่นคงของพนักงาน

สรุปได้ว่า ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอเป็นสิ่งที่โรงเรียนพึงให้แก่ครู โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานของครูแต่ละคนอย่างมีความยุติธรรมและมีความสมมูล คือ พิจารณาทั้งความสามารถในการทำงานของครู และพิจารณาค่าครองชีพ ค่าตอบแทนในรูปของสวัสดิการ

ให้เทียบเท่ากับองค์การอื่น ๆ เพื่อให้ครุมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตของการทำงาน และปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มศักยภาพ

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Working Condition) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมมีความสะอาดมีความปลอดภัยมีแสงสว่างเพียงพอ เป็นต้น ด้านสถานที่ทำงานที่ไม่มีผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย รวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเรื่องของเสียง กลิ่น การรบกวนทางสายตาของผู้ปฏิบัติงาน

เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1968, p. 256) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า สภาพการทำงานเป็นปัจจัยส่งเสริมปัจจัยหนึ่ง ถ้าจัดไม่เหมาะสมก็อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ทางกายภาพ รวมถึงการออกแบบและจัดสถานที่ทำงาน การติดตั้งเครื่องมือเครื่องใช้ และในขณะเดียวกันบุคคลก็มีความต้องการความปลอดภัย ดังนั้น สภาพการทำงานที่จะทำให้มีคุณภาพของชีวิตการทำงานจึงมีลักษณะที่ต้องถูกสุขลักษณะ และปลอดภัย เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกว่าจะไม่ต้องมีชีวิตอย่างหวาดระแวง หรือวิตกกังวลต่อการเสี่ยงอันตราย

วอลตัน (Walton, 1974, p. 12) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายและทางด้านจิตใจ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงจนเกินไป จะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2539, หน้า 109) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมของงานมีความสัมพันธ์กับความสนใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานนั้น ๆ รวมทั้งองค์ประกอบในด้านโอกาสของผู้ปฏิบัติงานที่จะได้ใช้ทักษะและความสามารถ โอกาสการใช้ความคิดสร้างสรรค์ การควบคุมวิธีการทำงาน ความรับผิดชอบ ความซับซ้อนของงาน ความยากของงาน ล้วนมีผลต่อความสนใจของผู้ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

โกเมศ กุลอุดมโกคากุล (2546, หน้า 26) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง สภาพการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ลักษณะของงาน ตลอดจนถึงสิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน ได้แก่ รูปแบบการบริหารงานในหน่วยงาน ความสัมพันธ์ของพนักงาน การได้ใช้เทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกให้กับงาน รวมทั้งระดับความยากง่าย ความซับซ้อนของงานที่จะเป็นแรงจูงใจในการแก้ปัญหาในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกทางด้านอารมณ์ในการปฏิบัติงานของบุคคล

บุญแสง ธีระภากร (2533, หน้า 19) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมการทำงานเป็นแหล่งที่มาของความพอใจงานอย่างหนึ่งด้วย เช่น อุณหภูมิ ความร้อน ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง เสียง เวลาการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงาน เครื่องมือที่เพียงพอจะมีผลต่อความพอใจงาน

สรุปได้ว่า สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างบรรยากาศที่จะช่วยในการทำงาน ทั้งสภาพแวดล้อมทั่วไป และสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสบายใจ เอื้ออำนวยความสะดวก ให้มีความรักต่อการทำงาน เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของสถานที่ มีการดูแลรักษาสถานที่ในการปฏิบัติงาน และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Developing of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในการพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า และมีความรู้สึกทำหายจากการทำงานของตนเอง การพัฒนาข้าราชการ จะช่วยเสริมให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความรู้ ความ สามารถ เหมาะสมและปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ ถึงแม้ว่าการดำเนินงานพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่จะไม่ได้ผลเต็มที่ก็ตาม องค์การต่าง ๆ ก็จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่เนื่องจากประเทศชาติจะเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงได้นั้น ส่วนหนึ่งอยู่ที่คุณภาพของข้าราชการนั่นเอง การพัฒนาข้าราชการที่ปฏิบัติการเป็นส่วนมากคือ จัดฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อให้ข้าราชการมีคุณภาพการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น อันเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและองค์การในด้านปริมาณ คุณภาพของงาน และสุขภาพจิต

โยเดอร์ (Yoder, 1962, p. 344) กล่าวว่า ถ้าพนักงานได้พัฒนาและใช้ทักษะต่าง ๆ อย่างสูงสุด และเต็มความสามารถจะต้องมีโอกาสที่จะพัฒนาตนเองจะต้องมีช่องทางให้ได้ทำงานที่ใช้ทักษะขั้นสูงขึ้น และมีความรับผิดชอบมากขึ้น

แคสเตเตอร์ (Castetter, 1963, p. 273) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรในด้านการศึกษาไว้ว่า หมายถึง การเตรียมการที่ระบบโรงเรียนได้จัดทำขึ้นเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรในระบบโรงเรียนตั้งแต่เริ่มต้นการจ้างบุคลากรจนกระทั่งบุคลากรปลดเกษียณ

พะยอม วงศ์สารศรี (2534, หน้า 193) อธิบายว่าการพัฒนาบุคคลหมายถึงการดำเนินการเพิ่มความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพ และประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจแก่องค์การ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2536, หน้า 171) ให้แนวคิดไว้ว่าการพัฒนาบุคลากรช่วยให้บุคลากรนั้น ๆ มีโอกาสได้รับความรู้ความคิดใหม่ ๆ ทำให้เป็นคนทันสมัยต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีโดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้ และยอมก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การ

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2537, หน้า 101) กล่าวว่าไว้ว่า เมื่อรับคนเข้าทำงานในองค์กร จำเป็นต้องพัฒนาในเบื้องต้น คือ การปฐมนิเทศเพื่อให้ได้เรียนรู้งาน ความรู้และทักษะที่มีอยู่เมื่อ

สำเร็จการศึกษารวมทั้งประสบการณ์ที่ได้รับมาไม่อาจใช้ในงานได้สมบูรณ์ทั้งหมด ยังต้องเรียนรู้และพัฒนาต่อไปไม่จบสิ้น ทั้งในรูปแบบการพัฒนาตนเอง และการพัฒนาตามแผนที่องค์กรจัดขึ้น ซึ่งรวมถึงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะสำหรับงานเฉพาะอย่าง และการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจและโลกทัศน์โดยกว้างขวาง

สรุปได้ว่า การพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นกระบวนการที่หน่วยงานหรือองค์กรควรกระทำอย่างสม่ำเสมอเพราะเทคโนโลยีในการทำงานได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว หากองค์กรใดใช้หลักการพัฒนาความสามารถให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ย่อมจะทำให้บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน และทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า ดังนั้น โรงเรียนจึงควรส่งเสริมให้ครูได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคม และสามารถปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ด้านการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการงาน ทั้งในเรื่องของรายได้และตำแหน่งงาน

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1968, p. 258) กล่าวว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลบรรลุจุดหมายในชีวิต เกิดความสุขเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และการดำเนินชีวิต

วิจิตร ศรีสะอ้าน (2531, หน้า 18) ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการของความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงานไว้ ดังนี้

1. หลักความมั่นคง โดยถือว่าการปฏิบัติงานเป็นอาชีพที่มั่นคงถาวร การจะให้ออกจากงานจะต้องมีเหตุผล เมื่อพ้นจากงานโดยไม่มีเหตุผลต้องได้รับผลตอบแทนที่สามารถดำรงชีวิตได้ตามสมควรแก่สภาพ

2. หลักการพัฒนา ได้แก่ การจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของบุคลากร โดยการให้การศึกษาอบรม จัดระบบการนิเทศและตรวจการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตลอดจนการจัดระบบการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม

3. หลักเสริมสร้าง ได้แก่ การเสริมสร้างจริยธรรมและคุณธรรม ทั้งในการป้องกันการกระทำผิด และประพฤตินิยมของบุคลากร และการกวัดขั้นการลงโทษผู้กระทำผิด

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2537, หน้า 109) ได้กล่าวถึงความรู้ในงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานไว้โดยสรุปว่า การเรียนรู้จากประสบการณ์ในงานยังเป็นวิธีการพัฒนาคนวิธีหนึ่ง

และการเสนอแนะ หรือการเรียนรู้จากประสบการณ์โดยมีผู้สอนที่ชำนาญและมีอำนาจสั่งการ ได้แก่ หัวหน้างาน นับว่าเป็นวิธีฝึกอบรมที่สัมฤทธิ์ผลที่สุด

สว่ง จันทุมมี (2544, หน้า 33) ให้แนวคิดไว้ว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคคล ผู้ปฏิบัติงานควรเพิ่มขีดความสามารถของตนเองในการพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย ควรได้เรียนรู้วิทยาการใหม่ๆ ได้พัฒนาความสามารถและพัฒนาทักษะเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคต ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองและมีโอกาสใช้ทักษะต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ

โกเมศ กุลอุดมโกคากุล (2546, หน้า 30) ให้แนวคิดไว้ว่า บุคลากรมุ่งหวังที่จะได้รับความก้าวหน้าและความมั่นคงในการดำรงตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความมั่นคงในอาชีพและรายได้ในอนาคต บุคคลมีชีวิตในการทำงานที่ดี อันมีผลในการสร้างความเจริญก้าวหน้า เอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีชีวิตในการทำงานที่ดี บุคลากรย่อมมุ่งหวังที่จะได้รับความก้าวหน้าและความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความมั่นคงในอาชีพและรายได้ในอนาคต การมีชีวิตการทำงานที่ดีย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าและเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. บูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงาน มีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จและมีคุณค่า ซึ่งความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์นั้นประการหนึ่งคือ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และการยอมรับจากคนอื่น คนที่มีความโน้มเอียงไปในทางความต้องการทางสังคมมากจะมีลักษณะเป็นคนโอนอ่อนต่อสังคม ความต้องการนี้เป็นเหตุจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและอยากจะทำงานนั้นให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

โฮแมน (Homan, 1950, p. 33) กล่าวว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นหมู่ มีพฤติกรรมกลุ่มที่เกิดจากกิจการงานการปฏิสัมพันธ์ ความรู้สึกของบุคคลที่อยู่ร่วมกัน กิจกรรมการทำงานจึงเป็นการทำงานกัน เกิดเป็นกลุ่ม เป็นหน่วยงานเป็นองค์การที่มีจุดมุ่งหมายซึ่งเป็นลักษณะการรวมเป็นสังคม ความผูกพันกันกับเพื่อนร่วมงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกที่ตนเองประสบผลสำเร็จ และเห็นว่าตนเองมีคุณค่า นั้นจะมีผลต่อบุคคลในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกที่ไม่มีการแบ่งชนชั้นในองค์การและความรู้สึกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

มาสโลว์ (Maslow, 1970, p. 46) ได้อธิบายทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์ต้องการความรักและการยอมรับในสังคม ต้องการสร้างความผูกพันกับบุคคลอื่น และต้องการการยอมรับในกลุ่ม ในครอบครัว ในหมู่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ของคนในสังคมที่พึงมีต่อกันโดยให้ความเคารพนับถือ ยกย่องชมเชยกันและเชื่อถือไว้วางใจกันไม่ว่าจะเป็นบุคลากรในองค์กรใดก็ตามก็ต้องการความเป็นสมาชิกในสังคม ทั้งในที่ทำงาน ในครอบครัว และในชุมชน

บุญแสง ธีระภากร (2533, หน้า 10) กล่าวว่า บุรณาการทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ สำหรับความสัมพันธ์ในรูปแบบที่เป็นทางการมักจะไม่ใช่ปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้าง กฎ และข้อบังคับเป็นตัวกำหนด รูปแบบความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะบ่งชี้ว่าองค์กรมีบุรณาการทางสังคมหรือไม่

เสนาะ ดิยาว (2539, หน้า 296) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าได้ตนประสบความสำเร็จและเห็นว่าตนเองมีคุณค่าที่จะทำให้อุบัติการณ์ที่ดีกว่าสังคมมีความสำคัญ ถ้าเปิดเผยตนเองกับผู้อื่น มีความรู้สึกว่ามีภาระแบ่งปันและความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานของคนไม่ได้ขึ้นอยู่กับการศึกษาอบรมเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีปัจจัยอื่นอีกซึ่งเป็นปัจจัยที่มองไม่เห็น เช่น การให้ความสำคัญ การมีความเข้าใจอันดีต่อกัน ความเป็นมิตรและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร หากฝ่ายบริหารต้องการความร่วมมือจากฝ่ายปฏิบัติหรือต้องการประสิทธิภาพในการทำงาน ก็ต้องส่งเสริมความเข้าใจและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานให้ความมั่นใจในความเป็นอยู่และสร้างความเข้าใจอันดีเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ชูชาติ ขอบชื่นชม (2546, หน้า 24) ให้แนวคิดไว้ว่า บุรณาการทางสังคม คือ โอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น หรือหน่วยงานอื่น และในขณะเดียวกันก็เป็นการสร้างให้ข้าราชการครูได้มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของผู้ร่วมงาน มีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน และได้รับความเสมอภาคในความก้าวหน้าด้วยความยุติธรรม

สรุปได้ว่า บุรณาการทางสังคมเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนที่ต้องการความรักและความยอมรับในสังคม ต้องการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และต้องการได้รับการยอมรับ ให้ความเคารพนับถือยกย่องกัน ซึ่งเป็นส่วนที่จะทำให้อุบัติการณ์ที่ดีกว่าสังคมได้อย่างมีความสุข รวมทั้งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพ

6. ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น บรรยายภาพขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ดังนั้น ในองค์กรซึ่งประกอบด้วยสมาชิก

จำนวนมากจำเป็นต้องมีการจัดระเบียบและถือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อยและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระเบียบและคำสั่งขององค์การใดถือเป็นกติกาให้คนในองค์การร่วมกันยึดถือและปฏิบัติตาม หากองค์การใดไม่มีการจัดระเบียบไม่มีการปฏิบัติตามคำสั่ง การดำเนินการต่าง ๆ ก็เป็นไปได้ไม่ได้ หรือเป็นไปได้โดยไม่มีประสิทธิภาพ และจะต้องเกิดความสูญเสียทรัพยากรที่มีอยู่ไปอย่างเปล่าประโยชน์

วอลตัน (Walton, 1974, p. 13) ให้แนวคิดเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้

1. ความเป็นส่วนตัว ชีวิตนอกเวลาการทำงานหรือชีวิตส่วนตัวในครอบครัวของพนักงานจะไม่ถูกก้าวล่วงเป็นอันขาด
2. ความมีอิสระในการพูด พนักงานมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารโดยปราศจากการโต้ตอบหรือแก้แค้น
3. การมีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความถูกต้องในการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎ ระเบียบ ผลที่พึงได้ และความมั่นคงในงาน
4. กระบวนการที่ถูกต้อง ต้องปกครองกันด้วยระเบียบ ข้อบังคับ มิใช่ปกครองด้วยบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดโอกาสเท่าเทียมกันในเรื่องงาน ความเป็นส่วนตัว ความขัดแย้งกันทางความคิด

วีรัช สงวนวงษ์ (2533, หน้า 100) ได้อธิบายว่า ในองค์การประกอบด้วยสมาชิกจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการจัดระเบียบ และถือปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ระเบียบคำสั่งขององค์การถือว่าเป็นกติกาให้คนในองค์การร่วมมือกันและยึดถือปฏิบัติ หากองค์การใดไม่มีการจัดระเบียบ ไม่มีการปฏิบัติตามคำสั่ง การดำเนินงานต่างๆ ก็เป็นไปได้ไม่ได้ หรือเป็นไปได้โดยไม่มีประสิทธิภาพ

กริช สืบสนธิ์ (2527, หน้า 10) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การคือวิถีชีวิตขององค์การ ทุกองค์การมีวิถีชีวิตของตนเอง โรงเรียนเป็นองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาของสังคม และเพื่อให้สังคมสามารถใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน ปฏิบัติงานด้วยกันและส่งผลสำเร็จตามนโยบายการจัดการศึกษา จำเป็นที่ครูต้องมีระเบียบปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานและการใช้ชีวิตด้วยกัน ผลสำเร็จจากการปฏิบัติตามระบียบนั้นจะต้องทำให้ครูรู้สึกเต็มใจที่จะเคารพระเบียบของโรงเรียน และเคารพต่อเพื่อนครู โรงเรียนเป็นเสมือนศูนย์รวมของการร่วมแรงร่วมใจของครู จึงควรให้ครูมีความรู้สึกเป็นสมาชิกคนหนึ่งซึ่งมีส่วนในความเจริญเติบโตของโรงเรียน

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 322) ได้กล่าวว่า โรงเรียนควรให้ครูมีส่วนร่วมในการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นไปในลักษณะของการมีส่วนร่วมตัดสินใจ หรือร่วมให้ข้อเสนอแนะ เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึภาคภูมิใจ

บุญแสง วีระภากร (2533, หน้า 11) ได้อธิบายไว้ว่า ข้อบังคับในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับแนวทางขององค์การและผู้ปฏิบัติ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะทางวัฒนธรรม ความเคารพต่อปัจเจกบุคคลสำคัญกับทุกคนที่เป็นสมาชิกขององค์การ การทำงานร่วมกันจะต้องให้ความสำคัญกับบุคคลทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

เสนาะ ดิยาวี (2539, หน้า 304) ได้กล่าวว่า การสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ร่วมงาน โดยการให้มีส่วนร่วมในงานเป็นการส่งเสริมให้มีการร่วมมือจากกลุ่ม สามารถเรียนรู้พฤติกรรมและความรู้เกี่ยวกับด้านจิตวิทยาของผู้ร่วมงานได้มาก

สรุปได้ว่า ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ช่วยให้การมีชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมมีความสุขสงบ สมาชิกในสังคมจะต้องรู้บทบาทหน้าที่ของตน และปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพซึ่งเรียกได้ว่าเป็นวิถีชีวิตของคนในสังคมหรือวัฒนธรรมขององค์การ ความมีระเบียบ และกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานมีพื้นฐานมาจากปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งวัฒนธรรมดังกล่าวหากได้นำมาใช้กับบุคคลโดยปรับให้เข้ากับสภาพสังคม สภาพแวดล้อม และเทคโนโลยีในสังคมปัจจุบัน ย่อมจะส่งผลให้องค์การมีระเบียบปฏิบัติเป็นที่ยอมรับในการปฏิบัติงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (The Total Life Space) หมายถึง การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาที่ให้กับสังคม จะเห็นได้ว่าการทำงานเป็นรากฐานของชีวิตสังคม เป็นเหตุและปัจจัยให้มนุษย์มีความสัมพันธ์ต่อกัน จากการศึกษาพบว่า การทำงานช่วยสร้างกฎเกณฑ์ให้แก่ชีวิต การทำงานเป็นการแสดงออกถึงอำนาจของมนุษย์ที่จะสามารถบรรลุถึงความใฝ่ฝันและความปรารถนาของมนุษย์ได้ การปฏิบัติงานสามารถจะเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับตนเองได้อย่างลึกซึ้ง

มิลตัน (Milton, 1981, p. 171) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การปฏิบัติงานของบุคคลควรจะได้มีความสมดุลกับบทบาทของชีวิต บทบาทนี้เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลา ความต้องการทางด้านอาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคล ความก้าวหน้า และการได้รับความดีความชอบ การวางแผนชีวิตในการดำเนินงาน และการจัดแบ่งเวลาที่เหมาะสม

บุญแสง วีระภากร (2533, หน้า 12) ให้แนวคิดไว้ว่า การทำงานในองค์การเป็นปัจจัยในการดำเนินชีวิตเพียงส่วนหนึ่งของมนุษย์ แท้จริงมนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาเป็นส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้วทุกคนย่อมต้องการเวลาเพื่อการพักผ่อน

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2533, หน้า 37) ได้กล่าวว่า การวางแผนการใช้เวลาเป็นเรื่องของการกำหนดกิจกรรมที่ต้องทำไว้ล่วงหน้า การกำหนดเป้าหมายการบริหารเวลาให้ได้ประโยชน์อย่างจริงจังจะต้องทำอย่างต่อเนื่องและต้องมีการกำหนดอย่างชัดเจน การจัดกิจกรรมเพื่อให้บรรลุ

เป้าหมายที่กำหนดขึ้นจะต้องทำไปในแนวทางเดียวกัน หรือสอดคล้องกับเป้าหมายตามลำดับความสำคัญ และสิ่งสำคัญคือต้องจัดทำตารางเวลาเพื่อควบคุมการทำงาน

โกเมศ กุลอุดมโกศกุล (2546, หน้า 33) ให้แนวคิดไว้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานในองค์การเป็นเพียงปัจจัยในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้ใครมารบกวน ทุกคนย่อมต้องการเวลาสำหรับครอบครัว เวลาสำหรับสังคม และต้องการเวลาพักผ่อนการใช้เวลาให้คุ้มค่าอย่างมีทักษะและหลักในการบริหารเวลาที่ดี ย่อมเกิดประโยชน์ทั้งส่วนรวมและส่วนตัว ทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

สรุปได้ว่า การจัดแบ่งเวลาให้เหมาะสมทำให้ชีวิตการทำงานมีความสมดุล การบริหารเวลา และใช้เวลาอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงานช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้งนี้ นอกเหนือจากการวางแผนชีวิตการทำงานแล้ว ควรได้พิจารณาให้มีเวลาเป็นส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เพื่อการเข้าสังคม และมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ เพื่อความสมดุลของชีวิตซึ่งจะทำให้งานที่ปฏิบัติมีคุณภาพ

8. การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสังคม (Social Relevance) หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกรักภูมิใจในองค์การของตนเอง และ สถานศึกษาเป็นหน่วยหนึ่งในสังคม มีหน้าที่โดยตรงในการให้การศึกษาการชุมชน วิทยาการศึกษา ที่สำคัญประการหนึ่งคือ การดึงเอาสถานศึกษาไปให้สัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับกลุ่มทางสังคมอื่น ๆ ในชุมชนโดยพยายามให้กิจกรรมในสถานศึกษาได้มีส่วนร่วมกับการกิจกรรมของชุมชน และในขณะเดียวกันก็ดึงเอาชุมชนให้มีกิจกรรมร่วมกับโรงเรียนด้วย งานสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับชุมชนนับเป็นงานที่สำคัญ เนื่องจากการจัดการศึกษาในปัจจุบันประชาชนควรมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาด้วยเพื่อ จะให้เป็นไปตามความต้องการของชุมชนมากที่สุด

เมธี ปิณฑนานนท์ (2525, หน้า 257) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การปฏิบัติงานจะต้องมีความสัมพันธ์ สอดคล้องกันระหว่างความสำเร็จของหน่วยงาน และบุคคลเจริญก้าวหน้าบรรลุผลสำเร็จที่ดี ภายในองค์การบุคคลจะทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม แต่ละคนปฏิบัติหน้าที่ของตน และสัมพันธ์ติดต่อกันในหน้าที่ตามความจำเป็น โรงเรียนจึงเป็นศูนย์กลางในการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและบ้าน เป็นแหล่งที่ช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2523, หน้า 83) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมทำให้บุคคลจะต้องคำนึงถึงการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในสังคม การคำนึงถึงความต้องการของสังคมเป็นกิจกรรมขององค์การที่ดำเนินไปในลักษณะที่รับผิดชอบต่อสังคม ก่อให้เกิด

คุณค่า และความสำคัญในวิชาชีพที่ปฏิบัติ เมื่อบุคคลรู้สึกว่าการที่ตนปฏิบัติมีคุณค่าก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้

พะยอม วงศ์สารศรี (2534, หน้า 140) กล่าวว่า เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างโรงเรียนชุมชน จึงจำเป็นต้องมีแนวปฏิบัติหรือบรรทัดฐานเดียวกัน เป็นความคิดส่วนรวมของบุคคลที่เห็นพ้องต้องกันว่า ควรจะมีท่าที ความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะ และ การกระทำอย่างไรจึงจะเหมาะสม ทำให้ได้รับผลประโยชน์ทั้งส่วนรวมและส่วนตัว

โกเกศ กุศลอุดมโกศากุล (2546, หน้า 34) ให้แนวคิดไว้ว่า โรงเรียนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมประชาชนจึงให้ความเชื่อถือและให้ความร่วมมือ ในฐานะที่โรงเรียนเป็นสถาบันที่ให้ความรู้และอบรมให้นักเรียนเป็นพลเมืองดี โรงเรียนจึงเป็นศูนย์กลางในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนและช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักเรียนให้ดีขึ้น

ชูชาติ ขอบชื่นชม (2546, หน้า 26) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า โรงเรียนเป็นหน่วยงานที่สร้างประโยชน์หรือมีส่วนร่วมต่อชุมชน เมื่อสังคมเห็นคุณค่าของโรงเรียนมีความศรัทธาต่อครู และโรงเรียน ก็ยอมทำให้ได้ ผลประโยชน์ร่วมกัน และทำให้ครูมีความรู้สึกภาคภูมิใจในโรงเรียน

สรุปได้ว่า การร่วมปฏิบัติงานในสังคมหรือชุมชนเป็นกิจกรรมสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน โรงเรียนจำเป็นต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนเพื่อเป็นการประสานแนวคิดระหว่างโรงเรียนกับชุมชนอันจะทำให้เกิดการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดดังกล่าว ข้างต้นสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การ หากผู้ปฏิบัติงานเห็นคุณค่าและความสำคัญขององค์การก็จะทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โรงเรียนจึง ควรพยายามตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับครูด้วยการให้ได้ดำรงชีวิตอยู่อย่างปลอดภัย ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ลดความยุ่งยากซับซ้อนในการทำงาน อำนวยความสะดวกในด้านวัสดุครุภัณฑ์ให้ขวัญและกำลังใจให้ครูจ้างสอนมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมการสอน ประสิทธิภาพของโรงเรียน และช่วยลดปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นภายในโรงเรียนได้

ปัจจัยการสนับสนุนทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน

เฮาส์ (House, 1981, p. 15) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดได้รับการสนับสนุนโดยผ่านทางความสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลอื่น ซึ่งการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทำให้เกิดการยอมรับ การช่วยเหลือและความพึงพอใจ สอดคล้องกับที่ ทอยส์ (Thoits, 1986, p. 145) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมคือการที่บุคคลในเครือข่ายสังคมได้รับการช่วยเหลือ ทั้งในด้านอารมณ์ สังคม สิ่งของ หรือข้อมูลซึ่งการสนับสนุนนี้จะช่วยให้

บุคคลสามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเจ็บป่วยหรือคุณภาพได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น คอบบ์ (Cobb, 1976, p. 300) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม คือการที่บุคคลได้รับข้อมูลที่ทำให้เชื่อว่า มีบุคคลอื่นให้ความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่า และยกย่องเขาในทำนองเดียวกัน ซารสัน (Sarason, 1983, p. 127) มองว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นการมีอยู่หรือความสามารถหาคนที่เราอาศัยเป็นที่พึ่งได้ หรือแสดงว่าเอื้ออาทร เห็นคุณค่า และให้ความรักแก่เรา ส่วนโคเฮน และวิลส์ (Cohen & Wills, 1985, p. 310) ได้กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งที่บุคคลในเครือข่ายทางสังคมได้รับการช่วยเหลือด้านอารมณ์ สังคม สิ่งของ และข้อมูล ชารกมล อนุสิทธิ์สุภการ (2540, หน้า 42) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งที่บุคคลในกลุ่มสังคมได้รับความรัก ความเอาใจใส่ การยกย่องเห็นในคุณค่า และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีการให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่น ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูลข่าวสาร วัตถุสิ่งของและแรงงาน นอกจากนั้น กาเนลเลน และบลานีย์ (Ganellen & Blaney, 1984, p. 56) ให้แนวคิดไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ครอบครัวและชุมชน สอดคล้องกับ ไซเมท (Zimet, 1988, p. 30) และกมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536, หน้า 80) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล ให้การสนับสนุนทั้งด้านอารมณ์ สังคม วัตถุ สิ่งของและข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจาก เพื่อน ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ชุมชนและครอบครัว

สรุปได้ว่าการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การสนับสนุน แนะนำช่วยเหลือ ทางด้านอารมณ์ สังคม วัตถุ สิ่งของ ข้อมูลรวมทั้งข้อมูลข่าวสาร จากบุคคลทางที่อยู่ในสังคม และสถานที่ปฏิบัติงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา และบุคคลในครอบครัว ซึ่งเป็นการให้ความรัก เอื้ออาทร ห่วงใย ความมีคุณค่า และให้การยกย่อง ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมดังกล่าวช่วยให้บุคลากรมีกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

โกบาสา และพูคเซตตี (Kobasa & Puccetti, 1983, p. 839) ได้กล่าวถึงผลของการสนับสนุนทางสังคมกับคุณภาพการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. ทำให้มีคนช่วยเหลือเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานและช่วยในการควบคุมปัญหาต่างๆ ได้ดี
2. ทำให้มีคนช่วยแนะนำยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงาน
3. ช่วยลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสภาพการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ เกิดผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานได้โดยตรง

โคเฮน และวิลส์ (Cohen & Wills, 1985, p. 310) ได้ศึกษากลไกการสนับสนุนทางสังคมและภาวะสุขภาพของมนุษย์ ทางด้านร่างกายและจิตใจโดยสรุปผลการศึกษาไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. การสนับสนุนทางสังคม ทำให้บุคคลมีประสบการณ์ที่ดี มีอารมณ์มั่นคง ซึ่งจะส่งผลให้ระบบต่อมไร้ท่อ ระบบประสาท และระบบภูมิคุ้มกันโรคทำงานดีขึ้น หรืออาจมีผลให้คนมีพฤติกรรมทางสุขภาพดี ซึ่งเป็นการมีผลโดยตรง นอกจากนี้ การสนับสนุนทางสังคมยังช่วยเสริมหน้าที่ในการต่อสู้ปัญหาของแต่ละคนให้ดีขึ้น ทำให้ปัญหาลดความรุนแรงลง

2. การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยลดภาวะวิกฤตของชีวิต โดยการสนับสนุนที่เพียงพอจะเป็นส่วนช่วยลดภาวะวิกฤตได้ กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการช่วยเหลือยกย่องจะทำให้เขามีกำลังใจที่จะเผชิญปัญหาให้ดีขึ้น

ลิน (Lin, 1979, pp. 108-119) ได้กล่าวถึงผลดีของการสนับสนุนทางสังคมไว้ ดังนี้

1. ลดผลเสียจากความเครียด กล่าวคือ การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวกันชน ที่ช่วยลดภาวะความกดดัน ทำให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงาน
2. การสนับสนุนทางสังคมช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทิลเดล (Tilden, 1985, p. 99) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นการให้การยอมรับนับถือ ให้ความรัก ให้ความเชื่อถือไว้วางใจ ให้ความห่วงใย และรับฟัง
2. การสนับสนุนด้านการชี้แนะในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Appraisal Support) เป็นการให้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการประเมินตนเองหรือเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้แก่ การเห็นพ้องรับรองการให้ข้อมูลป้อนกลับ
3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) เป็นการให้คำปรึกษา แนะนำให้แนวทางปฏิบัติ ให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เผชิญอยู่
4. การสนับสนุนด้านเครื่องมือ (Instrumental Support) เป็นการให้ความช่วยเหลือโดยตรง เช่น ให้เงิน แรงงาน เวลา

บราวน์ (Brown, 1986, p. 4) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ เป็นความรู้สึกผูกพัน อบอุ่นใจ และเชื่อมั่น ไว้วางใจ
2. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา และการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือการกระทำของบุคคล
3. การสนับสนุนด้านสิ่งของ เป็นการให้ความช่วยเหลือด้านวัตถุ สิ่งของ เงินทองหรือบริการ

บุญเยี่ยม ตระกูลวงษ์ (2528, หน้า 94) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมไว้ ดังนี้

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ คือ การให้ความรัก เอาใจใส่ ยกย่อง ให้ความไว้วางใจ ห่วงใย รับฟังความคิดเห็น การยอมรับ เห็นคุณค่า เป็นส่วนหนึ่งของสังคม

2. การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร คือ การได้รับข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ ตักเตือน ปรึกษา

3. การสนับสนุนทางสังคมด้านเครื่องมือหรือสิ่งของ คือ การช่วยเหลือด้านวัสดุ อุปกรณ์ แรงงาน เงิน เวลา

4. การสนับสนุนโดยการให้การประเมิน คือ การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเห็นพ้อง การยอมรับในสิ่งที่คนอื่นแสดงออก

ทอยส์ (Thoits, 1986, p. 405) กล่าวถึง การสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงาน โดยแบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์ทางสังคม หมายถึง การได้รับความรัก การดูแล เอาใจใส่ การได้รับการต้อนรับ เห็นคุณค่า และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

2. การได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Aid) หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการได้รับคำแนะนำ และข้อมูลป้อนกลับ

3. การสนับสนุนด้านทรัพยากร หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือด้านแรงงาน วัสดุ อุปกรณ์ สิ่งของ เงินทอง ที่จะทำให้อุบัติการณ์ที่ได้รับนั้นสามารถดำรงบทบาทหรือหน้าที่รับผิดชอบได้ตามปกติ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้การสนับสนุนทางสังคมของนักวิชาการดังกล่าว สรุปได้ว่า ลักษณะการสนับสนุนทางสังคมกระทำได้โดยการให้กำลังใจ การให้ข้อมูลข่าวสาร ให้การยอมรับ การให้ความช่วยเหลือด้านวัตถุ สิ่งของ และด้านการเงิน โดยเฉพาะจาก ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และชุมชน ซึ่ง มิลเลอร์ (Miller, 1999, pp. 247-248) ได้ให้แนวคิดไว้ ดังนี้

1. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เป็นการสนับสนุนทั้งเครื่องมือ ผู้ช่วยและข้อมูล เพราะผู้บังคับบัญชาจะมีความรู้ในงานเพื่อช่วยผู้ปฏิบัติ รวมทั้งมีอำนาจที่จะจัดหาผู้ช่วยและเครื่องมือที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ เช่น ผู้บังคับบัญชาอาจลดความคลุมเครือของงานโดยหนึ่งให้คำปรึกษากับผู้ปฏิบัติว่ามีความคาดหวังหรือต้องการให้ทำอะไร ให้งานออกมาอย่างไร ผู้บังคับบัญชาช่วยลดภาระงานโดยจ้างผู้ช่วย ให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน

2. การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานสามารถจะช่วยในเรื่องการให้ข้อมูล ช่วยให้กำลังใจ ให้ข้อมูลว่าควรจะจัดการกับความกดดันในการปฏิบัติงานอย่างไร โดยเฉพาะถ้าเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานในองค์กรมานานแล้ว จะเป็นผู้ที่ให้กำลังใจได้ดีที่สุด เพราะเขาจะเข้าใจทุกอย่างทันทีที่เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน และเขาเป็นเพื่อนร่วมองค์กรของท่าน

3. การสนับสนุนจากครอบครัว ครอบครัวจะให้ความช่วยเหลือทุกอย่างรวมทั้งกำลังใจกับผู้ปฏิบัติงาน และจะช่วยด้วยความเต็มใจ ถึงแม้ว่าจะไม่รู้สภาพการทำงานดีเท่าเพื่อนร่วมงาน แต่ครอบครัวจะพยายามช่วยในเรื่องส่วนตัวให้รับภาระน้อยที่สุด เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เวลาการปฏิบัติงานให้มากที่สุด เช่น ภาระจะดูแลลูกตอนเย็นเพื่อให้สามีทำงาน ให้กำลังใจ

4. การสนับสนุนจากชุมชน เป็นการได้รับความช่วยเหลือด้านข้อมูล ข่าวสาร วัสดุสิ่งของ หรือการสนับสนุนด้านจิตใจ จากชุมชน ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อันมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีกำลังใจ สร้างความเชื่อมั่นให้ตนเอง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ

จากงานวิจัยและนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงแหล่งการสนับสนุนทางสังคมที่บุคคลได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือ ทั้งด้านอารมณ์ วัตถุ และข้อมูลข่าวสาร จากบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แนวคิด ไชเมท (Zimet, 1988, p. 30) และกมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536, หน้า 80) กล่าวว่า บุคคลจะได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน เพื่อนฝูง ผู้บังคับบัญชา และญาติ เช่นเดียวกับ แฮมมอนด์ (Hammond, 1988, p. 765) ซึ่งศึกษาคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว จากเพื่อนร่วมงาน และจากผู้ได้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพ นอกจากนั้น ทอมสัน (Thomson, 1989, p. 3232) ได้ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมกับคุณภาพในการบริหารงานโดยศึกษาจากแหล่งสนับสนุนทางสังคม คือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชา คู่สมรส และชุมชนพบว่า สอดคล้องกับกานเกลินและบลานี (Ganellen & Blaney, 1984, p. 56) ที่กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ครอบครัวและ ชุมชน

การสนับสนุนทางสังคมในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนฝูง ผู้ได้บังคับบัญชาครอบครัวหรือชุมชน เป็นสิ่งที่ทำให้ครูรู้สึกว่าคุณเองมีที่พึ่ง มีที่ปรึกษาหรือมีผู้เห็นความสำคัญของตนเอง ทำให้เกิดกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป แต่ถ้าหากขาดสิ่งเหล่านี้แล้วจะเกิดผลต่อการปฏิบัติงาน (Sarason, 1983, pp. 127-139) การสนับสนุนทางสังคมเป็นกระบวนการหนึ่งที่ทำให้เกิดคุณภาพการปฏิบัติงานได้โดยตรง หรือช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดคุณภาพในการทำงาน การศึกษาของนักวิชาการดังกล่าว จะพบว่าถ้าหากครูขาดการสนับสนุนช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ชุมชน และการให้กำลังใจจากครอบครัว จะทำให้ครูเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้เพราะครูเป็นอาชีพที่มีภาวะกดดันต่างๆ มากมาย หากครูได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือ เมื่อพบปัญหาจะทำให้ความกดดันลดลง ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากงานวิจัยและแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าว การสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลที่

เกี่ยวข้องกับครูผู้วิจัยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และชุมชน ซึ่งมีผลต่อระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และมีส่วนช่วยให้ครูเพิ่มคุณภาพในการปฏิบัติงานได้ด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมากำหนดเป็นแนวกรอบความคิดในการศึกษาค้นคว้า ซึ่งมีสาระสรุปได้ ดังนี้

1. การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บัญชา หมายถึง การที่บุคคลได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านต่างๆ ทั้งทางอารมณ์ วัสดุ สิ่งของ ข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ จากผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่เหนือขึ้นไป

2. การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่ครูได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านต่างๆ ทั้งอารมณ์ วัสดุ สิ่งของ ข้อมูลข่าวสาร จากเพื่อนร่วมงาน

3. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว หมายถึง การที่ผู้บริหารโรงเรียนได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านต่างๆ ทั้งอารมณ์ วัสดุ สิ่งของ ข้อมูลข่าวสาร จากครอบครัว ได้แก่ บิดา มารดา หรือ สามี ภรรยา และบุตร

4. การสนับสนุนทางสังคมจากชุมชน หมายถึง การที่ครูได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านต่างๆ ทั้งอารมณ์ วัสดุ สิ่งของ ข้อมูล ข่าวสาร จากบุคคลหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชน เช่น ผู้ปกครองนักเรียน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เจ้าอาวาส กลุ่มเยาวชน เป็นต้น

การศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดโดยพัฒนามาจากแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมของไซเมท (Zimet, 1988) และกมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536) ปรับปรุงโดยณัฐณิษฐ์ สวัสดิ์มงคล (2547) เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้วัดการสนับสนุนทางสังคมของครูที่ได้มีจากบุคคลต่าง ๆ 4 ด้าน คือ จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และชุมชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ศักดิ์ชัย นิรัญทวิ (2532) ได้ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคม เป็นตัวแปรที่สำคัญตัวหนึ่งในการทำนายพฤติกรรมการสอนได้ร้อยละ 30

ถาวร ศรีหิรัญ (2534) ได้ศึกษาคุณภาพการปฏิบัติงานของนิติกร กองการเจ้าหน้าที่ กรมสามัญศึกษาพบว่า นิติกรมีคุณภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนิติกรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ 1-5 ปี และมากกว่า 1-5 ปีขึ้นไป แต่ละกลุ่มมีคุณภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ชูศักดิ์ ร้อยพิลา (2541) ได้ศึกษาคุณภาพจากการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์บริการ การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในเขตการศึกษา 9 พบว่า คุณภาพจากการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน ในเขตการศึกษา 9 ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี มีคุณภาพมากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ชัยวัฒน์ สุ่มังคะละ (2543) ได้ศึกษาคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนอนุบาล สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 7 ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้บริหารหญิงมีระดับคุณภาพสูงกว่าผู้บริหารชาย

งานวิจัยต่างประเทศ

ราชา (Raza, 1978, pp. 19-22) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการปฏิบัติงานของครูใน โรงเรียนประถมศึกษาในประเทศปากีสถาน จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครู ได้แก่ การมีความรู้สูง มีวุฒิทางการศึกษาสูง การได้รับการ ฝึกฝนในเรื่องการสอนและอัตราค่าสุดของการลาออกกลางคันของนักเรียนในชั้นประถมศึกษา

มีเดิล, กริฟฟิน และสเวนส์เซน (Meedle, Griffin & Svendsen, 198, pp. 175-181) ได้ ทำการศึกษาถึงปัจจัยของคุณภาพการปฏิบัติงานของครู ผลการศึกษาพบว่า งานที่ทำไม่น่าสนใจ มี โอกาสในการก้าวหน้าน้อย งานมีมากเกินไป ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร ไม่ดี มี รายได้น้อยและไม่มีความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงาน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ

บูลด์ (Bull, 1996) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ปัจจัยโรงเรียน กับความ คลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทและซึมเศร้าของผู้บริหารพยาบาลในเขตชนบท ของ ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การศึกษา และประสบการณ์ในตำแหน่งมีความ สัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการปฏิบัติงาน

แมคเนล (McNeal, 1997) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจาก ครอบครัวและจากเพื่อน ความหวัง และคุณภาพในงานของพยาบาลผู้ป่วยมะเร็ง พบว่า การ สนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว จากเพื่อน และความหวัง มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในงานของ พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ