แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู

Motivation and Satisfaction in Performance of Teacher Civil Servants

วิไล พรมดาว[1]

บทคัดย่อ

แรงจูงใจและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทุกคนหวังที่จะได้รับการสนองตามความต้องการของตนเอง โดยบทความนี้ได้นำเสนอแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับ ความหมายของแรงจูงใจ องค์ประกอบของแรงจูงใจ ประเภทของแรงจูงใจ ประโยชน์ของแรงจูงใจ ความหมายของความพึงพอใจ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ทฤษฎีความพึงพอใจ การวัดความพึงพอใจ และบทสรุป ซึ่งประเด็นทั้งหมดนี้มีส่วนเกี่ยวข้องผู้บริหารสถานศึกษาและนักการศึกษา ที่ควรจะทำการศึกษาเพื่อที่จะได้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถนำองค์รู้ไปใช้ในการบริหารจัดการกับองค์กรเพื่อให้ข้าราชการครูในสถานศึกษาเกิดแรงจูงใจและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

คำสำคัญ:แรงจูงใจ,ความพึงพอใจ,ข้าราชการครู

ABSTRACT

Motivation and satisfaction are something that everyone hopes will be met. In this article, presenting basic ideas about meaning of motivation, motivation type of inspiration, benefit of motivation, definition of satisfaction, elements that cause satisfaction, satisfaction theory, satisfaction measurement and the conclusion. All these issues involved with school administrators and educators that should be studied in order to have knowledge and understanding which can apply knowledge to be used in the management of organizations for motivated the teachers in educational institutions in order to work successfully by having motivation and job satisfaction.

Keywords: Motivation, Satisfaction, Teacher

บทนำ

ในสังคมปัจจุบันมนุษย์เราใช้ชีวิตอยู่บนพื้นฐานของการแข่งขัน ทั้งในด้านการแข่งขันกับตนเอง แข่งขันกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน แข่งขันกับเวลา เพื่อให้เกิดความสำเร็จดังที่ตนเองหวังและปรารถนา โดยมีแรงจูงใจเป็นตัวขับเคลื่อนในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ แต่ถ้าการทำงานนั้นขาดแรงจูงใจงานก็ยากต่อความสำเร็จหรือสำเร็จได้ก็เกิดความล่าช้า ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องสร้าง “แรงจูงใจ”ให้เกิดขึ้นภายในองค์กรของตนเอง เพื่อที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน สามารถขับเคลื่อนงานภายในองค์กรให้เดินหน้าไปในทิศทางที่เหมาะสม โดยผู้บริหารองค์กรนั้นจำเป็นต้องพึงระลึกไว้เสมอว่าทีมงานที่แรงจูงใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้น

[1] หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ในการทำงาน การทำงานย่อมประสบความสำเร็จ ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานขาดแรงจูงใจงานก็ยากต่อความสำเร็จ เพราะขาดพลังกายและพลังใจในการทำงาน เปรียบเสมือนเวลาที่เราเจ็บป่วยทางจิตใจ ต่อให้มียามารักษาดีมารักษาแต่เราก็ไม่สามารถที่จะกินยานั้นลงไปได้ ดังนั้นไม่ว่าเราจะทำอะไรจงสร้าง “แรงจูงใจ”เป็นที่เป็นพลังบวกในการขับเคลื่อนการทำงานให้เกิดความสำเร็จ (นนทวัฒน์ อิทธิจามร. 2555 : 13-21) เพื่อให้การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ สถานศึกษาต้องมีกระบวนการและหาทาง ที่จะควบคุมพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ให้แสดงออกในรูปแบบและทิศทางที่เอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จขององค์กร ด้วยกระบวนการจูงใจ ซึ่ง ถือเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการครู และพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 หมวด 5 ว้าด้วยการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ มาตรา 72 บัญญัติว่า ให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยยึดหลักการปฏิบัติตนที่เหมาะสมกับการเป็นข้าราชการครูบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ถือว่าผู้นั้นมีความชอบสมควรได้รับบำเหน็จความชอบ ซึ่งอาจเป็นบันทึกคำชมเชย รางวัลเครื่องเชิดชูเกียรติหรือเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือการบริหารงานบุคคลในเรื่องอื่น (ฝ่ายวิชาการ. 2553 : 32)ผู้บริหารสถานศึกษาเปรียบเสมือนแม่ทัพที่จะต้องมีกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนต่อสู้ในภารกิจให้เหมาะสมในสภาพปัจจุบันตลอดเวลา เพื่อให้ประสบความสำเร็จชนิดได้ทั้งผลงานและน้ำใจของคน การส่งเสริมแรงจูงใจเป็น กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญในองค์กร ซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นก็คือ การมุ่งประสิทธิภาพของคนในองค์กรที่จะนำ ไปสู่ความสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานในองค์กร โดยเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลป์และกลยุทธ์ในการแสวงหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร รวมถึงการบำรุง รักษาบุคคลในองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ทั้งโดยให้สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ทั้งสองทาง โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานนั่นคือความพึงพอใจในการทำงานนั่นเอง เนื่องจากความพึงพอใจมีความสำคัญมาก ผู้บังคับบัญชาพึงตระหนักถึงการสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้เพื่อที่จะทำให้งานที่ปฏิบัติอยู่มีคุณภาพและปริมาณสูงสุดตามที่คาดหวังไว้ นิคม พรหมย้อย (2548, หน้า 12-13) ในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้ก็ต่อเมื่องานนั้นสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ องค์ประกอบดังกล่าวที่จะเป็นแรงผลักดันให้มนุษย์ต้องดิ้นรนโดยมีความทะเยอทะยาน มีอารมณ์ความคิด ความหวัง และความภาคภูมิใจ และอีกประการหนึ่ง การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในองค์การหรือหน่วยงานด้วย ถ้าหากองค์กรใดมีเครื่องจูงใจในการทางานมาก บุคคลในหน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทางานมาก เพราะการจูงใจในการทางานนั้นจะช่วยโน้มน้าวจิตใจในการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันกับการทำงาน อยากทำงาน ทุ่มเทความสามารถเพื่องานและหน่วยงาน มีความเต็มใจที่จะใช้พลังงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

จากประเด็นความสำคัญดังกล่าวมาข้างต้นผู้เขียนได้ตะหนักและให้ความสำคัญกับแรงจูงใจและความพึงพอใจของข้าราการครูเป็นอย่างยิ่ง เพราะครูเป็นแม่พิมพ์ของชาติเป็นผู้ขับเคลื่อนและสร้าง

อนาคตของประเทศชาติ แรงจูงใจและความพึงพอใจจึงเป็นตัวบ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราการครูว่าจะดำเนินการให้เป็นไปในทิศทางทางใดนั่นเอง

ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ คือพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนมีมีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่กล้าไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้หลากหลาย ดังนี้

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (2548, หน้า 14) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงผลักดันทั้งจากภายนอกและภายในซึ่งช่วยกระตุ้นทิศทางหรือแนวทางของพฤติกรรมให้บุคคล กระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ และเป็นไปตามแรงจูงใจของบุคคล

ศิริพรจันทศรี (2550, หน้า 10)กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ 11 แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มี แรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง ไม่ได้ ห่วงรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวงรางวัลหรือผลตอบแทน ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงการที่ครูโรงเรียนมี ความปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จโดยเกิดจากความพึงพอใจ จากภายใน ที่เมื่อได้ปฏิบัติงานแล้วมีความสุข ไม่เกิดความเบื่อหน่ายท้อถอย ปฏิบัติงานโดยไม่ต้องการสิ่งตอบแทนเป็นผู้ที่รักงาน มีความตั้งใจ เต็มใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่าต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

สร้อยตระกูล (ติวยานนท)์อรรถมานะ (2550, หน้า 84) กล่าวว่า จุดเน้นหรือหลักสำคัญ ของเรื่องการจูงใจนั้นอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการหรือทำให้เกิดความพึงพอใจ อันเนื่องมาจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว สิ่งใดก็ตามที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นมาได้อาจถือว่าเป็นสิ่งล่อใจและสิ่งจูงใจ (Incentive) ซึ่งจะกลายเป็นเป้าหมาย (Goal) ที่บุคคลแสวงหาในองค์การ สิ่งจูงใจหรือเป้าหมายนี้อาจเป็นสิ่งจูงใจหรือเป้าหมายทางปฏิฐานหรือทางบวก (Positive) เช่น การยกยองชมเชย การยอมรับ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งการเพิ่มเงินเดือน หรืออาจเป็นสิ่งจูงใจหรือเป้าหมายทางนิเสธหรือทางลบ (Negative) เช่น การดุว่ากล่าวตักเตือนสำหรับการทำงานที่ไม่ดีหรือการลงโทษอื่นๆเป็นต้น สำหรับสิ่งจูงใจหรือ เป้าหมายทางนิเสธนี้มักไม่เป็นสิ่งดึงดูดใจผู้ปฏิบัติงานจึงพยายามเลี่ยงโดยไม่สร้างพฤติกรรมใด ๆ

ธร สุนทรายุทธ (2551) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้มีการตอบสนองอย่างมีทิศทางและดำเนินไปสู่เป้าหมาย (Goal) ตามที่ต้องการแรงจูงใจนี้อาจจะเกิดจากสิ่งเร้าภายในอินทรีย์ของบุคคล ได้แก่ ความสนใจ ความต้องการ แรงขับ เจตคติ หรือเกิดขึ้นจากสิ่งเร้าภายนอกมากระตุ้น อันได้แก่แรงกระตุ้น (Incentive) ความต้องการของกลุ่มเป็นต้น เพื่อบุคคลสามารถตอบสนองไปสู่จุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้ความเข้มแข็งของแรงจูงใจลดลง และเปลี่ยนเป้าหมายในการแสดงพฤติกรรมต่อไป

ภารดี อนันต์นาวี (2551) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจก็คือ สภาพการณ์ที่กระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในทิศทางที่ตนต้องการ ทั้งนี้เพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางที่ กำหนด ถ้าพิจารณาในแง่ของการท างานแล้ว กล่าวได้ว่า แรงจูงใจหมายถึง กระบวนการที่ทำให้ มนุษย์กระทำกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างมีจุดหมาย มีทิศทางและช่วยให้กิจการงานที่กระทำนั้น คงสภาพอยู่ต่อไป โดยที่มนุษย์จะต้องมีเจตคติ ทักษะและความเข้าใจในกิจการนั้นอย่างแท้จริง

จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจคือ สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าที่ทำให้คนมีพลังในการใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่และแสวงหาความรู้ใหม่ในการทางานด้วยความเต็มใจ และมีความสุขกับการทำงาน เพื่อจะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

จากความหมายของแรงจูงใจที่กล่าวมา แรงจูงใจยังมีองค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดเป็นแรงจูงใจ จันทร์ ชุ่มเมืองปัก (2546, หน้า 35) แบ่งองค์ประกอบเป็น 2 ประการ คือ

1. ธรรมชาติของแต่ละบุคคล เพราะคนแต่ละคนไม่เหมือนกัน (Individual Differences) มีความแตกต่างกันในสิ่งที่เป็นธรรมชาติ เช่น กรรมพันธุ์ นิสัย อารมณ์ ความต้องการ ผิวพรรณสีของนัยน์ตา เป็นต้น แต่ธรรมชาติที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของแรงจูงใจ คือ

1.1 แรงขับ (Drive) เป็นความตึงเครียดทางร่างกาย ที่ทำให้เกิดกิจกรรมที่จะบรรเทาหรือลดความตึงเครียดนั้น ๆ เช่น ความหิว ความกระหาย ความรู้สึกทางเพศ ความต้องการที่เป็นความประสงค์อย่างรุนแรงจนกลายเป็นราคะ (Desire) เป็นต้น แรงขับเหล่านี้จะต้องก่อพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้แรงขับหายไป ซึ่งแรงขับเหล่านี้ มี 2 ประเภทด้วยกัน

1.1.1 แรงขับภายในร่างกาย (Primary Drive) หรือว่าแรงขับปฐมภูมิ ได้แก่ แรงขับที่เกิดอยู่ภายในร่างกาย การเกิดแรงขับขึ้นในร่างกาย แปลว่าร่างกายขาดสภาวะสมดุลจนทำให้เกิดความรู้สึกต่าง ๆ เช่น หิว กระหาย ความรู้สึกทางเพศ หรือง่วงเหงา แรงจูงใจภายในร่างกายนี้แต่ละคนจะมีไม่เท่ากัน

1.1.2 แรงขับภายนอกร่างกาย (Secondary Drive) หรือว่าแรงขับทุติยภูมิ คือแรงขับที่มาจากภายนอกร่างกาย ได้แก่ พวกแรงขับที่เกิดจากความต้องการด้านสติปัญญา ด้านอารมณ์ และสังคม ตัวอย่าง อยากเป็นสมาชิกวุฒิสภา อยากเป็นกรรมการตุลาการ อยากเป็นกรรมการเลือกตั้ง ความต้องการเหล่านี้ล้วนมาจากภายนอกร่างกาย ทั้งสิ้น และแต่ละบุคคลจะมีความสนใจ ความต้องการและแรงกระตุ้นที่มากน้อยต่างกัน และเช่นกันแรงขับประเภทนี้ก็มีได้ทั้งทางบวก และทางลบ

1.2 ความวิตกกังวล (Anxiety) ความวิตกกังวลเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์เป็นเจตคติด้านอารมณ์ และเป็นความรู้สึกของบุคคลที่วาดภาพไปถึงอนาคตที่ยังมาไม่ถึงที่เรียกว่า Sentiment Concetning the Future พอเกิดความวิตกกังวลก็จะเกิดความกลัวต่าง ๆ

2. สถานการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละสิ่งแวดล้อม เป็นองค์ประกอบที่ 2 ของแรงจูงใจ เนื่องจากองค์ประกอบที่ 2 เป็นเรื่องของสถานการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละสิ่งแวดล้อม เช่น บ้านที่ตั้งอยู่ริมถนนใหญ่ มีคนขวักไขว่รถแล่นเสียงดัง นักศึกษาที่อยู่ในสภาพแวดล้อมนี้ก็คงจะไม่เกิดแรงจูงใจมากพอที่จะอ่านหรือท่องหนังสือได้นาน ๆ เป็นต้น

ประเภทของแรงจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำ การเรียนรู้ หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเอง โดยมิต้องให้มีบุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น นักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบิดามารดาบังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจใด ๆ การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

1.1 ความต้องการ (Need) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน อันจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และความพอใจ

1.2 เจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะช่วยเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น เด็กนักเรียนรักครูผู้สอน และพอใจวิธีการสอน ทำให้เด็กมีความสนใจ ตั้งใจเรียน เป็นพิเศษ

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคล ที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจเหล่านี้ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใด ๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงาน มีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น ครู อาจารย์ ก็ต้องมีบุคลิกภาพทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ นักปกครอง ผู้จัดการจะต้องมีบุคลิกภาพของผู้นำที่ดี เป็นต้น

2.4 เครื่องล่อใจอื่น ๆ มีสิ่งล่อใจหลายอย่างที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้พฤติกรรมขึ้นเช่น การให้รางวัล (Rewards) อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำ หรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งจะกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้การชมเชย การติเตียน การประกวดการแข่งขัน หรือการทดสอบก็จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น (ประเภทของแรงจูงใจ, 2555)

ประโยชน์ของแรงจูงใจ

สุพัตรา สุภาพ (2541, หน้า 125-126 อ้างถึงใน ชาญเดช วีรกุล, 2552, หน้า 6) กล่าวถึงประโยชน์ของแรงจูงใจไว้ หลายประเด็นดังต่อไปนี้

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แต่ละบุคคลในองค์การ เป็นการสร้างพลังรวมร่วมกันของกลุ่ม
2. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังด้วยความสามัคคี
3. สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ
4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ

5. ช่วยทำให้การควบคุมดำเนินไปด้วยความราบรื่น อยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน

6. เกื้อกูลและจูงใจให้สมาชิกขององค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ในองค์การ เป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและองค์การ

7. ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจ ในการทำงาน

แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรักและศรัทธาในการทำงาน การทำงานจึงจะมีความสุขและเกิดความสำเร็จภายในองค์กรได้

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ เป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลายลักษณะดังนี้

สุพรรษา ทองเปลว (2554, หน้า 27) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในงานที่ทำด้วยความเต็มใจหรือพอใจในทางบวกที่ส่งผลต่อทัศนคติที่ดีในการทำงานและได้รับการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลที่แสดงออกเมื่อได้รับผลตอบแทนที่แตกต่าง ซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทนเหล่านั้นเป็นสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน มีความเสียสละ อุทิศตนมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานส่งผลให้งานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ และความก้าวหน้าในองค์การ

ผุสดี แสงหล่อ (2555, หน้า 14) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทางานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกาลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556, หน้า 43) ได้กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคล ทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา เช่นความพึงพอใจต่อการบริหารงานของโรงเรียน

รัชนี ทีปกากร (2556,หน้า 26) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทางานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทางานมีการเสียสละอุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (2556, หน้า 60) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไปความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการ

ทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด วันเพ็ญ ธูปอินทร์ (2556, หน้า 26) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจเกิดจากกระบวนการเบื้องต้นของมนุษย์ที่มีความต้องการตามเป้าหมายที่ต้องการแล้วแรงขับหรือแรงจูงใจนั้นจะลดลงหรือหายไป รวมไปถึงทำให้ความต้องการนั้นหมดตามไปด้วย แต่จะเกิดความต้องการใหม่เมื่อมีสิ่งเร้าใหม่ที่มีความสำคัญมากกว่าสำหรับบุคลนั้นขึ้นมาทดแทนเป็นเช่นนี้เรื่อยไปเท่าที่มนุษย์มีความต้องการ

นิติพล ภูตะโชติ (2556, หน้า 170) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่ดีของพนักงานต่องานที่เขาทำ อันเป็นผลมาจากสิ่งดี ๆ ที่พวกเขาได้รับจากการทำงาน เช่น ค่าตอบแทนที่ดี เพื่อนร่วมงาน ลักษณะการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบการบริหารจัดการ การบังคับบัญชา ฯลฯ ผลจากการที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานพนักงานจะเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ เสียสละทุ่มเทให้กับการทำงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทางานในองค์การส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติในการทำงานของบุคคลที่เมื่อทำงานแล้วเกิดความรู้สึกที่พึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน โดยการทำงานที่เกิดจากความพึงพอใจนี้ส่งผลต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วการทำงานนั้นๆย่อมได้รับการตอบสนองที่เร็วและงานเกิดความสำเร็จ ในทางตรงกันข้ามถ้าการทำงานไม่ได้รับความพึงพอใจการทำงานย่อมไม่ได้การตอบสนองอย่างที่ควรจะเป็น

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยองค์ประกอบหลายประการ โดยมีนักวิชาการได้กล่าวถึงมากมายดังนี้

Gillmore (1997, p. 1541) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ลักษณะการงานที่ทำ (Intrinsic aspect of the job) เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตามที่เขาถนัดก็จะเกิดความพอใจ

2. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ การนิเทศเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการขาดงานหรือลาออกจากงานได้

3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีอายุมากขึ้นจะต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงของสถาบัน การดำเนินงานภายในสถาบัน ซึ่งพบว่า คนมีอายุมากมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องแสดงว่าสภาพการทา งานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

6. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ ค่าตอบแทนหรือค่าแรงในการทำงาน เช่น เงินเดือน

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นการได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน

8. ลักษณะทางสังคม (Social aspect of the job) ถ้างานใดมีผู้ปฏิบัติงานร่วมกันทำงานอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานการติดต่อสื่อสารความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษา

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน เช่น เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงานการบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

สรุปได้ว่าความพึงพอใจนั้นผู้บริหารสามารถที่จะสร้างให้มีขึ้นได้ในองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบและวิธีสร้างพึงพอใจให้เกิดขึ้นภายในองค์ได้อยู่เสมอ และเกิดความเท่าเทียมกันกับ ผู้บริหารไม่เกิดความลำเอียง สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้กับทุกคนภายในองค์กร

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี (จำเนียร พลหาร, 2553, หน้า 82) ซึ่งในที่นี้ จะกล่าวถึงทฤษฎีที่สำคัญ ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Theory of need gratification) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Abraham Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการอื่นเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทนมนุษย์มีความต้องการแบ่งออกเป็น 5 ลำดับ คือ

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม ยารักษาโรค ความต้องการบรรยากาศ เป็นต้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในด้านความจำเป็นพื้นฐานแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไป และความต้องการดังกล่าวจะเป็นเครื่องกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์

1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) มี 2 แบบ คือความต้องการความปลอดภัยด้านร่างกายและจิตใจ กับความมั่นคงด้านเศรษฐกิจ ความต้องการความปลอดภัยทางร่างกายและจิตใจ ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ไม่ถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย

1.3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness needs) ได้แก่ความต้องการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการความรัก ต้องการการยอมรับ ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมของมนุษย์

1.4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs) หมายถึง ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ ต้องการเป็นบุคคลที่มีคุณค่ามีความมั่นใจในตนเอง ต้องการเป็นผู้มีความสามารถความต้องการ

เกียรติยศของแต่ละบุคคลมีมากน้อยต่างกัน บางคนต้องการความพึงพอใจที่จะได้รับความสำคัญระดับที่ทำงาน บางคนต้องการระดับชาติ งานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้คนมีโอกาสแสดงความสามารถ แต่งานประจำ โดยเฉพาะที่ได้รับมอบหมาย ควบคุมตรวจสอบอย่างใกล้ชิด มักไม่มีโอกาสให้คนได้แสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่และไม่เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันทำให้เกิดความเบื่อหน่าย

1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการที่จะสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด ความคาดหวังของตนเอง ได้ทำอะไรที่ตนเองต้องการและมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองทำ

ทฤษฎีความต้องการของ (Abraham Maslow) กล่าวคือเป็นความต้องการโดยทั่วไปของมนุษย์ เป็นความต้องการพื้นฐานทั่วไป ที่มนุษย์ทุกคนมีต้องการโดยพื้นฐานในชีวิต มนุษย์ทั่วไปเมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนเกิดความพอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อๆไปไม่มีที่สิ้นสุด

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งในการวัดความพึงพอใจ (บุญเรียง ขจรศิลป์ , 2549 หน้า 43) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติเจตคติเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นลักษณะการจัดการทั่วๆไป โดยเสนอว่าเทคนิคของLikert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่างๆได้อย่างกว้างขวาง

Stomborg (1984, p. 45) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้รับการบริการนั้น จะวัดในเรื่องใดนั้นย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่มีวิธีที่นิยมใช้กัน

1. การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถามซึ่งได้รับการทดสอบหาความเที่ยงตรงและเชื่อถือแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีการนี้คือ ผู้สัมภาษณ์อธิบายคำ ถามให้ผู้ตอบเข้าใจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านเขียนหนังสือไม่ได้ แต่มีข้อเสียคือการสัมภาษณ์ต้องใช้เวลามากและอาจมีข้อผิดพลาดในการสื่อความหมาย

2. การใช้แบบสอบถาม เป็นที่วิธีนิยมมากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น กลุ่มตัวอย่างเลือกคำตอบหรือเติมคำ ข้อดีวิธีนี้คือได้คำตอบความหมายที่แน่นอน มีความสะดวก รวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ข้อเสียคือผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้และมีความสามารถในการคิดเป็นความพึงพอใจเป็นสภาวะที่ต่อเนื่อง ไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้

การวัดความพึงพอใจนั้นเป็นการวัดทัศนคติของบุคคลเป็นการวัดที่ค่อนข้างจะยาก เนื่องจากบุคคลอาจจะแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งที่ไม่ตรงกับความคิดของตนเอง การวัดความพึงพอใจควรใช้แบบประเมินหรือชุดประเมินที่ชัดเจนและครอบคลุมเนื้อหาได้อย่างชัดเจน เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นจริง ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรสร้างแรงจูงใจให้เกิดกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะแรงจูงใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานของหน่วยงานองค์กรให้ไปในทิศทางที่ดี เมื่อเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดแรงจูงใจในการทำงานแล้วความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้นตามมาในหลายหลัง

เอกสารอ้างอิง

กมลพร เอกอมรธนกุล. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเบบี้ จีเนียส กรณีศึกษา : สาขาพาราไดซ์พาร์ค.* วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กลุ่มอำนวยการ. (2562). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1.* กลุ่มอำนวยการ สพป.มหาสารคาม เขต 1.

ชัยณรงค์ ใจเกลี้ยง. (2559). *แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13 จังหวัดกระบี่.* วิทยานิพนธ์หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

รังสิมา ฉิมเรือง. (2560). *ความพึงพอใจของข้าราชการครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ในโรงเรียนขนาดใหญ่สำนักเขตสวนหลวงกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

หนูคิด ภูน้ำสี. (2558). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาเครือข่ายกรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 2.* วิทยานิพนธ์หลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.