

378.11
๗139๓
ร.2

ตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของข้าราชการ
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล : การวิเคราะห์ถดถอย

๒5 พ.ค. 2540

ปริญญานิพนธ์
ของ
นางนุช โรจนเลิศ
/



เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาคุณวุฒิปบัณฑิต สาขาพัฒนศึกษาศาสตร์

มีนาคม 2540

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๒๕๔๖

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาคุณวุฒิบัณฑิต สาขา
พัฒนศึกษาศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

..... ประธาน

(ผศ.ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย)

..... กรรมการ

(ผศ.ดร.ปรีชา ธรรมา)

..... กรรมการ

(ผศ.ดร.เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(ผศ.ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย)

..... กรรมการ

(ผศ.ดร.ปรีชา ธรรมา)

..... กรรมการ

(ผศ.ดร.เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ดร.พนม พงษ์ไพบูลย์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาพัฒนศึกษาศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร.ศิริภา พูลสุวรรณ)

วันที่ 13 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2540

ประกาศคุณูปการ

ขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย เป็นอย่างสูง ที่สร้างความเชื่อมั่นและแนวคิดแก่ผู้วิจัย จนทำให้การศึกษาสัมฤทธิ์ผล กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ธรรมมา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศิริ จีระเชชากุล ดร.พนม พงษ์ไพบูลย์ และคณะกรรมการบริหารหลักสูตรปริญญาการศึกษาคุณวุฒิบัณฑิตสาขาพัฒนศึกษาศาสตร์ทุกท่าน ที่ให้ข้อเสนอแนะและโอกาสทางวิชาการ เพื่อทำให้ปริญญานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล ว่องวาณิช ดร.ศิริเดช สุชีวะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูศักดิ์ จัมภลจิต ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ขอขอบคุณ อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล คณบดี ผู้อำนวยการกอง และผู้อำนวยการวิทยาเขต และเพื่อนข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการเก็บข้อมูลอย่างดียิ่ง ขอขอบคุณ คุณสุรพงษ์ เอมอุดม คุณคณิง เจริญผล คุณเกษมชัย บุญเพ็ญ คุณสุรพงษ์ ศรีวินิจ คุณนิรันดร์ สุขปรีดี คุณสัญญาชัย เปี่ยมมุกดา คุณนาคยา แก้วไธ้ และคุณชัยชรรค์ ขรรค์สอน ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สุทัศน์ ยกก้าน ดร.นิยะดา จิตจรัส อาจารย์วัฒนา ศรีสัตวาทา พระสุคนธ์ สุคนธ์โร คุณจุรีพร กาญจนการุณ ที่ให้ข้อคิดเห็น ขอขอบคุณ คุณผะอับ พวงน้อย คุณประพันธ์ศิริ สุเสารัจ คุณโชติมา กาญจนกุล คุณพรทิพย์ ตั้งไชยวรงค์ เพื่อนร่วมรุ่นพัฒนศึกษาศาสตร์ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา ขอขอบคุณ คุณประสิทธิ์ ไชยกาล คุณอนุชา กอนพ่วง คุณสุนทร เทียนงาม อาจารย์ ข้าราชการและนิสิตปริญญาโท ภาควิชาวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกท่านที่ให้ความเอื้อเฟื้อในการวิเคราะห์ข้อมูล

น้อมรำลึกถึงพระคุณพ่อแม่ พี่ไฟจิตร-สุดา จันทร์สมบูรณ์ พี่วรพันธุ์-บุปผา ชีรานนท์ พี่ ๆ ทุกคนและอาจารย์ทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนการศึกษาแต่เบื้องต้น

การศึกษากันมาเพื่อทำปริญญานิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เรียนรู้คุณค่าของพระคุณครู คุณค่าของเวลา โอกาส และความอดทนอดกลั้น ตลอดจนน้ำใจและความเอื้ออาทรที่ได้รับจากทุกท่านที่กล่าวถึง พระคุณครูและความกรุณาที่ได้รับครั้งนี้จะอยู่ในความระลึกบูชาของผู้วิจัยตลอดไป

นางนุช โรจนเลิศ

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	7
	- ความสำคัญของการวิจัย.....	7
	ขอบเขตของการวิจัย.....	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
	ตอนที่ 1 แนวคิด ความหมาย และการวัดความพึงพอใจในงาน.....	10
	แนวทางการศึกษาความพึงพอใจในงาน.....	10
	ความหมายของความพึงพอใจในงาน.....	11
	การวัดความพึงพอใจในงาน.....	16
	ตอนที่ 2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน.....	18
	ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก.....	19
	ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม.....	21
	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม.....	25
	โมเดลคุณลักษณะของงานของแฮคแมนและ โอลด์แฮม.....	29
	แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร.....	33
	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความท้อถอย.....	38
	ตอนที่ 3 รายงานการวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงาน..	43
	ภูมิหลังของบุคคล.....	43
	อายุ.....	43
	ระยะเวลาปฏิบัติงาน.....	44
	ระดับตำแหน่ง.....	44
	ประเภทบุคลากร.....	45
	การรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร.....	46
	ทัศนคติต่อระบบราชการ.....	46
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	47
	ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (LISREL).....	52

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
ตัวแปรในการวิจัย	55
เครื่องมือวิจัย	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร.....	66
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน	70
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความ พึงพอใจในงาน	75
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของความพึงพอใจในงาน.....	83
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	110
สรุปผลการวิจัย.....	111
อภิปรายผล	115
ข้อเสนอแนะ.....	123
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	124
บรรณานุกรม	126
ภาคผนวก.....	132
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	157

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มประชากรจำแนกตามสาขาวิชาชีพและประเภทของบุคลากรในแต่ละ หน่วยงานของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลส่วนกลาง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้.....	56
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาวิชาชีพและประเภทของบุคลากรในแต่ละ หน่วยงานของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลส่วนกลาง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้.....	56
3	การแจกแจงความถี่และร้อยละของตัวแปรไม่ต่อเนื่องในการวิจัย.....	66
4	ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรต่อเนื่องในการวิจัย.....	67
5	ผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานระหว่าง กลุ่มข้าราชการครูกับข้าราชการพลเรือน.....	71
6	ผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานระหว่าง กลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน และสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน.....	72
7	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ในงานระหว่างกลุ่มข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกอง คณะ และวิทยาเขต.....	73
8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรและเมทริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับความพึงพอใจในงานด้านบริบท.....	76
9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรและเมทริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกร.....	77
10	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรและเมทริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับความพึงพอใจในงาน.....	78
11	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ตามสมการโครงสร้าง โดยใช้ความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) เป็นตัวแปรตาม.....	79
12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ตามสมการโครงสร้าง โดยใช้ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกร (ASAT) เป็นตัวแปรตาม.....	80
13	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ตามสมการโครงสร้าง โดยใช้ความพึงพอใจในงาน (JSAT)เป็นตัวแปรตาม.....	81
14	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโมเดลอิสระของความพึงพอใจในงาน A_1 , A_2 , B_1 และ B_2	83

15	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ และเมทริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ศึกษา.....	85
16	ค่าอิทธิพลรวม (TE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลทางตรง (DE) ของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงาน.....	89
17	ค่าอิทธิพลรวม (TE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลทางตรง (DE) ของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครู.....	94
18	ค่าอิทธิพลรวม (TE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลทางตรง (DE) ของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการพลเรือน.....	98
19	ค่าอิทธิพลรวม (TE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลทางตรง (DE) ของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน.....	102
20	ค่าอิทธิพลรวม (TE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลทางตรง (DE) ของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน.....	106
21	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโมเดลอิสระลดความพึงพอใจในงานระหว่างกลุ่มข้าราชการครูและข้าราชการพลเรือน และระหว่างกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนและข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน.....	109

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน.....	15
2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก.....	20
3 โมเดลแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังของวรูม.....	23
4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม.....	25
5 โมเดลคุณลักษณะของงาน.....	30
6 แสดงส่วนต่าง ๆ ของปฏิสัมพันธ์ของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร.....	35
7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน และบรรยากาศการสื่อสารใน องค์กรกับความพึงพอใจในงาน.....	37
8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความหือถอยกับความพึงพอใจในงาน.....	41
9 โมเดลความพึงพอใจในงาน.....	43
10 โมเดลความพึงพอใจในงาน A1.....	48
11 โมเดลความพึงพอใจในงาน A2.....	49
12 โมเดลความพึงพอใจในงาน B1.....	50
13 โมเดลความพึงพอใจในงาน B2.....	51
14 แสดงขั้นตอนการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล.....	54
15 โมเดลแสดงอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน.....	88
16 โมเดลแสดงอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครู.....	93
17 โมเดลแสดงอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการพลเรือน.....	97
18 โมเดลแสดงอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการ สาขาวิชาชีพขาดแคลน.....	101
19 โมเดลแสดงอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการ สาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน.....	105

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาวะโลกในปัจจุบัน สืบเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร ประกอบกับเศรษฐกิจระดับโลกเป็นระบบเศรษฐกิจเสรีทำให้ประเทศต่าง ๆ ก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งเป็นโลกของยุคไร้พรมแดน การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้ ได้ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อประเทศไทยต้องแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ ในประชาคมโลก จึงจำเป็นที่จะต้องสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ด้วยการพยายามนำประเทศเข้าสู่ประเทศอุตสาหกรรมใหม่ แต่เมื่อพิจารณาถึงการก้าวเข้าสู่ประเทศอุตสาหกรรมใหม่ของไทยกลับพบว่าไม่ได้มีการวางแผนหรือเตรียมตัวไว้ล่วงหน้าเพื่อรองรับกับการขยายตัวทางอุตสาหกรรมที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ตลอดเวลา 5-6 ปีที่ผ่านมา จึงทำให้เกิดอุปสรรคและปัญหาในระหว่างกระบวนการพัฒนา ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ จะรวมถึงปัญหาการนำเข้าเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของอุตสาหกรรมไทย ในขณะที่คุณภาพของกำลังคนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจะต้องมีความพร้อม แต่ประเทศไทยยังมีปัญหาในด้านทรัพยากรมนุษย์ ประเทศที่จะเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ได้ต้องมีประชากรที่มีความรู้ความสามารถทางสายวิชาชีพวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมแขนงต่าง ๆ และระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก (อุทุมพร จามรมาน, 2536 : 13) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมของไทยในช่วงการเปลี่ยนแปลงจากสังคมเกษตรกรรมสู่สังคมอุตสาหกรรมได้ส่งผลกระทบต่อการลงทุน ก่อให้เกิดภาวะการจ้างงานและการเข้าสู่ตลาดแรงงานของกำลังคนจำนวนมาก ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว ภาคเอกชนซึ่งมีศักยภาพด้านการลงทุนสูงกว่าภาคราชการจึงเติบโตและพัฒนาก้าวหน้าไปกว่าระบบราชการอย่างมาก ความแตกต่างระหว่างเงินเดือน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในงาน ทำให้เกิดปรากฏการณ์สมองไหล (brain drain) จากระบบราชการสู่ภาคเอกชน และเกิดการขาดแคลนกำลังคนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยเฉพาะในระบบราชการ

สำนักงานข้าราชการพลเรือน ได้สรุปปัญหาสมองไหลในระบบราชการไว้จากการสำรวจสภาพทั่วไปของการสูญเสียกำลังคนในช่วงปีงบประมาณ 2528 ถึงปีงบประมาณ 2530 (กองวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2531 : 313-338) พบว่ามีการสูญเสียกำลังคนทั้ง 4 ประเภทคือ การลาออก เกษียณ ถึงแก่กรรม และการออกเนื่องจากถูกลงโทษทาง

วินัยจำนวนรวมทั้งสิ้น 9,945 คน ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่ลาออก 4,739 คน ผู้ที่ลาออกนี้เป็นกำลังคนระดับสมองถึง 1,684 คน เมื่อคิดเฉลี่ยเป็นรายปีพบว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาที่ขาดแคลนลาออกจากราชการประมาณปีละ 400 คน ในขณะที่ทางราชการไม่สามารถสรรหากำลังคนประเภทนี้เข้ารับราชการได้เพียงพอ ปัญหานี้จึงนับว่าเป็นปัญหาสำคัญทั้งในเชิงคุณภาพ (qualitative) และปริมาณ (quantitative) และมีความจำเป็นที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน จากการศึกษาปัจจัยที่ทำให้กำลังคนระดับสมองลาออกจากราชการ พบว่าปัจจัยหลักที่ทำให้กำลังคนระดับสมองลาออกจากราชการมี 4 ปัจจัย และปัจจัยรอง 11 ปัจจัย ปัจจัยหลัก 4 ปัจจัย เรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการบริหารงานของระบบราชการ สำหรับปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับแรกคือเรื่องค่าตอบแทนมีประเด็นที่กำลังคนระดับสมองไม่พอใจดังนี้ เงินเดือนของทางราชการไม่เพียงพอแก่การครองชีพ และการจัดสวัสดิการไม่ดีพอ ความแตกต่างของเงินเดือนสำหรับงานลักษณะเดียวกันในภาคราชการ รัฐวิสาหกิจและเอกชน การกำหนดค่าตอบแทนของทางราชการไม่เป็นธรรม เนื่องจากไม่ได้คำนึงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นหลัก การกำหนด เงินเดือนคำนึงถึงแต่จำนวนปีที่ศึกษา การให้ค่าตอบแทนของทางราชการไม่ได้คำนึงถึงผลงาน ทำงานได้มากหรือน้อยก็ได้เงินเดือนเท่ากัน ในเรื่องของผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชามีประเด็นที่สำคัญที่กำลังคนระดับสมองไม่พอใจ คือการใช้อำนาจที่ไม่ชอบธรรมของผู้บังคับบัญชา กำลังคนระดับสมองไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชา และขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาไม่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานในหน้าที่ การบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา ในเรื่องของความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีประเด็นที่สำคัญคือ ความก้าวหน้าในระบบราชการไม่ได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและผลงานเป็นหลัก และความเหลื่อมล้ำในความก้าวหน้าของข้าราชการต่างสังกัดองค์กรกลางบริหารงานบุคคล ส่วนการบริหารงานของระบบราชการนั้น ความไม่อิสระในการปฏิบัติงาน และการแสดงความคิดเห็นยังเป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษา

ปรากฏการณ์สมองไหลไม่เพียงส่งผลกระทบต่อการบริหารงานในระบบราชการทั่วไป แม้แต่สถาบันอุดมศึกษาก็ได้รับผลกระทบจากปัญหานี้เช่นกัน จนกระทั่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดให้สาขาวิชาชีพต่อไปนี้เป็นสาขาวิชาชีพขาดแคลนคือ ปรินญาทางวิศวกรรมศาสตร์ทุกสาขา ปรินญาทางสถาปัตยกรรมศาสตร์และผังเมือง ปรินญาทางแพทยศาสตร์ ปรินญาทางวิทยาศาสตร์ทุกสาขา ปรินญาทางสถิติและคอมพิวเตอร์ ปรินญาเอกทางเศรษฐศาสตร์ ปรินญาทางการเกษตร ปรินญาทางเทคนิคการแพทย์ รังสีเทคนิคและกิจกรรมบำบัด ปรินญาทางเคมีเทคนิค ชีวเคมีและวิทยาศาสตร์สาขาเคมีเทคนิค เป็นต้น และประกาศนียบัตรวิชาชีพสาขาที่ขาดแคลนอื่น ๆ ได้แก่ ประกาศนียบัตรทางเคมี ประกาศนียบัตรทางช่างภาพ ประกาศนียบัตรทางช่างพิมพ์ ประกาศนียบัตรพนักงานวิทยาศาสตร์ ประกาศนียบัตรทางช่างเทคนิค (หนังสือ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่ นร 0705/ว5 ลงวันที่ 16 พ.ย. 2531) ผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวได้มีการสำรวจและดำเนินมาตรการเพื่อแก้ไขปัญหาคาดแคลนบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 5 มาตรการ คือ มาตรการให้ข้าราชการไปปฏิบัติงานบริการวิชาการเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ทางวิชาการ มาตรการโครงการทุนส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มาตรการปรับปรุงค่าสอนพิเศษ มาตรการเงินสมนาคุณสำหรับอาจารย์ในสาขาวิชาที่ขาดแคลนและมาตรการการจ้างผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (หนังสือสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่ ทม. 0202/16718 ลงวันที่ 29 มิ.ย. 2533)

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในฐานะที่เป็นสถาบันการศึกษาระดับสูงก็เป็นสถาบันหนึ่งที่ประสบปัญหาสมองไหลและมีผลทำให้เกิดความขาดแคลนกำลังคน โดยเฉพาะในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตามหลักการจัดการศึกษานั้น สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลมีความเชื่อมั่นว่าเทคโนโลยีสาขาต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบสำคัญในขบวนการศึกษาที่จะช่วยเสริมสร้างมาตรฐานและคุณภาพของชีวิตเพื่อเป็นกำลังสำคัญสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย การจัดการศึกษาของสถาบันจึงมุ่งพัฒนาบุคคลให้มีความชัดเจนทางวิชาการ มีความเชี่ยวชาญเชิงปฏิบัติและมีคุณสมบัติที่จำเป็นตามลักษณะของงานอาชีพ พร้อมทั้งจะทำงานและปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้าทันต่อวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี รวมทั้งปลูกฝังความเป็นระเบียบวินัยและความปราชญ์ สำนักในจรรยาอาชีพ มีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อหน้าที่และสังคม การที่สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดการศึกษา มุ่งพัฒนากำลังคนให้มีคุณสมบัติพร้อมที่จะประยุกต์และพัฒนาเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของไทย ดังนั้นเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพเป็นหลัก โดยต้องมีกำลังคนในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำหน้าที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้กับผู้เรียน ค้นคว้าวิจัยสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ตลอดจนให้บริการต่อสังคม

โดยที่สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีลักษณะพิเศษเนื่องจากโครงสร้างของสถาบันมีหน่วยงานแตกต่างกันเป็น 3 ประเภท คือหน่วยงานระดับกอง คณะ และวิทยาเขต ประกอบกับบุคลากรของสถาบันมีสังกัดแตกต่างกันเป็น 2 ประเภท คือ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ทำให้เกิดความแตกต่างในด้านความก้าวหน้า และรายได้ระหว่างกลุ่มบุคลากร ปัญหาสมองไหลในสาขาวิชาชีพแต่ละประเภทจึงแตกต่างกันไปตามประเภทของกลุ่มบุคลากรด้วย

อย่างไรก็ดีในสภาพสังคมที่มีการแข่งขันกันสูงระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้บุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนหนึ่งต้องลาออกไปประกอบอาชีพในภาคเอกชน เพื่อค่าตอบแทนที่สูงกว่า เพื่อการบังคับบัญชาที่ให้ความเป็นอิสระสูงกว่า สภาพดังกล่าวทำให้เกิด

ปัญหาการขาดแคลนกำลังคนสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และสถาบันต้องเร่งบรรจุข้าราชการ ดังเห็นได้จากหนังสือของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู รวม 9 ฉบับ ที่กำหนดรายละเอียดคุณสมบัติที่คณะกรรมการข้าราชการครู กำหนดเป็นสาขาวิชาชีพขาดแคลนในสังกัด สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (รายละเอียดในภาคผนวก ก.) ทั้งนี้เพื่อบรรจุบุคคลเข้ารับราชการโดยวิธีคัดเลือกกรณีวิชาขาดแคลนเป็นกรณีพิเศษ จากสถิติในช่วงปีงบประมาณ 2536, 2537 และ 2538 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลได้สูญเสียบุคลากรที่มีวุฒิอยู่ในสาขาวิชาชีพขาดแคลน ประมาณถึงร้อยละ 8.5, 9.4 และ 9.8 ของจำนวนบุคลากรที่มีวุฒิอยู่ในสาขาวิชาที่ขาดแคลนทั้งหมดตามลำดับ (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2538) นอกจากนี้การบรรจุแต่งตั้งรับโอนข้าราชการที่มีวุฒิอยู่ในสาขาวิชาชีพขาดแคลน ยังประสบกับปัญหาเรื่องการไม่มีผู้มาสมัครหรือต้องเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการบรรจุให้กว้างขึ้น ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาการสอนไม่ตรงตามความถนัด ไม่ครบหลักสูตร และการวางแผนกำลังคนไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

จากสภาพปัญหาการสูญเสียบุคลากรในสาขาวิชาชีพขาดแคลนในระบบราชการประกอบกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการวางแผนพัฒนาประเทศ เพื่อให้สามารถจัดการให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อเนื่อง คือความสมดุลระหว่างการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างถาวร โดยการกำหนดให้การพัฒนานคนเป็นวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาประเทศ และไม่ได้ละเลยที่จะพัฒนาคุณภาพและปริมาณกำลังคนระดับกลางและระดับสูง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการพึ่งตนเองทางเทคโนโลยี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2539) ดังนั้นการกำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาข้าราชการภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 จึงมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านการพัฒนาและบำรุงรักษาระดับความรู้ ทักษะที่เหมาะสมและการปรับทัศนคติและพฤติกรรมให้สอดคล้องกับลักษณะงานและวัฒนธรรมครอบคลุมขอบเขตของการพัฒนา 3 ด้าน ได้แก่

1. การพัฒนาบุคคล (Individual Development) คือการพัฒนาโดยมีเป้าหมายให้บุคคลมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมในการทำงาน
2. การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) คือการพัฒนาโดยมีเป้าหมายให้บุคคลมีองค์ความรู้เฉพาะทาง เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ และวิชาชีพ
3. การพัฒนาองค์กร (Organizational Development) คือ การพัฒนาที่เน้นภาพรวมขององค์กร เพราะการพัฒนาองค์กรจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจ และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร (ญาคา ควงพลึงพรหม. 2539 : 3)

การพัฒนาทั้งสามด้านเน้นที่การพัฒนาบุคลากรให้มีความพึงพอใจในงานและนักวิชาการทุกสาขาให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย หรือตัวแปรที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจในงาน

กลุ่มนักวิชาการที่สำคัญได้แก่กลุ่มนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร ซึ่งได้สนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานด้วยความเชื่อที่ว่าความพึงพอใจในงานเป็นภาวะบ่งชี้ถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานเชิงอัตวิสัย การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานได้นั้นต้องมีการจูงใจเพื่อให้บุคคลมีความพยายามในการทำงานก่อน เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองตามเป้าหมายของตนหลังจากการปฏิบัติงานแล้วจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจกับความพึงพอใจในงานนั้น ส่วนใหญ่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่จูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ตามทฤษฎีหลัก 2 ทฤษฎี ทฤษฎีแรก คือ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two factor theory) หลักการของทฤษฎีนี้จะอธิบายว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานกล่าวคือ ปัจจัยจูงใจ (motivator factor) อันได้แก่ความสำเร็จในงาน (achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ลักษณะงาน (work itself) ความรับผิดชอบ (responsibility) และความก้าวหน้าในงาน (advancement) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน (hygiene factor) อันได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน (policy and administration) การบังคับบัญชา (supervision) เพื่อนร่วมงาน (interpersonal relations) สภาพการทำงาน (working conditions) และค่าจ้าง (pay) หากบุคคลได้รับไม่เพียงพอแล้วจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Streeters. 1991 ; Luthans. 1992 ; Cherrington. 1994)

แฮกแมนและโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham. 1980) ได้ศึกษาตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงานได้แก่ลักษณะงาน และได้พัฒนาโมเดลคุณลักษณะของงานโดยอาศัยแนวความคิดของเฮิร์ซเบิร์กเป็นพื้นฐานแสดงถึงลักษณะของงาน 5 มิติ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ เอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงานและข้อมูลย้อนกลับจากงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน

การศึกษาความพึงพอใจในงานตามแนวทฤษฎีที่สองคือ ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's expectancy theory) ซึ่งเป็นกลุ่มทฤษฎีการจูงใจมาอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการของการจูงใจในการทำงาน (Luthans. 1992) งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังต่างก็พบว่าแรงจูงใจตามความคาดหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน (Reyes. 1990 ; Genrich. 1991 ; Vicchio. 1991)

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน นอกจากจะใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจแล้วยังมีนักวิชาการศึกษาตัวแปรเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรด้วย เพซ และฟอเลส (Pace and Faules, 1994) ได้เสนอแนะว่าสมาชิกในองค์กร โครงสร้างองค์กร ลักษณะงาน การจัดการ และแนวคิดขององค์กร ล้วนเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่บุคคลประเมินการรับรู้ปฏิกิริยา และมีพฤติกรรมตอบสนอง โดยที่บรรยากาศที่เกิดจากการสื่อสารหรือปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคคลทั้งสิ้น (Pincus. 1986) ในปี ค.ศ.1976 ปีเตอร์สัน และเพซ (Peterson

and Pace. 1976) ได้พัฒนาแบบวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร (Communication Climate Inventory = CCI) ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือวัดที่มีความเที่ยงตรงสูง

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของแบนดูราและคณะในช่วงคริสต์ทศวรรษที่ 1960s - 1970s ซึ่งให้ความสำคัญกับการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลโดยการศึกษาทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมและลักษณะของบุคคลประกอบกัน การศึกษาความพึงพอใจในงานในฐานะแรงจูงใจรูปแบบหนึ่ง นอกจากจะศึกษาบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและคุณลักษณะของงาน อันเป็นลักษณะสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังต้องศึกษาภูมิหลังของบุคคล รวมทั้งทัศนคติของบุคคลนั้นด้วย (Cherrington. 1994) เนื่องจากทัศนคติมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและพฤติกรรม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการแสดงออกของพฤติกรรมในรูปของความหือถอยในการทำงาน (burnout) เพิ่มขึ้น จากผลงานการพัฒนาและการศึกษาวิจัยของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับการที่ผู้วิจัยเล็งเห็นความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องทำความเข้าใจเรื่องความพึงพอใจในงานของข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการในสาขาวิชาชีพขาดแคลนของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อทราบปัญหา และเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาสมองไกลและเพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาของสถาบัน ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้วยการพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของความพึงพอใจในงาน โดยบูรณาการทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ ทฤษฎีความคาดหวังของวูม โมเดลคุณลักษณะของงานของแฮคแมนและโวลต์แฮม แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรของปีเตอร์สันและเพช และแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมเป็นกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้

โดยที่วิธีวิทยาการวิเคราะห์ข้อมูลในปัจจุบัน มีการพัฒนาเทคนิคการวิเคราะห์ก้าวหน้ามากขึ้น ทำให้สามารถศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรได้ดีขึ้น เทคนิคการวิเคราะห์ที่ได้รับการพัฒนาใหม่คือการวิเคราะห์ลิสเรล ซึ่งเป็นวิธีการที่มีการผ่อนคลายข้อตกลงได้มากกว่าการวิเคราะห์แบบเดิม สามารถศึกษาโมเดลที่มีตัวแปรแฝงได้ด้วย และมีวิธีการวิเคราะห์ตรวจสอบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากน้อยเพียงใด(นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2537 ; Joreskog and Sorbom. 1989 ; 1993) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยลิสเรล

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าหากบุคลากรในองค์กรใดมีความพึงพอใจในงานต่ำจะมีผลกระทบต่อการทำงาน และการวางแผนกำลังคนขององค์กร 3 ประการ ประการแรก บุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ มักไม่เต็มใจทำงาน เฉื่อยชา หรือปฏิบัติงานหย่อนประสิทธิภาพ ประการที่สอง บุคลากรมักลา ขาดงานบ่อย และละเลย ไม่ปฏิบัติหน้าที่ ประการที่สาม บุคลากรจะเกิดความเหนื่อยหน่าย หือถอยและลาออกจากองค์กร (Steers. 1991 ; Luthans. 1992 ; Cherrington. 1994 ; Schaufeli and other. 1993) ในขณะเดียวกัน

หากองค์กรมีการจัดลักษณะงานและโครงสร้างองค์กรก็สามารถมีอิทธิพลสร้างความพึงพอใจในงาน และสามารถป้องกันพฤติกรรมหลักหนีงาน ลาหรือขาดงานบ่อยและการตั้งใจจะเปลี่ยนงานได้ (Hackman and Oldham, 1980 ; Pace and Faules, 1994) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงคาดหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้เกิดความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจในงานของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อดิปัญหาคารขาดแคลนบุคลากรได้ในอนาคต

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้วยการพัฒนาและตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้นหรือโมเดลลิสเรลของความพึงพอใจในงาน และนำโมเดลที่ปรับให้มีความตรงกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้วไปใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขกับความพึงพอใจในงาน โดยมีจุดมุ่งหมายย่อยดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาโมเดลลิสเรลของความพึงพอใจในงานของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตามกรอบความคิดที่บูรณาการจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ทฤษฎีความคาดหวังของวูม โมเดลคุณลักษณะของงานของแฮคแมนและโอดด์แฮม แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรของปีเตอร์สันและเพช แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ความพึงพอใจในงานและความทอดถอย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ที่เป็นเงื่อนไขระหว่างตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขกับความพึงพอใจในงานด้วยการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และปรับโมเดลให้มีความตรงกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. เพื่อเปรียบเทียบโมเดลเส้นทางอิทธิพลระหว่างโมเดลลิสเรล จากกลุ่มข้าราชการครูและกลุ่มข้าราชการพลเรือน และระหว่างโมเดลลิสเรลจากกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนและสาขาวิชาชีพที่ไม่ขาดแคลน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ความสำคัญในทางวิชาการ งานวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และมีความสำคัญในเชิงวิชาการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานได้แก่ทฤษฎีแรงจูงใจในงาน ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม โมเดลคุณลักษณะของงาน แนวคิด

เกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและผลการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ มาบูรณาการในการสร้างโมเดลอิสระของความพึงพอใจในงาน และใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้น (LISREL) ตรวจสอบโมเดลที่สร้างขึ้น ผลการวิจัยที่ได้จึงเป็นการขยายขอบเขต และประยุกต์ความรู้ทางทฤษฎีให้เพิ่มประโยชน์ และเกิดความต่อเนื่องในการอธิบายความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

2. ความสำคัญในทางปฏิบัติ ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบว่าโมเดลอิสระที่สร้างขึ้น จากทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่อย่างไร และสามารถปรับโมเดลให้ มีลักษณะสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลจากการวิเคราะห์จะเป็นการเพิ่มสารสนเทศให้ ผู้บริหารองค์กร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิรูประบบองค์กร ทั้งในด้านออกแบบงานให้ สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร สร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรให้เกิดแรงจูงใจใน การทำงาน จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรให้เอื้อประโยชน์ต่อการ ทำงานเพื่อป้องกันการลาออกจากองค์กรของบุคลากรในสาขาวิชาชีพขาดแคลนได้ในระดับหนึ่ง

ขอบเขตของการวิจัย

1. โมเดลความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้นของความพึงพอใจในงานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้ แม้ว่าจะเป็นผลมาจากการบูรณาการทฤษฎีหลายทฤษฎี แต่มีขอบเขตจำกัด เฉพาะทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาและการบริหารองค์กรเป็นหลัก มิได้รวมตัวแปรจากทฤษฎีทาง สังคมวิทยาหรือเศรษฐศาสตร์หรือสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์แขนงอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะผู้วิจัย พิจารณาเห็นว่าตามหลักการพัฒนาองค์กรนั้น การพัฒนาบุคลากรให้มีความสำคัญกับตัวบุคคลและ ทฤษฎีที่จะอธิบายลักษณะทางจิต และพฤติกรรมของบุคคลได้ชัดเจน ส่วนใหญ่เป็นทฤษฎีทาง จิตวิทยา

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขกับความ พึงพอใจในงาน การศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรที่สมบูรณควรเป็นการวิจัย เชิงทดลอง โดยพัฒนาชุดฝึกหรือโมเดลที่สร้างความพึงพอใจในงาน และทำการวิจัยเปรียบเทียบ ว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้จริง แต่ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (correlational approach) โดยใช้ทฤษฎีเป็นฐานในการสร้างโมเดล ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร แล้วใช้การวิเคราะห์อิสระตรวจสอบว่าโมเดลมีความตรง มิได้ทำ การวิจัยเชิงทดลอง เนื่องจากองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจในงาน ยังไม่ ชัดเจนเพียงพอที่จะทำได้

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการที่ยังคงอยู่ในองค์กร ไม่ได้รวมถึงข้าราชการที่ลาออกจากองค์กรไปแล้ว ข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนที่ยังคงเป็นข้าราชการ อาจไม่ใช่ว่าเป็นตัวแทนที่ดีของข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนทั้งหมด

4. การเก็บข้อมูลที่จะแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ควรจะต้องวัดตัวแปรสาเหตุก่อนที่จะวัดตัวแปรผล แต่การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลครั้งเดียว ผลการวิจัยจึงเป็นสภาวะคงที่ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และไม่แสดงกระบวนการเปลี่ยนแปลง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ในขั้นตอนการพัฒนาโมเดลตามหลักวิชาการ ควรจะต้องมีการพิจารณาตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขทั้งหมดของตัวแปรตามไว้ในโมเดล แต่ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตในการเลือกตัวแปรเงื่อนไขเฉพาะทฤษฎีทางจิตวิทยา ผลการวิเคราะห์จึงอาจมีข้อจำกัดเนื่องจากไม่ครอบคลุมตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขทั้งหมด

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเสนอรายงานเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 เป็นสาระเกี่ยวกับแนวคิด ความหมายและการวัดความพึงพอใจในงาน ตอนที่ 2 เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ตอนที่ 3 เป็นสาระเกี่ยวกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเฉพาะส่วนที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังของบุคคลกับความพึงพอใจในงาน และตอนที่ 4 เป็นสาระเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น หรือการวิเคราะห์ถดถอย

ตอนที่ 1 แนวคิด ความหมาย และการวัดความพึงพอใจในงาน

การเสนอรายงานในตอนนี้แยกเป็น 3 หัวข้อ คือ แนวทางในการศึกษาความพึงพอใจในงาน ความหมายของความพึงพอใจในงาน และการวัดความพึงพอใจในงาน รายละเอียดแต่ละหัวข้อมีดังต่อไปนี้

1.1 แนวทางการศึกษาความพึงพอใจในงาน

สังกัป (concept) เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมีรากฐานมาจากสังกัปเรื่องของการจูงใจ (motivation) สเตียร์ส (Steers, 1991) อธิบายว่าศัพท์คำว่า "motivation" มาจากภาษาละตินโบราณว่า "movere" ซึ่งมีความหมายว่า "เคลื่อนไหว (to move)" การจูงใจหมายถึงสภาพทางจิตของบุคคลที่ให้พลังหรือชี้นำพฤติกรรมของมนุษย์ให้คงอยู่ กล่าวอีกอย่างหนึ่งคือ การจูงใจเป็นแรงขับ (drives) ที่กระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมไปในทิศทางเฉพาะ เพื่อบรรลุเป้าหมายอันใดอันหนึ่งของบุคคล การศึกษาการจูงใจของบุคคลต้องศึกษาทั้งสภาพภายในจิตใจของบุคคล และสภาพแวดล้อมของบุคคลที่ก่อให้เกิดการจูงใจนั้น

เชอริงตัน (Cherrington, 1994) ได้สรุปความเป็นมาของการศึกษาการจูงใจไว้ว่าในระยะแรก นักปราชญ์ชาวกรีกโบราณ ได้ใช้หลักการสุขนิยม (hedonism principle) อธิบายว่ามนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีเหตุผลในการแสดงพฤติกรรม มนุษย์จะแสวงหาความสุข ความสะดวก ความพอใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งเจ็บปวด หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ การศึกษาในระยะแรกจึงเป็นการอธิบายการจูงใจในลักษณะเชิงปรัชญา โดยพยายามศึกษาองค์ประกอบทางกายภาพ ต่อมาเมื่อวิทยาการก้าวหน้ามากขึ้น หลักการสุขนิยมไม่สามารถอธิบายการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์ที่ซับซ้อนได้ จึงได้มีการพัฒนาทฤษฎีใหม่ที่มีความเป็นวิทยาศาสตร์มากขึ้น เพื่ออธิบายที่มาของการจูงใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่ได้รับการพัฒนาในระยะหลังแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม (Cherrington. 1994 ; Steers. 1991) ทฤษฎีกลุ่มแรกคือกลุ่มทฤษฎีเนื้อหา หรือทฤษฎีความต้องการ (content theories or needs theories) กลุ่มทฤษฎีนี้พยายามอธิบายว่ามีอะไร หรือมีองค์ประกอบใดกระตุ้นหรือจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ทฤษฎีในกลุ่มนี้ที่สำคัญได้แก่ทฤษฎีความต้องการ 5 ขั้นของมาสโลว์ (Maslow's need hierachy) ทฤษฎีความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ของแมคคลีแลนด์ (McClelland's learned needs) ทฤษฎีความต้องการหรือ อีอาร์จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's E R G Theory) และทฤษฎีสุขวิทยา-จูงใจของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's motivation - hygiene theory) กลุ่มที่สองคือกลุ่มทฤษฎีกระบวนการ (process theories) กลุ่มทฤษฎีนี้พยายามอธิบายว่าเหตุใดจึงเกิดการจูงใจหรือบุคคลถูกจูงใจได้อย่างไร ทฤษฎีในกลุ่มนี้ที่สำคัญได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory) ทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (equity theory) ทฤษฎีการวางเป้าหมาย (goal setting theory) และทฤษฎีการควบคุม (control theory)

ในกลุ่มทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับการจูงใจทั้งหมด แต่ละทฤษฎีต่างก็มีจุดเด่นจุดด้อยแตกต่างกันและมีความเหมาะสมในการอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ในสภาพการณ์ที่ต่างกัน เชอริงตัน (Cherrington. 1994) สรุปว่าทฤษฎีของมาสโลว์เป็นทฤษฎีที่อธิบายการเกิดการจูงใจเฉพาะลักษณะทางกายภาพไม่ครอบคลุมลักษณะทางจิตใจ ทฤษฎีของแมคคลีแลนด์และทฤษฎีความเท่าเทียมกันเหมาะสำหรับการศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับทางเศรษฐกิจ และความสำเร็จขององค์กร ส่วนทฤษฎีสุขวิทยา-การจูงใจหรือทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's two factors theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายการจูงใจทั้งลักษณะทางกายภาพและลักษณะทางด้านจิตใจ ในขณะที่ทฤษฎีความคาดหวังอธิบายการจูงใจในเชิงปัญญา (cognitive motivation) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการศึกษา การจูงใจที่เกิดจากการได้รับรางวัลทั้งรางวัลภายนอก และรางวัลภายใน ว่าสนองตอบต่อความคาดหวังมากน้อยเพียงใด นักจิตวิทยาองค์กรและนักบริหารองค์กรได้นำทฤษฎีสององค์ประกอบ และทฤษฎีความคาดหวังไปศึกษาการจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานอย่างกว้างขวาง ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาความพึงพอใจในงานตามทฤษฎีทั้งสองนี้

1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

นักวิชาการในสาขาจิตวิทยาองค์กร พฤติกรรมองค์กร การจัดการและการบริหารองค์กร ได้ศึกษา และทำความเข้าใจลักษณะทางจิตด้านความพึงพอใจในงานของบุคคลไว้เป็นจำนวนมาก นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ซึ่งส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน มีรายละเอียดบางส่วนแตกต่างกัน ในที่นี้ผู้วิจัยนำเสนอนิยามของความพึงพอใจในงานที่นักวิชาการได้อธิบายสรุปไว้ชัดเจน ดังนี้

ลือค (Luthans. 1992 : 114 ; citing Lock. 1976) กล่าวว่า "ความพึงพอใจในงาน หมายถึงความพอใจหรือภาวะอารมณ์ทางบวกที่เป็นผลมาจากการประเมินของบุคคลเกี่ยวกับงานหรือประสบการณ์จากงาน" ลูธานส์ (Luthans. 1992) สรุปว่าการศึกษาความพึงพอใจในงานต้องศึกษา 3 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรกเป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานในรูปอารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณ์การทำงาน ในที่นี้ความพึงพอใจในงานจึงเป็นสภาวะทางจิตที่เป็นนามธรรม องค์ประกอบที่สอง คือศึกษาความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องการเปรียบเทียบผลตอบแทนจากการทำงานกับสิ่งที่คาดหวัง ถ้าบุคคลใดทำงานหนักแต่รู้สึกว่าได้ผลตอบแทนต่ำกว่าคนที่ทำงานเบากว่า เขาจะมีความพึงพอใจในงานต่ำ และองค์ประกอบที่สาม ศึกษาความพึงพอใจในงานในลักษณะทัศนคติต่องานในมิติต่าง ๆ ซึ่ง สมิท (Smith) แคนคอลล (Kendal) และฮูลิน (Hulin) ได้เสนอว่า การศึกษาความพึงพอใจในงานต้องศึกษาทัศนคติ หรือการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อลักษณะสำคัญของงานรวม 5 มิติคือ ตัวงาน (work itself) ค่าจ้าง (pay) โอกาสก้าวหน้า (promotion opportunities) หัวหน้างาน (supervision) และเพื่อนร่วมงาน (co - worker)

สตีเยอร์ส (Steers. 1991) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่า "ความพอใจ หรือความรู้สึกในทางบวกที่บุคคลให้คุณค่าในงานหรือประสบการณ์จากงาน" ความพึงพอใจจึงเป็นผลมาจากการรับรู้ที่บุคคลนั้นประเมินการให้คุณค่ากับงานที่ทำ สตีเยอร์ส (Steers) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ 2 แนวทาง แนวทางแรกความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกสนองตอบต่อสภาพงาน ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้คล้ายกับเรื่องของทัศนคติ กล่าวคือเราไม่อาจสังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถคาดเดาจากการแสดงออกและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร แนวทางที่สอง ความพึงพอใจในงานเป็นผลของความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับการกระทำที่บุคคลได้รับบุคคลทำงานตามระดับความคาดหวังที่ตนเองให้คุณค่าต่องานนั้น ๆ แตกต่างกันไป และเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนหรือรางวัลจากการทำงาน รางวัลภายนอก ได้แก่ รายได้และการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนรางวัลภายใน ได้แก่ ความพึงพอใจจากเพื่อนร่วมงาน และงานที่มีคุณค่า ผลตอบแทนจะทำให้พนักงานพึงพอใจในงาน และปรารถนาจะทำงานนั้น ในทางตรงข้ามเมื่อผลตอบแทนไม่เป็นไปตามความคาดหวัง บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจ และอาจแสวงหาความพึงพอใจที่อื่น ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนงาน หรือให้ความสำคัญต่อกิจกรรมอื่นๆ ในชีวิต การวัดมิติของความพึงพอใจในงานสามารถวัดใน 5 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรก คือ ตัวงาน หมายถึง งานที่บุคคลทำเป็นงานที่น่าสนใจ และเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีโอกาสเรียนรู้ และมีส่วนรับผิดชอบ องค์ประกอบที่สอง ผลตอบแทนหรือรายได้ ที่ได้รับว่ามีความคุ้มค่าและวิธีการได้รับผลตอบแทนนั้น องค์ประกอบที่สาม โอกาสก้าวหน้าหมายถึงโอกาสของความก้าวหน้าที่บุคคลจะได้รับจากการทำงาน องค์ประกอบที่สี่ หัวหน้างานหมายถึงความสามารถในด้านเทคนิค และการจัดการของหัวหน้างานที่มี ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา องค์ประกอบสุดท้ายคือ ผู้ร่วมงานที่บุคคล

ทำงานร่วมด้วยว่ามีความสัมพันธ์ในลักษณะใด เซอริงตัน (Cherrington, 1994) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่องานที่ทำ การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานแบ่งเป็น 2 แนวทาง แนวทางแรกเป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานต่อสิ่งต่าง ๆ การวัดความพึงพอใจในงานเป็นการศึกษาทัศนคติเฉพาะที่มีต่อองค์ประกอบของงานแต่ละส่วน กล่าวคือศึกษาความพึงพอใจในรูปของส่วนประกอบ (component) ย่อย ๆ ของความพึงพอใจหรือทัศนคติ เช่น ทัศนคติต่อรายได้จากการทำงาน ทัศนคติต่อการแนะแนว ทัศนคติต่อสภาพการทำงาน เป็นต้น ทัศนคติอาจจะเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ อาจเป็นทัศนคติในทางที่ท้าทายความสนใจ อาจเป็นทัศนคติต่อผู้นำในงานด้านสมรรถภาพ ทัศนคติต่อรายได้ว่าสูงไปหรือต่ำไปก็ได้ การศึกษาความพึงพอใจในงานตามแนวทางนี้ต้องศึกษาแยกรายองค์ประกอบ แนวทางที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากสภาวะภายในจิตใจหรืออารมณ์ที่เป็นภาพรวมของความพึงพอใจ (overall satisfaction) ของบุคคล ประสพการณ์ในทางบวกที่ได้จากการทำงานกับผู้ร่วมงานที่ดี มีค่าตอบแทนสูง มีผู้นำองค์กรที่ดีเป็นความพึงพอใจด้านบวก ในขณะที่ประสพการณ์ในการทำงานกับผู้ร่วมงานที่ไม่ดี ค่าตอบแทนต่ำ เป็นประสพการณ์ในทางลบ การศึกษาความพึงพอใจตามแนวทางนี้ เป็นการศึกษาผลรวมของมวลประสพการณ์ที่สะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจในภาพรวม

วิคซิโอ (Vicchio, 1991) สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นผลรวมของความคิด ความรู้สึก แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในงานของบุคคลเกิดขึ้น และมีความแตกต่างกันตามลักษณะประสพการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล และลักษณะประสพการณ์จากการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ความพึงพอใจในงานของบุคคลเกี่ยวข้องกับความคาดหวังเกี่ยวกับงานของบุคคล เพราะระดับความคาดหวังเกี่ยวกับงานมีผลต่อการประเมินคุณค่าผลการปฏิบัติ อันจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน

กรีนเบิร์ก และบาร์อน (Greenberg and Baron, 1993) นิยามความพึงพอใจในงานว่าเป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านความคิดทางอารมณ์ในเชิงประเมินต่องาน ลักษณะความพึงพอใจในงานประกอบด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน ซึ่งอาจจะสอดคล้องหรือแตกต่างกันก็ได้ เช่น บุคคลอาจมีความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน แต่ไม่พึงพอใจหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานก็ได้ สภาวะความพึงพอใจในงานของบุคคลมีลักษณะค่อนข้างคงที่ ตามประสพการณ์ในการทำงานและความคาดหวังของบุคคล

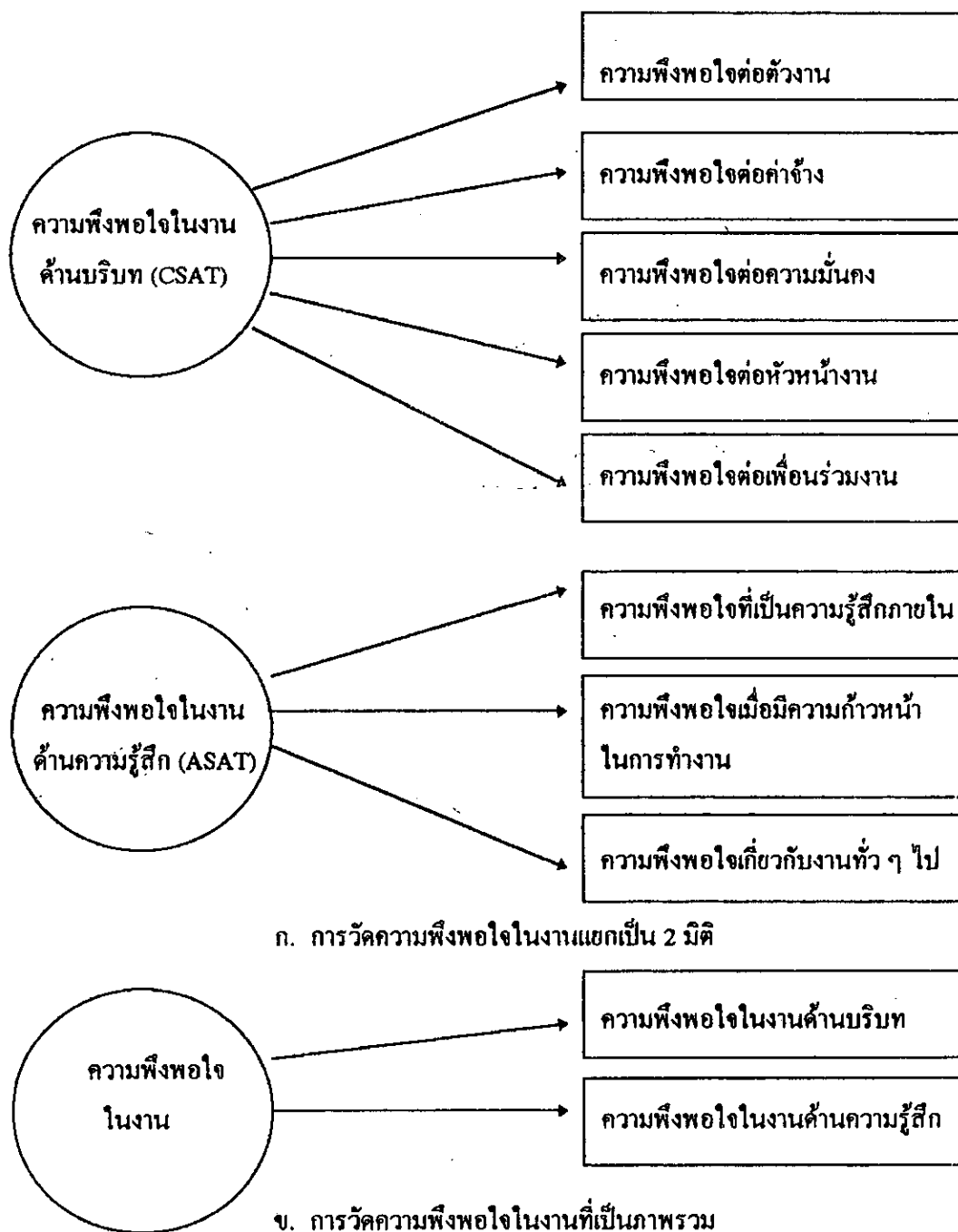
✕ อาร์วีย์ และคณะ (Arvey and other, 1989) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ในรูปของความพึงพอใจทั่วไป (general satisfaction) และให้นิยามว่าความพึงพอใจทั่วไปแยกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจภายใน (intrinsic satisfaction) และความพึงพอใจภายนอก (extrinsic satisfaction) ทั้งนี้เพราะอาร์วีย์และคณะ เชื่อว่าลักษณะความพึงพอใจในงานของ

บุคคลขึ้นอยู่กับลักษณะภูมิหลังของบุคคลส่วนหนึ่ง และขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำอีกส่วนหนึ่ง ด้วยเหตุนี้ ในชีวิตจริงจึงพบบุคคลบางคนที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ก่อนข้างคงที่ ไม่ว่าจะทำงานในลักษณะใด แนวคิดของอาร์วีย์และคณะ สอดคล้องกับแนวความคิดของแฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) ซึ่งให้คำนิยามความพึงพอใจในงานแยกเป็น 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรกคือ ความพึงพอใจด้านบริบท (context satisfaction) ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อความมั่นคง (security) ค่าตอบแทน (pay) ผู้ร่วมงาน (coworker) และการนิเทศ (supervision) ส่วนองค์ประกอบที่สอง คือ ความพึงพอใจด้านความรู้สึก (affective satisfaction) ได้แก่ ความพึงพอใจที่เป็นแรงจูงใจภายในเกี่ยวกับงาน (internal work motivation) ความรู้สึกพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในการทำงาน (growth satisfaction) และความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป (general satisfaction)

จากความหมายของความพึงพอใจในงานที่เสนอไว้ข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นคุณลักษณะทางจิตหรือทางอารมณ์ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรกเป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริบทของงาน 5 ด้าน คือ ตัวงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า หรือความมั่นคงตามความคิดของแฮคแมนและโอลด์แฮม หัวหน้างานซึ่งรวมการนิเทศงาน และเพื่อนร่วมงาน องค์ประกอบที่สองเป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านอารมณ์ หรือความรู้สึกพึงพอใจในงาน 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจที่เป็นแรงจูงใจภายในเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในการทำงาน และความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป การศึกษาความพึงพอใจในงานทำได้เป็นสองแนวทาง แนวทางแรกเป็นการศึกษาความพึงพอใจในงาน ในลักษณะที่เป็นองค์ประกอบย่อยแยกตามลักษณะสำคัญหรือมิติของความพึงพอใจ ส่วนแนวทางที่สองเป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานที่เป็นภาพรวมเป็นตัวแปรเดียว

เนื่องจากเซอร์จันตัน (1994) เสนอรายงานไว้ว่า มีรายงานการวิจัยที่สนับสนุนการศึกษาความพึงพอใจในงานทั้งสองแนวทาง การศึกษาความพึงพอใจที่เป็นองค์ประกอบย่อยเป็นประโยชน์ ทำให้ได้ข้อค้นพบว่าผู้ปฏิบัติงานพอใจหรือไม่พอใจมิติด้านใดของงานที่ทำและผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจภายในในระดับใด ในขณะที่การศึกษาความพึงพอใจที่เป็นภาพรวม ทำให้ได้ข้อค้นพบโดยสรุปรวมของบุคคล ด้วยเหตุนี้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาความพึงพอใจในงานทั้งสองแนวทาง สำหรับการศึกษาความพึงพอใจในรูปขององค์ประกอบย่อย ผู้วิจัยจะแยกศึกษาทั้งสององค์ประกอบ โดยนิยามความพึงพอใจเป็น 2 มิติ ตามแนวความคิดของแฮคแมน และโอลด์แฮมกับแนวความคิดของอาร์วีย์และคณะ ซึ่งแสดงดังโมเดลการวัดความพึงพอใจในงานตามภาพประกอบ 1 ตามภาพ องค์ประกอบมิติแรก คือ ความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT = context satisfaction) เป็นตัวแปรแฝงวัดจากตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นความพึงพอใจต่อลักษณะสำคัญ

ต่าง ๆ ของงาน 5 ตัวแปร และมีมิติที่สอง คือ ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก (ASAT = affection satisfaction) เป็นตัวแปรแฝงวัดจากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร สำหรับการศึกษาความพึงพอใจที่เป็นภาพรวม ผู้วิจัยจะสร้างตัวแปรย่อย 2 ตัวแปรคือ ความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) และความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก (ASAT) เป็นตัวบ่งชี้ของความพึงพอใจในงานที่เป็นภาพรวม



ภาพประกอบ 1 โมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน

1.3 การวัดความพึงพอใจในงาน

เนื่องจากความพึงพอใจในงาน เป็นคุณลักษณะทางจิตของบุคคลที่ไม่อาจวัดได้โดยตรง การวัดความพึงพอใจในงานจึงเป็นการวัดโดยอ้อม (indirect measure) วิธีการวัดความพึงพอใจในงานที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในปัจจุบันมี 3 วิธี (Cherrington. 1994 ; Luthans. 1990 ; Greenberg and Baron. 1993) ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม โดยที่วิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ใช้เวลามาก ดังนั้นนักวิชาการที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานส่วนใหญ่ จึงใช้วิธีการวัดโดยใช้แบบสอบถาม และมีผู้พัฒนาแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลในการวัดความพึงพอใจในงานเป็นจำนวนมาก

แบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อวัดความพึงพอใจในงานมีหลายรูปแบบ เซอร์ริงตัน (Cherrington. 1994) กรีนเบิร์ก และบาร์อน (Greenberg and Baron. 1993) สตีเยร์ส (Steers. 1991) สรุปว่าแบบสอบถามที่ใช้กันมาก ได้แก่ มาตรฐานประเมินค่า มาตรฐานใบหน้า (face scale) มาตรฐานย่ำนก (semantic differential scale) มาตรฐานนี้ เริ่มมีการพัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1930 เป็นต้นมา และได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น (Steers. 1991) จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานครั้งนี้ สรุปได้ว่ามาตรหรือแบบวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพดี มีความเชื่อมั่นและ ความตรงสูงมีหลายชนิด ที่จะนำเสนอมี 6 ชนิด ได้แก่ แบบวัด Kunin Face Scale, TJSQ (Teacher Job Satisfaction Questionnaire), Minnesota Satisfaction Questionnaire, JDI (Job Description Index), Pay Satisfaction Questionnaire, และแบบวัดของแฮกแมน และโอล์ดแฮม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

มาตรฐานใบหน้าของคูนิน (Kunin Face Scale) ลูธานส์ (Luthans. 1990) และ เซอร์ริงตัน (Cherrington. 1994) สรุปว่ามาตรฐานใบหน้าของคูนินเป็นแบบสอบถามที่เหมาะสมกับผู้ที่อ่านหนังสือไม่ออก หรือมีปัญหาในการอ่าน ผู้วิจัยอ่านคำถามและให้ผู้ตอบใส่เครื่องหมายได้ภาพใบหน้า 6 ภาพ ที่บ่งถึงลักษณะความพอใจอย่างยิ่งไปจนถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง หลักการของแบบสอบถามชนิดนี้เป็นแบบเดียวกับแบบสอบถามชนิดมาตรฐานค่า 6 อันดับ ต่อมาในปี ค.ศ. 1975 ดันแฮมและเฮร์แมน (Dunham and Herman) ได้พัฒนาจาก 6 ภาพ เป็น 11 ภาพ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพิจารณาว่า มาตรฐานใบหน้าของคูนินเหมาะกับผู้มีอายุน้อยไม่เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใหญ่และมีความรู้ระดับสูง จึงไม่นำมาใช้ในงานวิจัยนี้

แบบสอบถามทีเจเอสคิว (Teacher Job Satisfaction Questionnaire = TJSQ) ลูธานส์ (Luthans. 1990) และกรีนเบิร์กกับบาร์อน (Greenberg and Baron. 1993) สรุปว่าแบบสอบถามทีเจเอสคิว เป็นแบบสอบถามที่เลสเตอร์ (Lester) พัฒนาขึ้นเพื่อใช้กับครู ข้อคำถามในแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานของครูมี 9 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่ การบังคับบัญชา (supervision) ผู้ร่วมงาน (colleagues) สภาพการทำงาน (working condition) ค่าจ้างหรือเงินเดือน

(pay) ความรับผิดชอบ (responsibility) ลักษณะงาน (work itself) ความก้าวหน้า (advancement) ความมั่นคงหรือความปลอดภัย (security) และการได้รับการยอมรับ (recognition) โดยที่แต่ละข้อคำถามจะมีมาตรวัดเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) และจะมีข้อคำถามทั้งทางบวกและทางลบ จำนวนเท่า ๆ กัน ผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะจัดเป็นพวกที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ หากมีคะแนนสูง ก็จะเป็นพวกที่มีความพึงพอใจในงานสูง

แบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire : MSQ)
อาร์วีย์และคณะ (Arvey and other, 1989) ลูธานส์ (Luthans, 1990) สรุปว่าแบบสอบถามมินนิโซตาเป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับความนิยมมากแบบวัดหนึ่ง แบบสอบถามเป็นแบบบุคคลเลือกตอบในลักษณะมาตราประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามประกอบด้วยมาตราย่อย (subscale) รวม 26 มาตร ได้แก่ ความพึงพอใจในผลตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ เพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับ เป็นต้น ต่อมาแบบสอบถามฉบับนี้ได้รับการพัฒนาให้มีความยากขึ้นแต่ยังมีคุณภาพคงเดิม แบบวัดประกอบด้วยข้อคำถามเพียง 20 ข้อ ทำให้เป็นแบบวัดที่สั้นและง่าย สามารถใช้ได้กับคนจำนวนมากหลากหลายประเภทและลักษณะ จึงเหมาะกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีคุณสมบัติแตกต่างกันในหลายสาขาวิชาชีพ ทั้งที่เป็นประเภทข้าราชการครูและข้าราชการพลเรือน นอกจากนี้ อาร์วีย์ และคณะ ยังได้นำแบบสอบถามฉบับสั้นจำนวน 20 ข้อ มาวิเคราะห์องค์ประกอบแยกข้อคำถามเป็น 2 มิติ คือความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอกด้วย

แบบสอบถามเจดีไอ (JDI : Job Description Index) กรีนเบิร์กและบาร์อน (Greenberg and Baron, 1993) สรุปว่าแบบสอบถามเจดีไอ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน คือ ค่างาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า หัวหน้างาน และ เพื่อนร่วมงาน ลักษณะแบบสอบถามในแต่ละด้านเป็นคำคุณศัพท์เกี่ยวกับลักษณะงานแต่ละด้าน ในการตอบแบบสอบถามผู้ตอบจะระบุความคิดเห็น (ใช่หรือไม่ใช่ หรือไม่แน่ใจ) ที่มีต่อลักษณะของงานทั้ง 5 ด้านข้างต้น

แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ (PSQ : Pay Satisfaction questionnaire)
ลูธานส์ (Luthans, 1992) และเชอริงตัน (Cherrington, 1994) สรุปว่าแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ เป็นแบบวัดความพึงพอใจตามสภาพปัจจุบัน มีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า 5 อันดับ คล้ายลักษณะแบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตา แต่วัดเพียงด้านรายได้เพียงด้านเดียวเท่านั้น ประเด็นการวัดครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์ รายได้จากการเลื่อนตำแหน่ง ลักษณะการบริหารรายได้ และระดับรายได้

แบบสอบถามความพึงพอใจของแฮคแมน และโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham's satisfaction scale) แฮคแมน และโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham, 1980) ได้พัฒนาแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของบุคคลมีลักษณะคล้ายกับแบบวัดความพึงพอใจมินนิโซตา ประกอบ

ด้วยมาตราประเมินค่า 7 อันดับ จำนวน 25 ข้อ เป็นข้อคำถามวัดความพึงพอใจด้านบริบทของงาน หรือความพึงพอใจภายนอกรวม 10 ข้อ และข้อคำถามวัดความพึงพอใจด้านความรู้สึกรู้สึก หรือความพึงพอใจภายในรวม 15 ข้อ

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดความหมายในการวัดความพึงพอใจในงาน ครอบคลุมทั้งมิติความพึงพอใจในงานด้านบริบท หรือความพึงพอใจในงานภายนอก และมิติความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกรู้สึก หรือความพึงพอใจในงานภายใน ซึ่งเป็นนิยามที่สอดคล้องกับแบบวัดมินเนโซตา และแบบสอบถามความพึงพอใจของแฮกแมน และโอล์ดแฮม ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจในงานโดยใช้แบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับเป็นแนวทาง

ตอนที่ 2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมหรือทฤษฎีการหยั่งรู้ทางสังคม (social cognitive theory) ซึ่งพัฒนาโดย แบนดูรา (Bandura) และคณะ ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 1960s - 1970s อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลเนื่องมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิภาพ ภูมิหลังของบุคคล และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น และในขณะเดียวกันพฤติกรรมของบุคคลก็มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นด้วยเช่นเดียวกัน การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลจึงต้องศึกษาทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมและลักษณะของบุคคลประกอบกัน (Cherrington, 1994)

การศึกษาความพึงพอใจในงานสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานในฐานะที่เป็นรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรม ตามที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ในตอนที่ 1 แล้วว่า การศึกษาความพึงพอใจในงานมีรากฐานมาจากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจ ลูธานส์ (Luthans, 1992) เซอริงตัน (Cherrington, 1994) และสตีเยร์ส (Steers, 1991) ได้สรุปไว้ว่าทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ ทฤษฎีเนื้อหา (content theories) หรือทฤษฎีความต้องการ (need theories) ซึ่งให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในตัวบุคคลที่เป็นแรงขับ (drives) ผลักดัน ให้แสดงพฤติกรรมกับทฤษฎีกระบวนการ (process theories) ซึ่งให้ความสำคัญกับการศึกษาว่าบุคคลถูกจูงใจได้อย่างไร เนื่องจากจุดเน้นของกลุ่มทฤษฎีทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงพิจารณาเลือกใช้ทฤษฎีทั้งสองกลุ่มเป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัยนี้ โดยเลือกทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอริชเบอร์เกอร์ ซึ่งเป็นทฤษฎีในกลุ่มทฤษฎีเนื้อหาและทฤษฎีความคาดหวังของวรูม ซึ่งเป็นทฤษฎีในกลุ่มทฤษฎีกระบวนการมาใช้

โดยที่การศึกษาความพึงพอใจในงานตามแนวทฤษฎีแรงจูงใจเป็นการศึกษากระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลนั้นยังไม่เพียงพอที่จะอธิบายความแตกต่างของพฤติกรรมของบุคคลได้ดี ตามทฤษฎีการหยั่งรู้ทางสังคมควรต้องมีการศึกษาสภาพแวดล้อมด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงพิจารณาเลือกทฤษฎีที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคคลมาใช้ประโยชน์ เนื่องจากหลักการบริหารองค์การให้ความสำคัญกับการออกแบบงาน (job design) การวินิจฉัยงาน (job diagnosis) การกำหนด

คุณลักษณะงาน (job characteristics) ในฐานะเป็นปัจจัยที่เอื้อให้เกิดแรงจูงใจในงานหรือมีความพึงพอใจในงาน (Cherrington, 1994) ผู้วิจัยจึงพิจารณาศึกษาสภาพแวดล้อมของบุคคลเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานเป็นตัวแปรเงื่อนไขตัวหนึ่งในการวิจัยครั้งนี้ โดยเลือกศึกษาโมเดลคุณลักษณะของงาน (job characteristics model) ของแฮคแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) เหตุผลที่เลือกโมเดลนี้เพราะโมเดลนี้มีรากฐานจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก

นอกจากนี้เพื่อให้การศึกษาตัวแปรที่เป็นเงื่อนไข (antecedents) ของความพึงพอใจในงานของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในครั้งนี้ มีความสมบูรณ์ตามทฤษฎีการหยั่งรู้ทางสังคมของแบนดูรา (Bandura) ผู้วิจัยจึงพิจารณาเลือกทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพหรือลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมาศึกษาด้วย โดยศึกษาทัศนคติของบุคคลที่มีต่อระบบราชการและความท้อถอย (burnout) ในการทำงานด้วย

การนำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในตอนต้นที่ 2 นี้ จึงแยกนำเสนอสาระเป็น 6 หัวข้อ คือ หัวข้อแรกเป็นทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก หัวข้อที่สองเป็นทฤษฎีความคาดหวังของวูรัม หัวข้อที่สาม เป็นความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม หัวข้อที่สี่ เป็นโมเดลคุณลักษณะของงานของแฮคแมนและโอลด์แฮม หัวข้อที่ห้า แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และหัวข้อสุดท้ายเป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความท้อถอยกับความพึงพอใจในงานรายละเอียดแต่ละตอนมีดังนี้

2.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก (Herzberg's two factor theory)

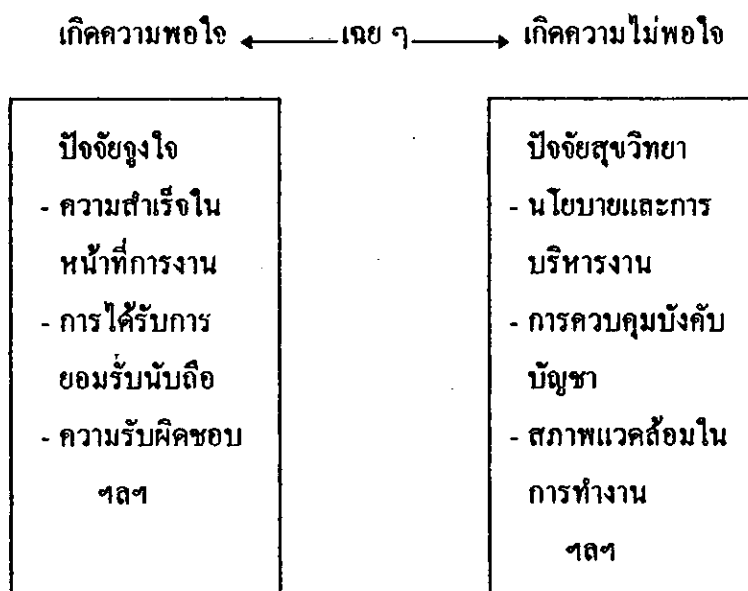
ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก หรือทฤษฎีสององค์ประกอบมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-สุขวิทยาหรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ค่าจูน (motivator-hygiene theory) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นในสาขาสาธารณสุขศาสตร์ก่อนเป็นครั้งแรก เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และต่อมาได้มีการนำทฤษฎีนี้ไปใช้ในสาขาอื่น ๆ ลูธานส์ (Luthans, 1992) เซอริงตัน (Cherrington, 1994) และสตีเยร์ส (Steers, 1991) อธิบายสรุปได้ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมี 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

2.1.1 ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจ (motivator factors) หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงานโดยตรง (job content) องค์ประกอบนี้จะตอบสนองความต้องการทางจิตใจเป็นส่วนใหญ่ และมีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ความรับผิดชอบ (responsibility) และความก้าวหน้า (advancement) เป็นต้น

2.1.2 ปัจจัยสุขวิทยา (hygiene factor) หรือปัจจัยค่าจูน หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นสิ่งแวดล้อมหรือบริบทของงาน (job context) องค์ประกอบนี้จะตอบสนองความต้องการทาง

ร่างกายเป็นส่วนใหญ่ และมีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน (company policy and administration) การควบคุมบังคับบัญชา (supervision) เงินเดือน (salary) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (interpersonal relation supervision) และสภาพแวดล้อมการทำงาน (work condition)

เฮอริชเบอร์กได้อธิบายองค์ประกอบทั้งสองว่าทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกแตกต่างกัน องค์ประกอบสุขวิทยาจะเป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ คือ หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองในองค์ประกอบนี้จะรู้สึกไม่พอใจ แต่หากได้รับบุคคลจะถูกปลดปล่อยจากความรู้สึกไม่พอใจและอยู่ในสภาพอารมณ์เฉย ๆ ส่วนองค์ประกอบจูงใจจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ คือ หากบุคคล ไม่ได้รับการตอบสนองในองค์ประกอบนี้จะรู้สึกเฉย ๆ แต่หากได้รับการตอบสนองบุคคลจะเกิดความพอใจดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก

เฮอริชเบอร์ก เห็นความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่ทำให้คนทำงานมีความพึงพอใจอยู่ที่การตอบสนองขั้นสูงทางจิตใจของมนุษย์มากกว่าสภาพแวดล้อม แม้ว่าจะจัดองค์ประกอบด้านสภาพการทำงานที่ดีหรือให้เงินเดือนค่าจ้าง และสวัสดิการที่ดีเพียงใดก็ตามหากมิได้ทำให้บุคคลมีความรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง หรือเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาหรือมีความก้าวหน้าในอาชีพแล้ว ความอดสาหัสในการทำงานจะลดลง เพราะองค์กรไม่เห็นความสำคัญของเขา เฮอริชเบอร์ก ได้แสดงความเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในอาชีพระดับสูงหรือที่มีการศึกษาสูงจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบสิ่งจูงใจ (motivator) มากกว่าองค์ประกอบสภาพแวดล้อม (context)

2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังมีกำเนิดมาจากแนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวังในสาขาจิตวิทยาของเลวิน (Lewin) และทอลแมน (Tolman) จากแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมทางเลือก และผลประโยชน์จากทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์ โดยวรูม (Vroom) เป็นผู้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1964 วรูมได้นำแนวคิดดังกล่าวนี้มาตั้งเป็นทฤษฎีความคาดหวังเพื่ออธิบายถึงการจูงใจในการทำงานโดยตรง และต่อมาทฤษฎีของ Vroom ก็ได้รับความนิยมในการนำมาศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจในการวิจัยเป็นอันมาก (Luthans, 1992)

แนวความคิดของทฤษฎีความคาดหวังนี้เป็นการอธิบายพฤติกรรมในเทอมของเป้าหมายของบุคคล การเลือก และความคาดหวังเกี่ยวกับการประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ว่าบุคคลจะต้องรู้ว่าตัวเองต้องการได้รับสิ่งใดจากการปฏิบัติงาน ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบที่ส่งผลร่วมกันต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล 3 องค์ประกอบ คือการรับรู้คุณค่า (valence) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (instrumentality) และความคาดหวัง (expectancy) ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎีวีไออี (VIE Theory) (Luthans, 1992 ; Cherrington, 1994) รายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบทั้งสามมีดังนี้

2.2.1 การรับรู้คุณค่า (Valence : V) หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับตามปริมาณความชอบ-ไม่ชอบ และปริมาณความต้องการ-ไม่ต้องการ ที่มีต่อผลตอบแทนนั้น ๆ หรือ ตามภาวะที่เป็นจริง ดังนั้นการรับรู้คุณค่า (V) จึงเป็นสิ่งที่เกิดจากการพิจารณาผลตอบแทนของบุคคล ผลตอบแทนที่จะมีคุณค่าในทางบวกสำหรับบุคคล หากเขาต้องการมันเช่น การสนับสนุนจะมีค่าในทางบวก สำหรับบุคคลที่ต้องการได้รับการสนับสนุนมากกว่าการไม่ได้รับการสนับสนุน ในทางตรงกันข้ามผลตอบแทนจะมีคุณค่าในทางลบสำหรับบุคคลหากเขาไม่ต้องการ เช่น ความเบื่อหน่าย ความเครียด การถูกไล่ออก เป็นต้น และบางครั้งบุคคลก็ไม่ได้สนใจ ผลตอบแทนนั้นเลยว่าจะมีค่าต่อเขาอย่างไร ผลตอบแทนก็จะมีค่าเป็นศูนย์หรือกล่าวว่าไม่มีค่าควรแก่การสนใจสำหรับบุคคลนั้นเลย ดังนั้นพิสัยของการรับรู้คุณค่า (V) อยู่ในช่วง 0 ถึง 1

2.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (Instrumentality : I) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสความเป็นไปได้ที่ผลตอบแทนอันดับแรก (O_1) หรือผลสำเร็จของงานจะทำให้ได้รับผลตอบแทนอันดับต่อไป (O_{1a} , O_{1b}) หรือรางวัล ตัวอย่างเช่น บุคคลที่เข้าใจว่าเขาจะได้รับเงินเพิ่มขึ้น หรือได้รับสิทธิพิเศษ ถ้าหากเขามีผลผลิตสูง ซึ่งได้มาจากการพยายามทำงานหนัก ผลผลิตจึงมีค่าความสัมพันธ์สูง พิสัยของความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์อยู่ในช่วง 0 ถึง 1

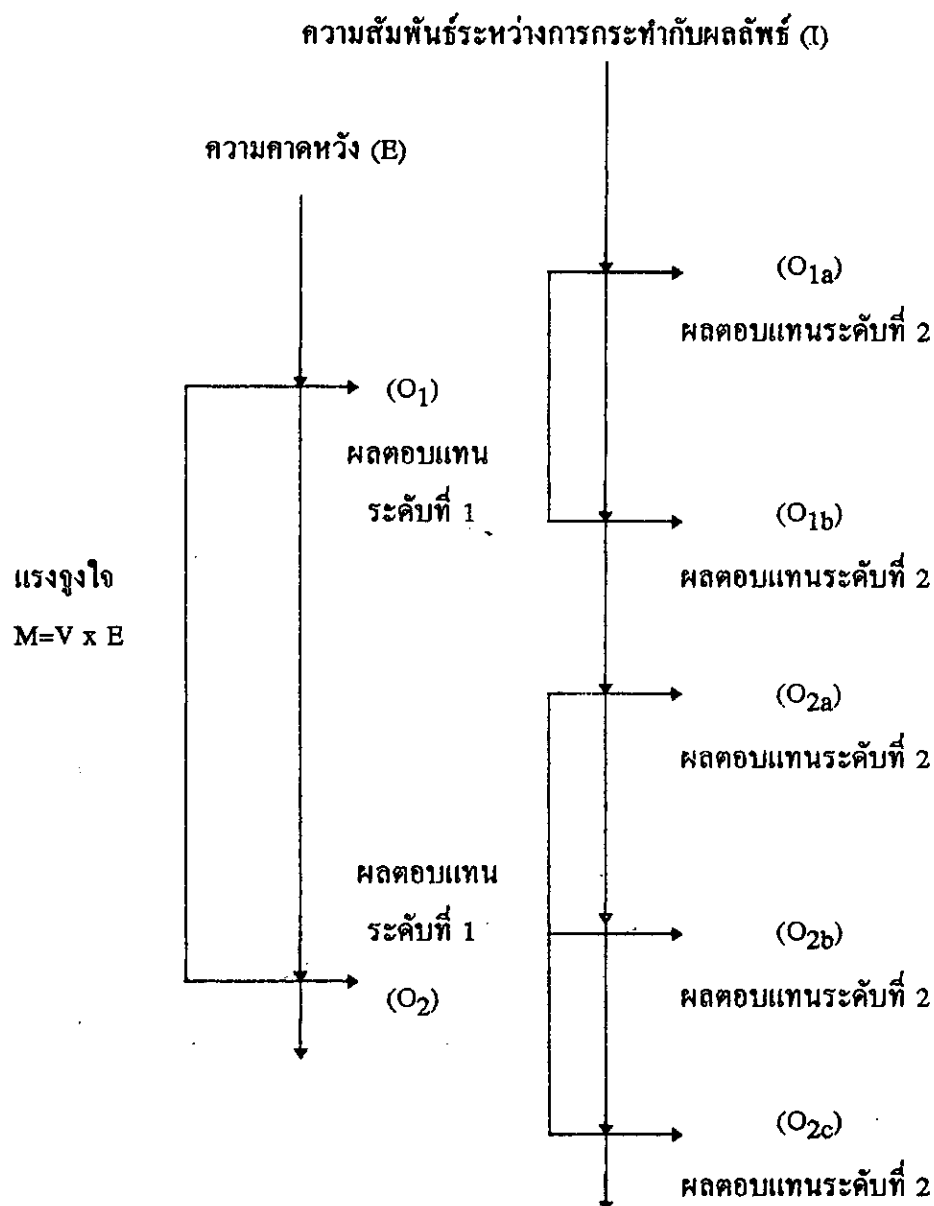
2.2.3 ความคาดหวัง (Expectancy : E) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสของความเป็นไปได้ ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อระดับความสำเร็จของงาน (ผลตอบแทนอันดับแรก : O_1) ตัวอย่างเช่น การที่บุคคลเชื่อว่าหากเขาทำงานหนักแล้วจะทำให้ผลผลิตสูงด้วย เขาจะมีความคาดหวังอย่างสูงว่าการทำงานหนักทำให้มีผลผลิตสูงขึ้น แต่หากเขาเชื่อว่าการทำงานหนักขึ้นไม่ได้ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น กล่าวคือความพยายามในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อผลผลิต เขาจะมีความคาดหวังต่ำหรือไม่มีความคาดหวังเลยว่าการทำงานหนักจะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น นั่นคือความพยายามในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อผลผลิต ($E=0$) สำหรับค่าความน่าจะเป็นของความคาดหวังนี้จะอยู่ในช่วง 0 ถึง 1

วรูม (Vroom, 1964) เสนอว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง (E) กับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (I) และการรับรู้คุณค่า (V) จะทำให้เกิดแรงจูงใจที่แสดงการกระทำหรือปฏิบัติ นั่นคือ โมเดลแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ที่จัดว่าเป็นรูปแบบที่ยอมรับกันโดยทั่วไป สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$M = V \times I \times E$$

โดยที่	M	แทน	แรงจูงใจ
	V	แทน	การรับรู้คุณค่า ✓
	I	แทน	ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์
	E	แทน	ความคาดหวัง

เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom) ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเสนอโมเดลแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังของวรูม ดังภาพประกอบ 3 (Luthans, 1992 ; Cherrington, 1994)



ภาพประกอบ 3 โมเดลแรงงูใจตามทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom)

จากภาพประกอบนี้สามารถอธิบายได้ว่าแรงงูใจจะเกิดจากการนำคะแนนความคาดหวัง (E) ในผลตอบแทนระดับที่ 1 (O₁) คูณกับคะแนนคุณค่าของผลตอบแทน (V) และหากว่ามีผลตอบแทนระดับที่ 2 (O_{1a}, O_{1b}) อันเกิดจากการได้รับ O₁ มาแล้ว จะนำมาคูณกับคะแนนความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (I) ของ ผลตอบแทนที่ 1 ด้วยโดยที่ V หมายถึง v ของ ผลตอบแทนที่ 2 มีผลตอบแทนเพียงระดับเดียว จะไม่มี I เข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นในการเลือกใช้สมการว่าจะใช้ สมการแบบ $M = V \times I \times E$ หรือสมการแบบ $M = V \times E$ จึงต้องพิจารณาผลตอบแทนระดับที่ 1 และผลตอบแทนระดับที่ 2 เป็นสำคัญ จากสมการที่ใช้ในการวัดแรงงูใจ

ดังกล่าวแสดงว่าแรงจูงใจเป็นฟังก์ชันขององค์ประกอบ 3 ด้านคือความคาดหวัง (E) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (I) และการรับรู้คุณค่า (V)

ลอว์เลอร์ (Lawler) ได้พัฒนาแบบวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังของวรูม ในปี ค.ศ. 1981 ลักษณะแบบวัดมี 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามความคาดหวัง (E) จำนวน 11 ข้อ แต่ละข้อเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนต่าง ๆ มาตรฐานเป็นแบบประเมินค่า 7 อันดับ ตั้งแต่ไม่มีโอกาสเกิดขึ้นเลย (1) ถึงมีโอกาสเกิดขึ้นมากที่สุด (7) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการรับรู้คุณค่า (V) มีจำนวน 11 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับความสำคัญหรือไม่สำคัญในผลตอบแทนต่าง ๆ เช่นเดียวกับตอนที่ 1 และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (I) จำนวน 3 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานของตน จะทำให้ผลงานประสบความสำเร็จ

ในประเทศไทยมีนักวิจัยหลายคนได้นำแบบวัดแรงจูงใจตามความคาดหวังมาปรับปรุงใช้ให้เหมาะสมกับบริบทในการวิจัย สุนทร เทียนงาม (2539) ได้ปรับปรุงแบบวัดแรงจูงใจตามความคาดหวังมาใช้ในการศึกษาโมเดลสมรรถภาพการวิจัย : การวิเคราะห์ด้วยลิสเรล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินค่า 5 อันดับ ประกอบด้วยข้อคำถาม 30 ข้อ เป็นข้อคำถามวัดการรับรู้คุณค่า (V) 10 ข้อ ข้อคำถามวัดความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (I) 10 ข้อ และข้อคำถามวัดความคาดหวัง (E) 10 ข้อ ซึ่งมีค่าความเที่ยงเชิงความสอดคล้องภายใน .93

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบวัดแรงจูงใจตามความคาดหวังของลอว์เลอร์ (Lawler) และของสุนทร เทียนงาม เป็นแนวทางโดยปรับปรุงข้อความให้มีสาระสอดคล้องกับบริบทในการวิจัยได้เป็นแบบสอบถามจำนวน 30 ข้อ

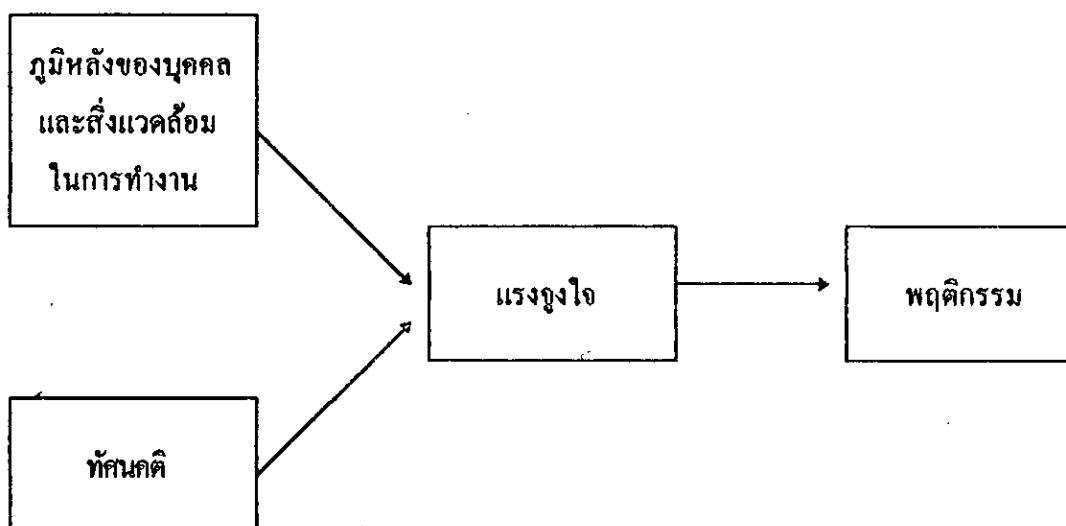
งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังกับความพึงพอใจในงานจากงานวิจัยของ มิเชลและสเปคเตอร์ (Parkas and Tetrick, 1989 ; citing Michael and Spector, 1982) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออก พบว่าตัวแปรความคาดหวังของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และจากการศึกษาของเจนริช (Genrich, 1991 : 2449-A) เรื่องความคาดหวังในงาน ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานของพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าความคาดหวังในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

จากทฤษฎีความคาดหวังของวรูม และงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าแรงจูงใจตามความคาดหวัง ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับคุณค่าของผลตอบแทน (V) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (I) และความคาดหวังในผลสำเร็จของงาน (E) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม

ตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมที่พัฒนาโดยเบนดورا (Bandura) สรุปได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลเนื่องมาจากบุคลิกภาพ ภูมิหลังของบุคคล และสิ่งแวดล้อมของบุคคล ตามที่ได้กล่าวไว้ในตอนต้นแล้ว ประกอบกับนักจิตวิทยาได้เสนอว่าพฤติกรรมของบุคคลมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทัศนคติของบุคคลและโดยที่ทัศนคติเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดแรงจูงใจซึ่งนำไปสู่พฤติกรรม (Luthans, 1992 ; Cherrington, 1994) ดังนั้นในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจึงนำเสนอสาระเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม

เชอริงตัน (Cherrington, 1994) กล่าวว่าโดยทั่วไปนักจิตวิทยาเชื่อว่า ทัศนคติเป็นสาเหตุทำให้เกิดพฤติกรรม ดังนั้นเมื่อต้องการให้บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรม ในขั้นแรกจะต้องทำให้บุคคลเปลี่ยนทัศนคติของเขาก่อน ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม จึงมีลักษณะซับซ้อนและยังขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลอื่น ๆ อีก ดังแสดงในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาทัศนคติในรูปทัศนคติต่อลักษณะของระบบราชการ ดังจะได้เสนอแนวคิดและเอกสารแยกเป็น 2 ตอนคือ ตอนแรกกล่าวถึงความหมายและลักษณะของระบบราชการ ตอนที่สองกล่าวถึงทัศนคติต่อระบบราชการและความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบราชการกับความพึงพอใจในงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.1 ความหมายและลักษณะของระบบราชการ

ระบบราชการ (bureaucracy) มาจากคำว่า “bureau” และ “cracy” ซึ่ง Webster’s New International Dictionary (1950) ได้ให้คำจำกัดความของระบบราชการไว้ว่าระบบราชการมีลักษณะเป็นระบบธุรกิจของรัฐบาล โดยการแบ่งสำนักงานออกเป็นกรมหรือสำนัก แต่ละหน่วยงานมีหัวหน้างานเป็นผู้นำทำงานประจำ (routine) ข้าราชการส่วนใหญ่มีพฤติกรรมอนุรักษนิยมผู้อยู่ในระบบราชการโดยทั่วไปแล้วยึดกฎเกณฑ์เคร่งครัดเป็นทางการ ขาดความคิดริเริ่ม ความรับผิดชอบ ต่องานเป็นไปตามลำดับขั้น นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน แมกซ์ เวบเบอร์ (Robbin. 1990 ; citing Max Weber. 1947) ได้ให้ความหมายของระบบราชการเป็นรูปแบบขององค์กรที่ออกแบบเพื่อการบริหารในองค์กรขนาดใหญ่อย่างมีระบบ โดยความร่วมมือของบุคคลจำนวนมาก ระบบราชการจึงเป็นรูปแบบหนึ่งขององค์กร (bureaucracy is a form of organization) และมีอยู่ทั่วไปทั้งในองค์กรของรัฐบาลและธุรกิจเอกชน แต่จะมีอยู่ในองค์กรของรัฐบาลมากกว่า

ตามแนวความคิดของทฤษฎีองค์กร ระบบราชการ (bureaucracy) เป็นโครงสร้างองค์กรแบบหนึ่ง ซึ่ง แมกซ์ เวบเบอร์ (Robbin. 1990 ; citing Max Weber. 1947 ; Luthans. 1992) ได้สรุปว่ามีลักษณะสำคัญ 7 ด้าน ดังนี้

1. การแบ่งแยกงาน (division of labor) งานจะถูกแบ่งออกเป็นงานย่อย ๆ แบ่งแยกภาระกิจการงานตามลักษณะเฉพาะ ตามหน้าที่ ความสามารถ ความรับผิดชอบ บทบาทการประสานงานจะถูกควบคุมให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ลักษณะขององค์กรที่ใช้ระบบราชการจึงมีโครงสร้างการบริหารแตกต่างกัน ตามระบบการแบ่งแยกงานขององค์กร การศึกษาเกี่ยวกับลักษณะสำคัญขององค์กร จึงต้องศึกษาโครงสร้างการบริหารงาน

2. การกำหนดอำนาจหน้าที่ตามลำดับขั้น (well-defined authority hierarchy) การแบ่งหน้าที่หลายระดับชั้นเพื่อการควบคุม ระบบราชการจะยึดในรูปแบบที่องค์กรได้กำหนดขึ้นได้แก่ กฎหมายระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ตามอำนาจหน้าที่

3. การจ้างงานเป็นระบบคุณธรรม (employment decision based on merit) การจ้างงานตามคุณสมบัติ ความสามารถและผลงานที่ปรากฏ การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานหรือการมอบหมายงานใหม่ หรือการเลื่อนตำแหน่ง จะยึดตามความสามารถ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามกฎเกณฑ์ที่ระบุไว้

4. งานมีความเป็นทางการสูง (high formalization) การปฏิบัติงานในระบบราชการ ยึดระเบียบกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด

5. เส้นทางอาชีพมั่นคง (career track for employees) สมาชิกในองค์กรถูกจ้างไปเรื่อย ๆ แม้จะเกิดท้อถอย (burnout) หรือทักะไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน จึงมีความมั่นคงในการทำงานสูง

6. การแบ่งแยกกันอย่างชัดเจนระหว่างชีวิตส่วนตัวกับชีวิตในการทำงาน (distinct separation of numbers' organizational and personal lives) ความต้องการและความเป็นส่วนตัวจะถูกแยกออกจากกิจกรรมการทำงานในองค์กร ความสัมพันธ์ในหน่วยงานจะเป็นแบบทางการ และแบ่งแยกระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

7. ความสัมพันธ์ไม่เป็นลักษณะบุคคล (impersonal nature) บุคคลจะติดต่อกันตามภาระหน้าที่ เนื่องจากสมาชิกไม่ใช่เจ้าขององค์กร การดำเนินงาน การวินิจฉัยงาน และการสั่งการจะต้องทำเป็นระเบียบเพื่อจัดเก็บเป็นหลักฐาน สะดวกในการตรวจสอบ และการคาดคะเนเหตุการณ์การปฏิบัติงานขององค์กรในอนาคต

ลักษณะระบบราชการของ Weber แสดงให้เห็นถึงการกำหนดเป้าหมายชัดเจน การมีอำนาจเพิ่มขึ้นตามตำแหน่ง การให้รางวัลสำหรับความพยายามในการทำงาน และการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ปฏิบัติงาน จึงเป็นระบบที่ทำให้เกิดคุณภาพในการทำงาน แต่ในทางปฏิบัติระบบราชการของ Weber ถูกโต้แย้งว่าเป้าหมายของระบบราชการไม่เป็นไปตามเป้าหมายแท้จริง กลายเป็นเป้าหมายของหน่วยย่อย ๆ หรือบุคคล กฎเกณฑ์ข้อบังคับถูกเน้นจนเป็นสัญลักษณ์ขององค์กรกฎระเบียบจึงกลายเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าเป้าหมายขององค์กร ทำให้การบริหารองค์กรขาดประสิทธิภาพ นอกจากนี้ความเป็นทางการของระบบราชการทำให้เกิดความไม่มั่นคงในพฤติกรรมของข้าราชการ ผู้มีอำนาจตัดสินใจ จะใช้กฎระเบียบเพื่อป้องกันตนเองมากกว่าที่จะใช้กฎระเบียบเพื่อสะดวกในการตัดสินใจ (Robbin. 1990 ; Luthans. 1992)

นอกจากระบบราชการตามความคิดของ Weber ซึ่งถูกเรียกว่าระบบราชการแบบเครื่องจักร (machine bureaucracy) ลักษณะมีความซับซ้อนสูง และมีการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลาง ยังมีระบบราชการแบบอาชีพ (professional bureaucracy) ลักษณะเป็นองค์กรที่จ้างผู้มีความสามารถสูงระดับมืออาชีพ ซึ่งจะให้ผลสำเร็จแก่องค์กรเช่นเดียวกับความคิดของ Weber แต่ระบบแบบมืออาชีพ ขึ้นอยู่กับการกระจายอำนาจ คนภายในองค์กรสามารถกำหนดมาตรฐานอาชีพของตนเองได้

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาระบบราชการ ตามแนวคิดของ Weber เนื่องจากโครงสร้างการบริหารของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ภายใต้การบริหารงานของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งยังคงเป็นระบบราชการที่รวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลาง ไม่มีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2.3.2 ทศนคติต่อระบบราชการ

เชอริงตัน (Cherrington. 1994) กล่าวว่าทศนคติเป็นความรู้สึกทางบวกและทางลบ ที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ทศนคติทางบวกต่อการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบเมื่อบุคคลนั้นคิดถึงเรื่องการทำงาน ส่วน สเตียร์ส (Streers. 1991) กล่าวว่า ทศนคติเป็นความรู้สึก

หรืออารมณ์ของบุคคลที่จะตอบสนองไปในทางชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเป็นความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง

ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ (Cherrington. 1994 ; Steers. 1991 ; Greenberg and Baron. 1993) องค์ประกอบแรกคือ องค์ประกอบทางการรู้เชิงประเมินค่า (cognitive evaluative component) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้หรือมีความเชื่อเกี่ยวกับประโยชน์ หรือโทษของสิ่งของหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ องค์ประกอบที่สองคือ องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบพอใจ หรือไม่พอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและองค์ประกอบด้านความรู้สึกที่เป็นทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล จะต้องสอดคล้องกับทิศทางขององค์ประกอบแรกของเขาด้วย กล่าวคือถ้าบุคคลเชื่อว่าสิ่งใดดีมีประโยชน์ บุคคลก็จะชอบและพอใจสิ่งนั้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลเชื่อว่าสิ่งนั้นเลวหรือมีโทษ บุคคลก็จะไม่ชอบไม่พอใจสิ่งนั้น และองค์ประกอบที่สามคือ องค์ประกอบทางการมุ่งกระทำ (behavioral intention component) เมื่อบุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่าและความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใด ๆ แล้ว สิ่งที่สอดคล้องกันซึ่งติดตามมาคือ ความพร้อมที่จะกระทำการให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนต่อสิ่งนั้นด้วย

เมื่อพิจารณานิยามของระบบราชการและทัศนคติประกอบกัน จึงให้คำนิยามได้ว่า ทัศนคติต่อระบบราชการ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ ความรู้สึก และความพร้อมที่จะมุ่งกระทำในทางบวกหรือทางลบต่อลักษณะของระบบราชการ อันได้แก่ ด้านโครงสร้างการบริหาร ด้านการมีระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านการมอบหมายงานและการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ด้านความมั่นคงในงานราชการ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และด้านการลงระเบียบในการทำงาน

อรุณ รักธรรม (2533) กล่าวว่าไว้ว่าทัศนคติต่อระบบราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน กล่าวคือข้าราชการที่มีทัศนคติไม่ดีต่องานราชการและผู้รับบริการ ก็จะมีพฤติกรรมที่ขาดประสิทธิภาพด้วย หากสามารถพัฒนาทัศนคติต่อการทำงานราชการให้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานราชการได้แล้ว ย่อมส่งผลให้ข้าราชการมีแรงจูงใจที่จะทำงาน กล่าวคือ ถ้าบุคคลเห็นคุณค่าประโยชน์ของการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความพอใจและพร้อมที่จะทำงานราชการแล้ว บุคคลนั้นเมื่อได้ทำงานราชการก็มีความสุข ยินดีและพอใจในอาชีพ ตลอดจนชีวิตการทำงานของตน ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีต่องานต่อครอบครัว ต่อสังคม และประเทศชาติในที่สุด

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อระบบราชการ กับความพึงพอใจในงาน คือ งานวิจัยของแรทซอย (Reyes. 1990 ; citing Ratsoy. 1973) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์และลำดับขั้นของการบริหารงานในโรงเรียน พบว่าระดับความเป็นระบบราชการของหน่วยงานที่สูงจะมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจในงานของครู ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบนสัน

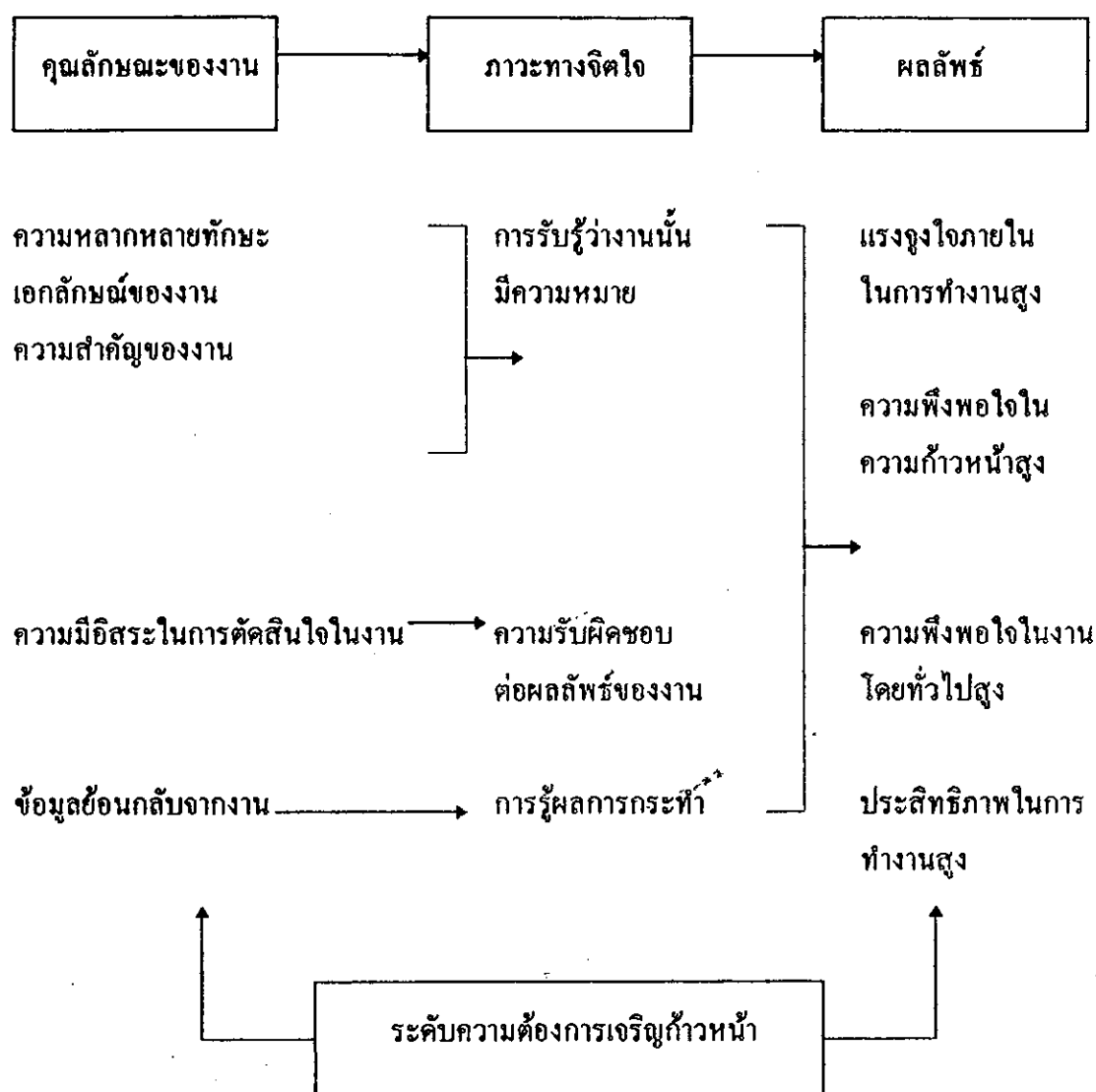
(Benson. 1983) เกี่ยวกับเรื่องธรรมชาติของระบบราชการในโรงเรียน และความพึงพอใจในงานของครูที่พบว่า ครูลาออกและโยกย้ายเพราะเบื่อหน่ายระบบราชการ และครูที่รับรู้ว่าโรงเรียนบริหารด้วยรูปแบบราชการต่ำ จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าครูที่รับรู้ว่าโรงเรียนบริหารด้วยรูปแบบราชการสูง เช่นเดียวกับ จู (Joo. 1982) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบราชการ ความขัดแย้ง และความพึงพอใจในงานของโรงเรียนประถมศึกษา พบว่าครูในโรงเรียนที่มีความเป็นระบบราชการน้อย จะมีความพึงพอใจในงานสูง

จากที่กล่าวมาในหัวข้อนี้จะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อระบบราชการเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อแรงงูงใจ และความพึงพอใจในงาน นอกจากตัวแปรที่เกี่ยวกับบุคคล เช่น ตัวแปรทัศนคติแล้ว ยังมีทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์กที่ระบุลักษณะปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจในงาน ในส่วนที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศในการทำงานด้วย เนื่องจากแฮคแมนและโอล์ดแฮม ได้พัฒนาโมเดลคุณลักษณะของงานโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์กเป็นพื้นฐาน ในหัวข้อต่อไป ผู้วิจัยจึงเสนอโมเดลคุณลักษณะของงาน

2.4 โมเดลคุณลักษณะของงาน (The Job Characteristics Model) ของแฮคแมน และโอล์ดแฮม

แฮคแมน และโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham. 1980) ได้อาศัยแนวความคิดตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์กเป็นพื้นฐาน และพัฒนาเครื่องมือสำหรับวิเคราะห์งานเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการวิเคราะห์ปรับปรุงลักษณะงาน และการออกแบบงานใหม่ และต่อมาได้พัฒนาเป็นโมเดลคุณลักษณะของงาน ขั้นตอนการพัฒนาโมเดลคุณลักษณะของงาน เริ่มต้นจากงานของแฮคแมน และลอว์เลอร์ (Hackman and Lawler) ใน ค.ศ. 1971 และ แฮคแมน และโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham) ในปี ค.ศ. 1974 โดยใช้แนวคิดพื้นฐานจากงานวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานซึ่งมีมาก่อนหน้านั้น ได้แก่ งานของฮูลิน และบอลลด์ (Hulin and Bolld) ในปี ค.ศ. 1968 และงานของเทอร์เนอร์และลอเรนซ์ (Turner and Lawrence) ในปี ค.ศ. 1965 ในเวลาต่อมาโมเดลคุณลักษณะของงานยังได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยอื่น ๆ อีกด้วย เช่น บริฟ และอัลแดก (Brief and Aldag) ในปี ค.ศ. 1975 คันแฮม (Dunham) ในปี ค.ศ. 1976 และคันแฮม อัลแดก และ บริฟ (Dunham, Aldag and Brief) ในปี ค.ศ. 1977

โมเดลคุณลักษณะของงาน แสดงถึงมิติของงาน 5 มิติ ซึ่งนำไปสู่ภาวะทางจิตใจ (psychological states) ที่มีความสัมพันธ์กับแรงงูงใจ และความพึงพอใจในงาน ดังแสดงในภาพประกอบ 5 โมเดลคุณลักษณะของงาน



ภาพประกอบ 5 โมเดลคุณลักษณะของงาน

ภาวะทางจิตใจ (psychological states) ที่ถือว่าสำคัญและจำเป็นในการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงาน มีอยู่ 3 ภาวะคือ

1. การรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย (meaningfulness of the work) บุคคลจะต้องรับรู้ว่าการของตนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญตามค่านิยมของแต่ละบุคคล
2. ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน (responsibility for work outcomes) บุคคลจะต้องเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่าง ๆ จากความพยายามของตนเอง
3. การรู้ผลการกระทำ (knowledge of results) บุคคลจะต้องสามารถที่จะตีความผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าเป็นที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ

เมื่อใดที่ภาวะทางจิตใจ ทั้งสามภาวะนี้ เกิดขึ้นกับบุคคลจะก่อให้เกิดผล 4 ลักษณะ คือ บุคคลนั้นจะมีแรงจูงใจภายในในการทำงานสูง (high internal work motivation) มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง (high quality work performance) มีความพึงพอใจในงานสูง (high satisfaction with the work) และมีการขาดงานและอัตราการลาออกจากงานต่ำ (low absenteeism and turnover)

การที่ภาวะทางจิตใจทั้งสามภาวะจะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยคุณลักษณะเฉพาะของงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ คือ

1. ความหลากหลายของทักษะ (skill variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่างานนั้นต้องทำกิจกรรมที่แตกต่างกันและจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญงานและความสามารถหลาย ๆ อย่าง จึงจะปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จ

2. เอกลักษณะของงาน (task identity) หมายถึง คุณลักษณะของงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนรับรู้ว่างานที่ปฏิบัติครอบคลุมชิ้นงานย่อย ๆ อะไรบ้าง กล่าวคือผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ นับแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ และเห็นภาพผลการปฏิบัติงานได้ชัดเจนล่วงหน้า

3. ความสำคัญของงาน (task significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลอื่น ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในหรือนอกองค์กร

4. ความมีอิสระ (autonomy) ในการตัดสินใจในงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่า มีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีเสรีภาพที่จะใช้วิจารณญาณของตนเองตัดสินใจที่จะกำหนดขั้นตอน เลือกวิธีปฏิบัติงานและพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

5. ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าการปฏิบัติงานนั้น มีสารสนเทศที่ชัดเจนซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

อิทธิพลจากคุณลักษณะของงาน จะส่งผลไปยังภาวะทางจิตใจทั้งสาม และภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน แฮกแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) ได้นำแนวคิดเรื่องคุณลักษณะของงานไปสร้างแบบสำรวจเพื่อการวินิจฉัยงาน (job diagnostic survey) แบบสำรวจจะใช้วัดระดับความมากน้อย (degree) ของคุณลักษณะของงานในแต่ละมิติ

แฮกแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของงานใน 5 มิติ กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา (consultants) พบว่างานของผู้ให้คำปรึกษาเป็นลักษณะงานที่มีความหลากหลายทักษะ และมีความเป็นอิสระสูง แต่เป็นลักษณะงานที่มีเอกลักษณะของงาน และข้อมูลย้อนกลับสูงกว่ามาตรฐานเล็กน้อย ความตรง (validity) จากการรับรู้

เกี่ยวกับงานของกลุ่มผู้ให้คำปรึกษา ได้รับการสนับสนุนจากคะแนนเฉลี่ยของสภาวะจิตใจทั้งสาม ด้านคือ การรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย และความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงว่าลักษณะของงานผู้ให้คำปรึกษาเป็นงานที่มีความหลากหลายทักษะ และมีความสำคัญ (จึงทำให้รับรู้ว่างานมีความหมาย) ประกอบกับเป็นงานที่มีอิสระ (จึงทำให้มีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน) แต่การรับรู้ผลการกระทำดังข้างต้นทำให้เห็นความสัมพันธ์ของคะแนนในสองมิติที่ออกมาต่ำ คือด้านเอกลักษณ์ของงาน และด้านข้อมูลย้อนกลับ ส่วนด้านความพึงพอใจในงานกลุ่มผู้ให้คำปรึกษารายงานว่า ความรู้สึกตอบสนองต่องานเป็นบวก แรงจูงใจภายในและความพึงพอใจ ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับสูง

จากผลการศึกษาคุณลักษณะของงานใน 5 มิติ กับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้คำปรึกษา ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของงานใน 5 มิติ กับความพึงพอใจในงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงานกับความพึงพอใจในงาน นอกจากงานวิจัยของ แสคแมน และโอลด์แฮม ที่กล่าวแล้วยังมีผลงานของสเปคเตอร์ และเจค (Spector and Jex. 1991) ซึ่งกล่าวว่ามีหลักฐานหลายแหล่งที่สนับสนุนทฤษฎีคุณลักษณะของงาน เนื่องจากคุณลักษณะของงานเป็นตัวแปรองค์กร ที่สำคัญที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร และมีงานวิจัยหลายชิ้น ได้ตรวจสอบโมเดลคุณลักษณะของงาน นอกจากนั้นการสังเคราะห์งานวิจัยที่ผ่านมา แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานกับความพึงพอใจในงาน เช่น งานวิจัยของ เฟรนด์และเฟอร์รี (Friend & Ferris) ในปี ค.ศ. 1987 สเปคเตอร์ (Spector) ในปี ค.ศ. 1985 และ เจมส์และเททริก (James and Tetrick) ในปี ค.ศ. 1986 นอกจากนี้ผลงานวิจัยของ สเปคเตอร์และเจค (Spector and Jex. 1991) ยังพบผลการวิจัยสนับสนุนโมเดลคุณลักษณะของงานของแสคแมน และโอลด์แฮม โดยสำรวจจากข้อมูลพนักงานในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของงานของพนักงานในมหาวิทยาลัยในกลุ่มผู้มีหน้าที่ประจำ คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงาน

เนื่องจากโมเดลคุณลักษณะของงาน ของแสคแมนและโอลด์แฮม ได้ใช้ทฤษฎีของ เซอร์ชเบอร์กเป็นพื้นฐาน แต่ในโมเดลมีแต่คุณลักษณะของงาน ซึ่งเป็นเนื้อหาของงาน (job content) ยังไม่ได้พิจารณาถึงสภาวะแวดล้อมในการทำงาน (job context) ตามแนวความคิดของ เซอร์ชเบอร์ก ในการวิจัยครั้งนี้นอกจากผู้วิจัยสนใจศึกษาตัวแปรคุณลักษณะของงาน ในฐานะเป็นปัจจัยจูงใจแล้ว ยังสนใจศึกษาปัจจัยสุขวิทยาด้วย และเลือกศึกษาปัจจัยบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ว่ามีผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนั้นในหัวข้อต่อไปผู้วิจัยจึงเสนอ แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

2.5 บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication Climate)

บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร เป็นผลรวมของการรับรู้และการประเมินผลในระดับมหภาคของการสื่อสาร พฤติกรรม การตอบสนองของกลุ่มบุคคล ความคาดหวัง การขัดแย้ง ในบทบาท และโอกาสในความก้าวหน้าในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรจะแตกต่างจากบรรยากาศขององค์กรในแง่ที่ว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรเป็นขบวนการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ และความสัมพันธ์ระหว่างข่าวสารกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร (Pace and Faules. 1994)

บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตในองค์กร เพชและฟอเลส์ (Pace and Faules. 1994) สรุปผลงานการศึกษาที่ผ่านมาว่า เรดคิง (Redding) ทำการศึกษาในปี ค.ศ. 1972 กล่าวว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นประโยชน์อย่างมากต่อองค์กร และฟูล (Pool) ศึกษาในปี ค.ศ. 1985 ได้กล่าวว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นการเชื่อมระหว่างสภาวะแวดล้อมในองค์กรกับความคิดรวบยอด ความรู้สึก ความหวังของสมาชิกในองค์กร การสื่อสารในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม ดังที่คอปเปิลแมน และคนอื่น ๆ (Kopelman and others) ซึ่งได้ศึกษาในปี ค.ศ. 1989 ได้สนใจความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศกับวัฒนธรรมและได้ให้ข้อเสนอแนะว่าวัฒนธรรมในองค์กรเช่น เรื่องที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมโดยรวมที่เปิดกว้าง แต่บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรเป็นเรื่องที่มีกรอบชัดเจน สามารถใช้บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรบ่งบอกเกี่ยวกับวัฒนธรรมในองค์กรนั้น ๆ

ปีเตอร์สัน และเพช (Peterson and Pace. 1976) เพช และฟอเลส์ (Pace and Faules. 1994) ได้สรุปความหมายของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรจากผลงานวิชาการดังกล่าวว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะที่สำคัญขององค์กรกับการรับรู้ของบุคคลต่อลักษณะดังกล่าว บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรจึงเป็นคุณภาพของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากการรับรู้สัมพันธภาพของลักษณะต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วยการรับรู้ของสมาชิกในองค์กรกับผลที่เขาได้รับจากการสื่อสาร ผลของการนิยามและการยืนยัน แสดงถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์กรนำไปสู่แนวทางการตัดสินใจของบุคคล การแสดงออกและข่าวสารที่มีอิทธิพลต่อองค์กร ดังแสดงในภาพประกอบ 6 ตามภาพแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบพื้นฐานเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีทั้งหมด 5 ด้าน คือ

1. สมาชิกในองค์กร (organization member) ทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจหลักของการทำงานในองค์กร และมีผลต่อคุณภาพงาน ในองค์กรสมาชิกมีกิจกรรม 4 ด้านคือ การทำงาน ความเข้าใจสัญลักษณ์ การเอาใจใส่ และการมีประสบการณ์
2. ตัวงาน (the work itself) งานทั้งหมดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ จะมีส่วน

สนับสนุนให้เกิดกระบวนการผลิตและผลผลิต อันนำไปสู่ความก้าวหน้าขององค์กร เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายหลักขององค์กร ผู้บริหารต้องพยายามให้สมาชิกเพิ่มผลงานแก่องค์กร ได้แก่ ลักษณะงานทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย เนื้อหา (content) ข้อปฏิบัติ (requirements) และสภาวะแวดล้อมของงานประกอบกันขึ้นเป็นผลงาน

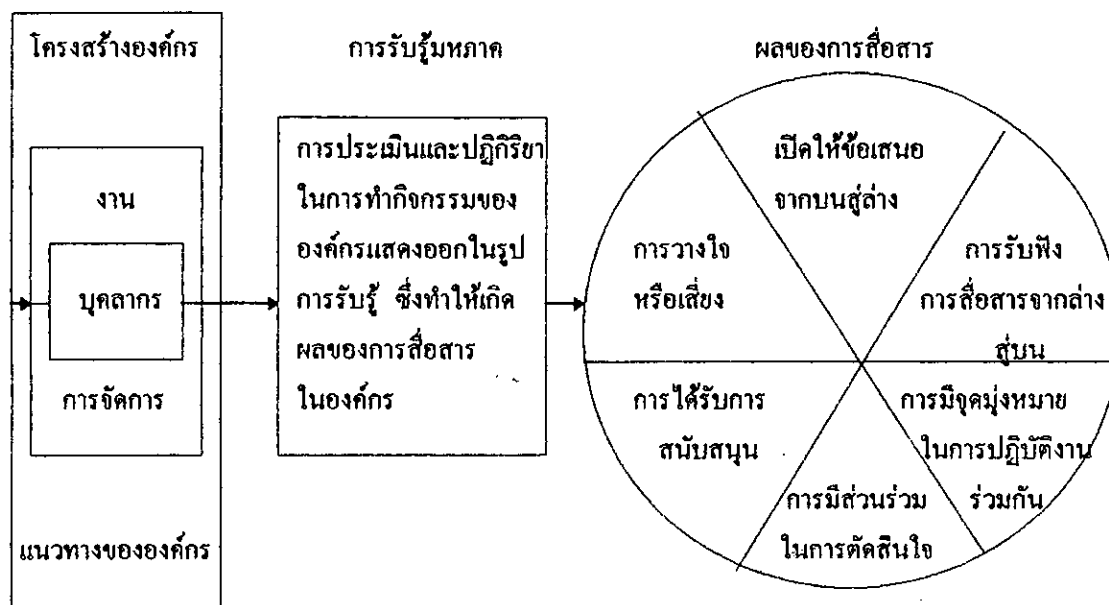
3. การจัดการ (management) เป้าหมายแรกของการจัดการคือ การจัดคนงานให้ทำงานตามที่ตนถนัด การจัดการมีขบวนการ 5 ขั้นตอน คือ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดกลุ่ม การกำหนดทิศทาง และการควบคุม

4. โครงสร้างองค์กร (organization structure) โครงสร้างองค์กรแสดงถึงสายงานความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร ทั้งในการบังคับบัญชาและปฏิสัมพันธ์

5. แนวทางขององค์กร (organization guidelines) เป็นแนวปฏิบัติที่มีอิทธิพลในการควบคุม และกำหนดทิศทาง การตัดสินใจ และการกระทำของสมาชิกในองค์กร

องค์ประกอบพื้นฐานทั้ง 5 ในองค์กร ได้ถูกประเมินตามการรับรู้และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองที่เป็นเครื่องชี้ บ่งบอกความหมาย และลักษณะบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ผลของการสื่อสารในองค์กรทำให้เกิดบรรยากาศในลักษณะที่เป็นการวางใจ การเปิดให้มีการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การได้รับการสนับสนุน การมีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานร่วมกัน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการรับฟังการสื่อสารจากล่างสู่บน ลักษณะผลของการสื่อสารดังกล่าวที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการวัดตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

สมาชิกในองค์กร



ภาพประกอบ 6 แสดงส่วนต่าง ๆ ของปฏิสัมพันธ์ของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

(Pace and Faules. 1994 : 102)

ปีเตอร์สัน และเพซ (Peterson and Pace. 1976) ได้พัฒนาแบบวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร เรียกชื่อว่าแบบวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร (Communication Climat Inventory) (CCI) แบบวัดนี้เป็นแบบวัดองค์ประกอบด้านต่าง ๆ รวม 6 องค์ประกอบคือ

1. ความไว้วางใจ (trust) หมายถึง บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่แสดงด้วยการที่บุคลากรทุกระดับชั้น ต่างพยายามพัฒนาและคงความสัมพันธ์ด้วยความเชื่อใจ ความเชื่อมั่นและความเลื่อมใสระหว่างกันทั้งสถานะและพฤติกรรม
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (participative decision making) หมายถึง บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่แสดงด้วยการที่บุคลากรทุกระดับชั้นในองค์กรมีการปรึกษาหารือและเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่เป็นนโยบายองค์กร หรือเป้าหมาย หรือวิธีการทำงาน ตลอดจนได้มีการติดต่อรับทราบแนวทางและความเห็นจากผู้บริหารระดับสูง
3. การสนับสนุน (supportiveness) หมายถึง บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่แสดงได้ด้วยการที่บุคลากรทุกระดับ ปราศจากอคติและมีความจริงใจที่จะช่วยให้มีการแสดงความคิดเห็นของตน
4. การเปิดให้มีการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง (openness in downward communication) หมายถึง บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่แสดงด้วยการที่บุคลากรมีการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ

ขององค์กรได้โดยตรงในการทำงาน และสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น มีผลทำให้การทำงานภายในองค์กรเกิดความคล่องตัว

5. การรับฟังการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน (listening in upward communication) หมายถึง บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่แสดงด้วยการที่บุคลากรทุกระดับมีโอกาสได้รับทราบความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา โดยรับรู้ด้วยใจเป็นธรรมและให้ความสำคัญกับสารที่ได้รับเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

6. การมีจุดมุ่งหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง (concern for high-performance goals) หมายถึง บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ที่แสดงได้ด้วยการที่บุคลากรทุกระดับยอมรับหรือถือปฏิบัติตามวัตถุประสงค์สูงสุดที่องค์กรตั้งไว้ ในขณะที่เดียวกันต้องมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างบุคลากรภายในองค์กรนั้นด้วย

แบบวัด CCI ถูกนำมาศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรอย่างแพร่หลาย เช่น ในงานวิจัยของกราฟ (Graff) ทำใน ค.ศ. 1976 เบดนาร์ (Bednar) ทำใน ค.ศ. 1977 บางส์ (Bangh) ทำใน ค.ศ. 1978 และ แอปบานัมและอนาโทท (Applbanm and Anatot) ทำใน ค.ศ. 1979 การทดสอบความเชื่อมั่นภายในอยู่ในช่วง .80 ถึง .97 และได้รับการยอมรับว่าเป็นแบบวัดที่มีคุณภาพเชื่อถือได้ นอกจากนี้ แอปบานัมและอนาโทท (Applbanm and Anatot) ได้เสนอรายงาน ค.ศ. 1979 โดยการใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบว่า CCI เป็นเครื่องมือที่มีความเที่ยงและมีความตรงสำหรับวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร (Pace and Faules. 1994)

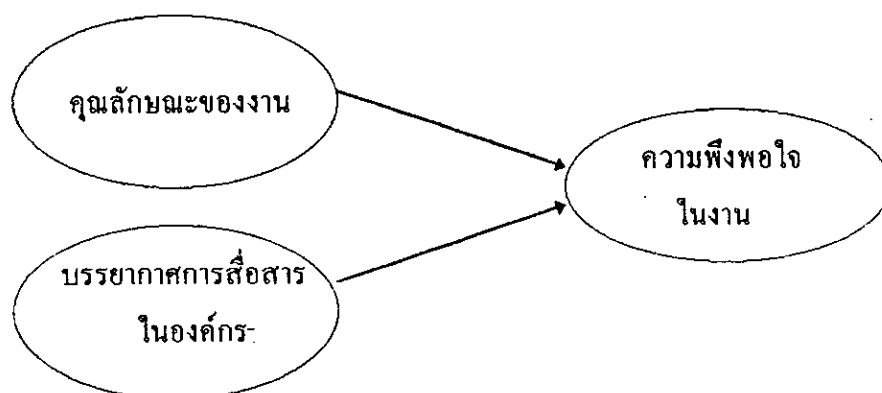
กล่าวโดยสรุป บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรเป็นขบวนการเกี่ยวกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กรที่ทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดความไว้วางใจและให้อิสระที่จะเสี่ยง การสนับสนุนสมาชิกในองค์กร และให้ความรับผิดชอบในงานที่ทำ เปิดโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลจากองค์กร รับฟังและให้ความเชื่อมั่นโดยปราศจากอคติ ให้ข้อมูลแก่สมาชิกในองค์กร ผลการสื่อสารในลักษณะที่แตกต่างกัน จะทำให้นักพลเกิดความพึงพอใจในการสื่อสารทำให้เกิดความเชื่อมั่น และระบบค่านิยมที่นำไปสู่การยอมรับของสมาชิกในองค์กร โดยเฉพาะชี้ให้เห็นบุคคลตัดสินใจและแสดงพฤติกรรม การที่สมาชิกในองค์กรมีโอกาสตัดสินใจที่จะทำงานด้วยความรู้สึกแท้จริง จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน (Pincus. 1986)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศในองค์กร เฮิร์ชเบอร์เกอร์และคนอื่นๆ (Hershberger and other. 1994) ได้รายงานผลการวิจัยเกี่ยวกับชาติกำเนิด และอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อการรับรู้บรรยากาศในองค์กรว่า แต่ละองค์กรจะมีคุณลักษณะสภาพการทำงานที่แตกต่างกัน คนในองค์กรจะมีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรทั้งในด้านความอิสระ โครงสร้างงาน การยอมรับ และการสนับสนุนขององค์กรแตกต่างกัน และแม้แต่นักพลที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน การรับรู้ในสภาพการทำงานยังคงแตกต่างกัน การศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรจึงเป็นการศึกษาในรูปของบรรยากาศ

เชิงจิตวิทยาและได้อ้างผลการศึกษาของ เจมส์และโจนส์ (James and Jones) ในปี ค.ศ. 1980 และ เจมส์ (James) ในปี ค.ศ. 1982 ที่พบว่าบรรยากาศในองค์กร มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจในงาน และยังมีหลักฐานงานวิจัยเชิงประจักษ์สนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้บรรยากาศในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ งานวิจัยของ แคปแลนและแฮริสัน (Caplan and Harrison) ในปี ค.ศ. 1982 เจอร์ฮาร์ท (Gerhart) ในปี ค.ศ. 1987 รอส (Ross) ในปี ค.ศ. 1985 และ เบิลและคลอสเซน (Beil and Clausen) ในปี ค.ศ. 1986 สำหรับงานวิจัยของ เฮิร์ชเบอร์เกอร์และคนอื่น ๆ (Hershberger and other. 1994) พบว่าการรับรู้บรรยากาศในองค์กร มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะบรรยากาศของการได้รับการสนับสนุน (supportive climate) มีความสัมพันธ์อย่างสูงกับความพึงพอใจในงาน

พาร์คัสและเททริก (Parkas and Tetrick. 1989) ได้รายงานผลการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์สาเหตุของความพึงพอใจในงานว่า ตามการศึกษาของวิลเลียมและฮาเซอร์ (Williams and Hazer) ที่ได้ศึกษาในปี ค.ศ. 1986 และพบว่าโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงาน ซึ่งเลือกใช้ลักษณะขององค์กร ได้แก่ การรวมอำนาจ การรับรู้คุณค่าและเป้าหมายขององค์กร ทักษะของกลุ่มต่อองค์กร ขนาดขององค์กร ข้อมูลข่าวสารในองค์กรเป็นตัวแปรสาเหตุ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โครงสร้างเชิงเส้นของ วิลเลียมและฮาเซอร์ (Williams and Hazer) ได้ถูกวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลภาคตัดขวางในงานของ มิเชลและสเปคเตอร์ (Michaels and Spector) ในปี ค.ศ. 1982 และบลูดอร์น (Bluedorn) ในปี ค.ศ. 1982 ซึ่งข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนโมเดล

จากการเสนอรายงานในหัวข้อ 2.4 และ 2.5 เมื่อนำแนวคิดเกี่ยวกับโมเดลคุณลักษณะของงานกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ประกอบกับทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์เกอร์มาบูรณาการร่วมกัน จะได้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และความพึงพอใจในงาน ดังภาพประกอบ 7 ซึ่งในที่นี้แสดงในรูปตัวแปรแฝง ไม่ได้แสดงโมเดลการวัดของตัวแปรแฝงแต่ละตัว



ภาพประกอบ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานและบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน

2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความเหนื่อย

แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อย มีพื้นฐานมาจากการศึกษาปัญหาสังคม นักจิตเวช และ นักจิตวิทยาสังคมได้ให้ความสนใจ และศึกษาลักษณะอาการของความเหนื่อยที่เกิดจากสภาพการทำงาน ดังที่ เซอริงตัน (Cherrington, 1994) อธิบายถึงลักษณะความเหนื่อยว่า เป็นอาการที่เกิดจากการไม่สามารถควบคุมความเครียดจากการทำงานในระยะเวลายาวนาน มีผลทำให้บุคคล คับข้องใจและประสิทธิภาพในการทำงานลดลง อาการเหนื่อย ส่วนหนึ่งเกิดจากการขาดการรับรู้ ความหมายของการทำงาน และมักจะเกิดกับงานที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัย ความสำคัญ ทักษะและความรับผิดชอบ ในระยะแรกบุคคลจะกระตือรือร้นในงานและโอกาสที่จะทำให้งานนั้น มีความสำคัญ เมื่อต้องหมกมุ่นกับงาน และใช้ระยะเวลายาวนาน ความกระตือรือร้นลดลง ขณะที่ ความจำเป็นบังคับให้ต้องใช้ความพยายามและความยึดมั่น งานก็จะไม่มีความหมายในระยะยาว บุคคลจะรู้สึกไม่ดีกับการต้องใช้ความพยายามอย่างหนัก และในระยะยาวถ้าไม่สามารถแก้ปัญหา หรือไม่ประสบความสำเร็จในงาน บุคคลจะเบื่อหน่าย อ่อนล้า หมดอุดมคติและเหนื่อย

พิน และอรอนสัน (Ray and Miller, 1994 ; citing Pin and Aronson, 1988) ให้ความหมายของความเหนื่อยเป็นภาวะที่บุคคลเกิดความอ่อนล้าทางกายภาพ อารมณ์ และจิตใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการหมกมุ่นอยู่ในสถานการณ์ที่เป็นความจำเป็นบังคับ และอธิบายว่าสภาวะอ่อนล้าทางกายภาพ เป็นลักษณะที่บุคคลหมดพลัง อ่อนแรง เมื่อยล้า ความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นความรู้สึก ช่วยตัวเองไม่ได้ ไร้ความหวังและหมดหนทางแก้ไข ความอ่อนล้าทางจิตใจเป็นลักษณะที่เกิดจากการมีทัศนคติทางลบต่อตนเอง ต่องาน และต่อการมีชีวิต

ฟรอนเคินเบอร์เกอร์ และริเชลสัน (Schaufeli and other, 1993 ; citing Freudenberger and Richelson, 1980) ได้อธิบายความเหนื่อยว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลหมดสิ้นความเป็นตัวของ ตัวเอง อ่อนล้าทางกายภาพ และจิตใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความพยายามที่จะไปให้ถึงสิ่งที่คาดหวังที่ ถูกกำหนดโดยตนเอง หรือค่านิยมทางสังคม แต่ต้องประสบความล้มเหลว ผู้ที่เกิดความเหนื่อย จะมีลักษณะของความเบื่อหน่าย อ่อนล้า และคับข้องใจ ความเหนื่อยเป็นผลของความรู้สึกที่เกิด จากความเครียดในการทำงาน และแรงกดดันทางจิตที่ไม่ได้รับการแก้ไขในระยะยาว

แมสลาซ และแจคสัน (Koeske and Koeske, 1989 ; Schaufeli and other, 1993 ; citing Maslach and Jackson, 1986) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยว่าเป็นกลุ่มอาการที่เป็นความ อ่อนเพลียทางร่างกาย ความท้อแท้ใจ มีความรู้สึกด้อยคุณค่าในตนเอง ทำให้มีอัตมโนทัศน์ไปใน ทางลบ รวมทั้งการมีทัศนคติทางลบต่อผู้ร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยอธิบายว่า ความเหนื่อยและความเครียดมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด แต่ไม่ใช่สิ่งเดียวกัน ความเหนื่อย เป็นอาการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผู้ประกอบอาชีพ อาจจะเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานโดยไม่มีอาการเหนื่อย แต่ผู้ที่มีความเหนื่อยในการปฏิบัติ

งาน จะมีความเครียดในการทำงาน บุคลากรในอาชีพต่าง ๆ มีโอกาสที่จะเกิดความรู้สึกเครียดในการทำงานเป็นครั้งคราวได้ แต่เมื่อความเครียดเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานและบุคคลมีความคับข้องใจ และมีความวิตกกังวลรวมอยู่ด้วย จะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานของตนเอง มีอาการผิดปกติทางจิตใจและอารมณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกท้อถอยในการปฏิบัติงานและสามารถสังเกตได้จากกลุ่มอาการสำคัญ 3 ลักษณะคือ

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยอ่อน สิ้นเรี่ยวแรง หมดอารมณ์ จิตใจไม่ผ่องใส ตลอดจนความคับข้องใจและความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อเกิดความรู้สึกนี้มานาน ๆ จะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลดีได้

2. ความด้อยสถานภาพของบุคคล (depersonalization) หมายถึง ความรู้สึกว่าไม่ได้รับการเอาใจใส่ ได้รับการเยาะเย้ย ถากถาง หรือไม่ได้รับการปฏิบัติในฐานะมนุษย์

3. ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการทำงานของตน (personal accomplishment) หมายถึง ความรู้สึก ไม่ประสบความสำเร็จ ไม่พอใจในผลงาน ประเมินค่าตนเองในทางที่ไม่ดี รู้สึกว่าตนเองเป็นคนไร้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ได้

จากความหมายของความท้อถอยดังกล่าว สรุปได้ว่าความท้อถอย หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเนื่องจากความเครียดทางอารมณ์และจิตใจ อันเป็นผลมาจากความกดดัน บีบคั้นจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความท้อถอยมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ลักษณะด้วยกันคือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) ความด้อยสถานภาพของบุคคล (depersonalization) และความรู้สึกต่อผลสำเร็จในการทำงานของตน (personal accomplishment)

การวัดความท้อถอย แมสลาซและแจคสัน (Koeske and Koeske, 1989 ; citing Maslach and Jackson, 1986) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดความท้อถอยเรียกว่า แบบวัดความท้อถอยของแมสลาซ (Maslach Burnout Inventory) (MBI) ลักษณะของแบบวัดเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประเมินค่า 6 อันดับ วัดความท้อถอยโดยพิจารณาความท้อถอยเป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ใน 3 องค์ประกอบ คือ วัดความอ่อนล้าทางอารมณ์ 9 ข้อ วัดความด้อยสถานภาพของบุคคล 8 ข้อ และวัดความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จในการทำงาน 8 ข้อ รวมทั้งหมด 25 ข้อ แบบวัดความท้อถอยของแมสลาซ (MBI) ถูกนำมาศึกษาเกี่ยวกับความท้อถอยอย่างแพร่หลาย เช่น ในงานวิจัยของ ครูเกอร์ และคนอื่น ๆ (Kruger and other) ในปี ค.ศ. 1994 เลเตอร์และคนอื่น ๆ (Leiter and other) ในปี ค.ศ. 1994 และ โคสกีและโคสกี (Koeske and Koeske) ในปี ค.ศ. 1989 ค่าความเชื่อมั่นเชิงความสอดคล้องภายใน (internal consistency) ของแบบวัด MBI อยู่ระหว่าง .71 ถึง .90 ส่วนสัมประสิทธิ์การวัดซ้ำ (test-retest coefficients) อยู่ระหว่าง .60 ถึง .80

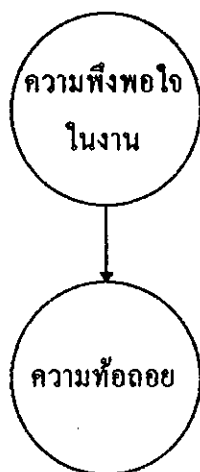
สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบวัดความท้อถอยของแมสลาซ (Maslach Burnout Inventory) (MBI) มาใช้เป็นแนวทาง โดยปรับปรุงข้อคำถามให้มีสาระสอดคล้องกับบริบทในการวิจัย ได้เป็นแบบสอบถามจำนวน 25 ข้อ

สซูฟิลิ และคนอื่นๆ (Schaufeli and other. 1993) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยและความพึงพอใจในงานว่า จากการศึกษามากมายของ ซิเดค แมสลาซ มอติเออร์ และสกีกา (Zedeck, Maslach, Mosier and Skika) ในปี ค.ศ. 1988 พบว่าแม้ความเหนื่อยกับความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน (job dissatisfaction) ดูเหมือนจะมีความเชื่อมโยงกัน แต่ไม่ใช่โครงสร้างเดียวกัน และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของความเหนื่อย โดยวัดความเหนื่อยจากแบบสอบถามของ แมสลาซ (MBI) โดยสรุปจากการศึกษาของ โดแลน (Dolan) ในปี ค.ศ. 1987 ไฮเซนสัทท์และเฟลเนอร์ (Eisenstat and Felner) ในปี ค.ศ. 1984 โคสกีและโคสกี (Koeske and Koeske) ในปี ค.ศ. 1989 แลนด์สเบอร์จิส (Landsbergis) ในปี ค.ศ. 1988 ลินกิสต์และไวท์เฮด (Lindquist and Whitehead) ในปี ค.ศ. 1986 และ เวิน โรมานโนและโฟท (Venn, Romano and Foat) ในปี ค.ศ. 1988 ผลการศึกษาจากงานวิจัยเหล่านี้พบว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน (สัมประสิทธิ์อยู่ระหว่าง -.45 ถึง -.35) ความด้อยสภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน (สัมประสิทธิ์อยู่ระหว่าง -.35 ถึง -.25) ขณะที่ความด้อยต่อความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตาม สซูฟิลิ และคนอื่นๆ (Schaufeli and other. 1993) ได้ให้ข้อเสนอในการศึกษาธรรมชาติของความเชื่อมโยงกันระหว่างความพึงพอใจในงานกับความเหนื่อยว่า สามารถคาดเดาความเป็นไปได้ใน 3 กรณี คือ กรณีแรกความพึงพอใจในงานเป็นสาเหตุให้เกิดความเหนื่อย กรณีที่สอง ความเหนื่อยทำให้ความพึงพอใจในงานลดลงและกรณีสุดท้าย ทั้งความเหนื่อยและความไม่พึงพอใจในงาน มีสาเหตุมาจากตัวแปรที่ 3 คือ เงื่อนไขการทำงานที่เลวร้าย จึงควรมีการวิจัยเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของความเหนื่อยกับความพึงพอใจในงาน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในเรื่องนี้ยิ่งขึ้น

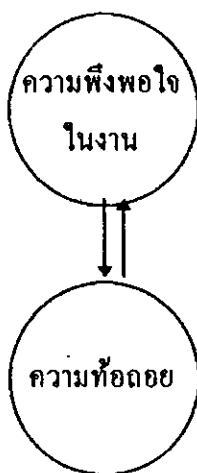
นอกจากนี้ โคสกีและโคสกี (Koeske and Koeske. 1989) ได้รายงานผลการวิจัยสาเหตุของความเหนื่อยว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความอ่อนล้าในอารมณ์ (exhaustion) และผลของความเหนื่อยทำให้ลดความพึงพอใจในงานลง และมีความปรารถนาในการเปลี่ยนงานภายในระยะเวลา 6 เดือน

ผลจากการศึกษาแนวคิดและรายงานวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อย ในประเด็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยกับความพึงพอใจในงานพบว่า ผลการวิจัยในอดีตมี 2 รูปแบบ แบบแรก ผลการวิจัยแสดงว่าความเหนื่อยและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กัน แต่ยังระบุไม่ได้ว่าตัวแปรใดเป็นสาเหตุของตัวแปรใด แบบที่สองผลการวิจัยแสดงว่าความเหนื่อยเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลต่ำลง อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยรูปแบบแรก อาจแสดงว่าความพึงพอใจในงานที่ลดต่ำลง เป็นสาเหตุทำให้บุคคลเหนื่อยได้ เนื่องจากการวิจัยที่มีมาในอดีต ยังไม่ได้ให้ข้อสรุปที่ชัดเจนในประเด็นนี้ ประกอบกับการวิเคราะห์ลิสรสามารถตรวจสอบได้ว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นแบบใด ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเพื่อตรวจสอบลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเหนื่อย และความพึงพอใจในงานเป็น 2 แบบ ดังแสดงในภาพประกอบ 8



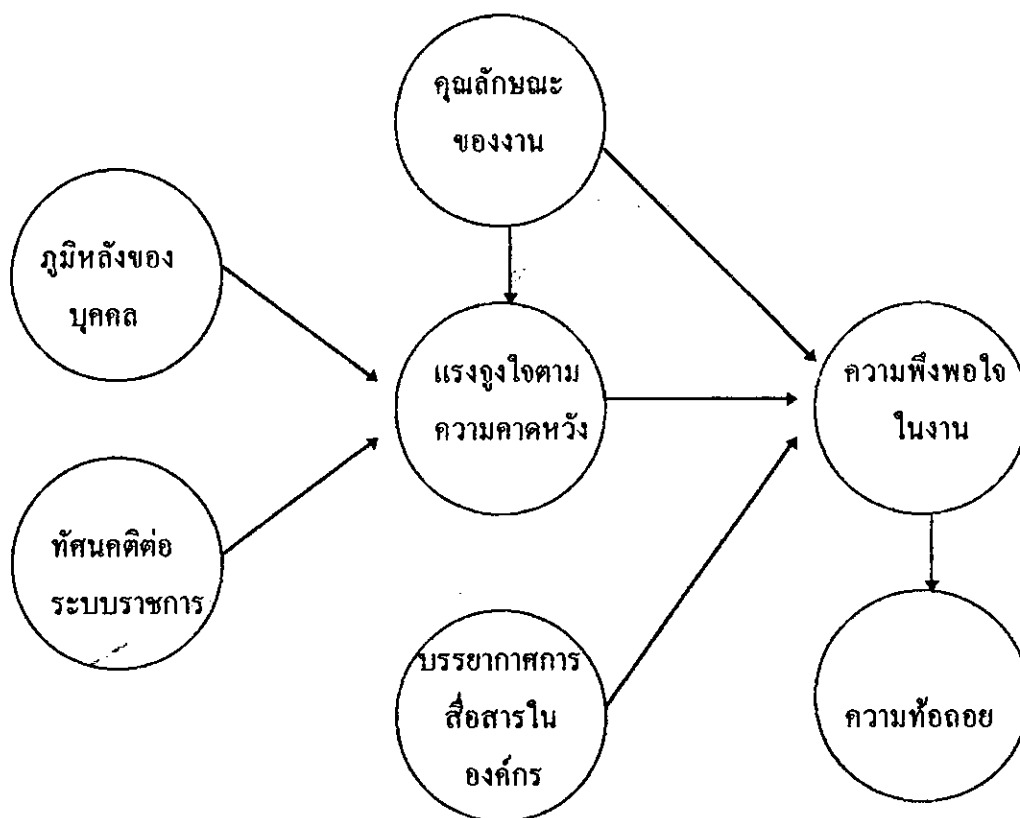
A : ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยกับความพึงพอใจในงาน
เป็นความสัมพันธ์ทางเดียว



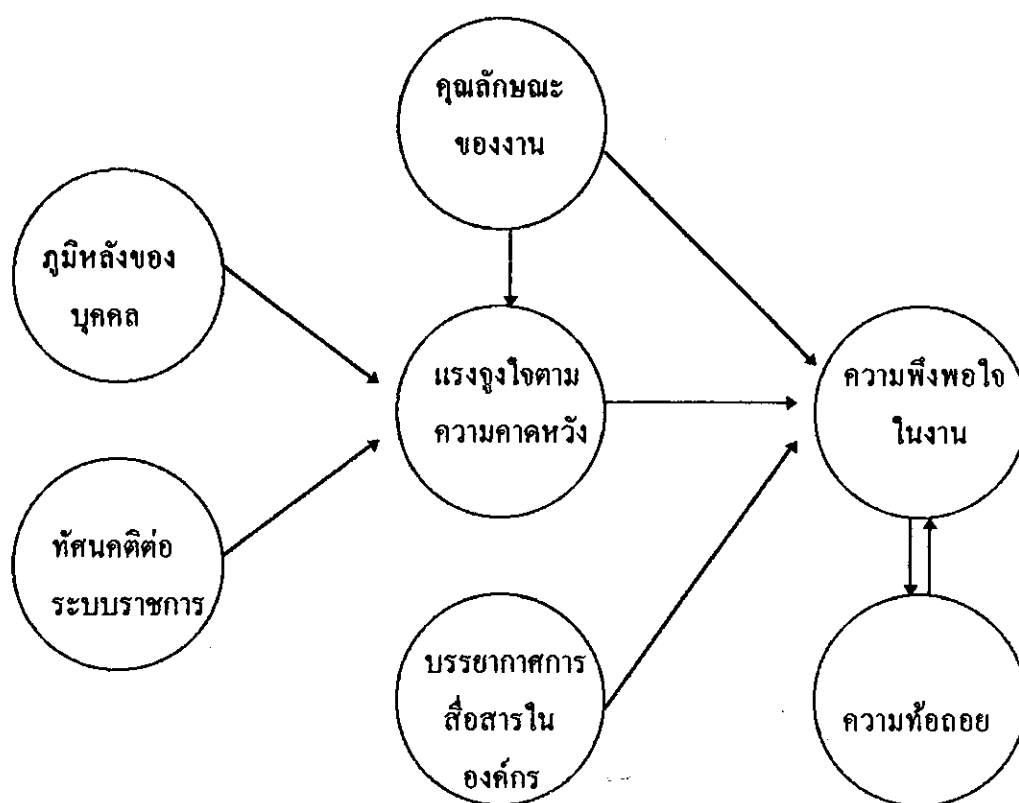
B : ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยกับความพึงพอใจในงาน
เป็นความสัมพันธ์สองทาง

ภาพประกอบ 8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยกับความพึงพอใจในงาน

จากการรายงานทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานทั้ง 6 หัวข้อที่นำเสนอสามารถ
 บรรณาการความสัมพันธ์ของตัวแปรภูมิหลังของบุคคล ทักษะติดต่อระบบราชการ คุณลักษณะของ
 งาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร แรงจูงใจตามความคาดหวัง ความทอดอยกับความพึงพอใจ
 ในงาน ได้ค้นภาพประกอบ 9 โมเดลในภาพประกอบ 9 จึงมี 2 แบบ คือ โมเดล A และ B
 ตามลักษณะโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความทอดอยกับความพึงพอใจในงานตามภาพประกอบ 8
 ด้วย



A : เส้นทางอิทธิพลระหว่างความทอดอยกับความพึงพอใจในงาน
 เป็นอิทธิพลแบบทางเดียว



B : เส้นทางอิทธิพลระหว่างความเหนื่อยกับความพึงพอใจในงาน
เป็นอิทธิพลแบบสองทาง

ภาพประกอบ 9 โมเดลความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 3 รายงานการวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงาน

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยพบว่า ตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานแยกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก ได้แก่ ตัวแปรที่เป็นภูมิหลังของบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ประเภทของบุคลากร กลุ่มที่สอง ได้แก่ ตัวแปรตามแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ทัศนคติต่อระบบราชการ คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร แรงจูงใจตามความคาดหวัง ความเหนื่อย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ภูมิหลังของบุคคล

อายุ ผลกระทบของอายุของบุคคลในองค์กรเริ่มมีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากปัญหาการขาดแคลนกำลังคนในสาขาวิชาชีพที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ทำให้จำเป็นต้องมีนโยบายสงวนอัตราว่างที่เกิดจากการเกษียณอายุข้าราชการ เพื่อเร่งบรรจุข้าราชการในสาขาวิชาชีพ

ที่ขาดแคลน การศึกษาถึงผลกระทบของอายุต่อความพึงพอใจในงาน จะทำให้เกิดความเข้าใจ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงกำลังคนได้ แคคมาร์ และเฟอร์รี (Kacmar and Ferri. 1989) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงานในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาล ผลการศึกษาพบว่าอายุมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงาน (ทั้งที่เป็น U-shape และความสัมพันธ์เชิงเส้น) นอกจากนี้ยังได้สรุปหลักฐานสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่าง อายุกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ งานของ โรดส์ (Rhodes) ในปี ค.ศ. 1983 กอร์ดอนและจอห์นสัน (Gordon and Johnson) ในปี ค.ศ. 1982 สเตนส์และควินน์ (Staines and Quinn) ในปี ค.ศ. 1979 วีเวอร์ (Weaver) ในปี ค.ศ. 1980 และ สเตียร์และมอว์เคย์ (Streers and Mowday) ในปี ค.ศ. 1981

โกเวอร์ (Gover. 1983) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระดับความท้อถอย และตัวแปรทางด้านลักษณะประชากรในวิทยาลัยสาธารณะสุข รัฐอิลลินอยส์ ผลการวิจัยพบว่าผู้มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความท้อถอยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คีนและคนอื่นๆ (Keane and other) ในปี ค.ศ. 1985 ที่พบว่าอายุและความท้อถอยมีความสัมพันธ์อย่างเด่นชัด

B ระยะเวลาปฏิบัติงาน ✓

ฟาร์คาส และเททริก (Fakas and Tetrick) ได้รายงานผลการวิจัยของ สเตียร์และมอว์เคย์ (Streers and Mowday) ในปี ค.ศ. 1981 ที่พบว่าลักษณะของบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บรูโน (Bruno) ในปี ค.ศ. 1980 แมก เนอร์กเนย์ และแคริเออร์ (Mc Nergney and Carrier) ในปี ค.ศ. 1981

โกเวอร์ (Gover. 1983) พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความท้อถอยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปของมัลดารี (Muldary. 1983) ที่ว่าอาชีพทางการบริการสังคมหลายสาขาอาชีพ มักจะท้อถอยในช่วงระยะ 1-5 ปี แต่ถ้าทิ้งระยะเวลาไว้นานจนถึง 5-10 ปี วิทยุฒิและประสบการณ์ที่มากขึ้นจะทำให้มองการณ์ไกล สุขุมรอบคอบยิ่งขึ้น ความท้อถอยจะลดลง

ระดับตำแหน่ง ✓

แลม และคนอื่นๆ (Lam and other. 1995) ได้ทำการศึกษาชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่ออาชีพและความพึงพอใจในงานในฐานะเป็นตัวแปร สาเหตุให้เกิดความถ้อยในอาชีพ พบว่าสถานภาพทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของผู้ที่อยู่ในอาชีพครู แต่ผลงานวิจัยของ คิน ปรินซ์ (2527) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะสังคม เศรษฐกิจ และวิธีปฏิบัติทางการบริหารงานบุคคล กับความพึงพอใจในงาน และสัมฤทธิ์ผลของงาน ศึกษากรณีหัวหน้าภาควิชาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพบว่า ระดับตำแหน่ง (ซี) มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความพึงพอใจในงาน แสดงว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งยิ่งสูงขึ้น กลับยังมีความพึงพอใจในงานต่ำลง

แมททิว (Mathieu. 1991) ศึกษาความสัมพันธ์ที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร พบว่าสถานภาพที่ชำนาญการ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาทของบุคคลในองค์กร และความพึงพอใจในงาน

ประเภทบุคลากร

ปัญหาความเหลื่อมล้ำในความก้าวหน้าและการรับเงินเดือนของข้าราชการ ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมในหมู่ข้าราชการด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความไม่ทัดเทียมกันในเรื่องความก้าวหน้าในการรับราชการ ซึ่งส่งผลให้เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ ที่ได้รับแตกต่างกัน ได้แก่ ความแตกต่างกันด้านระยะเวลาที่สามารถขึ้นดำรงตำแหน่งระดับ 7 หรือเทียบเท่าของข้าราชการสังกัดคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน คณะกรรมการข้าราชการครู คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย คณะกรรมการข้าราชการตุลาการ และความแตกต่างกันในโครงสร้าง ของระดับตำแหน่งทางวิชาการและการรับเงินเดือนของข้าราชการสังกัดคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน คณะกรรมการข้าราชการครู คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย คณะกรรมการข้าราชการตุลาการ (กองวิชาการ สำนักงานข้าราชการพลเรือน. 2531)

เนื่องจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีบุคลากรปฏิบัติงานในสถาบันแยกเป็น 2 ประเภท ตามสังกัดของบุคลากร คือ

1. ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู กระทรวงศึกษาธิการ
2. ข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานกฤษฎามนตรี

ความแตกต่างกันของข้าราชการ 2 ประเภทในองค์กรเดียวกัน ข้าราชการครูจะมีลักษณะงานสอนและวิจัย ส่วนข้าราชการพลเรือน จะมีลักษณะงานบริการและธุรการ ทำให้เกิดการเปรียบเทียบกัน เช่น ข้าราชการสังกัดคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เมื่อบรรจุปริญญาตรีจะสามารถรับเงินเดือนถึงขั้นสูงสุดในระดับ 5 ในขณะที่ข้าราชการสังกัดคณะกรรมการข้าราชการครูสามารถรับเงินเดือนขั้นสูงสุดได้ถึงระดับ 7 จึงเกิดความแตกต่างกันในด้านการเลื่อนระดับเงินเดือน และความก้าวหน้าในอาชีพ เนื่องจากประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน เป็นสาเหตุที่คาดว่าจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานต่างกัน

ผลงานวิจัยเทียบเคียง ได้แก่ งานวิจัยของ แซคคาโรและสโตน (Zaccaro and Stone. 1988) ที่ตรวจสอบความตรงเชิงประจักษ์ของลักษณะงานที่ทำประจำพบว่า งานที่ต้องใช้ความคิด ความมุ่งมั่นในผลผลิต ศักยภาพของแรงจูงใจที่บุคคลคาดหวัง เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน สำหรับ จานงค์ ภาษาประเทศ (2536) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของครู-อาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษา พบว่าตัวแปรแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถอธิบายความพึงพอใจในการทำงานได้

ร้อยละ 32 นอกจากนี้ผลการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้ครู โดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ระดับมหภาค พบว่าประเด็นที่ครูไม่พึงพอใจในการทำงานมาก ได้แก่ ประเด็นเรื่องโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและเงินเดือน และประเด็นที่ครูพอใจได้แก่ ความรู้สึกต่อความสำเร็จที่ได้รับ โอกาสในการทำงานตามความสามารถ และลักษณะงานของอาชีพครูที่อำนวยความสะดวกให้ครูทำประโยชน์ได้ ลักษณะงานตามประเภทของบุคลากรจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ดังที่ผลการศึกษาของ จูรีพร กาญจนการุณ (2536) เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์กรของข้าราชการในมหาวิทยาลัย พบว่าข้าราชการสาย ค ซึ่งเป็นข้าราชการสายปฏิบัติงานธุรการ มีความพึงพอใจในงานต่ำสุด และต้องการลาออกจากงานสูงสุด ข้าราชการสาย ก ในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีลักษณะงานสอนและวิจัย มีความพึงพอใจในงานสูงสุด ส่วนข้าราชการสาย ข ซึ่งมีลักษณะงานบริการทางวิชาการกับข้าราชการสาย ค มีความพึงพอใจ ในงานไม่แตกต่างกัน

การรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

เฮอร์ชเบอร์เกอร์ และคนอื่น ๆ (Hersberger and other, 1994) ได้อ้างถึงรายงานการวิจัยของ โกลิมโบสกีและรอนด์ทรี (Golembiewski and Roundtree) ในปี ค.ศ. 1986 และงานของ ซาวิกกีและคูลีย์ (Savicki and Cooley) ในปี ค.ศ. 1984 ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความหือฉวยของผู้ปฏิบัติงาน และจากการศึกษาของ เจมส์และโจนส์ (James and Jones) ในปี ค.ศ. 1980 พบว่าการรับรู้บรรยากาศในองค์กร โดยเฉพาะการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจ สำหรับผลการศึกษาของเฮอร์ชเบอร์เกอร์และคนอื่น ๆ (Hersberger and other, 1994) พบว่าลักษณะพันธุกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน แต่การรับรู้บรรยากาศในองค์กร ด้วยการได้รับการสนับสนุน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงาน

แมททิว (Mathieu, 1991) ศึกษาตัวแปรเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่าความร่วมมือของกลุ่ม การรับรู้บทบาทในองค์กร มาตรฐานการปฏิบัติงานของกลุ่ม และแรงจูงใจในผลสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับที่ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (Piemsombun, 1979) ได้ศึกษาทฤษฎีความพึงพอใจในงานตำรวจ พบว่าตัวแปรที่มีผลกระทบทางตรงต่อความพึงพอใจในงานตำรวจ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ เอกลักษณะและความอบอุ่นขององค์กร ความห่างเหินสังคม ความประชิดประชันสังคม การรับรู้โครงสร้างขององค์กร และระดับการศึกษา ตามลำดับ

ทัศนคติต่อระบบราชการ

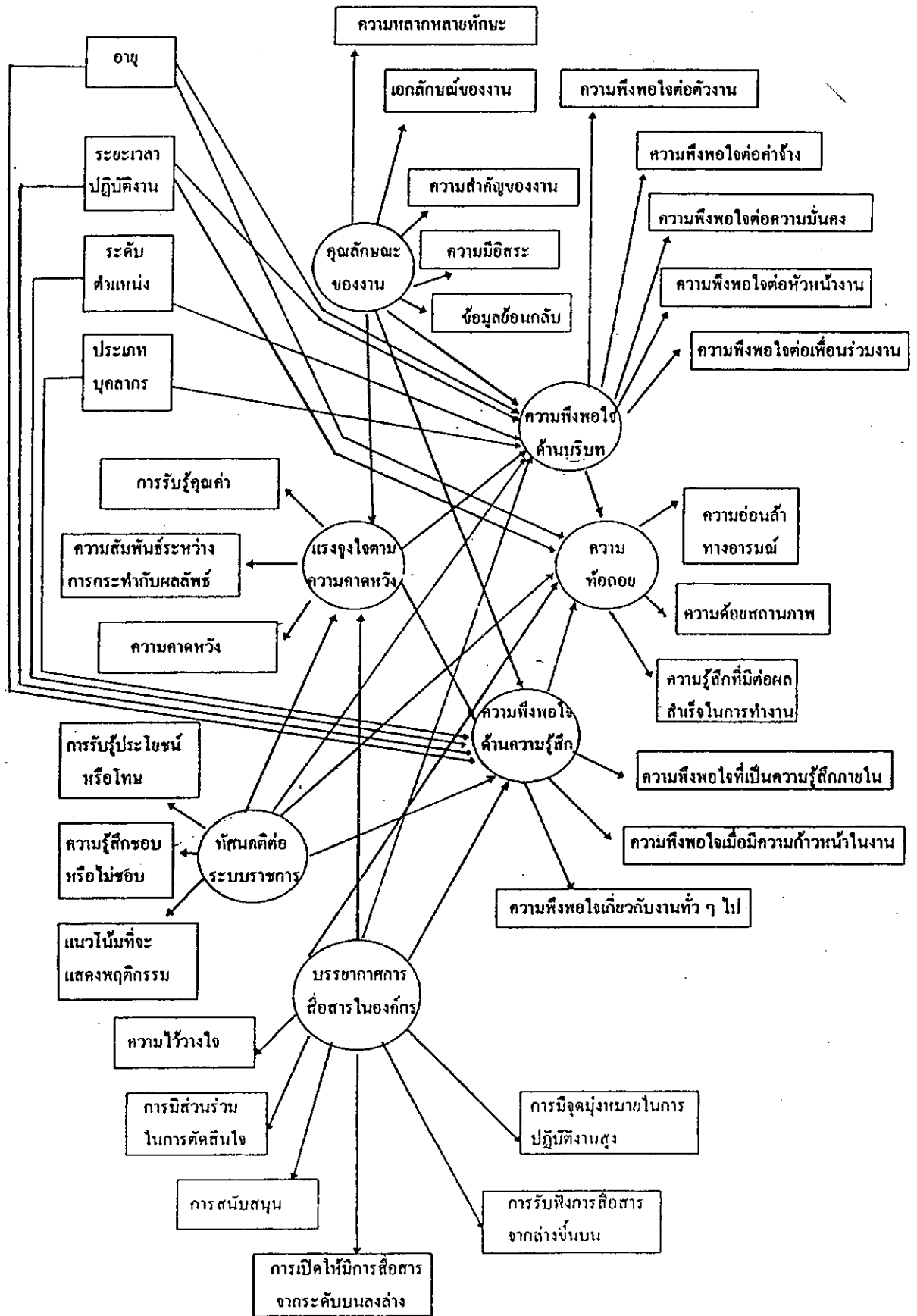
จากรายงานการวิจัยปัญหาการสูญเสียกำลังคนในระบบราชการ (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2531) ได้สรุปปัจจัยจากการสำรวจและสัมภาษณ์ข้าราชการระดับสมอที่ลาออกจากราชการ ว่าทัศนคติต่อระบบราชการเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ข้าราชการระดับสมอไม่พอใจ

นอกจากปัจจัยเรื่องความแตกต่างของรายได้และสวัสดิการ เมื่อเทียบกับภาคเอกชน โดยเฉพาะทัศนคติต่อระบบราชการในด้านการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา การบริหารงานของระบบราชการ การใช้ระเบียบ กฎเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในระบบราชการที่มีขั้นตอนมากมาย ทำให้ไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน

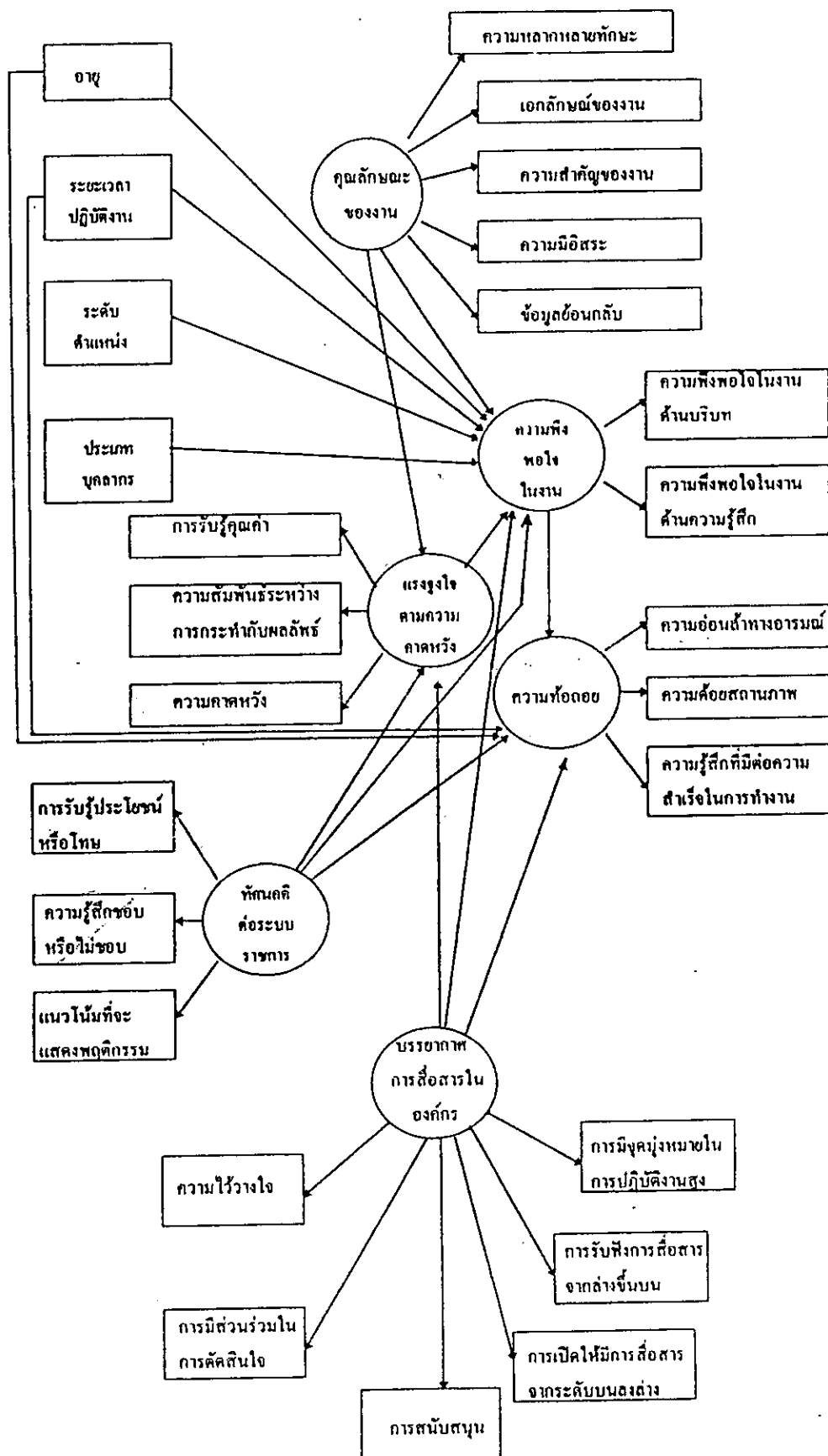
ซาวิกกี และคูลลีย์ (Savick and Cooley. 1987) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยของบุคลากรในวิชาชีพ สุขภาพจิต พบว่าความเคร่งครัดต่อระเบียบ การขาดอิสระในการทำงาน การขาดการริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ การขาดความช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เป็นสาเหตุให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความเหนื่อยในการทำงาน ประกอบกับระบบราชการเองมีโครงสร้างที่เอื้ออำนวยต่อการขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เพราะสมาชิกในองค์กรจะถูกจ้างไปเรื่อย ๆ แม้จะเกิดความเหนื่อย (Robbin. 1990) ผู้วิจัยจึงคาดเดาว่าทัศนคติต่อระบบราชการมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อย

กรอบความคิดในการวิจัย

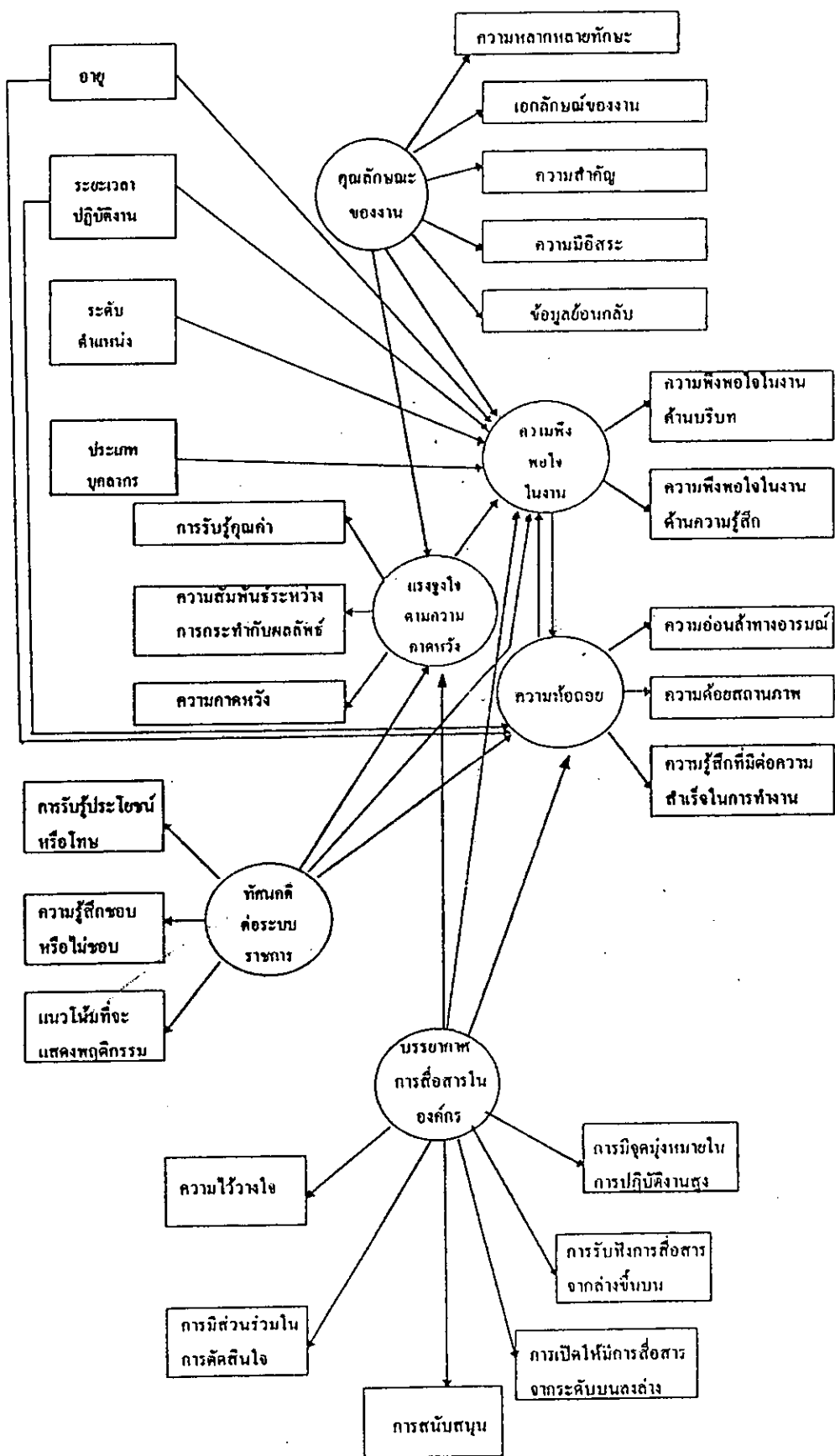
จากโมเดล A, B ตามภาพประกอบ 9 และโมเดลการวัดความพึงพอใจในงานตามภาพประกอบ 1 เมื่อบูรณาการเข้ากับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในตอนต้นที่ 3 สรุปได้เป็นกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากตามกรอบความคิดทฤษฎี แยกโมเดลเป็น 2 แบบคือ A และ B และโมเดลการวัดเสนอการวัดความพึงพอใจในงานเป็น 2 แนวทาง จึงได้กรอบความคิดในการวิจัยเป็นโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น รวม 4 โมเดล ดังภาพประกอบ 10, 11, 12 และ 13



ภาพประกอบ 10 โมเดลความพึงพอใจในงาน A1



ภาพประกอบ 11 โมเดลความพึงพอใจในงาน A2



ภาพประกอบ 13 โมเดลความพึงพอใจในงาน B2

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (LISREL)

การวิจัยเชิงปริมาณในสาขาสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์ เกือบทั้งหมดเป็นการศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปร และข้อมูลในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรเป็นจำนวนมาก โมเดลการวิจัยเป็นแบบโมเดลลิสเรล โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยดังกล่าวที่ใช้กันอยู่อย่างแพร่หลาย เช่น โปรแกรม SPSS และ SAS แม้จะใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แต่วิธีการวิเคราะห์ยังมีข้อจำกัดต้องมีข้อตกลงเบื้องต้น (assumptions) ซึ่งข้อมูลส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นนั้นและผลการวิเคราะห์ยังไม่ถูกต้องเท่าที่ควรเมื่อเปรียบเทียบกับโปรแกรมลิสเรล โปรแกรมเหล่านั้นจะให้ผลการวิเคราะห์ถูกต้องน้อยกว่าโปรแกรมลิสเรล และใช้วิเคราะห์โมเดลได้น้อยแบบกว่าโปรแกรมลิสเรลด้วยเหตุนี้ลิสเรลจึงเป็นโปรแกรมที่ได้รับความนิยมใช้กันแพร่หลายในหมู่นักวิจัยมากขึ้น และได้รับการยอมรับว่าเป็นโปรแกรม ที่มีประโยชน์มาก ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2538 : 8)

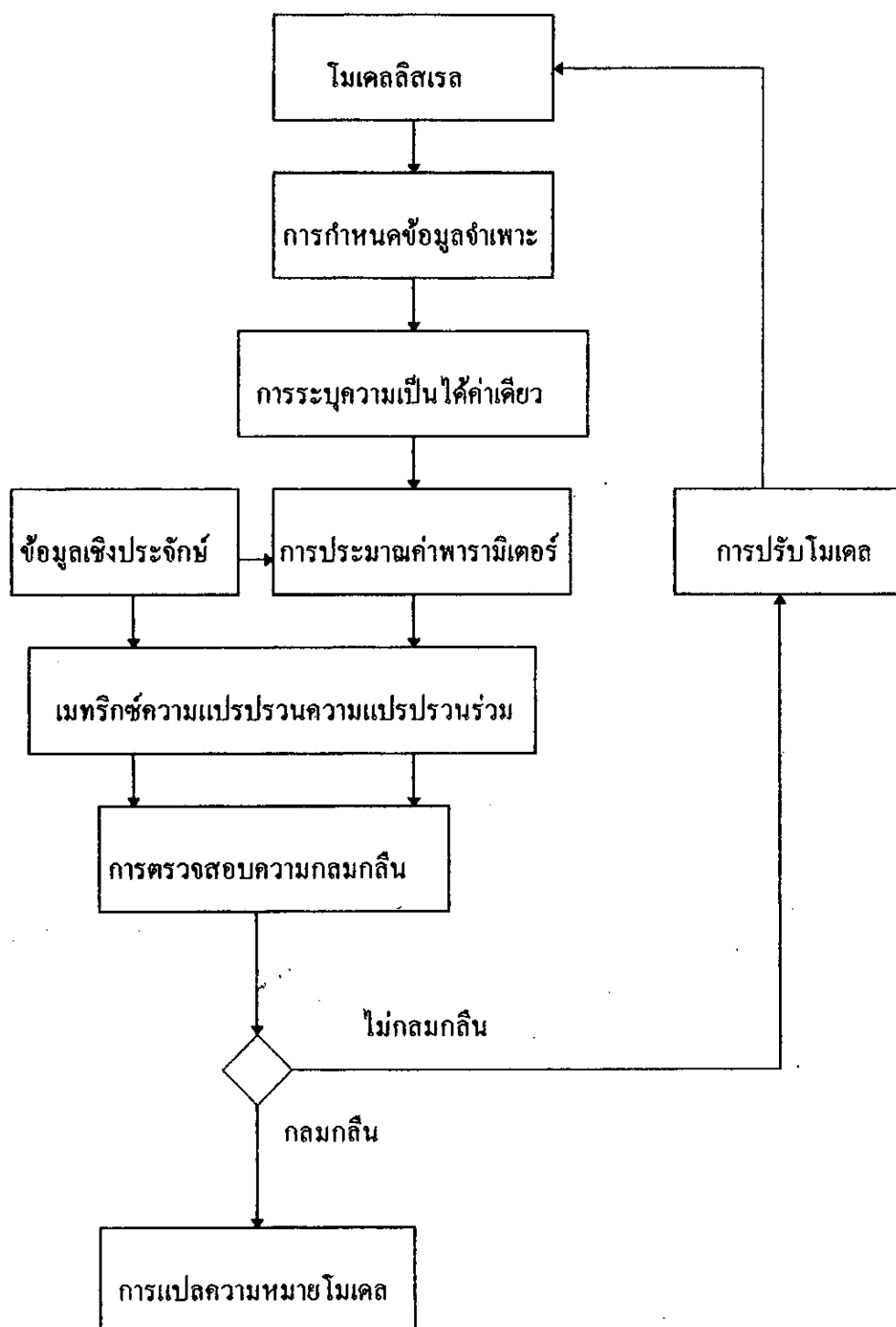
LISREL เป็นชื่อ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปที่ Karl Joreskog และ Dag Sorbom ได้พัฒนาขึ้นสามารถใช้ในการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น หรือโมเดลลิสเรล (linear Structural relationship model) ทุกรูปแบบ ปัจจุบันนี้โปรแกรมลิสเรลได้รับการพัฒนาถึงรุ่น (version) ที่ 8 เป็นโปรแกรมที่มีความสมบูรณ์และได้รับการยอมรับจากนักวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์อย่างกว้างขวางว่ามีความเหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยที่มีโมเดลการวิจัยเชิงสาเหตุมีตัวแปรแฝงที่มีตัวบ่งชี้หลายตัว (multiple indicators) มีความคลาดเคลื่อนในการวัด และมีความสัมพันธ์ระหว่างเศษเหลือ (residuals) ได้รับความนิยมใช้โปรแกรมลิสเรลเพิ่มมากขึ้น เพราะโมเดลการวิจัยดังกล่าวนับวันจะเข้ามามีบทบาทในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์มากขึ้น และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทั่วไปไม่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่มีลักษณะโมเดลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นได้ถูกต้อง ในขณะที่โปรแกรมลิสเรลนอกจากจะใช้วิเคราะห์ประมาณค่าพารามิเตอร์ ในสมการโครงสร้างของโมเดลการวิจัยได้อย่างถูกต้องแล้ว ยังสามารถตรวจสอบความตรง (validity) และความพอเหมาะ (adequacy) ของโมเดลการวิจัย รวมทั้งปรับโมเดลการวิจัยให้สอดคล้องกับความเป็นจริงได้ด้วย

การวิเคราะห์โมเดลลิสเรลมีหลักการเช่นเดียวกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติทั่ว ๆ ไป นักวิจัยต้องมีสมมุติฐานทางสถิติที่ต้องการทดสอบและมีข้อมูลเชิงประจักษ์มาวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลสอดคล้องกับสมมุติฐานหรือไม่ สิ่งที่แตกต่างกันกับวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั่ว ๆ ไปก็คือการวิเคราะห์โมเดลลิสเรลนั้น สมมุติฐานวิจัยที่กำหนดความสัมพันธ์โครงสร้างแบบเส้นระหว่างตัวแปรทั้งหมดแสดงได้ด้วยโมเดลลิสเรล ส่วนสมมุติฐานทางสถิตินั้นสมมุติฐานหลักกล่าวว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สอดคล้องกับโมเดลลิสเรล และสมมุติฐานเลือกกล่าว

ว่าข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่สอดคล้องกับโมเดลลิสเรล กล่าวคือการวิเคราะห์โมเดลลิสเรลเป็นการทดสอบสมมติฐานหลักด้วยความต้องการที่จะไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก และลักษณะการทดสอบสมมติฐานเป็นการทดสอบเพื่อตรวจสอบความตรง (validity) ของโมเดลลิสเรลโดยตรงว่าโมเดลลิสเรลและข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกันจริง

ลักษณะพิเศษที่การวิเคราะห์โมเดลลิสเรลแตกต่างจากการวิเคราะห์ทางสถิติทั่ว ๆ ไป อีกประการหนึ่งคือการเน้นความสำคัญของเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วม (variance covariance matrix) ระหว่างตัวแปร หัวใจสำคัญของการวิเคราะห์โมเดลลิสเรลคือการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเมทริกซ์ความแปรปรวน ความแปรปรวนร่วมที่ได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์กับเมทริกซ์ที่ได้จากการประมาณค่าตามโมเดลลิสเรลที่เป็นสมมติฐานวิจัยทั้งนี้เพื่อตรวจสอบว่าโมเดลลิสเรลและข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกันมากน้อยเพียงไร

เมื่อนักวิจัยมีโมเดลลิสเรลเป็นสมมติฐานวิจัยแล้ว การดำเนินงานเพื่อวิเคราะห์โมเดลลิสเรลแบ่งได้เป็น 6 ขั้นตอนคือ การกำหนดข้อมูลจำเพาะของโมเดล (specification of the model) การระบุความเป็นได้ค่าเดียวของโมเดล (identification of the model) การประมาณค่าพารามิเตอร์จากโมเดล (parameter estimation from the model) การทดสอบเทียบความกลมกลืนสอดคล้อง (goodness of fit test) ระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลลิสเรล งานขั้นนี้กล่าวได้ว่าเป็นการตรวจสอบความตรงของโมเดล (model validation) โดยใช้การเปรียบเทียบเมทริกซ์ความแปรปรวน ความแปรปรวนร่วมที่ได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากโมเดลลิสเรล การปรับโมเดล (model adjustment) และการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล การดำเนินการทั้ง 6 ขั้นตอนนี้ต่อเนื่องกัน ดังแสดงในภาพประกอบ 14 จะเห็นว่าเมื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลลิสเรล ถ้าพบว่าไม่สอดคล้องนักวิจัยอาจปรับโมเดลลิสเรล และดำเนินการวิเคราะห์ใหม่อีกรอบหนึ่ง ถ้าพบว่ามี ความสอดคล้องระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์และโมเดลลิสเรล ก็จะแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2538 : 13-16)



ภาพประกอบ 14 แสดงขั้นตอนการวิเคราะห์โมเดลอิสระ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ประเภทการวิจัยอธิบาย (explanatory research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้วยการพัฒนาและตรวจสอบโมเดลอิสระของความพึงพอใจในงาน และปรับโมเดลให้มีความตรงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในส่วนกลาง ซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วยสำนักงานระดับกอง 17 หน่วยงาน คณะ 12 คณะและวิทยาเขต 12 วิทยาเขต จำนวนทั้งสิ้น 1,968 คน จำแนกข้าราชการตามสาขาวิชาชีพขาดแคลน และสาขาวิชาชีพที่ไม่ขาดแคลนและจำแนกตามประเภทของข้าราชการ ดังแสดงในตาราง 1

กลุ่มตัวอย่าง เป็นข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่ได้จากการสุ่มประชากรแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยแบ่งชั้นประชากรตามสาขาวิชาชีพ ประเภทข้าราชการ และประเภทหน่วยงาน และสุ่มแบบไม่เป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีจำนวนใกล้เคียงกันคือ ประมาณกลุ่มละ 200 คน แต่เนื่องจากประชากรในบางกลุ่มมีจำนวนน้อย ผลการสุ่มตัวอย่างจึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม 778 คน ดังแสดงในตาราง 2

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรตามคือความพึงพอใจในงานและตัวแปรต้นคือนิยามปฏิบัติการต่อไปนี้

ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) หมายถึง คุณลักษณะทางจิตหรือทางอารมณ์หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานในมิติต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 มิติ มิติแรกเป็นมิติเกี่ยวกับบริบทของงาน 5 ด้าน คือ ตัวงาน ค่าจ้าง ความมั่นคง ผู้บังคับบัญชาซึ่งรวมการนิเทศงาน และเพื่อนร่วมงาน มิติที่สองเป็นมิติเกี่ยวกับอารมณ์หรือความรู้สึกพึงพอใจในงาน 3 ด้าน คือความรู้สึกพึงพอใจภายในเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในการทำงาน และความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป

ตัวแปรความพึงพอใจในงานวัดได้จากแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 7 อันดับ ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาจากแบบวัดความพึงพอใจในงานของมินนีโซตา (The Minnesota Satisfaction Questionnaire) และแบบวัดความพึงพอใจของแฮคแมนและโอดด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980)

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มประชากรจำแนกตามสาขาวิชาชีพและประเภทของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลส่วนกลาง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

หน่วยงาน	สาขาวิชาชีพขาดแคลน		สาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน	
	ข้าราชการครู	ข้าราชการพลเรือน	ข้าราชการครู	ข้าราชการพลเรือน
สำนักงานระดับ				
กอง 17 หน่วย	-	98	-	107
งาน				
คณะ 12 คณะ	208	31	241	60
วิทยาเขต 12 แห่ง	543	39	591	50
รวม	751	168	832	217

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาวิชาชีพและประเภทของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลส่วนกลาง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

หน่วยงาน	สาขาวิชาชีพขาดแคลน		สาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน	
	ข้าราชการครู	ข้าราชการพลเรือน	ข้าราชการครู	ข้าราชการพลเรือน
สำนักงานระดับ				
กอง 15 หน่วย	-	98	-	100
คณะ 10 คณะ	100	31	100	60
วิทยาเขต 7 แห่ง	100	39	100	50
รวม	200	168	200	210

คุณลักษณะของงาน (job characteristics) หมายถึง กลุ่มของคุณสมบัติงานในมิติต่าง ๆ (job dimensions) ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานจำนวน 5 มิติคือความหลากหลายทักษะ เอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และข้อมูลย้อนกลับจากงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ (skill variety) หมายถึงคุณลักษณะของงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่างานนั้นต้องทำกิจกรรมที่แตกต่างกันและจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญงาน และสามารถหลาย ๆ อย่างจึงจะปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จ

2. เอกลักษณ์ของงาน (task identity) หมายถึง คุณลักษณะของงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนรับรู้ว่าเป็นงานที่ปฏิบัติครอบคลุมชิ้นงานย่อย ๆ อะไรบ้าง กล่าวคือผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ นับแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ และเห็นภาพผลการปฏิบัติงานได้ชัดเจนล่วงหน้า

3. ความสำคัญของงาน (task significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่ามีผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของบุคคลอื่น ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในหรือนอกสถาบัน

4. ความมีอิสระ (autonomy) ในการตัดสินใจในงานหมายถึง คุณลักษณะของงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีเสรีภาพ ที่จะใช้วิจารณญาณของตนเองตัดสินใจที่จะกำหนดขั้นตอน เลือกวิธีปฏิบัติงาน และพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

5. ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) หมายถึงคุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าการปฏิบัติงานนั้น มีสารสนเทศที่ชัดเจนซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

ตัวแปรคุณลักษณะของงานเป็นข้อมูลตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานวัดได้จากแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบวัดคุณลักษณะของงานที่พัฒนาโดยแฮคแมนและโอดคัมแฮม (Hackman and Oldham, 1980)

บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะที่สำคัญขององค์กรกับการรับรู้ของบุคลากรต่อลักษณะดังกล่าว เป็นองค์ประกอบรวมของการรับรู้การติดต่อสัมพันธ์ พฤติกรรม การตอบสนอง ความคาดหวังและความขัดแย้งระหว่างบุคลากรที่มีในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรเกี่ยวข้องกับการรับรู้สาร (message) และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสาร (message - related events) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ

1. ความไว้วางใจ (trust) หมายถึง บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่แสดงด้วยการที่บุคลากรทุกระดับชั้น ต่างพยายามพัฒนาและคงความสัมพันธ์ด้วยความเชื่อใจ ความเชื่อมั่น และความเลื่อมใสระหว่างกันทั้งสถานะและพฤติกรรม

2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (participative decision making) หมายถึง บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่แสดงด้วยการที่บุคลากรทุกระดับชั้นในองค์กรมีการปรึกษาหารือและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่เป็นนโยบายองค์กรหรือเป้าหมายหรือวิธีการทำงาน ตลอดจนได้มีการติดต่อรับทราบแนวทางและความเห็นจากผู้บริหารระดับสูง

3. การสนับสนุน (supportiveness) หมายถึง บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่แสดง

ได้ด้วยการที่บุคลากรทุกระดับ ปราศจากอคติและมีความจริงใจที่จะช่วยให้มีการแสดงความคิดเห็นของตน

4. การเปิดให้มีการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง (openess in downward communication) หมายถึง บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่แสดงด้วยการที่บุคลากรมีการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศขององค์กรได้โดยตรงในการทำงาน และสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น มีผลทำให้การทำงานภายในองค์กรเกิดความคล่องตัว

5. การรับฟังการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน (listening in upward communication) หมายถึง บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่แสดงด้วยการที่บุคลากรทุกระดับมีโอกาสได้รับทราบความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา โดยรับรู้ด้วยใจเป็นธรรม และให้ความสำคัญกับสารที่ได้รับเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

6. การมีจุดมุ่งหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง (concern for high-performance goals) หมายถึง บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่แสดงได้ด้วยการที่บุคลากรทุกระดับยอมรับ หรือ ถือปฏิบัติตามวัตถุประสงค์สูงสุดที่องค์กรตั้งไว้ ในขณะที่เดียวกันต้องมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างบุคลากรภายในองค์กรนั้นด้วย

ตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรวัดได้จากแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบสอบถามที่พัฒนาโดยปีเตอร์สันและเพซ (Pace and Faules, 1994)

แรงจูงใจตามความคาดหวัง หมายถึง จิตลักษณะบ่งชี้ แรงขับหรือความต้องการของบุคลากร ในการที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ตามแนวคิดทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom, 1964) (VIE Theory) องค์ประกอบที่ส่งผลร่วมกันต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ประกอบด้วย

1. การรับรู้คุณค่า (Valence : V) หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับตามปริมาณความชอบ - ไม่ชอบ ต้องการ - ไม่ต้องการ ที่มีต่อผลตอบแทนนั้น ๆ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (Instrumentality : I) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสความเป็นไปได้ที่ผลตอบแทนอันดับแรก (O_1) หรือผลสำเร็จของงาน จะทำให้ได้รับผลตอบแทนอันดับต่อไป (O_{1a} , O_{1b}) หรือรางวัล

3. ความคาดหวัง (Expectancy : E) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสของความเป็นไปได้ ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อระดับความสำเร็จของงาน

ตัวแปรแรงจูงใจตามความคาดหวังวัดได้จากแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบวัดของลอว์เลอร์ (Lawler, 1981) และแบบวัดของสุนทร เทียนงาม (2539)

ทัศนคติต่อระบบราชการ หมายถึง ความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคลที่สนองตอบต่อระบบราชการใน 3 มิติ ได้แก่ การรับรู้เกี่ยวกับประโยชน์และโทษ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานในระบบราชการของสถาบัน เทคโนโลยีราชชมงคล ได้แก่ ด้านโครงสร้างการบริหารงานในสถาบัน ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านการมอบหมายงานและการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านความมั่นคงในงานราชการ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแบบราชการ และด้านการลงระเบียบในการทำงาน ตัวแปรทัศนคติต่อระบบราชการวัดได้จากแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

ความท้อถอย (burnout) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเนื่องจากความเครียดทางอารมณ์ และจิตใจ อันเป็นผลมาจากความกดดันบีบคั้นจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความท้อถอยมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยอ่อนสิ้นเรี่ยวแรง หดอารมณ์ จิตใจไม่ผ่องใส ตลอดจนความคับข้องใจและความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อเกิดความรู้สึกนี้มานาน ๆ จะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลดีได้

2. ความค้อยสถานภาพของบุคคล (depersonalization) หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่ได้รับการเอาใจใส่ ได้รับการเยาะเย้ย ถากถาง หรือไม่ได้รับการปฏิบัติในฐานะมนุษย์

3. ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการทำงานของตน (personal accomplishment) หมายถึง ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ ไม่พอใจในผลงาน ประเมินค่าตนเองในทางที่ไม่ดี รู้สึกว่าตนเป็นคนไร้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ได้

ตัวแปรความท้อถอย วัดได้จากแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบวัดของแมสลาซ (Koeske and Koeske, 1989 ; citing Maslach, 1986)

เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วยแบบสอบถามสำหรับข้าราชการครูและข้าราชการพลเรือนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 7 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ ได้แก่ วุฒิและสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุด ประเภทของข้าราชการ สังกัดหน่วยงาน อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน (ซี)

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า 7 อันดับ ประกอบด้วยข้อคำถามรวม 30 ข้อ เป็นข้อคำถามวัดความพึงพอใจในงานด้านบริบท

(CSAT) รวม 15 ข้อ วัดระดับความพึงพอใจต่อลักษณะงาน 5 ด้าน (ตัวงาน ค่าจ้าง/รายได้ ความมั่นคง หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน) ด้านละ 3 ข้อ และเป็นข้อคำถามความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกรู้สึก (ASAT) รวม 15 ข้อ วัดระดับความพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในงาน 4 ข้อ วัดความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกภายใน 6 ข้อ และวัดความรู้สึกพึงพอใจทั่วไป 5 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยปรับปรุงจากแบบวัดความพึงพอใจในงานของมินนีโซตา (MSQ) และแบบวัดความพึงพอใจในงานของแฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham, 1980)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะของงานที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสำรวจเพื่อการวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey) : ของแฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham, 1980) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า 7 อันดับ ตั้งแต่ 1- 7 ประกอบด้วยข้อคำถาม 15 ข้อ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะของงาน 5 มิติ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ เอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงานและข้อมูลย้อนกลับจากงาน ด้านละ 3 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยแปลและปรับปรุงจากแบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร (Communication Climate Inventory) (CCI) ของปีเตอร์สัน และเพซ (Pace and Paules, 1994 citing ; Peterson and Pace, 1976) ซึ่งเป็นเรื่องปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะที่สำคัญในองค์กรกับการรับรู้ของบุคลากรต่อลักษณะดังกล่าว เป็นองค์ประกอบรวมของการรับรู้การติดต่อสัมพันธ์ พฤติกรรม การตอบสนอง ความคาดหวัง และความขัดแย้งระหว่างบุคลากรที่มีในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร เกี่ยวข้องกับการรับรู้สาร และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารใน 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้สึกกว้างใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับการสนับสนุน การเปิดให้มีการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การรับฟังการสื่อสารจากระดับล่างสู่บน และการมีจุดมุ่งหมายการปฏิบัติงาน ข้อคำถามมีจำนวน 12 ข้อ ด้านละ 2 ข้อ เป็นมาตราประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 5

ตอนที่ 5 เป็นแบบวัดแรงจูงใจตามความคาดหวัง ที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom) จากงานของสุนทร เทียนงาม (2539) ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราประเมินค่า 5 อันดับ ประกอบด้วยข้อคำถามรวม 30 ข้อ เป็นข้อคำถามวัดการรับรู้คุณค่า (V) 10 ข้อ ข้อคำถามวัดความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (I) 10 ข้อ และข้อคำถามวัดความคาดหวัง (E) 10 ข้อ

ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามทัศนคติต่อระบบราชการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตามนิยามและแนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราประเมินค่า 5 อันดับ ประกอบด้วยข้อคำถามรวม 21 ข้อ เป็นข้อคำถามวัดการรับรู้เกี่ยวกับประโยชน์และโทษ ความรู้สึกชอบและไม่ชอบ และ แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานในระบบราชการของ

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลได้แก่ ด้านโครงสร้างการบริหารงานในสถาบัน ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านการมอบหมายและการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านความมั่นคงในงานราชการ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแบบราชการ และการลงระเบียบในการทำงาน ด้านละ 3 ข้อ

ตอนที่ 7 เป็นแบบวัดความท้อถอย ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบวัดความท้อถอยของแมสลาซ (Maslach Burnout Inventory) (MBI) (Koeske and Koeske, 1989 ; citing Maslach & Jackson, 1986) เป็นการวัดเกี่ยวกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความค้อยสถานภาพของบุคคล และความท้อถอยในด้านความรู้สึกต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 6 มีข้อความทั้งสิ้น 25 ข้อ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบวัดและแบบสอบถาม ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารรายงานการวิจัย ตำราและวารสาร ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนิยาม และโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการวัด

ขั้นตอนที่ 2 นำแบบวัดที่แปล เรียบเรียงหรือสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา 3 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นอาจารย์ผู้สอนจิตวิทยา หรืออาจารย์ระเบียบวิธีวิจัย จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา และภาษาที่ใช้ แล้วดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรในการวิจัยจำนวน 5 คน และสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจคำชี้แจง และข้อความชัดเจนหรือไม่ แล้วดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบวัดและแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบวัดมาใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ และนำข้อมูลของแต่ละแบบวัดมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงเชิงความสอดคล้องภายใน (internal consistency of reliability) โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยสูตรของครอนบาช ปรากฏผลดังตารางในภาคผนวก

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบวัดและแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์พร้อมที่จะนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ขออนุญาตรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความอนุเคราะห์อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ให้ข้าราชการทุกหน่วยงานในสังกัดตอบแบบสอบถาม

2. ขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการกอง คณบดี และผู้อำนวยการวิทยาเขตทุกหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้

3. นำแบบวัดและแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ทั้งหมดตามจำนวนบุคลากรโดยจัดแบ่งตามสาขาวิชาชีพ ประเภทบุคลากรในแต่ละหน่วยงานให้กลุ่มตัวอย่างตอบ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และนัดวันมารับแบบสอบถามกลับคืน ในกรณีไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยจะติดตามทวงถามอีกสองครั้งและเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

4. นำแบบวัดและแบบสอบถามที่สมบูรณ์ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ กำหนดแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล และการใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อให้ทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และลักษณะการแจกแจงตัวแปรโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง รวมทั้งการแจกแจงความถี่

2. การวิเคราะห์ทางสถิติพหุนาม ได้แก่ การวิเคราะห์ t-test เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานระหว่างข้าราชการครูและข้าราชการพลเรือน กับระหว่างกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนและสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานระหว่างข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกอง-คณะ และวิทยาเขต

3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยใช้ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรตาม และใช้ลักษณะเฉพาะของบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ประเภทบุคลากร คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร แรงจูงใจตามความคาดหวังทัศนคติต่อระบบราชการ และความหือถอยเป็นตัวแปรอิสระ

4. ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (Lisrel VIII) ประมาณค่าพารามิเตอร์โดยวิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates = ML) (Joreskog and Sorbom 1989 : 16 ; นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2537 : 42) โมเดลที่ใช้วิเคราะห์คือ โมเดลตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิเคราะห์ลิสเรลจะแยกวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์โมเดลตามกรอบแนวคิดในการวิจัย กรณีเส้นทางอิทธิพลระหว่างความหือถอยและความพึงพอใจในงานเป็นอิทธิพลแบบทางเดียว และกรณีเส้นทางอิทธิพลระหว่าง

ความทอดอຍ และความพึงพอใจในงานเป็นอิทธิพลแบบสองทาง

4.2 การวิเคราะห์โมเดลอิสระตามกรอบแนวคิดในการวิจัย แยกวิเคราะห์
เปรียบเทียบกรณีข้าราชการครู และกรณีข้าราชการพลเรือน

4.3 การวิเคราะห์โมเดลอิสระตามกรอบแนวคิดในการวิจัย แยกวิเคราะห์
เปรียบเทียบกรณีข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนและกรณีสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน

ผลการวิเคราะห์จะเสนอในรูปการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสถิติสำคัญ
ที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ คือค่าสถิติไคสแควร์
(Chi-Square) คำนี GFI(goodness of fit index) คำนี AGFI (adjusted goodness of fit index) ทั้ง
ก่อนปรับและหลังปรับโมเดล และโมเดลแสดงอิทธิพลทางตรงของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ในงาน พร้อมทั้งตารางแสดงผลรวมอิทธิพล (Total Effect) อิทธิพลทางตรง (Direct Effect) และ
อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้วยการพัฒนาและตรวจสอบโมเดลลิสเรลของความพึงพอใจในงานปรับโมเดลให้มีความตรงกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเพื่อเปรียบเทียบโมเดลเส้นทางอิทธิพลระหว่างโมเดลลิสเรลของความพึงพอใจในงาน จากกลุ่มข้าราชการครูและกลุ่มข้าราชการพลเรือน และระหว่างโมเดลลิสเรลจากกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนและกลุ่มสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ แยกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร ตอนที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน รวม 3 ชุด, ชุดแรกเป็นการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มข้าราชการครูและข้าราชการพลเรือน ชุดที่สองเป็นการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน และสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน และชุดที่สามเป็นผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกอง คณะ และวิทยาเขต ตอนที่ 3 เป็นผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรภูมิหลังได้แก่ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ประเภทบุคลากร ทักษะดีต่อระบบราชการ คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร แรงจูงใจตามความคาดหวังและความท้าทาย กับความพึงพอใจในงาน ตอนที่ 4 เป็นผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลลิสเรลของความพึงพอใจในงาน โดยผู้วิจัยจะตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลลิสเรลของความพึงพอใจในงานที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ เปรียบเทียบโมเดลเส้นทางอิทธิพล ระหว่างโมเดลลิสเรลของความพึงพอใจในงาน จากกลุ่มข้าราชการครู และข้าราชการพลเรือน และระหว่างโมเดลลิสเรลจากกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน และสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อแทนตัวแปร ดังนี้

EDUC	=	ระดับการศึกษา
HSK	=	สาขาวิชาชีพ
TYPE	=	ประเภทบุคลากร
UNIT	=	สังกัดหน่วยงาน
AGE	=	อายุ

EXP	=	ระยะเวลาปฏิบัติงาน
POSI	=	ระดับตำแหน่ง (ซี)
JSAT	=	ความพึงพอใจในงาน (รวม)
CSAT	=	ความพึงพอใจในงานด้านบริบท
CSAT1	=	ความพึงพอใจต่อตัวงาน
CSAT2	=	ความพึงพอใจต่อค่าจ้าง
CSAT3	=	ความพึงพอใจต่อความมั่นคง
CSAT4	=	ความพึงพอใจต่อหัวหน้างาน
CSAT5	=	ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน
ASAT	=	ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกรู้สึก
ASAT1	=	ความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกภายใน
ASAT2	=	ความพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในงาน
ASAT3	=	ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป
JCHA	=	คุณลักษณะของงาน
JCHA1	=	ความหลากหลายของทักษะ
JCHA2	=	เอกลักษณ์ของงาน
JCHA3	=	ความสำคัญของงาน
JCHA4	=	ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน
JCHA5	=	ข้อมูลย้อนกลับจากงาน
COM	=	บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร
COM1	=	ความไว้วางใจ
COM2	=	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
COM3	=	การสนับสนุน
COM4	=	การเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง
COM5	=	การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน
COM6	=	การมีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานสูง
MOV	=	แรงจูงใจตามความคาดหวัง
MOV1	=	การรับรู้คุณค่า
MOV2	=	ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์
MOV3	=	ความคาดหวัง
BOUT	=	ความท้อถอย

BOUT1	=	ความอ่อนล้าทางอารมณ์
BOUT2	=	ความด้อยสถานภาพ
BOUT3	=	ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในงาน

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร

การนำเสนอข้อมูลต่อไปนี้ แสดงผลการแจกแจงความถี่และค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยแยกนำเสนอเป็น 2 ตาราง สำหรับตัวแปรไม่ต่อเนื่องและตัวแปรต่อเนื่อง ดังตาราง 3 กับตาราง 4 จุดมุ่งหมายการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในตอนนี้เพื่อแสดงลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้และเพื่อศึกษาลักษณะการแจกแจงความถี่ของตัวแปร

ตารางที่ 3 การแจกแจงความถี่และร้อยละของตัวแปรไม่ต่อเนื่องในการวิจัย

ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ปริญญาเอก	38	6.3
ปริญญาโท	288	47.6
ปริญญาตรี	245	40.5
ต่ำกว่าปริญญาตรี	34	5.6
สาขาวิชาชีพ		
วิชาชีพขาดแคลน	291	48.1
วิชาชีพไม่ขาดแคลน	314	51.9
ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการครู	372	61.5
ข้าราชการพลเรือน	233	38.5
สังกัดหน่วยงาน		
สำนักงานระดับกอง	104	17.2
คณะ	260	43.0
วิทยาเขต	241	39.8

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 47.6) เป็นข้าราชการครู (ร้อยละ 61.5) และสังกัดคณะ (ร้อยละ 43.0) มีข้าราชการส่วนน้อยที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 5.6) เป็นข้าราชการพลเรือน (ร้อยละ 38.5) และสังกัดสำนักงานระดับกอง (ร้อยละ 17.2) ส่วนข้าราชการในสาขาวิชาชีพขาดแคลนและไม่ขาดแคลน มีจำนวนใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 48.1 และ 51.9

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงว่าในการส่งแบบสอบถามทั้งหมดไปให้กลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล รวม 778 คน ได้แบบสอบถามกลุ่มข้าราชการครูกลับคืนมา 372 ฉบับ จาก 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.0 ส่วนกลุ่มข้าราชการพลเรือนได้แบบสอบถามกลับคืนมา 233 ฉบับ จาก 378 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 61.6 กลุ่มตัวอย่างข้าราชการพลเรือนมีสัดส่วนน้อยกว่ากลุ่มข้าราชการครู สำหรับสัดส่วนข้าราชการในสาขาวิชาชีพขาดแคลนและไม่ขาดแคลน มีค่าใกล้เคียงกันที่ผู้วิจัยได้วางแผนไว้

ตาราง 4 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรต่อเนื่องในการวิจัย

ตัวแปร	จำนวนข้อ	MAX	MIN	$\bar{x}$	S.D.	KUR	SK
AGE	1	59.0	22.0	37.56	8.51	-.14	.45
EXP	1	38.0	1.0	11.37	8.24	.24	.79
POSI	1	8.0	1.0	5.08	1.66	-1.01	-.21
JCHA	15	6.5	1.4	4.21	.98	-.24	-.25
JCHA1	3	7.0	1.0	4.35	1.14	.17	-.13
JCHA2	3	7.0	1.3	4.63	1.20	-.15	-.04
JCHA3	3	7.0	1.0	4.67	1.08	.02	.2
JCHA4	3	7.0	1.0	4.42	1.16	.39	-.11
JCHA5	3	7.0	1.0	4.75	1.05	-.04	-.16
COM	12	5.0	1.0	2.52	.80	-.40	.21
COM1	2	5.0	1.0	2.85	1.04	-.69	-.01
COM2	2	5.0	1.0	2.33	.93	-.33	.41
COM3	2	5.0	1.0	2.53	.95	-.44	.23
COM4	2	5.0	1.0	2.51	.92	-.49	.14
COM5	2	5.0	1.0	2.45	.98	-.60	.25
COM6	2	5.0	1.0	2.44	.95	-.42	.27

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	MAX	MIN	$\bar{X}$	SD	KUR	SK
MOV	30	5.0	1.4	3.86	.52	1.44	-.72
MOV1	10	5.0	1.6	4.05	.57	1.08	-.81
MOV2	10	5.0	1.2	3.88	.59	.84	-.61
MOV3	10	5.0	1.3	3.67	.65	.45	-.35
ATT	21	4.2	1.3	2.76	.40	.15	-.05
ATT1	7	4.4	1.5	2.89	.51	.35	-.12
ATT2	7	4.0	1.0	2.56	.55	-.13	-.05
ATT3	7	5.0	1.4	2.84	.46	.80	.21
BOUT	25	5.1	0.0	2.40	.97	-.28	.11
BOUT1	9	6.0	0.0	2.42	1.20	-.43	.35
BOUT2	8	5.6	0.0	2.11	1.13	-.40	.35
BOUT3	8	5.5	0.0	2.66	1.05	-.13	.09
JCAT	30	6.8	1.93	4.56	.82	.32	.20
CSAT	15	6.7	1.2	4.17	1.05	-.26	-.31
CSAT1	3	7.0	1.0	3.90	1.27	-.43	-.22
CSAT2	3	6.6	1.0	3.36	1.33	-.75	.09
CSAT3	3	7.0	1.0	4.87	1.25	.16	-.61
CSAT4	3	7.0	1.0	4.08	1.33	-.67	-.38
CSAT5	3	7.0	1.0	4.66	1.20	-.21	-.39
ASAT	15	6.8	1.6	4.24	1.00	-.32	-.20
ASAT1	5	7.0	1.0	3.95	1.20	-.37	-.08
ASAT2	5	7.0	1.2	4.86	1.13	.74	-.75
ASAT3	5	7.0	1.0	3.90	1.18	-.18	-.17

จากตาราง 4 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรต่อเนื่องในการวิจัย ตัวแปรภูมิหลังแสดงว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 37 ปี ระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 11 ปี และระดับตำแหน่ง (ซี) 5 ค่าความเบ้ของตัวแปรอายุและระยะเวลาปฏิบัติงานเป็นบวก แสดงว่าข้าราชการส่วนใหญ่มิฉะนั้นต่ำกว่าค่าเฉลี่ย และค่าความโด่งต่ำ สำหรับระดับตำแหน่งค่าความเบ้เป็นลบ แสดงว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งสูงกว่าค่าเฉลี่ย

ตัวแปรคุณลักษณะของงาน (JCHA) แสดงว่าค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในกลุ่มนี้ใกล้เคียงกัน ค่าความเบ้ของตัวแปรทุกตัวเป็นลบ ยกเว้นความสำคัญของงาน แสดงว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีคะแนนคุณลักษณะของงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านเอกลักษณ์ของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และข้อมูลย้อนกลับสูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนด้านความสำคัญของงานต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ค่าความโค้งและความเบ้เข้าใกล้ 0 แสดงว่ามีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงโค้งปกติ

ตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร (COM) แสดงว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในกลุ่มนี้ใกล้เคียงกัน ค่าความโค้งของตัวแปรทุกตัวเป็นลบ แสดงว่าตัวแปรทุกตัวมีค่าความโค้งต่ำ ค่าความเบ้ของตัวแปรทุกตัวเป็นบวก ยกเว้นความไว้วางใจ แสดงว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีคะแนนการสื่อสารในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน การสนับสนุน การเปิดให้มีการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการมีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานสูง อยู่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย แต่มีความไว้วางใจอยู่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ค่าความโค้งและความเบ้เข้าใกล้ 0 แสดงว่าตัวแปรกลุ่มนี้มีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงโค้งปกติ

ตัวแปรแรงจูงใจตามความคาดหวัง (MOV) แสดงว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกัน ค่าความโค้งของตัวแปรในกลุ่มนี้ทุกตัวเป็นบวก แสดงว่ามีความโค้งสูง ค่าความเบ้ของตัวแปรทุกตัวในกลุ่มเป็นลบ แสดงว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีคะแนนแรงจูงใจตามความคาดหวังอยู่สูงกว่าค่าเฉลี่ย

ตัวแปรทัศนคติต่อระบบราชการ (ATT) แสดงว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกัน ค่าความโค้งของตัวแปรทุกตัวเป็นบวก ยกเว้นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ แสดงว่าตัวแปรทัศนคติต่อระบบราชการด้านการรับรู้ประโยชน์หรือโทษและแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม มีค่าความโค้งสูง ส่วนความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ มีค่าความโค้งต่ำ ค่าความเบ้ของตัวแปรทุกตัวเป็นลบ ยกเว้นแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม แสดงว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีคะแนนทัศนคติต่อระบบราชการ ด้านการรับรู้ประโยชน์หรือโทษ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสูงกว่าค่าเฉลี่ย แต่แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

ตัวแปรความท้อถอย (BOU) แสดงว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกัน ค่าความโค้งของตัวแปรทุกตัวเป็นลบ แสดงว่าตัวแปรทุกตัวในกลุ่มนี้มีค่าความโค้งต่ำ ค่าความเบ้ของตัวแปรทุกตัวในกลุ่มนี้เป็นบวก แสดงว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีคะแนนความท้อถอย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสภาพภาพ ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการทำงานต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

ตัวแปรความพึงพอใจในงาน (JSAT) แสดงว่าตัวแปรในกลุ่มนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.36 ถึง 4.87 โดยความพึงพอใจต่อค่าจ้างมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และความพึงพอใจต่อความมั่นคงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ความพึงพอใจในงาน (JSAT) ความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) และความพึงพอใจ

ในงานด้านความรู้สึก (ASAT) ของข้าราชการอยู่ในระดับสูงคือ 4.56, 4.17 และ 4.24 ตามลำดับ ตัวแปรในกลุ่มนี้ทุกตัวมีค่าความโค้งเป็นลบ ยกเว้น ความพึงพอใจในงาน (JSAT) ความพึงพอใจต่อความมั่นคง และความพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในงาน แสดงว่าตัวแปรส่วนใหญ่ในกลุ่มนี้มีค่าความโค้งต่ำ ยกเว้นความพึงพอใจในงาน (JSAT) ความพึงพอใจต่อความมั่นคง และความพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในงานที่มีความโค้งสูง ค่าความเบ้ของตัวแปรทุกตัวในกลุ่มนี้เป็นลบ ยกเว้น ความพึงพอใจในงาน (JSAT) และความพึงพอใจต่อค่าจ้าง แสดงว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีคะแนนความพึงพอใจในงานด้านบริบท ความพึงพอใจต่อตัวงาน ความพึงพอใจต่อความมั่นคง ความพึงพอใจต่อหัวหน้างาน ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก ความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกภายใน ความพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป สูงกว่าค่าเฉลี่ย แต่ความพึงพอใจในงาน (JSAT) ความพึงพอใจต่อค่าจ้างต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ตัวแปรในกลุ่มนี้ทุกตัวมีความความโค้ง และค่าความเบ้เข้าใกล้ 0 แสดงว่าตัวแปรในกลุ่มความพึงพอใจในงาน ทุกตัวมีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงโค้งปกติ

เมื่อพิจารณาตัวแปรต่อเนื่องในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าตัวแปรทุกตัวมีค่าความโค้งและความเบ้เข้าใกล้ 0 แสดงว่าตัวแปรทุกตัวมีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงโค้งปกติ ตามหลักวิชาสถิติ การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรในกลุ่มประชากรว่าเป็นโค้งปกติหรือไม่ ต้องมีการทดสอบไค-สแควร์ แต่ในการวิเคราะห์ขั้นต้นนี้ผู้วิจัยมิได้ทดสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอแสดงให้เห็นการแจกแจงของตัวแปรที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ระหว่างกลุ่มข้าราชการจำแนกตามประเภท สาขาวิชาชีพ และหน่วยงานโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาข้อเท็จจริงเบื้องต้นว่ากลุ่มข้าราชการ เมื่อจำแนกตามประเภท สาขาวิชาชีพ และหน่วยงานมีความแตกต่างกันในเรื่องระดับความพึงพอใจหรือไม่ ก่อนที่จะวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป การนำเสนอผลการวิเคราะห์ในตอนนี้ผู้วิจัยแยกนำเสนอเป็น 3 ตาราง คือ ตาราง 5 เป็นผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ระหว่างข้าราชการครูกับข้าราชการพลเรือน ตาราง 6 เป็นผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานระหว่างข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน กับสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน ตาราง 7 เป็นผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ระหว่างข้าราชการสังกัดสำนักงาน ระดับกอง คณะ และวิทยาเขต รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตาราง 5 ตาราง 6 และตาราง 7

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ระหว่างกลุ่ม
ข้าราชการครูกับข้าราชการพลเรือน

ตัวแปร	กลุ่มข้าราชการครู			กลุ่มข้าราชการ พลเรือน			F (p)		p
	n	$\bar{X}$	S.D.	n	$\bar{X}$	S.D.	for $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$	t(df)	
CSAT	372	4.32	1.01	233	3.94	1.06	1.09(.45)	4.36(603)	.00*
CSAT1	372	4.01	1.27	233	3.73	1.27	1.01(.97)	2.64(603)	.01*
CSAT2	372	3.43	1.38	233	3.24	1.26	1.20(.13)	1.68(603)	.09
CSAT3	372	5.15	1.16	233	4.42	1.26	1.19(.14)	7.29(603)	.00*
CSAT4	372	4.21	1.29	233	3.87	1.38	1.15(.24)	3.06(603)	.00*
CSAT5	372	4.79	1.17	233	4.45	1.22	1.08(.49)	3.45(603)	.00*
ASAT	372	4.48	.95	233	3.85	.96	1.01(.92)	7.94(603)	.00*
ASAT1	372	4.20	1.17	233	3.56	1.15	1.05(.71)	6.60(603)	.00*
ASAT2	372	5.10	.99	233	4.48	1.22	1.51(.00)*	6.59(419)	.00*
ASAT3	372	4.14	1.16	233	3.51	1.10	1.12(.34)	6.69(603)	.00*
JSAT	372	4.40	.95	233	3.90	.96	1.04(.74)	6.34(603)	.00*

* $P < .05$

* $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

จากตาราง 5 แสดงว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน (JSAT) ความพึงพอใจในงานด้าน
บริบท (CSAT) ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกรัก (ASAT) และความพึงพอใจในมิติน้อยทุกด้าน
ของข้าราชการครูสูงกว่าข้าราชการพลเรือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ต่อค่าจ้างของข้าราชการครู และข้าราชการพลเรือนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานระหว่าง
กลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน และสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน

	กลุ่มข้าราชการสาขา วิชาชีพขาดแคลน			กลุ่มข้าราชการสาขา วิชาชีพไม่ขาดแคลน			F (p)	t(df)	p
	n	$\bar{X}$	SD	n	$\bar{X}$	SD	for $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$		
CSAT	291	4.09	1.02	314	4.25	1.06	1.08(.49)	-1.99(603)	.04*
CSAT1	291	3.84	1.26	314	3.95	1.28	1.04(.73)	-1.04(603)	.30
CSAT2	291	3.12	1.31	314	3.58	1.32	1.00(.97)	-4.22(603)	.00*
CSAT3	291	4.86	1.21	314	4.87	1.29	1.13(.29)	-.15(603)	.87
CSAT4	291	4.02	1.32	314	4.14	1.35	1.04(.71)	-1.10(603)	.27
CSAT5	291	4.58	1.21	314	4.73	1.19	1.03(.78)	-1.54(603)	.12
ASAT	291	4.16	.98	314	4.31	1.02	1.08(.50)	-1.96(603)	.04*
ASAT1	291	3.84	1.14	314	4.05	1.25	1.21(.10)	-2.25(603)	.03*
ASTA2	291	4.81	1.16	314	4.91	1.10	1.11(.37)	-1.10(603)	.27
ASTA3	291	3.82	1.18	314	3.98	1.18	1.01(.94)	-1.62(603)	.10
JSAT	291	4.12	.96	314	4.28	1.00	1.08(.48)	-2.05(603)	.04*

* P < .05

จากตาราง 6 แสดงว่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน (JSAT) ความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) และความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกลึก (ASAT) ของข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนต่ำกว่าข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาในมิติย่อย พบว่ามีเพียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อค่าจ้างและความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกภายในเท่านั้น ที่ข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน ต่ำกว่าข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความพึงพอใจในงานในมิติย่อยอื่น ๆ ของข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน และข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานระหว่างกลุ่มข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกอง คณะ และวิทยาเขต

ตัวแปร	สังกัด	$\bar{X}$	SD	SOV	df	SS	MS	F (p)
CSAT	สำนักงาน/กอง	4.23	1.05	ระหว่างกลุ่ม	2	1.77	.88	.81(.44)
	คณะ	4.14	1.06	ภายในกลุ่ม	602	659.37	1.10	
	วิทยาเขต	4.17	1.05	ทั้งหมด	604	661.14		
CSAT1	สำนักงาน/กอง	3.90	1.17	ระหว่างกลุ่ม	2	2.26	1.13	.69(.50)
	คณะ	3.96	1.31	ภายในกลุ่ม	602	977.40	1.63	
	วิทยาเขต	3.83	1.28	ทั้งหมด	604	979.65		
CSAT2	สำนักงาน/กอง	3.32	1.33	ระหว่างกลุ่ม	2	.15	.07	.04(.95)
	คณะ	3.37	1.35	ภายในกลุ่ม	602	1071.81	1.78	
	วิทยาเขต	3.37	1.32	ทั้งหมด	604	1071.96		
CSAT3	สำนักงาน/คณ.	4.56	1.14	ระหว่างกลุ่ม	2	15.76	7.88	5.12(.01)*
	คณะ	5.02	1.26	ภายในกลุ่ม	602	925.51	1.54	
	วิทยาเขต	4.84	1.25	ทั้งหมด	604	941.27		
CSAT4	สำนักงาน/กอง	4.02	1.25	ระหว่างกลุ่ม	2	3.08	1.54	.87(.42)
	คณะ	4.16	1.32	ภายในกลุ่ม	602	1070.67	1.78	
	วิทยาเขต	4.02	1.39	ทั้งหมด	604	1073.75		
CSAT5	สำนักงาน/กอง	4.66	1.18	ระหว่างกลุ่ม	2	.03	.02	.01(.99)
	คณะ	4.65	1.17	ภายในกลุ่ม	602	869.51	1.44	
	วิทยาเขต	4.66	1.20	ทั้งหมด	604	869.54		
ASAT	สำนักงาน/กอง	3.96	.98	ระหว่างกลุ่ม	2	10.43	5.21	5.25(.01)*
	คณะ	4.34	.99	ภายในกลุ่ม	602	598.25	.99	
	วิทยาเขต	4.25	1.01	ทั้งหมด	604	608.68		

ตาราง 7 (ต่อ)

ตัวแปร	สังกัด	X	SD	SOV	df	SS	MS	F (p)
ASAT1	สำนักงาน/กอง	3.72	1.17	ระหว่างกลุ่ม	2	14.86	7.43	5.21(.01)*
	คณะ	4.12	1.23	ภายในกลุ่ม	602	857.49	1.42	
	วิทยาเขต	3.87	1.20	ทั้งหมด	604	872.35		
ASAT2	สำนักงาน/กอง	4.59	1.18	ระหว่างกลุ่ม	2	9.64	4.82	3.83(.02)*
	คณะ	4.94	1.08	ภายในกลุ่ม	602	757.43	1.26	
	วิทยาเขต	4.90	1.13	ทั้งหมด	604	767.07		
ASAT3	สำนักงาน/กอง	3.58	1.16	ระหว่างกลุ่ม	2	13.01	6.50	4.74(.00)*
	คณะ	3.95	1.15	ภายในกลุ่ม	602	826.00	1.37	
	วิทยาเขต	3.98	1.19	ทั้งหมด	604	839.01		
JSAT	สำนักงาน/กอง	4.03	.94	ระหว่างกลุ่ม	2	4.91	2.45	2.55(.07)
	คณะ	4.28	.98	ภายในกลุ่ม	602	579.17	.96	
	วิทยาเขต	4.21	.99	ทั้งหมด	604	584.08		

*p < .05

การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวน (Test for Homogeneity of Variances) ด้วย Bartlett-Box พบว่าค่า F(p) ของตัวแปร CSAT = .24 (.79), CSAT1 = .95 (.39), CSAT2 = .04 (.96), CSAT3 = .80 (.44), CSAT4 = .88 (.42), CSAT5 = .43 (.65), ASAT = .14 (.87), ASAT1 = .33 (.73), ASAT2 = .62 (.54), ASAT3 = .14 (.87), JSAT = .19 (.83) แสดงว่าความแปรปรวนของประชากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร ทั้งในมิติรวมและในมิติย่อยของความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้ ANOVA

จากตาราง 7 แสดงว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน (JSAT) และความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) ของข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกอง คณะ และวิทยาเขต แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก (ASAT) ของข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกอง คณะ และวิทยาเขต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้ Multiple Range test ของ Scheffe' ปรากฏว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึ (ASAT) ต่ำกว่าข้าราชการสังกัดคณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานในมิตย้อย แสดงว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อความมั่นคง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึภายใน ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในงาน ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป ของข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกอง คณะและวิทยาเขต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับมิตย้อยอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ Multiple Range test ของ Scheffe' ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อความมั่นคง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึภายในและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้า ของข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกอง ต่ำกว่าข้าราชการสังกัดคณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป ปรากฏว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกอง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป ต่ำกว่าข้าราชการสังกัดคณะ และสังกัดวิทยาเขต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนข้าราชการสังกัดคณะและวิทยาเขต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงาน

ผลการวิเคราะห์ในตอนนี้เป็นการศึกษาขนาดอิทธิพลของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขประกอบด้วยตัวแปรภูมิหลัง ซึ่งได้แก่ ตัวแปรร้อย 4 ตัวคือ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและประเภทบุคลากร ตัวแปรทัศนคติต่อระบบราชการ ตัวแปรคุณลักษณะของงาน ตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ตัวแปรแรงจูงใจตามความคาดหวัง และตัวแปรความหือถอย ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ในที่นี้ผู้วิจัยใช้คะแนนรวมของตัวแปรร้อย ทุกตัวสำหรับตัวแปรเงื่อนไข จุดประสงค์ของการเสนอผลการวิเคราะห์ในตอนนี้เพื่อศึกษาขนาดอิทธิพลของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขที่มีต่อตัวแปรตามตามกรอบความคิดในการวิจัย โดยพิจารณาว่าตัวแปรร้อยทุกตัวมีน้ำหนักความสำคัญเท่ากัน

เนื่องจากตัวแปรความพึงพอใจในงานแยกพิจารณาเป็นความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกร (ASAT) และความพึงพอใจในงานรวม (JSAT) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจึงแยกเสนอ 3 ตัวแปร โดยแยกนำเสนอเป็น 2 ชุด ชุดแรกเป็นค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้วิจัย รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตาราง 8, 9 และ 10 ชุดที่สองเป็นการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรภูมิหลัง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ประเภทบุคลากร ทักษะคิดต่อระบบราชการ คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสาร ในองค์กร แรงจูงใจตามความคาดหวัง และความหือถอยเป็นตัวแปรอิสระ และใช้ตัวแปรความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกร (ASAT) และความพึงพอใจในงานรวม (JSAT) เป็นตัวแปรตาม รายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตาราง 11, 12 และ 13 ผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้เพื่อศึกษาเปรียบเทียบอิทธิพลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม CSAT ASAT และ JSAT ก่อนการวิเคราะห์ด้วยลิสเรล (Lisrel)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรและเมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT)

ตัวแปร	AGE	EXP	POSI	TYPE	ATT	JCHA	COM	MOV	BOUT	CSAT
AGE	1.0000									
EXP	.8141**	1.0000								
POSI	.7577*	.6915**	1.0000							
TYPE	.1704**	.2104**	.4339**	1.0000						
ATT	.0385	.0381	-.0693	-.1012*	1.0000					
JCHA	.1801**	.1576**	.2622**	.2605**	.0554	1.0000				
COM	.0717	.0712	.0270	-.0282	.4097**	.2140**	1.0000			
MOV	.0506	.0494	.1304**	.1720**	-.0445	.2888**	.2853**	1.0000		
BOUT	-.0592	-.0585	-.0733	-.0586	-.2127***	-.2715**	-.3008**	-.1584**	1.0000	
CSAT	.1613**	.1675**	.2216**	.1747**	.2536***	.4234**	.5950**	.2785**	-.3679**	1.0000
MEAN	37.56	11.37	5.08	1.39	4.21	2.52	3.86	2.76	2.40	4.17
SD	8.51	8.24	1.66	.49	.98	.80	.52	.40	.97	.82

* p < .05

** p < .01

*** p < .001

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรและเมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกร (ASAT)

ตัวแปร	AGE	EXP	POSI	TYPE	ATT	JCHA	COM	MOV	BOUT	ASAT
AGE	1.000									
EXP	.8141**	1.0000								
POSI	.7577**	.6915**	1.0000							
TYPE	.1704**	.2104**	.4339**	1.0000						
ATT	.0385	.0381	-.0693	-.1012*	1.0000					
JCHA	.1801**	.1576**	.2622**	.2605**	.0554	1.0000				
COM	.0717	.0712	.0270	-.0282	.4097**	.2140**	1.0000			
MOV	.0506	.0494	.1304**	.1720**	-.0445	.2888**	.2853**	1.0000		
BOUT	-.0592	-.0585	-.0733	-.0586	-.2127**	-.2715**	-.3008**	-.1584**	1.0000	
ASAT	.1623**	.1796**	.2594**	.3077**	.2342**	.4441**	.5193**	.2932**	-.3958**	1.0000
MEAN	37.56	11.37	5.08	1.39	4.21	2.52	3.86	2.76	2.40	4.24
SD	8.51	8.24	1.66	.49	.98	.80	.52	.40	.97	1.00

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรและเมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับความพึงพอใจในงาน (JSAT)

ตัวแปร	AGE	EXP	POSI	TYPE	ATT	JCHA	COM	MOV	BOUT	JSAT
AGE	1.0000									
EXP	.8141**	1.0000								
POSI	.7577**	.6915**	1.0000							
TYPE	.1704**	.2104**	.4339**	1.0000						
ATT	.0385	.0381	-.0693	-.1012*	1.0000					
JCHA	.1801**	.1576**	.2622**	.2605**	.0554	1.0000				
COM	.0717	.0712	.0270	-.0282	.4097**	.2140**	1.0000			
MOV	.0506	.0494	.1304**	.1720**	-.0445	.2888**	.2853**	1.0000		
BOUT	-.0592	-.0585	-.0733	-.0586	-.2127**	-.2715**	-.3008**	-.1584**	1.0000	
JSAT	.1687**	.1808**	.2503**	.2500**	.2545**	.4519**	.5816**	.2978**	-.3977**	1.0000
หมายเหตุ										
MEAN	37.56	11.37	5.08	1.39	4.21	2.52	3.86	2.76	2.40	4.56
SD	8.51	8.24	1.66	.49	.98	.80	.52	.40	.97	.82

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

จากตาราง 8 - 10 แสดงว่าตัวแปรภูมิหลังได้แก่ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร และตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ตัวแปรทัศนคติต่อระบบราชการ คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร แรงจูงใจตามความคาดหวัง และความเหนื่อย ทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก (ASAT) และความพึงพอใจในงานรวม (JSAT) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ขนาดของความสัมพันธ์ใกล้เคียงกัน มีค่าตั้งแต่ 0.16 ถึง 0.59 และมีทิศทางบวกเช่นเดียวกัน ทุกตัวแปรยกเว้นตัวแปรความเหนื่อยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน และตัวแปรประเภทบุคลากรที่ขนาดของความสัมพันธ์แตกต่างกัน กล่าวคือขนาดของความสัมพันธระหว่างประเภทบุคลากรกับความพึงพอใจในงานด้านบริบท ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก และความพึงพอใจในงานรวม มีค่าเป็น 0.17 0.25 และ 0.31 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานทั้งหมดพบว่าอายุและระยะเวลาปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันสูงมาก (.81) ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (multicollinearity) ได้ แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการที่จะแยกศึกษาให้เห็นถึงอิทธิพลของอายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่อความพึงพอใจในงานให้ชัดเจน จึงใช้ตัวแปรทั้งสองแยกกัน

นอกจากนี้พบว่าตัวแปรภูมิหลังส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขนาดความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .21 ถึง .81 ทิศทางเป็นบวก ตัวแปรที่เกี่ยวกับการรับรู้และภาวะทางจิตของบุคคลส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขนาดของความสัมพัธ์อยู่ระหว่าง .04 ถึง .60

การเสนอผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานที่นำเสนอต่อไปนี้เป็นผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (stepwise regression analysis) โดยผู้วิจัยวิเคราะห์การถดถอยขั้นตอนแรกโดยมีตัวแปรภูมิหลัง 4 ตัวแปรเป็นตัวแปรต้น ขั้นตอนที่สองเพิ่มตัวแปรทัศนคติต่อระบบราชการ ขั้นตอนที่สามเพิ่มตัวแปรการรับรู้สภาพแวดล้อมของงาน และขั้นตอนสุดท้ายเพิ่มตัวแปรแรงจูงใจตามความคาดหวังและความหือถอยเป็นตัวแปรต้นในสมการ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก (ASAT) และความพึงพอใจในงานรวม (JSAT) ผลการวิเคราะห์เสนอไว้ในตาราง 11-13

ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนตามสมการโครงสร้าง โดยใช้ความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) เป็นตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม CSAT								
สมการ ตัวแปรต้น	1		2		3		4	
	b	β	b	β	b	β	b	β
AGE	-.002	-.014	-.007	-.054	-.009	-.072	-.008	-.066
EXP	.007	.052	.004	.031	.004	.031	.004	.031
POSI	.096	.152*	.133	.211**	.092	.145**	.087	.138**
TYPE	.214	.100*	.245	.114**	.147	.068	.139	.065
ATT			.741	.281***	.115	.044	.084	.032
JCHA					.335	.261***	.291	.227***
COM					.681	.522***	.633	.485***
MOV							.054	.027
BOUT							-.149	-.138***
(Constant)	3.540		1.500		.341		.904	
R	.24		.37		.68		.70	
R ² (%)	5.78		13.44		47.02		48.72	
R ² increase	-		7.66		33.58		1.70	
F(p)	9.20(.00)***		18.60(.00)***		75.68(.00)***		62.81(.00)***	

* p < .05

** p < .01

*** p < .001

ตาราง 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนตาม
สมการโครงสร้าง โดยใช้ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก (ASAT) เป็นตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม ASAT								
สมการ ตัวแปรต้น	1		2		3		4	
	b	β	b	β	b	β	b	β
AGE	-.004	-.031	-.008	-.070	-.010	-.087	-.009	-.079
EXP	.007	.059	.005	.038	.005	.041	.005	.041
POSI	.083	.137*	.118	.195**	.079	.130*	.073	.120*
TYPE	.496	.241***	.526	.255***	.427	.207***	.415	.201***
ATT			.697	.275***	.182	.072*	.145	.057
JCHA					.329	.267***	.270	.220***
COM					.549	.438***	.484	.386***
MOV							.086	.045
BOUT							-.190	-.182***
(Constant)	3.565		1.649		.520		1.177	
R	.34		.43		.67		.69	
R ² (%)	11.54		18.88		45.40		48.46	
R ² _{increase}	-		7.34		26.52		3.06	
F(p)	19.56(.00)***		27.87(.00)***		70.91(.00)***		62.16(.00)***	

* p < .05

** p < .01

*** p < .001

ตาราง 13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนตาม
สมการโครงสร้าง โดยใช้ความพึงพอใจในงาน (JSAT) เป็นตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม JSAT								
สมการ ตัวแปรต้น	1		2		3		4	
	b	β	b	β	b	β	b	β
AGE	-.003	-.023	-.007	-.064	-.009	-.082	-.009	-.076
EXP	.007	.058	.004	.036	.004	.038	.005	.038
POSI	.090	.151*	.126	.211**	.085	.144**	.080	.135**
TYPE	.355	.176***	.385	.190***	.287	.142***	.277	.137*
ATT			.719	.290***	.149	.060	.114	.046
JCHA					.332	.275***	.280	.233***
COM					.615	.502***	.558	.455***
MOV							.070	.037
BOUT							-.169	-.166***
(Constant)	3.552		1.575		.431		1.040	
R	.30		.41		.70		.72	
R ² (%)	8.88		17.00		49.58		52.09	
R ² _{increase}	-		8.12		32.58		2.51	
F(p)	14.56(.00)***		24.54(.00)***		83.85(.00)***		71.89(.00)***	

* $p < .05$

** $p < .01$

*** $p < .001$

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตาราง 11 - 13 แสดงว่าเมื่อใส่ตัวแปรภูมิหลัง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และประเภทบุคลากรในขั้นตอนแรก ตัวแปรภูมิหลังทั้ง 4 ตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) ได้ร้อยละ 5.78 ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก (ASAT) ได้ร้อยละ 11.54 และความพึงพอใจในงานรวม (JSAT) ได้ร้อยละ 8.88 เมื่อเพิ่มตัวแปรทัศนคติต่อระบบราชการเข้าไปในขั้นตอนที่สอง สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปร ความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) ได้ร้อยละ 13.44 เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.66 ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก (ASAT) ได้ร้อยละ 18.88 เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.34 และความพึงพอใจในงานรวม (JSAT) ได้ร้อยละ 17.00 เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.12 เมื่อเพิ่มตัวแปรเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ คุณลักษณะของงาน และบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรเข้าไปในขั้นตอนที่สาม สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานด้าน

บริบท (CSAT) ได้ร้อยละ 47.02 เพิ่มขึ้นร้อยละ 33.58 ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก (ASAT) ได้ร้อยละ 45.40 เพิ่มขึ้นร้อยละ 26.52 และความพึงพอใจในงานรวม (JSAT) ได้ร้อยละ 49.58 เพิ่มขึ้นร้อยละ 32.58 แสดงว่าตัวแปรคุณลักษณะของงานและบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจในงานทุกด้านในระดับที่สูงมาก และเมื่อเพิ่มตัวแปรแรงจูงใจตามความคาดหวัง และความที่อดอยเข้าไปในขั้นตอนที่สี่สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปร ความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) ได้ร้อยละ 48.72 เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 1.70 ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก (ASAT) ได้ร้อยละ 48.46 เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.06 และความพึงพอใจในงานรวม (JSAT) ได้ร้อยละ 52.09 เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.51

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) จากสมการโครงสร้าง ซึ่งเป็นค่าประมาณขนาดอิทธิพลทางตรงตามโมเดล และนำมาเปรียบเทียบกับค่าความสัมพันธ์ (r) แสดงว่าตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีค่าความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุก ๆ ด้าน สูงสุด (.52 ถึง .60) แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ในสมการที่สาม และสมการที่ 4 ขนาดของความสัมพันธ์จะลดลง ค่า β อยู่ในช่วง .386 ถึง .522 แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานทุก ๆ ด้าน ในระดับสูงมาก ตัวแปรที่มีอิทธิพลรองลงไปคือ คุณลักษณะของงานที่ค่า r อยู่ในช่วง .42 ถึง .45 และมีค่า β อยู่ในช่วง .220 ถึง .275 แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรที่มีอิทธิพลลำดับที่ 3 คือ ความที่อดอย มีค่า r อยู่ในช่วง -.40 ถึง -.37 และมีค่า β อยู่ในช่วง -.182 ถึง -.138 แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และระดับตำแหน่งเป็นตัวแปรลำดับที่ 4 ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานในทุก ๆ ด้าน ค่า r อยู่ในช่วง .22 ถึง .26 ค่า β อยู่ในช่วง .120 ถึง .138 แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับตัวแปรประเภทบุคลากร มีค่า r อยู่ในช่วง .175 ถึง .31 ค่า β อยู่ในช่วง .137 ถึง .201 แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เฉพาะความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก (ASAT) และความพึงพอใจในงานรวม (JSAT) สำหรับตัวแปรอื่น ๆ ค่า β อยู่ระหว่าง -.079 ถึง .065 แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานรวม (JSAT) สูงสุดร้อยละ 52.09 ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงานด้านบริบทร้อยละ 48.72 และร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกได้น้อยสุดร้อยละ 48.46

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้แสดงว่าเมื่อควบคุมตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขอื่นๆ ในโมเดล ตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร คุณลักษณะของงาน ความที่อดอย ระดับตำแหน่ง และประเภทของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรความพึงพอใจในงาน และขนาดของอิทธิพลนี้มีค่าต่ำกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวกับตัวแปรความพึงพอใจในงาน แสดงว่า

ตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขดังกล่าว นอกจากจะมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรความพึงพอใจในงานแล้วยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งต้องศึกษาวิเคราะห์ด้วยลิสเรลต่อไป

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลความพึงพอใจในงาน

ตามกรอบความคิดในการวิจัย ผู้วิจัยเสนอโมเดลความพึงพอใจในงานเป็น 2 แบบ คือ แบบแรก โมเดลการวัดเสนอการวัดความพึงพอใจในงานออกเป็นความพึงพอใจในงานที่เป็นองค์ประกอบย่อย และความพึงพอใจในงานที่เป็นภาพรวม ดังภาพประกอบ 1 และแบบที่สองแยกโมเดลตามเส้นทางอิทธิพลระหว่างความห่อหุ้มกับความพึงพอใจในงานได้เป็นโมเดล A ที่มีเส้นทางอิทธิพลแบบทางเดียว และโมเดล B ที่มีเส้นทางอิทธิพลแบบสองทาง รวม 4 โมเดล คือ โมเดลความพึงพอใจในงาน A_1 , A_2 , B_1 และ B_2 ดังนั้นในการดำเนินการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลความพึงพอใจในงานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงตรวจสอบความตรงของโมเดล A_1 , A_2 , B_1 และ B_2 เปรียบเทียบกัน ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียดในตาราง 14

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโมเดลลิสเรลความพึงพอใจในงาน A_1 , A_2 , B_1 และ B_2

โมเดลความพึงพอใจในงาน	χ^2	p	df	GFI
A_1	324	.00	995.31	0.85
A_2	144	.072	169	0.98
B_1	323	.00	750.32	0.88
B_2	186.24	.069	159	0.98

จากตาราง 14 แสดงว่าโมเดล A_2 และโมเดล B_2 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยโมเดล A_2 ผลการทดสอบ Chi-square (χ^2) มีค่า 144 ; $p = .072$ ที่องศาอิสระ (df) = 169 ; GFI = 0.98 แต่ผลการวิเคราะห์แสดงว่าค่าพารามิเตอร์ที่ได้จากการประมาณค่ายังไม่ลู่เข้า (Converge) เป็นค่าประมาณที่เป็นค่าสุดท้าย และโมเดล B_2 ผลการทดสอบ Chi-square มีค่า 186.24, $p = 0.069$ ที่องศาอิสระ (df) = 159 ; GFI = 0.98 และผลการวิเคราะห์ แสดงว่าค่าพารามิเตอร์ที่ได้จากการประมาณค่าลู่เข้า (Converge) เป็นค่าประมาณที่เป็นค่าสุดท้าย แสดงว่าโมเดล B_2 มีความเหมาะสม (fit) กว่าโมเดล A_2 ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกใช้โมเดล B_2

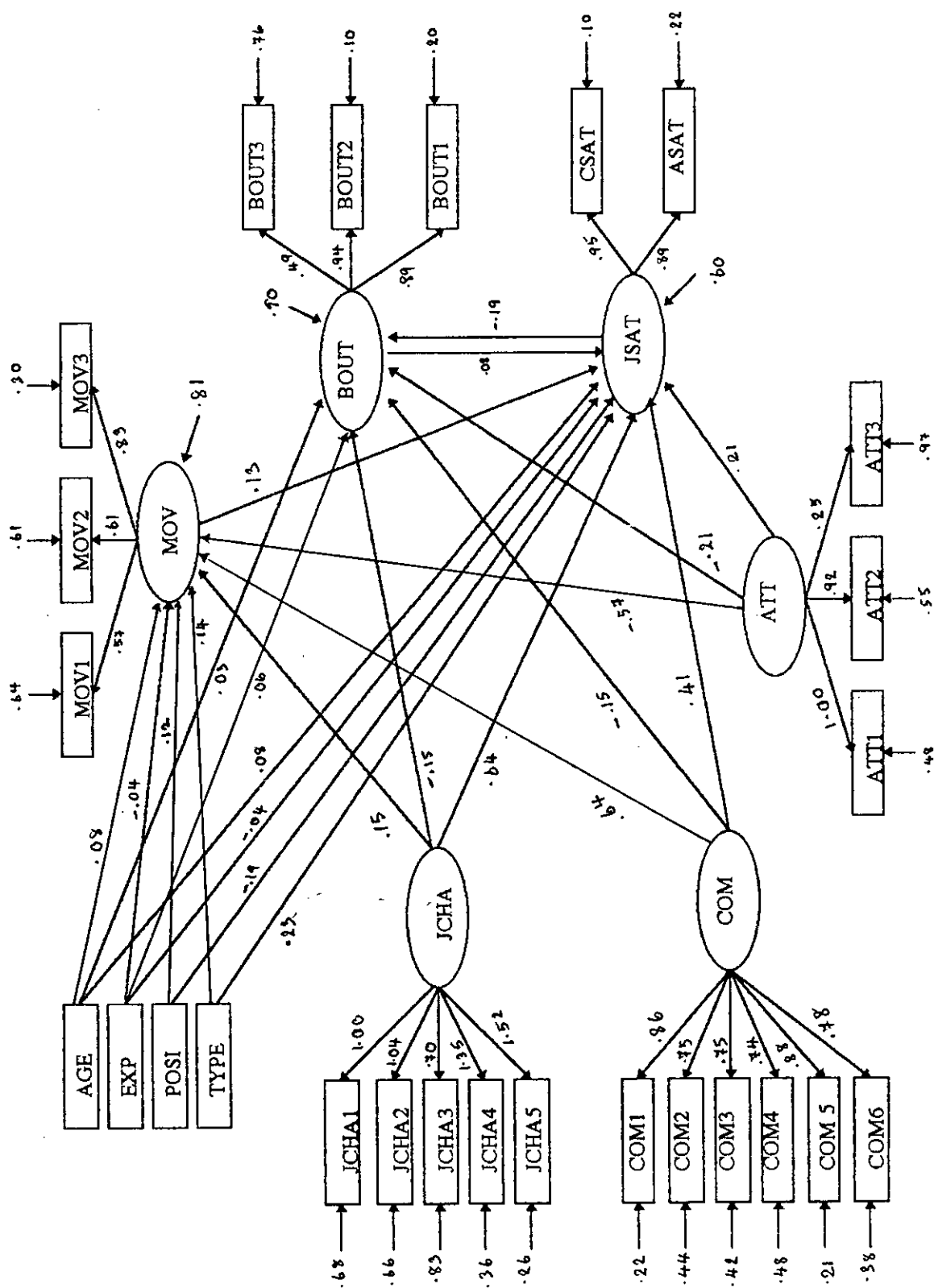
ดังนั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลความพึงพอใจในงานครั้งนี้ จึงเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ของโมเดล B_2 โดยแยกนำเสนอออกเป็น 3 ชุด ชุดแรกเป็นค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดในการศึกษา ดังรายละเอียดในตาราง 15 ชุดที่สองเป็นผลการวิเคราะห์โมเดลความพึงพอใจในงานด้วยการวิเคราะห์โมเดล B_2 ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรแฝง 10 ตัว และตัวแปรสังเกตได้ 26 ตัว ผลการวิเคราะห์ประกอบด้วย แผนภาพแสดงเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรของโมเดลความพึงพอใจในงาน B_2 ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และตารางแสดงค่าอิทธิพลรวม (TE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลทางตรง (DE) ของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงาน ดังรายละเอียดในภาพประกอบ 15 และตาราง 16 ชุดที่ 3 เป็นผลการเปรียบเทียบโมเดลเส้นทางอิทธิพลระหว่างโมเดลอิสระความพึงพอใจในงานจากกลุ่มข้าราชการครูและข้าราชการพลเรือน และระหว่างโมเดลอิสระจากกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนและสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย แผนภาพแสดงเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรของโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครู โมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการพลเรือน โมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน และโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน ที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตารางแสดงค่าอิทธิพลรวม (TE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลทางตรง (DE) ของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครู กลุ่มข้าราชการพลเรือน กลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน และกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน ดังรายละเอียดในภาพประกอบ 16 ถึง 19 และตาราง 17 ถึง 20

อนึ่งผลการวิเคราะห์ด้วยโมเดลอิสระครั้งนี้ ถึงแม้จะได้ค่า Chi-square (χ^2) = 186.24 ; $p = 0.069$ ที่องศาอิสระ (df) = 159 ; GFI = 0.98 ซึ่งแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่ค่าเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Residuals) ของตัวแปรบางตัวยังมีค่ามากกว่าเกณฑ์ที่เหมาะสม (2.00) แสดงว่าตัวแปรบางตัวอาจมีความคลาดเคลื่อนที่สัมพันธ์กันได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดที่นำเสนอ

จากตาราง 15 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ศึกษา 26 ตัว ตัวแปรที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในช่วง .11 ถึง .84 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ตัวแปรความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกรู้สึก (ASAT) สูงสุด ($r = .8406$) ตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มความเหนื่อย (BOU) มีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .44 ถึง .78 โดยที่ตัวแปรความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความเครียดสถานภาพสูงสุด ตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มแรงงูงใจตามความคาดหวังมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในช่วง .51 ถึง .69 โดยที่ตัวแปรการรับรู้คุณค่า (MOV1) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างการทำกับผลลัพธ์ (MOV2) สูงสุด ตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์อยู่ในช่วง .58 ถึง .69 โดยที่ตัวแปรความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับตัวแปรการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (COM5) สูงสุด ตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์อยู่ในช่วง .21 ถึง .58 ตัวแปรเอกลักษณ์ของงาน (JCHA2) มีความสัมพันธ์กับความมีอิสระ (JCHA4) สูงสุด ตัวแปรในกลุ่มทัศนคติต่อระบบราชการมีความสัมพันธ์อยู่ในช่วง .34 ถึง .48 ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์หรือโทษ (ATT1) มีความสัมพันธ์กับตัวแปร ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ (ATT2) สูงสุด สำหรับตัวแปรในกลุ่มภูมิหลังมีความสัมพันธ์อยู่ในช่วง .17 ถึง .81 และตัวแปรอายุมีความสัมพันธ์กับตัวแปรระยะเวลาปฏิบัติงานสูงสุด

เมื่อพิจารณาตัวแปรภูมิหลังกับตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มอื่น ๆ พบว่าตัวแปรภูมิหลังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านบริบท และความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร และยังมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของงานทุกด้าน ยกเว้นด้านความสำคัญของงาน และมีความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์ ในทิศทางลบ เมื่อพิจารณาตัวแปรคุณลักษณะของงานกับตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มอื่น ๆ พบว่าส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ภายใน ได้แก่ ตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มแรงงูงใจตามความคาดหวัง กลุ่มความเหนื่อย และกลุ่มความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขนาดความสัมพันธ์อยู่ในช่วง .14 ถึง .46 ตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มทัศนคติต่อระบบราชการ ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ ตัวแปรในกลุ่มแรงงูงใจตามความคาดหวัง ตัวแปรในกลุ่มความเหนื่อย และตัวแปรในกลุ่มความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขนาดความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .11 ถึง .69 ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก ยกเว้นความสัมพันธ์กับตัวแปรในกลุ่มความเหนื่อยที่ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรสังเกตได้กลุ่มอื่น ๆ ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่ใช้ศึกษา

มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) และความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกร (ASAT) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขนาดความสัมพันธ์อยู่ในช่วง .09 ถึง .57 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด ได้แก่ ตัวแปรความไว้วางใจกับความพึงพอใจในงานด้านบริบท และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด ได้แก่ ความสำคัญของงานกับความพึงพอใจในงานด้านบริบท



ภาพประกอบ 15 โมเดลแสดงอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

ตาราง 16 ค่าอิทธิพลรวม (TE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลทางตรง (DE) ของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรผล	JSAT			MOV			BOUT		
ตัวแปรเงื่อนไข	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
AGE	.10 (.07)	.02 (.02)	.08 (.07)	.08 (.10)	-	.08 (.10)	.01 (.07)	-.02 (.01)	.03 (.06)
EXP	-.04 (.07)	-	-.04 (.07)	-.04 (.09)	-	-.04 (.09)	.07 (.07)	.01 (.01)	.06 (.07)
POSI	-.17** (.05)	.02** (.01)	-.19** (.05)	.12* (.06)	-	.12* (.06)	.03 (.02)	.03 (.02)	-
TYPE	.25** (.05)	.02* (.01)	.23** (.06)	.14* (.06)	-	.14* (.06)	-.05 (.03)	-.05 (.03)	-
JCHA	.64** (.12)	-	.64** (.12)	.15 (.14)	-	.15 (.14)	-.28** (.09)	-.13 (.09)	-.15 (.13)
ATT	.12 (.08)	-.09 (.06)	.21 (.12)	-.57* (.22)	-	-.57* (.22)	-.23* (.09)	-.02 (.02)	-.21* (.09)
COM	.48** (.06)	.07 (.05)	.41** (.08)	.64** (.14)	-	.64** (.14)	-.24** (.06)	-.09 (.06)	-.15 (.09)
JSAT	-	-	-	-	-	-	-.19 (.13)	-	-.19 (.13)
MOV	.13* (.06)	-	.13* (.06)	-	-	-	-.03 (.02)	-.03 (.02)	-
BOUT	.08 (.11)	-	.08 (.11)	-	-	-	-	-	-

ค่าสถิติ *p < .05

**p < .01

Chi-square = 186.24 ; p = 0.069 df = 159 GFI = 0.98

ตัวแปร AGE EXP POSI TYPE ATTI ATT2 ATT3 JCHAI JCHA2 JCHA3 JCHA4
(ความเที่ยง) (1.00) (1.00) (1.00) (1.00) (.52) (.45) (.03) (.32) (.34) (.15) (.64)

JCHA5 COM1 COM2 COM3 COM4 COM5 COM6 MOV1 MOV2 MOV3
(.73) (.78) (.56) (.57) (.52) (.79) (.62) (.34) (.38) (.70)

BOUT1 BOUT2 BOUT3 CSAT ASAT
(.80) (.89) (.24) (.90) (.78)

สมการโครงสร้างตัวแปร MOV JSAT BOUT
R² .35 .64 .18

ตาราง 16 (ต่อ)

เมทริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง										
	MOV	JSAT	BOUT	AGE	EXP	POSI	TYPE	JCHA	ATT	COM
MOV	1.00									
JSAT	.41	1.00								
BOUT	-.16	-.33	1.00							
AGE	.04	.13	.03	1.00						
EXP	.01	.07	.05	.78	1.00					
POSI	.15	-.08	-.01	.00	.00	1.00				
TYPE	.19	.35	-.08	.00	.12	.00	1.00			
JCHA	.16	.31	-.14	.09	.00	.14	.18	1.00		
ATT	-.01	.30	-.24	.05	.05	-.01	-.04	.06	1.00	
COM	.42	.62	-.38	.00	.00	.00	.00	.15	.43	1.00

*p < .05 **p < .05

จากตาราง 16 เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรเงื่อนไข 10 ตัว ที่ส่งผลต่อตัวแปรความพึงพอใจในงาน (JSAT) พบว่ามีตัวแปรเงื่อนไข 5 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พิจารณาอิทธิพลเรียงลำดับจากมากไปน้อย ตัวแปรแรก ได้แก่ คุณลักษณะของงาน (JCHA) มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงาน .64 และเป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด ตัวแปรถัดไปคือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร (COM) มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงาน .48 แยกเป็นอิทธิพลทางตรง .41 อิทธิพลทางอ้อมต่ำมาก .07 ตัวแปรประเภทบุคลากร (TYPE) มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงานเป็นลำดับสาม ขนาด .25 แยกเป็นอิทธิพลทางตรง .23 อิทธิพลทางอ้อมต่ำมาก .02 ตัวแปรถัดไปคือระดับตำแหน่ง (POSI) มีอิทธิพลรวม -.17 แยกเป็นอิทธิพลทางตรง -.19 อิทธิพลทางอ้อมต่ำมาก .02 เป็นที่น่าสังเกตว่าอิทธิพลจากระดับตำแหน่งต่อความพึงพอใจในงานมีทิศทางเป็นลบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (MRA) ตัวแปรถัดไปคือ แรงจูงใจตามความคาดหวัง (MOV) มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงาน .13 เป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด สำหรับตัวแปรอายุ (AGE) และทัศนคติต่อระบบราชการ (ATT) มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงานใกล้เคียงกันประมาณ .01 และ .12 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามมีนัยสำคัญทางสถิติ และส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรง เป็นอิทธิพลทางอ้อมน้อยมาก ส่วนตัวแปรความถี่อดอยและระยะเวลาปฏิบัติงานมีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงานน้อยมาก

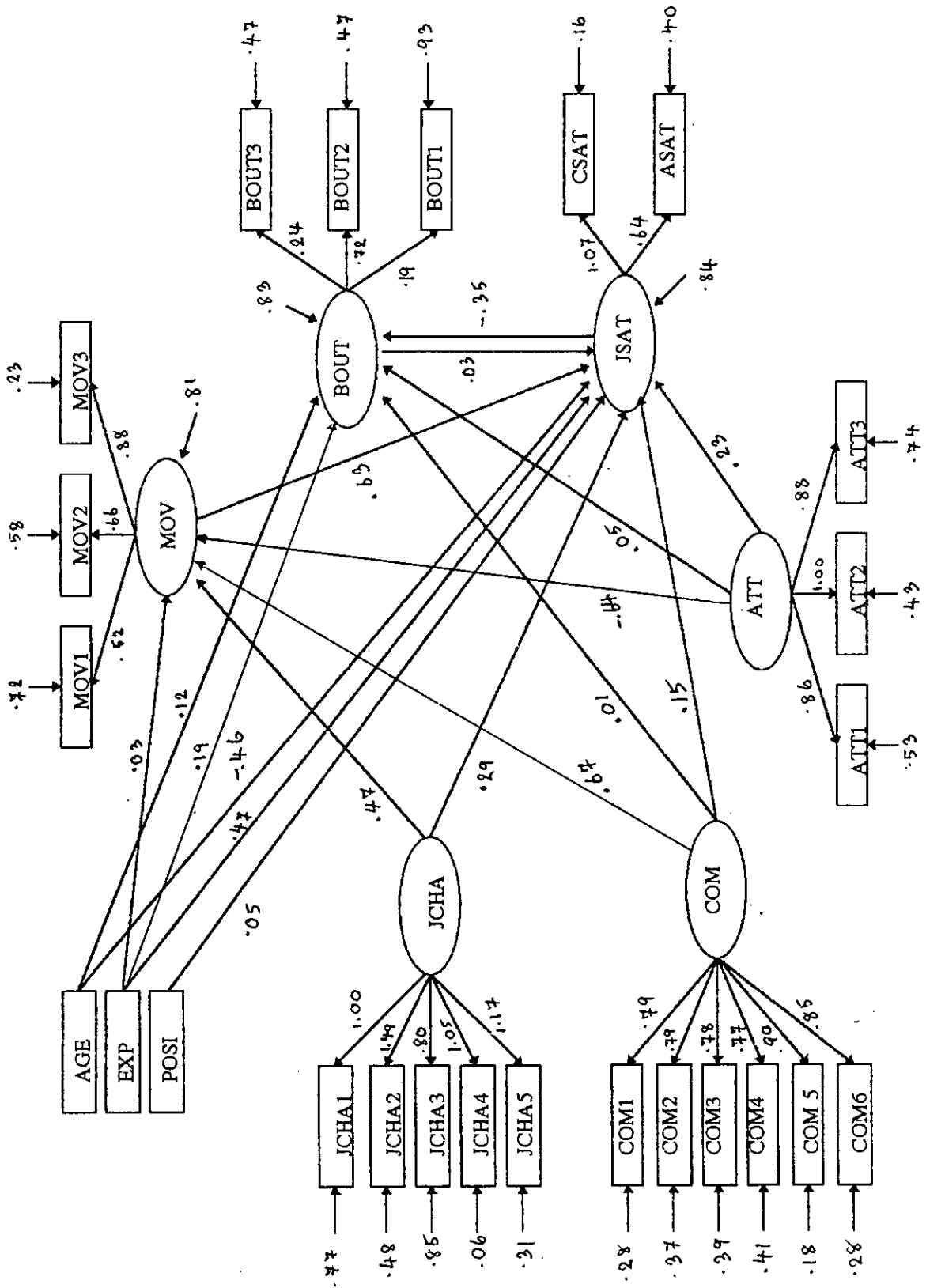
เมื่อพิจารณาเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงานว่ามีอิทธิพลส่งผ่านตัวแปรใดบ้าง ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรเงื่อนไขสองกลุ่ม คือกลุ่มแรกได้แก่คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และทัศนคติต่อระบบราชการ มีอิทธิพลรวมต่อความหือถอย ซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลางทางลบ ขนาด -.28, -.24 และ -.23 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ตัวแปรคุณลักษณะของงานมีอิทธิพลทางตรง -.15 อิทธิพลทางอ้อม -.13 ตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีอิทธิพลทางตรง -.15 อิทธิพลทางอ้อม -.09 และตัวแปรทัศนคติต่อระบบราชการ มีอิทธิพลทางตรง -.21 อิทธิพลทางอ้อมน้อยมาก -.02 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานกลุ่มที่ 2 คือ อายุและระยะเวลาปฏิบัติงาน มีอิทธิพลรวมต่อความหือถอย .01 และ .07 โดยที่อายุมีอิทธิพลทางตรง .03 อิทธิพลทางอ้อม -.02 ระยะเวลาปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรง .06 อิทธิพลทางอ้อมน้อยมาก .01 สำหรับตัวแปร ระดับตำแหน่ง ประเภทบุคลากรและแรงจูงใจตามความคาดหวัง มีอิทธิพลรวมต่อความหือถอยน้อยมากและเป็นอิทธิพลทางอ้อมทั้งหมด นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ทัศนคติต่อระบบราชการ ประเภทของบุคลากร และระดับตำแหน่ง เป็นตัวแปรเงื่อนไขที่มีอิทธิพลรวมต่อตัวแปรแรงจูงใจตามความคาดหวังซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลาง โดยตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ประเภทบุคลากร และระดับตำแหน่งมีอิทธิพลรวมทางบวก ขนาด .64, .14 และ .12 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด ส่วนตัวแปรทัศนคติต่อระบบราชการมีอิทธิพลรวมทางลบ -.57 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด สำหรับตัวแปรอื่น ๆ มีอิทธิพลรวมต่อแรงจูงใจตามความคาดหวังอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่า R-Square (R^2) พบว่าสมการโครงสร้างในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรแรงจูงใจตามความคาดหวัง ความหือถอยและความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 35, 18 และ 64 ตามลำดับ แสดงว่าควรมีการพิจารณาเพิ่มตัวแปรความหือถอยเพิ่มขึ้น เช่น มีเส้นทางอิทธิพลจากประเภทบุคลากรไปยังความหือถอย สำหรับค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 26 ตัว ความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) มีค่าความเที่ยงสูงสุด .90 และเมื่อพิจารณาค่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่าอายุ (AGE) และระยะเวลาปฏิบัติงาน (EXP) มีความสัมพันธ์สูงสุด .78 รองลงมาคือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .62 จะสังเกตเห็นว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความหือถอย (BOU) กับตัวแปรอื่น ๆ ยกเว้นอายุและระยะเวลาปฏิบัติงานมีค่าเป็นลบ ส่วนค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอื่น ๆ ส่วนใหญ่มีค่าเป็นบวก

สำหรับโมเดลการวัดตัวแปรแฝงทุกตัวในโมเดล ได้แก่ ทัศนคติต่อระบบราชการ แรงจูงใจตามความคาดหวัง คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความหือถอย และความพึงพอใจในงาน ผลการวิเคราะห์ด้วยลิสเรลพบว่าตัวแปรแต่ละตัวมีอิทธิพลวัดในรูปแบบ

น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ส่วนใหญ่สอดคล้องกับกรอบความคิดในการวิจัย กล่าวคือทัศนคติต่อระบบราชการมีน้ำหนักองค์ประกอบของการรับรู้ประโยชน์หรือโทษ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมเป็น 1.00, .92, .25 ตามลำดับ แสดงว่าทัศนคติต่อระบบราชการขึ้นอยู่กับการรับรู้ลักษณะชอบหรือไม่ชอบของข้าราชการมากกว่าการรับรู้ประโยชน์หรือโทษและแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ความหือลอยมีน้ำหนักองค์ประกอบของความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสถานภาพและความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จในการทำงาน เป็น .89, .94 และ .49 ตามลำดับ แสดงว่าความหือลอยขึ้นอยู่กับการรับรู้ลักษณะที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานน้อยที่สุด คุณลักษณะของงานมีน้ำหนักองค์ประกอบของความหลากหลายของทักษะ เอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระและข้อมูลย้อนกลับเป็น 1.00, 1.04, .70, 1.35 และ 1.52 ตามลำดับ แสดงว่าคุณลักษณะของงานขึ้นอยู่กับการรับรู้ลักษณะสำคัญของงานน้อยที่สุด แรงจูงใจตามความคาดหวัง มีน้ำหนักองค์ประกอบของการรับรู้คุณค่า ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ และความคาดหวังเป็น .57, .61, .83 ตามลำดับ แสดงว่าแรงจูงใจตามความคาดหวังขึ้นอยู่กับการรับรู้คุณค่ามากกว่าการรับรู้คุณค่าและความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ สำหรับตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีน้ำหนักองค์ประกอบในแต่ละตัวแปรย่อยใกล้เคียงกันคือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีน้ำหนักองค์ประกอบของความไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสนับสนุน การเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการมีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานสูงเป็น .86, .75, .75, .74, .88 และ .78 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรความพึงพอใจในงานมีน้ำหนักองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานด้านบริบท และความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกเป็น .95 และ .89 ตามลำดับ

การที่น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรย่อยไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ด้วยลิสเรล (lisrel) น่าจะแตกต่างจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ซึ่งเราให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรแต่ละตัวเท่ากัน



ภาพประกอบ 16 โมเดลแสดงอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครู

ตาราง 17 ค่าอิทธิพลรวม (TE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลทางตรง (DE) ของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครู

ตัวแปรผล	JSAT			MOV			BOUT		
ตัวแปรเงื่อนไข	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
AGE	.01 (.08)	.47 (.87)	-.46 (.84)	-	-	-	.15 (.11)	.03 (.21)	.12 (.18)
EXP	-.15 (.20)	-.62 (.59)	.47 (.91)	.03 (.05)	-	.03 (.05)	-.20 (.10)	-.39 (.22)	.19 (.19)
POSI	-.01 (.03)	-.06 (.28)	.05 (.25)	-	-	-	.02 (.08)	-.02 (.08)	-
JCHA	.40 (.53)	.11 (.34)	.29 (.35)	.47** (.14)	-	.47** (.14)	-.55 (.31)	-.55 (.31)	-
ATT	-.13 (.19)	-.36 (.39)	.23 (.22)	-.64** (.19)	-	-.64** (.19)	-.30* (.13)	-.35 (.25)	.05 (.21)
COM	.21 (.28)	.06 (.33)	.15 (.13)	.67** (.13)	-	.67** (.13)	-.55** (.16)	-.56 (.90)	.01 (.20)
JSAT	-	-	-	-	-	-	-.35 (.67)	-	-.35 (.67)
MOV	-.08 (.11)	-.71 (.97)	.63 (.98)	-	-	-	-.22** (.10)	-.22** (.10)	-
BOUT	.03 (.09)	-	.03 (.09)	-	-	-	-	-	-

ค่าสถิติ *p < .05

**p < .01

Chi-square = 216.63 ; p = 0.21 ; df = 201 ; GFI = 0.96

ตัวแปร AGE EXP POSI ATTI ATT2 ATT3 JCHAI JCHA2 JCHA3 JCHA4
(ความเที่ยง) (1.00) (1.00) (1.00) (.45) (.56) (.26) (.22) (.50) (.14) (.94)

JCHA5 COM1 COM2 COM3 COM4 COM5 COM6 MOV1 MOV2 MOV3
(.69) (.72) (.63) (.61) (.59) (.81) (.73) (.27) (.42) (.77)

BOUT1 BOUT2 BOUT3 CSAT ASAT
(.06) (.52) (.53) (.95) (.59)

สมการโครงสร้างตัวแปร MOV JSAT BOUT
R² .34 .30 .31

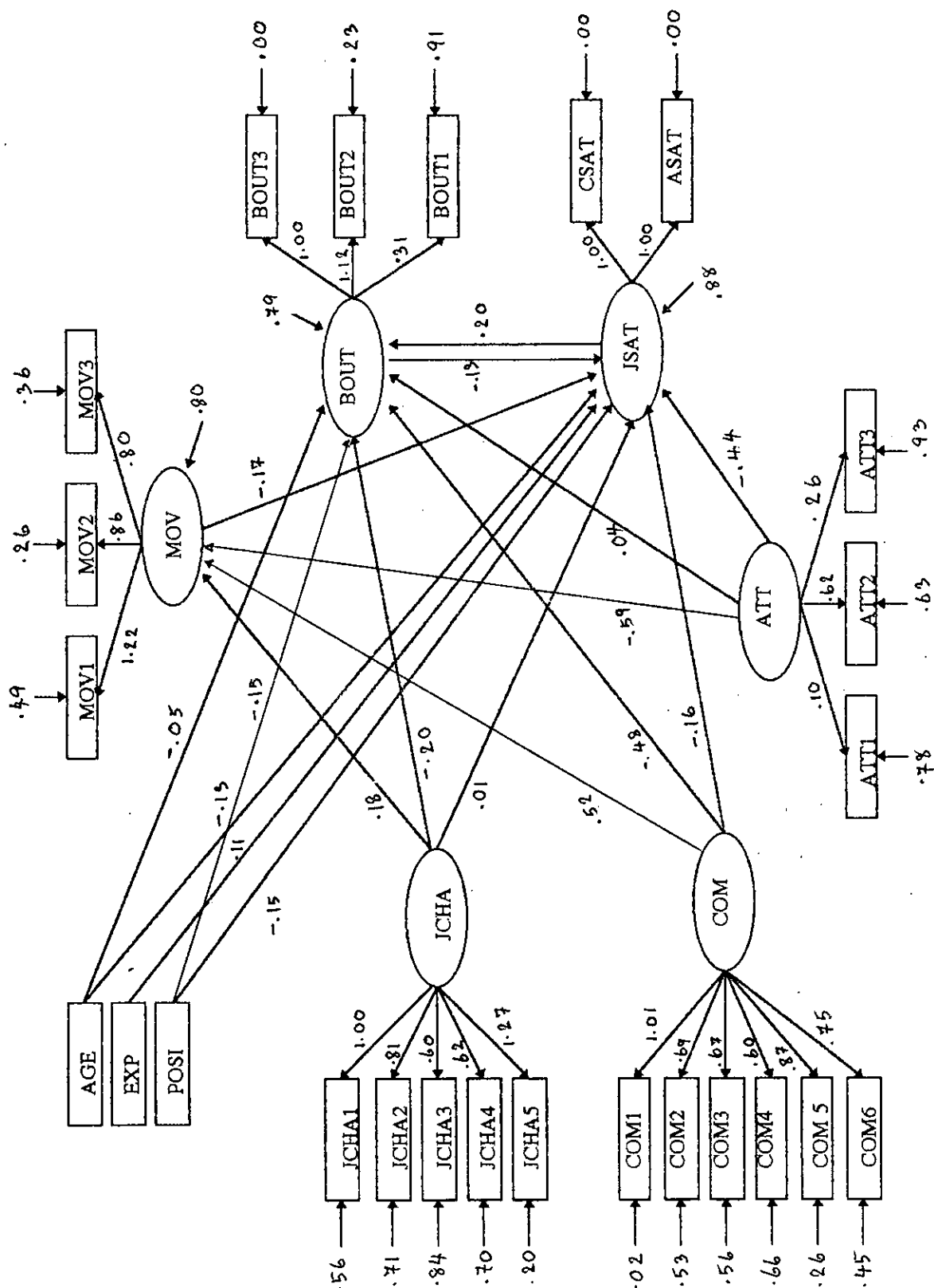
ตาราง 17 (ต่อ)

เมทริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง									
	MOV	JSAT	BOUT	AGE	EXP	POSI	JCHA	ATT	COM
MOV	1.00								
JSAT	-.21	1.00							
BOUT	-.53	.63	1.00						
AGE	.01	-.13	-.07	1.00					
EXP	.03	-.14	-.09	.82	1.00				
POSI	.04	-.12	-.07	.81	.77	1.00			
JCHA	.14	.13	-.33	.02	.00	.02	1.00		
ATT	.01	-.21	-.51	.04	.00	.00	.08	1.00	
COM	.42	.33	-.83	.00	.00	.00	.13	.49	1.00

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์โมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครู พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการทดสอบค่า Chi-square มีค่า 216.63 ; $p = .21$ - ท้องศาอิสระ 201 และค่า GFI = .96 ค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ ความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) มีค่าสูงสุดเท่ากับ .95 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ตัวแปรความพึงพอใจในงาน (JSAT) เท่ากับ .30 แสดงว่าสมการโครงสร้างในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครู ได้ร้อยละ 30

เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม ตัวแปรเงื่อนไข 9 ตัวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT) ของกลุ่มข้าราชการครู พบว่าไม่มีตัวแปรใดมีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงานว่ามีอิทธิพลส่งผ่านตัวแปรใดบ้าง ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรเงื่อนไข 3 ตัว ได้แก่ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ทักษะคิดต่อระบบราชการและแรงจูงใจตามความคาดหวัง มีอิทธิพลรวมทางลบต่อตัวแปรความหือดย ซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลางขนาด -.55, -.30 และ -.22 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางอ้อม เป็นอิทธิพลทางตรงน้อยมาก สำหรับตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร คุณลักษณะของงานและทักษะคิดต่อระบบราชการมีอิทธิพลรวมต่อตัวแปรแรงจูงใจตามความคาดหวังที่เป็นตัวแปรคั่นกลางขนาดอิทธิพล .67, .47 และ -.64 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด

เมื่อพิจารณาเมทริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่าตัวแปรบรรยาการสื่อสารในองค์กรกับความหือถอย มีความสัมพันธ์สูงสุดเท่ากับ -.83 รองลงมาคืออายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .82 สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความหือถอยกับตัวแปรอื่น ๆ ส่วนใหญ่เป็นลบ ส่วนค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอื่น ๆ ส่วนใหญ่เป็นบวกและมีค่าต่ำ สำหรับโมเดลการวัดตัวแปรแฝงทุกตัวในโมเดล พบว่าตัวแปรแต่ละตัวมีอิทธิพลวัดในรูปน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ส่วนใหญ่ใกล้เคียงกับผลการวิเคราะห์ที่ได้ในกลุ่มข้าราชการรวม ยกเว้นตัวแปรความหือถอย ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความรู้สึทที่มีต่อผลสำเร็จในการทำงานต่ำกว่าในกลุ่มข้าราชการรวม



ภาพประกอบ 17 โมเดลแสดงอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการพลเรือน

ตาราง 18 ค่าอิทธิพลรวม (TE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลทางตรง (DE) ของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการพลเรือน

ตัวแปรผล	JSAT			MOV			BOUT		
ตัวแปรเงื่อนไข	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
AGE	-.12 (.08)	.01 (.04)	-.13 (.09)	-	-	-	-.08 (.05)	-.03 (.04)	-.05 (.06)
EXP	.11 (.09)	-	.11 (.09)	-	-	-	-.02 (.04)	-.02 (.04)	-
POSI	-.13 (.07)	.02 (.08)	-.15 (.09)	-	-	-	-.17* (.05)	-.02 (.04)	-.15 (.05)
JCHA	(.01) (.11)	-	.01 (.11)	.18 (.09)	-	.18 (.09)	-.20* (.09)	-	-.20* (.09)
ATT	-.34* (.14)	.10 (.10)	-.44* (.22)	-.59* (.17)	-	-.59* (.17)	-.03 (.09)	-.07 (.11)	.04 (.08)
COM	-.18 (.09)	-.02 (.23)	-.16 (.25)	.52* (.15)	-	.52* (.15)	-.51* (.09)	-.03 (.06)	-.48* (.13)
JSAT	-	-	-	-	-	-	.20 (.35)	-	.20 (.35)
MOV	-.17 (.12)	-	-.17 (.12)	-	-	-	-.03 (.06)	-.03 (.06)	-
BOUT	-.13 (.42)	-	-.13 (.42)	-	-	-	-	-	-

ค่าสถิติ *p < .05

**p < .01

Chi-square = 218.93 ; p = 0.13 ; df = 196 ; GFI = 0.93

ตัวแปร	AGE	EXP	POSI	ATT1	ATT2	ATT3	JCHAI	JCHA2	JCHA3	JCHA4
(ความเที่ยง)	(1.00)	(1.00)	(1.00)	(.23)	(.38)	(.07)	(.45)	(.29)	(.16)	(.32)
	JCHA5	COM1	COM2	COM3	COM4	COM5	COM6	MOV1	MOV2	MOV3
	(.81)	(.98)	(.47)	(.44)	(.35)	(.74)	(.55)	(.98)	(.74)	(.64)
	BOUT1	BOUT2	BOUT3	CSAT	ASAT					
	(.09)	(1.00)	(1.00)	(1.00)	(1.00)					
สมการโครงสร้างตัวแปร			MOV	JSAT	BOUT					
R ²			.36	.21	.37					

ตาราง 18 (ต่อ)

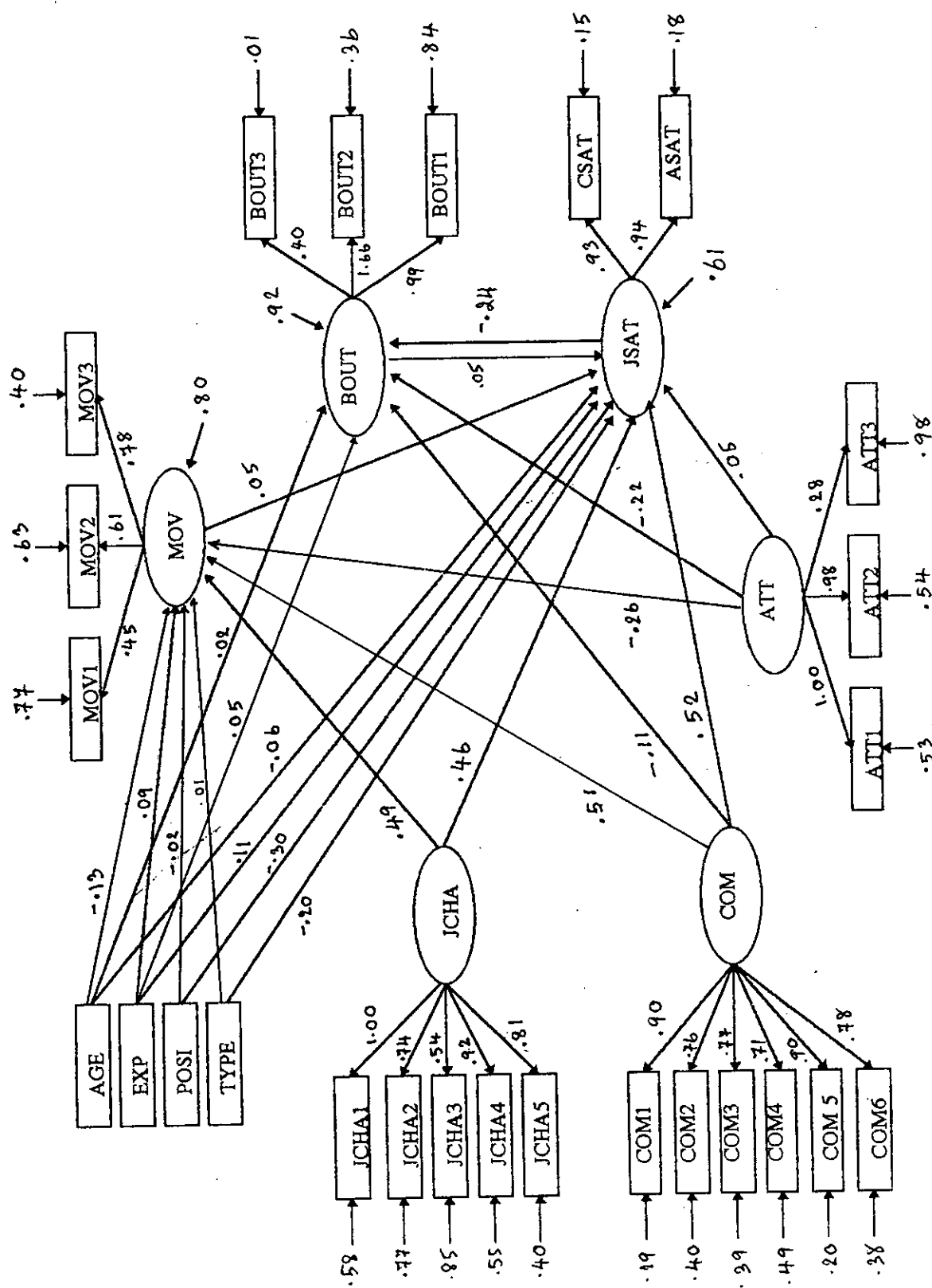
เมทริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง									
	MOV	JSAT	BOUT	AGE	EXP	POSI	JCHA	ATT	COM
MOV	1.00								
JSAT	-.04	1.00							
BOUT	-.18	.30	1.00						
AGE	-.04	-.09	-.11	1.00					
EXP	-.10	-.05	-.07	.68	1.00				
POSI	.04	-.12	-.22	.00	.00	1.00			
JCHA	.13	-.05	-.19	.22	.15	.22	1.00		
ATT	-.35	-.41	-.28	.13	.22	.00	.00	1.00	
COM	.26	-.34	-.55	.00	.00	.00	.00	.46	1.00

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์โมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการพลเรือน พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการทดสอบค่า Chi-square มีค่า 218.93 ; $p = .13$ ที่องศาอิสระ 196 และค่า GFI = .93 ค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ ความพึงพอใจในงานด้านบริษัท ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกรู้สึก ความค้อยสถานภาพ และความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานสูงสุดเท่ากับ 1.00 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ตัวแปรความพึงพอใจในงาน (JSAT) เท่ากับ .21 แสดงว่าสมการโครงสร้างในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการพลเรือนได้ร้อยละ 21

เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม ตัวแปรเงื่อนไข 9 ตัว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT) ของกลุ่มข้าราชการพลเรือน พบว่าตัวแปรทัศนคติต่อระบบราชการ มีอิทธิพลรวมทางลบต่อความพึงพอใจในงาน ขนาดอิทธิพล -.34 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แยกเป็นอิทธิพลทางตรง -.44 อิทธิพลทางอ้อม .10 ตัวแปรเงื่อนไขอื่นๆ ไม่มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการพลเรือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงานว่ามีอิทธิพลส่งผ่านตัวแปรใดบ้าง ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรเงื่อนไข 2 ตัว ได้แก่ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและคุณลักษณะของงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมทางลบต่อความหือถอย ซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลางขนาดอิทธิพล -.51 และ -.20 ส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมน้อยมาก และพบว่าตัวแปรทัศนคติ

ต่อระบบราชการและบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมต่อตัวแปรแรงจูงใจตามความคาดหวังซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลาง แต่ทิศทางตรงกันข้าม โดยที่ทัศนคติต่อระบบราชการมีทิศทางลบ ขนาดอิทธิพล -.59 ส่วนบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีทิศทางบวก ขนาดอิทธิพล .52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด

เมื่อพิจารณาเมทริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่าตัวแปรอายุและตัวแปรระยะเวลาปฏิบัติงาน มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดเท่ากับ .68 รองลงมาคือ ตัวแปร-บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและตัวแปรความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เท่ากับ-.55 จะเห็นว่าค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรมีค่าค่อนข้างต่ำกว่าผลการวิเคราะห์ในกลุ่มข้าราชการรวม สำหรับโมเดลการวัดตัวแปรแฝงทุกตัวในโมเดล พบว่าตัวแปรแต่ละตัวมีอิทธิพลวัดในรูปน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) แตกต่างไปจากผลการวิเคราะห์ในกลุ่มข้าราชการรวมและกลุ่มข้าราชการครู สำหรับกลุ่มตัวแปรทัศนคติต่อระบบราชการ คือ การรับรู้ประโยชน์หรือโทษ (ATT1) และความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ (ATT2) ซึ่งในกลุ่มข้าราชการพลเรือนมีค่าต่ำมาก .10 และ .62 ตามลำดับ แต่ในกลุ่มแรงจูงใจตามความคาดหวังคือ การรับรู้คุณค่า (MOV1) และความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (MOV2) ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มข้าราชการพลเรือนมีค่าสูง 1.22 และ .86 สำหรับน้ำหนักองค์ประกอบในตัวแปรแฝงอื่น ๆ ใกล้เคียงกับกลุ่มข้าราชการรวม และกลุ่มข้าราชการครู



ภาพประกอบ 18 โมเดลแสดงอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพแคน

ตาราง 19 ค่าอิทธิพลรวม (TE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลทางตรง (DE) ของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน

ตัวแปรผล ตัวแปรเงื่อนไข	JSAT			MOV			BOUT		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
AGE	-.06 (.10)	-	-.06 (.10)	-.13 (.13)	-	-.13 (.13)	.03 (.07)	.01 (.02)	.02 (.07)
EXP	.11 (.10)	-	.11 (.10)	.09 (.12)	-	.09 (.12)	.02 (.07)	-.03 (.03)	.05 (.07)
POSI	-.30** (.08)	-	-.30** (.08)	-.02 (.07)	-	-.02 (.07)	.07* (.03)	.07* (.03)	-
TYPE	-.20* (.08)	-	-.20* (.08)	.01 (.11)	-	.01 (.11)	.05 (.03)	.05 (.03)	-
JCHA	.48** (.16)	.02 (.08)	.46** (.18)	.49* (.21)	-	.49* (.21)	-.11 (.06)	-.11 (.06)	-
ATT	.03 (.16)	-.20 (.08)	.05 (.17)	-.26 (.36)	-	-.26 (.36)	-.23 (.13)	-.01 (.04)	-.22 (.12)
COM	.53* (.20)	.01 (.08)	.52* (.13)	.51* (.20)	-	.51* (.20)	-.24* (.09)	-.13 (.09)	-.11 (.10)
JSAT	-	-	-	-	-	-	-.24* (.12)	-	-.24* (.12)
MOV	.05 (.09)	-	.05 (.09)	-	-	-	-.01 (.02)	-.01 (.02)	-
BOUT	.05 (.30)	-	.05 (.30)	-	-	-	-	-	-

ค่าสถิติ *p < .05

**p < .01

Chi-square = 181.80 ; p = 0.062 ; df = 154 ; GFI = 0.95

ตัวแปร	AGE	EXP	POSI	TYPE	ATT1	ATT2	ATT3	JCHAI	JCHA2	JCHA3	JCHA4
(ความเที่ยง)	(1.00)	(1.00)	(1.00)	(1.00)	(.47)	(.45)	(.03)	(.42)	(.23)	(.13)	(.44)
	JCHA5	COM1	COM2	COM3	COM4	COM5	COM6	MOV1	MOV2	MOV3	
	(.59)	(.81)	(.60)	(.60)	(.51)	(.80)	(.61)	(.21)	(.37)	(.60)	
	BOUT1	BOUT2	BOUT3	CSAT	ASAT						
	(.99)	(.85)	(.16)	(.85)	(.83)						
สมการโครงสร้างตัวแปร				MOV	JSAT	BOUT					
R ²				.35	.62	.15					

ตาราง 19 (ต่อ)

เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง										
	MOV	JSAT	BOUT	AGE	EXP	POSI	TYPE	JCHA	ATT	COM
MOV	1.00									
JSAT	.43	1.00								
BOUT	-.18	-.32	1.00							
AGE	-.03	.07	.03	1.00						
EXP	.00	.10	.04	.79	1.00					
POSI	.05	-.24	.07	.00	.00	1.00				
TYPE	-.15	-.34	.06	.00	-.09	.00	1.00			
JCHA	.27	.30	-.10	.07	.02	.12	-.27	1.00		
ATT	.11	.26	-.21	.03	.00	-.05	.04	.03	1.00	
COM	.47	.62	-.35	.00	.00	.00	.00	.16	.42	1.00

*p < .05 **p < .01

จากตาราง 19 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์โมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน ผลการทดสอบ Chi-square มีค่า 181.80 ; $p = .062$ ที่องศาอิสระ (df) = 154 และ GFI = 0.95 แสดงว่าโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าสูงสุดเท่ากับ .99 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ตัวแปรความพึงพอใจในงาน (JSAT) มีค่าเท่ากับ .62 แสดงว่าตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนได้ร้อยละ 62

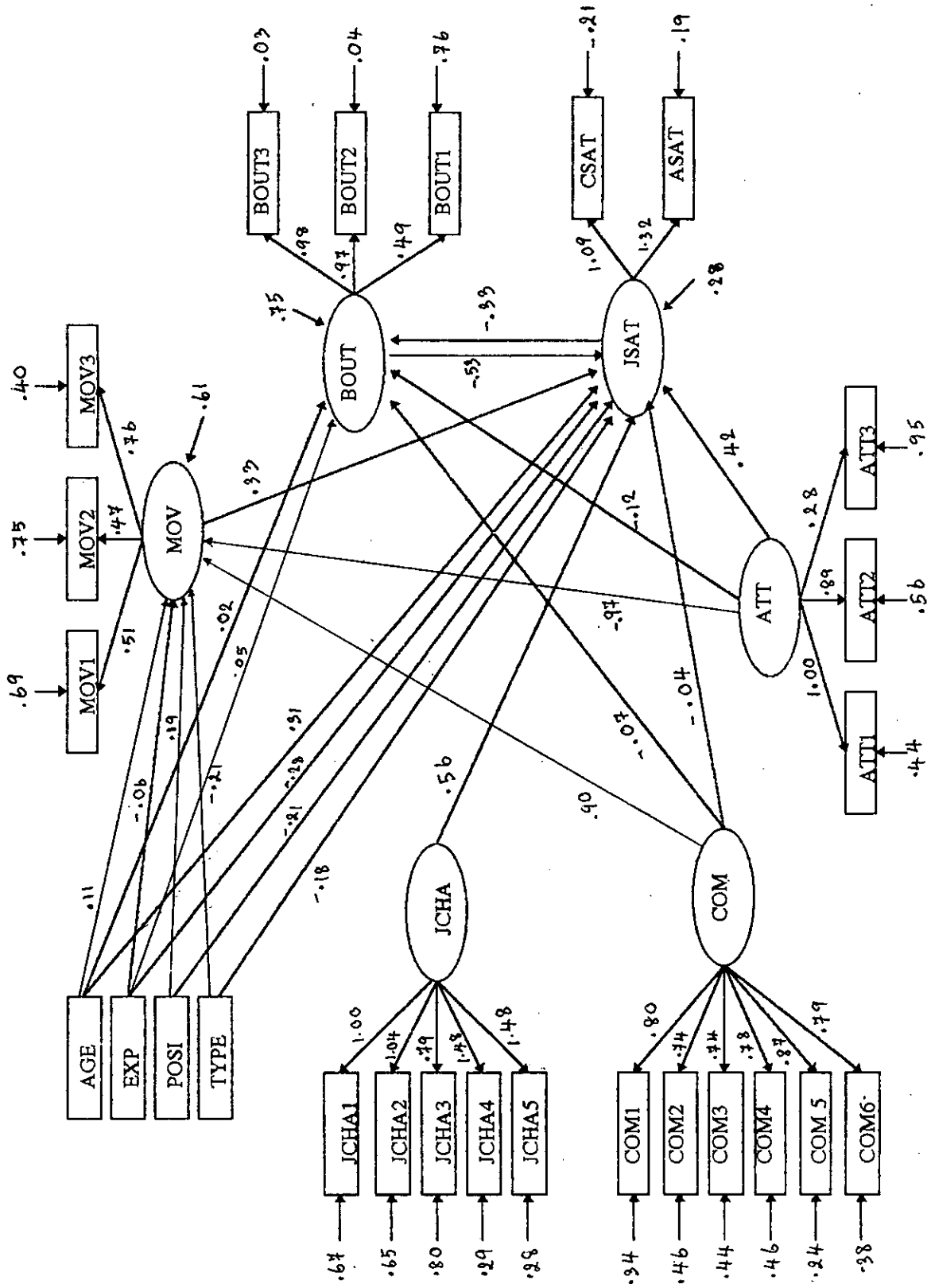
เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรเงื่อนไข 10 ตัว ที่ส่งผลต่อตัวแปรความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน พบว่ามีตัวแปรเงื่อนไข 4 ตัว ที่มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พิจารณาอิทธิพลเรียงลำดับจากมากไปน้อย ตัวแปรแรก ได้แก่ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร (COM) มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงาน .53 แยกเป็นอิทธิพลทางตรง .52 อิทธิพลทางอ้อมต่ำมาก .01 ตัวแปรถัดไปคือคุณลักษณะของงาน (JCHA) มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงาน .48 แยกเป็นอิทธิพลทางตรง .46 อิทธิพลทางอ้อมต่ำมาก .02 ตัวแปรถัดไปคือ ระดับตำแหน่ง (POSI) มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงาน -.30 เป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด ตัวแปรถัดไปคือ ประเภท

ของบุคลากร (TYPE) มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงาน -.20 เป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด สำหรับตัวแปรระยะเวลาปฏิบัติงาน อายุ แรงงูใจตามความคาดหวัง ความท้อถอย และทัศนคติ ต่อระบบราชการ มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงาน .11, -.06, .05, .05 และ .03 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน ว่ามีอิทธิพลส่งผ่านตัวแปรใดบ้าง ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและตัวแปรระดับตำแหน่ง มีอิทธิพลรวมต่อความท้อถอย ซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลาง -.24 และ .07 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีทิศทางตรงข้ามโดยตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีอิทธิพลรวมทางลบ แยกเป็นอิทธิพลทางตรง -.11 อิทธิพลทางอ้อม -.13 ส่วนตัวแปรระดับตำแหน่งมีอิทธิพลรวมทางบวกขนาด .07 เป็นอิทธิพลทางอ้อมทั้งหมด สำหรับตัวแปรทัศนคติต่อระบบราชการ คุณลักษณะของงาน ประเภทบุคลากร อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และแรงงูใจตามความคาดหวัง มีอิทธิพลรวมต่อความท้อถอย -.23, -.11, .05, .03, .02 และ -.01 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและตัวแปรคุณลักษณะของงาน มีอิทธิพลรวมทางบวกต่อตัวแปรแรงงูใจตามความคาดหวัง ซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลางขนาด .51 และ .49 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด สำหรับตัวแปรอื่น ๆ มีอิทธิพลรวมต่อแรงงูใจตามความคาดหวังอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเมทริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่าอายุกับระยะเวลาปฏิบัติงาน มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดเท่ากับ .79 รองลงมาคือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .62 จะเห็นได้ว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนใกล้เคียงกับค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงของกลุ่มข้าราชการรวม

สำหรับโมเดลการวัดตัวแปรแฝงทุกตัวในโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน พบว่าตัวแปรแต่ละตัวมีอิทธิพลวัดในรูปน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ส่วนใหญ่ใกล้เคียงกับโมเดลการวัดตัวแปรแฝงทุกตัวในโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการรวม ยกเว้นน้ำหนักองค์ประกอบในกลุ่มตัวแปรแฝงคุณลักษณะของงาน



ภาพประกอบ 19 โมเดลแสดงอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน

ตาราง 20 ค่าอิทธิพลรวม (TE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลทางตรง (DE) ของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน

ตัวแปรผล	JSAT			MOV			BOUT		
ตัวแปรเงื่อนไข	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
AGE	.41 (.25)	.10 (.11)	.31 (.19)	.11 (.20)	-	.11 (.20)	-.12 (.12)	-.14 (.08)	.02 (.06)
EXP	-.39 (.25)	-.11 (.12)	-.28 (.19)	-.06 (.20)	-	-.06 (.20)	.18 (.20)	.13 (.09)	.05 (.07)
POSI	-.18 (.10)	.03 (.06)	-.21 (.14)	.19* (.09)	-	.19* (.09)	.06* (.03)	.06* (.03)	-
TYPE	-.29 (.17)	-.11 (.10)	-.18 (.11)	-.21 (.12)	-	-.21 (.12)	.10* (.05)	.10* (.05)	-
JCHA	.68* (.32)	.12 (.10)	.56* (.26)	-	-	-	-.23* (.10)	-.23* (.10)	-
ATT	.19 (.15)	-.23 (.39)	.42 (.47)	-.97 (.58)	-	-.97 (.58)	-.18* (.09)	-.06 (.05)	-.12 (.07)
COM	.36* (.14)	.40 (.38)	-.04 (.28)	.90* (.42)	-	.90* (.42)	-.19* (.07)	-.12* (.05)	-.07 (.07)
JSAT	-	-	-	-	-	-	-.40 (.25)	-.07 (.07)	-.33 (.19)
MOV	.40 (.37)	.07 (.07)	.33 (.27)	-	-	-	-.13 (.09)	-.13 (.09)	-
BOUT	-.64 (.50)	-.11 (.14)	-.53 (.37)	-	-	-	-	-	-

ค่าสถิติ *p < .05 **p < .01

Chi-square = 174.54 ; p = 0.16 ; df = 157 ; GFI = 0.96

ตัวแปร	AGE	EXP	POSI	TYPE	ATT1	ATT2	ATT3	JCHAI	JCHA2	JCHA3	JCHA4
(ความเที่ยง)	(1.00)	(1.00)	(1.00)	(1.00)	(.56)	(.45)	(.04)	(.32)	(.34)	(.20)	(.70)
	JCHA5	COM1	COM2	COM3	COM4	COM5	COM6	MOV1	MOV2	MOV3	
	(.71)	(.65)	(.54)	(.56)	(.55)	(.76)	(.62)	(.27)	(.23)	(.59)	
	BOUT1	BOUT2	BOUT3	CSAT	ASAT						
	(.97)	(.96)	(.24)	(.98)	(.80)						
สมการโครงสร้างตัวแปร			MOV	JSAT	BOUT						
R ²			.62	.92	.43						

ตาราง 20 (ต่อ)

เมทริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง										
	MOV	JSAT	BOUT	AGE	EXP	POSI	TYPE	JCHA	ATT	COM
MOV	1.00									
JSAT	.41	1.00								
BOUT	-.15	-.77	1.00							
AGE	.07	.14	.02	1.00						
EXP	.08	.12	.03	.81	1.00					
POSI	.22	-.07	.03	.00	.00	1.00				
TYPE	-.23	-.31	.08	.00	-.31	.00	1.00			
JCHA	.16	.31	-.12	.09	.13	.17	-.21	1.00		
ATT	-.14	.31	-.20	-.02	.00	-.04	.05	.08	1.00	
COM	.43	.57	-.32	.00	.00	.00	.00	.18	.48	1.00

*p < .05 **p < .01

จากตาราง 20 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์โมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน ผลการทดสอบ Chi-square มีค่า 174.54 ; p = 0.16 ; df = 157 และ GFI = 0.96 แสดงว่าโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ ความพึงพอใจในงานด้านบริบท มีค่าสูงสุดเท่ากับ .98 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ตัวแปรความพึงพอใจในงาน (JSAT) มีค่าเท่ากับ .92 แสดงว่าตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลนได้ร้อยละ 92

เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรเงื่อนไข 10 ตัว ที่ส่งผลต่อตัวแปรความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน พิจารณาอิทธิพลเรียงลำดับจากมากไปน้อย ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดได้แก่ คุณลักษณะของงาน (JCHA) มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงาน .68 แยกเป็นอิทธิพลทางตรง .56 อิทธิพลทางอ้อม .12 ตัวแปรที่มีอิทธิพลรองลงมาได้แก่บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงาน .36 แยกเป็นอิทธิพลทางตรงต่ำมาก -.04 เป็นอิทธิพลทางอ้อม .40 สำหรับตัวแปรเงื่อนไขอื่น ๆ มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน ว่ามีอิทธิพลส่งผ่านตัวแปรใดบ้าง ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรเงื่อนไขสองกลุ่ม คือกลุ่มแรกได้แก่ คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และทัศนคติต่อระบบราชการที่มีอิทธิพลรวมทางลบต่อความหือดยที่เป็นตัวแปรคั่นกลาง -.23, -.19 และ -.18 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรคุณลักษณะของงานมีอิทธิพลทางอ้อมทั้งหมด ตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลทางตรง -.07 อิทธิพลทางอ้อม -.12 และตัวแปรทัศนคติต่อระบบราชการมีอิทธิพลทางตรง -.12 อิทธิพลทางอ้อม -.06 ตัวแปรเงื่อนไขกลุ่มที่สอง ได้แก่ ประเภทของบุคลากรและระดับตำแหน่ง มีอิทธิพลรวมทางบวกต่อความหือดย .10 และ .06 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นอิทธิพลทางอ้อมทั้งหมด ส่วนตัวแปรอื่น ๆ มีอิทธิพลรวมต่อตัวแปรความหือดย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและระดับตำแหน่งเป็นตัวแปรเงื่อนไขที่มีอิทธิพลทางบวกต่อตัวแปรแรงจูงใจตามความคาดหวังซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลาง .90 และ .19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด ส่วนตัวแปรอื่น ๆ มีอิทธิพลรวมต่อแรงจูงใจตามความคาดหวังอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเมทริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่าอายุและระยะเวลาปฏิบัติงาน มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดเท่ากับ .81 รองลงมาคือความหือดยกับความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์เท่ากับ-.77 สำหรับโมเดลการวัดตัวแปรแฝงทุกตัวในโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน พบว่าตัวแปรแต่ละตัวมีอิทธิพลวัดในรูปน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ส่วนใหญ่ใกล้เคียงกับโมเดลการวัดตัวแปรแฝงทุกตัวในโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการรวม ยกเว้นน้ำหนักองค์ประกอบในกลุ่มตัวแปรแฝงความหือดย

เมื่อนำผลการวิเคราะห์จากภาพประกอบ 15 ถึง 19 และตาราง 16 ถึง 20 มาเสนอผลการวิเคราะห์โดยสรุป ดังตาราง 21

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโมเดลอิสระความพึงพอใจในงานระหว่างกลุ่มข้าราชการครูและข้าราชการพลเรือน และระหว่างกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนและข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน

โมเดลความพึงพอใจในงาน	n	χ^2	p	df	GFI	χ^2/df
กลุ่มข้าราชการครู	372	216.63	0.21	201	0.96	1.08
กลุ่มข้าราชการพลเรือน	233	218.93	0.13	196	0.93	1.12
กลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพ						
ขาดแคลน	291	181.80	0.062	154	0.95	1.18
กลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพ						
ไม่ขาดแคลน	314	174.54	0.16	157	0.96	1.11

จากตาราง 21 พบว่าโมเดลเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรเงื่อนไข 9 ตัว ต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครู แตกต่างจากโมเดลเส้นทางอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการพลเรือน โดยโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครูสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่าโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการพลเรือน และโมเดลเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรเงื่อนไข 10 ตัว ต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน แตกต่างจากโมเดลเส้นทางอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน โดยโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่าโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน แสดงว่าตัวแปรประเภทของบุคลากรและสาขาวิชาชีพ มีผลทำให้โมเดลเส้นทางอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการในแต่ละกลุ่มแตกต่างกันและแตกต่างกันกับกลุ่มรวม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ประเภทการวิจัยอธิบาย (Explanatory research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้วยการพัฒนาและตรวจสอบโมเดลลิสเรล (lisrel model) ของความพึงพอใจในงานและปรับโมเดลให้มีความตรงกับข้อมูลเชิงประจักษ์

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วยสำนักงานระดับกอง 17 หน่วยงาน คณะ 12 คณะ และวิทยาเขต 12 วิทยาเขต จำนวนทั้งสิ้น 1,968 คน จำแนกข้าราชการตามสาขาวิชาชีพ และจำแนกตามประเภทของข้าราชการ การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยแบ่งชั้นประชากรตามสาขาวิชาชีพ ประเภทข้าราชการ และสังกัดหน่วยงาน และสุ่มแบบไม่เป็นสัดส่วน รวมมีจำนวนข้าราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 778 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบวัดและแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง และปรับปรุงมาใช้กับบริบทสังคมไทยมี 7 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงาน ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะของงาน ตอนที่ 4 เป็นแบบวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ตอนที่ 5 เป็นแบบวัดแรงจูงใจตามความคาดหวัง ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามทัศนคติต่อระบบราชการ ตอนที่ 7 เป็นแบบวัดความเหนื่อย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 778 ฉบับ โดยใช้เวลาในช่วงเดือนธันวาคม 2539 ได้ข้อมูลกลับคืนในสภาพสมบูรณ์สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ผลได้ 605 ฉบับ จากที่ส่งไป 778 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 77.7

การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน วิเคราะห์ค่าสถิติพหุคูณ โดยการวิเคราะห์ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวน วิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ศึกษากับความพึงพอใจในงาน และการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) ประเภทมีตัวแปรแฝง (latent variables) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล 8 (LISREL VIII)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้น

1.1 ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในงานด้านบริบท ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก ความพึงพอใจในงานรวม และความพึงพอใจในงานที่เป็นมิติน้อยทุกด้าน สูงกว่าข้าราชการพลเรือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นความพึงพอใจต่อค่าจ้าง ข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนมีความพึงพอใจในงานด้านบริบท ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก ความพึงพอใจในงานรวม ต่ำกว่าข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความพึงพอใจในงานในมิติน้อย ข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนมีความพึงพอใจต่อค่าจ้าง และความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกภายในต่ำกว่าข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในมิติน้อยอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกอง คณะ และวิทยาเขต มีความพึงพอใจในงานด้านบริบท และความพึงพอใจในงานรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกอง มีความพึงพอใจด้านความรู้สึกต่ำกว่าข้าราชการสังกัดคณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับในมิติน้อย ข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกองมีความพึงพอใจต่อความมั่นคงและความพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าต่ำกว่าข้าราชการสังกัดคณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป ต่ำกว่าข้าราชการสังกัด คณะ และวิทยาเขต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ข้าราชการสังกัดคณะ และวิทยาเขตมีความพึงพอใจในงานทั่ว ๆ ไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงาน พบว่าตัวแปรที่ศึกษาทุกตัว ได้แก่ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร ทักษะคิดต่อระบบราชการ คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร แรงจูงใจตามความคาดหวังและความท้าทาย มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานด้านบริบทและความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขนาดของความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .16 ถึง .60 โดยขนาดความสัมพันธ์ใกล้เคียงกัน และทิศทางเดียวกัน ยกเว้นตัวแปรประเภทบุคลากร ตัวแปรภูมิหลังส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขนาดความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .21 ถึง .81 ทิศทางเป็นบวก ตัวแปรเกี่ยวกับการรับรู้และภาวะทางจิต มีความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขนาดความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .04 ถึง .60

สำหรับผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดคือ ภูมิหลังของบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร ทักษะคิดต่อระบบราชการ คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร แรงจูงใจตามความคาดหวังและความท้าทายร่วมกันอธิบายความ

แปรปรวนในตัวแปรตามความพึงพอใจในงานด้านบริบท ได้ร้อยละ 48.72 ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกร้อยละ 48.46 และความพึงพอใจในงานรวมร้อยละ 52.09 โดยตัวแปรการรับรู้เกี่ยวกับสภาพการทำงาน ได้แก่ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และคุณลักษณะของงานเป็นกลุ่มตัวแปรที่มีผล ต่อความเปลี่ยนแปลงของตัวแปรความพึงพอใจในงานทุกด้านสูงมาก (ร้อยละ 26.52 ถึง 33.58) ตัวแปรแรงจูงใจตามความคาดหวังและความที่อดอยซึ่งเป็นจิตลักษณะภายในของบุคคล เป็นกลุ่มตัวแปรที่มีผลต่อความเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจในงานทุกด้านต่ำสุด (ร้อยละ 1.70 ถึง 3.06)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) จากสมการโครงสร้าง ซึ่งเป็นค่าประมาณหาอิทธิพลทางตรงตามโมเดล และค่าสหสัมพันธ์ (r) พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานทุกด้านสูงสุด คือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร (β อยู่ระหว่าง .386 ถึง .522) ตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ คุณลักษณะของงาน (β อยู่ระหว่าง .220 ถึง .275) ความที่อดอย (β อยู่ระหว่าง -.182 ถึง -.138) ระดับตำแหน่ง (β อยู่ระหว่าง .120 ถึง .138) ตามลำดับ สำหรับประเภทบุคคลากรมีอิทธิพลสูงเฉพาะความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก (β อยู่ระหว่าง .137 ถึง .201) โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ค่า β แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลอิสระของความพึงพอใจในงาน พบว่าโมเดล A_2 และโมเดล B_2 ซึ่งแสดงการวัดความพึงพอใจในงานที่เป็นภาพรวม (JSAT) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยโมเดล A_2 ซึ่งแสดงเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรความที่อดอยกับความพึงพอใจในงานเป็นอิทธิพลทางเดียว ผลการทดสอบ Chi-Square มีค่า 144 ; $p = 0.072$ ที่องศาอิสระ (df) = 169 ; GFI = 0.98 และผลการวิเคราะห์แสดงว่าค่าพารามิเตอร์ที่ได้จากการประมาณค่ายังไม่ลู่เข้า (Converge) เป็นค่าประมาณที่เป็นค่าสุดท้ายและโมเดล B_2 ซึ่งแสดงเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรความที่อดอยกับความพึงพอใจในงานเป็นอิทธิพลสองทาง ผลการทดสอบ Chi-Square มีค่า 186.24 ; $p = .069$ ที่องศาอิสระ (df) = 159 ; GFI = 0.98 และผลการวิเคราะห์แสดงว่าค่าพารามิเตอร์ที่ได้จากการประมาณค่าลู่เข้า (Converge) เป็นค่าประมาณที่เป็นค่าสุดท้าย แสดงว่าโมเดล B_2 มีความเหมาะสม (fit) กว่าโมเดล A_2 ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกใช้โมเดล B_2

เมื่อพิจารณาเส้นทางอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรเงื่อนไข 10 ตัว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน พบว่าส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลทางตรง จากตัวแปรเงื่อนไขมากกว่าทางอ้อม โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูง เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ประเภทบุคลากร ระดับตำแหน่งและแรง

รูงใจตามความคาดหวังขนาดของอิทธิพลรวมเท่ากับ .64, .48, .25, -.17 และ .13 ตามลำดับ สำหรับตัวแปรอื่น ๆ มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาค่า R^2 พบว่าสมการโครงสร้างในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปร แรงจูงใจตามความคาดหวัง ความเหนื่อย และความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 35, 18 และ 64 ตามลำดับ

สำหรับโมเดลการวัดตัวแปรแฝงทุกตัวในโมเดล ได้แก่ ทักษะคิดจากระบบราชการ แรงจูงใจตามความคาดหวัง คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความเหนื่อย และความพึงพอใจในงาน ผลการวิเคราะห์ด้วยลิสเรล พบว่าตัวแปรแต่ละตัวมีอิทธิพลวัดในรูปน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ส่วนใหญ่สอดคล้องกับกรอบความคิดในการวิจัย โดยที่ตัวแปร ทักษะคิดจากระบบราชการ มีน้ำหนักองค์ประกอบของการรับรู้ประโยชน์หรือโทษ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมเป็น 1.00, .92 และ .25 ตามลำดับ ตัวแปรความเหนื่อยมีน้ำหนักองค์ประกอบของความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสถานภาพ และความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานเป็น .89, .94 และ .49 ตามลำดับ ตัวแปรคุณลักษณะของงานมีน้ำหนักองค์ประกอบของความหลากหลายของทักษะ เอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจและข้อมูลย้อนกลับเป็น 1.00, 1.04, .70 1.35 และ 1.52 ตามลำดับ ตัวแปรแรงจูงใจตามความคาดหวัง มีน้ำหนักองค์ประกอบของการรับรู้คุณค่า ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ และความคาดหวังเป็น .57, .61, .83 ตามลำดับ สำหรับตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีน้ำหนักองค์ประกอบในแต่ละตัวแปรย่อยใกล้เคียงกัน การที่น้ำหนักองค์ประกอบในแต่ละตัวแปรย่อยไม่เท่ากัน ทำให้ผลการวิเคราะห์ด้วยลิสเรล (lisrel) แตกต่างจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

สำหรับผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโมเดลลิสเรลของความพึงพอใจในงานระหว่างกลุ่มข้าราชการครูและกลุ่มข้าราชการพลเรือน และระหว่างกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนและกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน พบว่าโมเดลลิสเรลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการทั้งสี่กลุ่มสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยโมเดลลิสเรลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครู ผลการทดสอบ Chi-square (χ^2) = 216.63 ; p = 0.21 ; df = 201 ; GFI = 0.96 โมเดลลิสเรลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการพลเรือน ผลการทดสอบ Chi-square (χ^2) = 218.93 ; p = 0.13 ; df = 196 ; GFI = 0.93 โมเดลลิสเรลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาขาดแคลน ผลการทดสอบ Chi-square (χ^2) = 181.80 ; p = .062 ; df = 154 ; GFI = 0.95 และโมเดลลิสเรลของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน ผลการทดสอบ Chi-square (χ^2) = 174.54 ; p = 0.16 ; df = 157 ; GFI = 0.96 แสดงว่าโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครูสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่าโมเดลความพึงพอใจในงานของ

กลุ่มข้าราชการพลเรือน และโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่าโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน และเมื่อพิจารณาค่า R-square ของตัวแปรความพึงพอใจในงาน พบว่าตัวแปรในโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครู กลุ่มข้าราชการพลเรือน กลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน และกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 30, 21, 62 และ 92 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครู และกลุ่มข้าราชการพลเรือน พบว่าในกลุ่มข้าราชการครูตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขไม่มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับกลุ่มข้าราชการพลเรือน ตัวแปรทัศนคติต่อระบบราชการมีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงาน ขนาดอิทธิพล -.34 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรง และเมื่อพิจารณาตัวแปรเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน และกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน พบว่าในกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน ตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร คุณลักษณะของงาน ระดับตำแหน่งและประเภทของบุคลากรมีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงาน .53, .48, -.30 และ -.20 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรงเป็นอิทธิพลทางอ้อมน้อยมาก สำหรับกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน ตัวแปรคุณลักษณะของงานและบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงาน ขนาดอิทธิพล .68 และ .36 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรคุณลักษณะของงานส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรง แต่บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางอ้อมการที่โมเดลความพึงพอใจในงานของข้าราชการแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน แสดงว่าตัวแปรประเภทของบุคลากรและสาขาวิชาชีพเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลส่งผลให้โมเดลเส้นทางอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูแตกต่างกับข้าราชการพลเรือน และโมเดลเส้นทางอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนแตกต่างกับข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน และโมเดลเส้นทางอิทธิพลความพึงพอใจในงานของข้าราชการแต่ละประเภทและแต่ละสาขาวิชาชีพแตกต่างจากโมเดลเส้นทางอิทธิพลของข้าราชการในกลุ่มรวม

เมื่อเปรียบเทียบโมเดลอิสระความพึงพอใจในงานของข้าราชการแยกตามประเภทสาขาวิชาชีพและในกลุ่มรวม พบว่าโมเดลอิสระความพึงพอใจในงานของข้าราชการในกลุ่มรวม สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากที่สุด และสมการโครงสร้างในโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานได้สูงสุดร้อยละ 92 ส่วนสมการโครงสร้างในโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการพลเรือน สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ต่ำสุดร้อยละ 21

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้น ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในงานด้านบริบท ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกรู้สึก ความพึงพอใจในงานรวม และความพึงพอใจในมิติน้อยสูงกว่าข้าราชการพลเรือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นความพึงพอใจต่อค่าจ้าง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานตามโมเดลว่าประเภทของบุคลากรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานทั้งที่เป็นภาพรวมและในมิติน้อย ยกเว้นความพึงพอใจต่อค่าจ้าง ทั้งนี้เพราะปัญหาความเหลื่อมล้ำในความก้าวหน้าและความแตกต่างในการเลื่อนระดับเงินเดือน ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมในหมู่ข้าราชการด้วยกัน โดยเฉพาะความไม่ทัดเทียมกันในเรื่องความก้าวหน้าในการรับราชการ ความแตกต่างกันด้านระยะเวลาที่สามารถขึ้นดำรงตำแหน่งระดับ 7 ความแตกต่างกันในโครงสร้างของระดับตำแหน่งทางวิชาการซึ่งส่งผลให้ข้าราชการครูและข้าราชการพลเรือนได้รับขึ้นเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ แตกต่างกัน (กองวิชาการ สำนักงานข้าราชการพลเรือน. 2531) เป็นเงื่อนไขให้ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในงานทุกด้านสูงกว่าข้าราชการพลเรือน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของแซคคาโรและสโตน (Zaccaro and Stone, 1988) และจอร์จ กาญจนการุณ (2536) ส่วนที่ข้าราชการครูและ ข้าราชการพลเรือนมีความพึงพอใจต่อค่าจ้างไม่แตกต่างกัน น่าจะเป็นเพราะค่าจ้างซึ่งอยู่ในรูปเงินเดือน ซึ่งเป็นรายได้ประจำของข้าราชการเมื่อเทียบกับภาคเอกชนและรัฐวิสาหกิจยังอยู่ในระดับต่ำ ข้าราชการส่วนใหญ่จึงเห็นว่าเงินเดือนของข้าราชการไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพ จึงอาจทำให้ข้าราชการครูและข้าราชการพลเรือนมีความพึงพอใจต่อค่าจ้างไม่แตกต่างกัน ในส่วนของข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน มีความพึงพอใจในงานด้านบริบท ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกรู้สึกและความพึงพอใจในงานรวมต่ำกว่าข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อค่าจ้างและความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกรู้สึกภายใน ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับปัญหาสมองไหลในระบบราชการ ทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กำลังคนในสาขาวิชาชีพขาดแคลนมีแนวโน้มที่จะลาออก หรือต้องการเปลี่ยนงานแบบแฝงสูงกว่าข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน เพราะเกิดการเปรียบเทียบความแตกต่างของเงินเดือนสำหรับงานลักษณะเดียวกันในภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชน การกำหนดค่าตอบแทนของทางราชการไม่เป็นธรรม ความก้าวหน้าในระบบราชการไม่ได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและผลงานเป็นหลัก ทำงานได้มากหรือน้อยก็ได้เงินเดือนเท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาดังปึงจี้ที่ทำให้กำลังคนระดับสมองลาออกจากราชการที่รายงานว่าปึงจี้ที่กำลังคนระดับสมองไม่พอใจ เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ค่าตอบแทนการบังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้าในงาน และการบริหารงานของระบบราชการ (กองวิชาการ

สำนักงานข้าราชการพลเรือน. 2531) สำหรับความพึงพอใจต่อตัวงาน ต่อความมั่นคง ต่อหัวหน้างาน ต่อเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป ของข้าราชการต่างสาขาวิชาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นเพราะในสถานภาพที่เป็นข้าราชการอยู่ในองค์กรที่มีระบบ และการบริหารโครงสร้างเดียวกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจต่องานที่ทำ ความมั่นคง หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานทุกด้านของข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน จะต่ำกว่าสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานระหว่างข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกอง คณะและวิทยาเขต พบว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกอง มีความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกต่ำกว่าข้าราชการสังกัดคณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกภายใน ความพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป และความพึงพอใจต่อความมั่นคง ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากประเภทบุคลากรและลักษณะงาน ซึ่งข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกอง จะเป็นข้าราชการพลเรือน มีลักษณะงานเกี่ยวกับการบริการและธุรการโดยตรง จึงทำให้สถานภาพทางสังคมเป็นที่ยอมรับน้อยกว่าข้าราชการสังกัดคณะและวิทยาเขต เนื่องจากข้าราชการสังกัดคณะและวิทยาเขตจะมีลักษณะงานทางด้านการสอนและการวิจัย ส่วนข้าราชการพลเรือนที่สังกัดคณะและวิทยาเขตจะมีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการสอนและการวิจัยเป็นส่วนใหญ่ด้วย ประกอบกับเมื่อพิจารณาโครงสร้างการบริหารงานในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่าคณะและวิทยาเขตจะมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยงานสูงกว่าสำนักงานระดับกอง (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2538) จึงอาจเป็นเงื่อนไขหนึ่งที่ข้าราชการสังกัดสำนักงานระดับกองมีความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกในทุกมิติย้อยต่ำกว่าข้าราชการสังกัดคณะ แต่ข้าราชการสังกัดคณะและวิทยาเขตมีความพึงพอใจในงานทุกมิติไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงาน ด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่าตัวแปรที่ศึกษาทุกตัวในสมการโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานรวม ความพึงพอใจในงานด้านบริบท และความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขนาดความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .16 ถึง .60 โดยขนาดใกล้เคียงกัน สอดคล้องกับโมเดลสมมติฐานตามกรอบความคิดในการวิจัย และเมื่อพิจารณาการวิเคราะห์ถดถอยเป็นขั้นตอน พบว่ากลุ่มตัวแปรเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ คุณลักษณะของงานและบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจในงานทุกด้านสูงมาก สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปร

ความพึงพอใจในงานด้านบริบทได้เพิ่มขึ้นสูงสุดร้อยละ 33.58 ความพึงพอใจในงานรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 32.58 และความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกเพิ่มขึ้นร้อยละ 26.52 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับโมเดลคุณลักษณะของงานของแฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรของปีเตอร์สันและเพซ (Pace and Faules, 1994 ; citing Perterson and Pace, 1976) และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก (Steers, 1991 ; Luthans, 1992 ; Cherrington, 1994) ที่ผู้วิจัยนำมาบูรณาการร่วมกันแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานและบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน ในภาพประกอบ 7, ภาพประกอบ 9 และโมเดลความพึงพอใจในงานตามกรอบความคิดในการวิจัย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) จากสมการโครงสร้าง ซึ่งเป็นค่าประมาณขนาดของอิทธิพลทางตรงตามโมเดล พบว่าตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุก ๆ ด้านสูงสุด (.52 ถึง .60) แต่เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ขนาดของความสัมพันธ์จะลดลง ค่า β อยู่ระหว่าง .386 ถึง .522 แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานทุก ๆ ด้านสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปีเตอร์สันและเพซ (Peterson and Pace, 1976) เพซและฟอเลส์ (Pace and Faules, 1994) และพินคัส (Pincus, 1986) ที่สรุปว่าบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร เป็นขบวนการเกี่ยวกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กรที่ทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดความไว้วางใจและมีอิสระที่จะเสี่ยง การสนับสนุนสมาชิกในองค์กรและการให้ความรับผิดชอบในงานที่ทำ การเปิดโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลจากองค์กร การรับฟังและให้ความเชื่อมั่นโดยปราศจากอคติ ทำให้เกิดการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization) และผลของการติดต่อสื่อสารในองค์กรจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เกิดความเชื่อมั่นและระบบค่านิยมที่นำไปสู่การยอมรับของสมาชิกในองค์กร โดยเฉพาะซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจและแสดงพฤติกรรม การที่สมาชิกในองค์กรมีโอกาสตัดสินใจที่จะทำงานด้วยความรู้สึกแท้จริงจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเฮิร์ชเบอร์กเกอร์ (Hershbeger and other, 1994) พาร์คัสและเททริก (Parkas and Tetrick, 1989) ที่รายงานผลการศึกษาว่าบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงาน และข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสอง สนับสนุนโมเดล

คุณลักษณะของงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลลำดับสองต่อความพึงพอใจในงานทุก ๆ ด้าน β อยู่ในช่วง .220 ถึง .275 แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) สเปกเตอร์และเจก (Spector and Jex, 1991) ซึ่งสรุปและพบว่าคุณลักษณะของงานเป็นตัวแปรองค์กรที่สำคัญที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรและมีงานวิจัยหลายชิ้นได้ตรวจสอบโมเดลคุณลักษณะของงาน และพบข้อมูล

เชิงประจักษ์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในงาน

ความห่อหุ้มเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลลำดับที่ 3 ต่อความพึงพอใจในงานทุกด้าน β อยู่ในช่วง -.182 ถึง -.138 ค่า r อยู่ในช่วง -.40 ถึง -.37 แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสซูฟีลีและคนอื่น ๆ (Schaufeli and other. 1993) ที่สรุปว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ($r = -.45$ ถึง $-.35$) ความค้อยสถานภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ($r = -.35$ ถึง $-.25$) และความค้อยต่อความสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรระดับตำแหน่งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลลำดับที่ 4 ต่อความพึงพอใจในงาน β อยู่ในช่วง .120 ถึง .138 ค่า r อยู่ในช่วง .22 ถึง .26 แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแลม (Lam and other. 1995) และแมททิว (Mathieu. 1991) ที่พบว่าระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

สำหรับตัวแปรประเภทบุคลากรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลเฉพาะความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก และความพึงพอใจในงานรวม β อยู่ในช่วง .137 ถึง .201 ค่า r อยู่ในช่วง .175 ถึง .31 แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแซคคาโลและสโตน (Zaccaro and Stone. 1988) และงานวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2531) ที่รายงานว่าประเภทของบุคลากร และลักษณะงานประจำ ทำให้เกิดความไม่ทัดเทียมกันในด้านความก้าวหน้าในงาน และผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ ที่ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับตัวแปรอื่น ๆ มีค่า β อยู่ระหว่าง -.079 ถึง .065 แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับโมเดลความสัมพันธ์ในภาพประกอบ 9 โดยตัวแปรภูมิหลังของบุคคล และทัศนคติต่อระบบราชการ จะมีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจตามความคาดหวังตามทฤษฎีของวูมและทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของแบนดูรา (Bandura) แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน

2. ผลการวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงของโมเดล A_1 , A_2 , B_1 , B_2 เปรียบเทียบกันพบว่าโมเดล A_2 และ B_2 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยโมเดล A_2 มีค่า Chi-square = 144 ; $p = .072$ มืองศาอิสระ = 169 ; GFI = 0.98 และผลการวิเคราะห์แสดงว่าค่าพารามิเตอร์ที่ได้จากการประมาณค่ายังไม่ลู่เข้า (Converge) เป็นค่าประมาณที่เป็นค่าสุดท้าย โมเดล B_2 มีค่า Chi-square = 186.24 ; $p = .069$ ท้องศาอิสระ = 159 ; GFI = 0.98 และผลการวิเคราะห์แสดงว่าค่าพารามิเตอร์ที่ได้จากการประมาณค่าลู่เข้า (Converge) เป็นค่าประมาณที่เป็นค่าสุดท้าย แสดงว่าโมเดล B_2 เหมาะสมกว่าโมเดล A_2 ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกใช้โมเดล B_2 ผลการวิเคราะห์โมเดลความพึงพอใจในงาน B_2 เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของ

ตัวแปรเงื่อนไข 10 ตัว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT) พิจารณาอิทธิพลเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ตัวแปรคุณลักษณะของงาน มีอิทธิพลรวมต่อตัวแปรความพึงพอใจในงานสูงสุด .64 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับโมเดลคุณลักษณะงานของแฮคแมน และโอดค์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Cherrington, 1994) ที่สรุปว่าคุณลักษณะของงานเป็นตัวแปรภายนอกในฐานะปัจจัยจูงใจ (motivator factors) ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงาน และยังมีงานวิจัยหลายชิ้นที่สนับสนุนโมเดลคุณลักษณะของงาน (Spector and Jex, 1991) ตัวแปรที่มีอิทธิพลลำดับที่สอง ได้แก่ ตัวแปรบรรยากาศการสื่อสาร ในองค์กรมีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงาน .48 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แยกเป็นอิทธิพลทางตรง .41 และเป็นอิทธิพลทางอ้อมน้อยมาก .07 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรของปีเตอร์สันและเฟซ (Pace and Faules, 1994) และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Cherrington, 1994) ที่สรุปว่าบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรเป็นปัจจัยภายนอกในฐานะเป็นปัจจัยสุขวิทยา (hygiene factor) หรือปัจจัยต่ำจนซึ่งหากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองในองค์ประกอบนี้จะรู้สึกไม่พอใจ เฮร์ซเบอร์กเองให้ความสำคัญเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในอาชีพระดับสูงหรือมีการศึกษาสูงจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบสิ่งจูงใจ (motivator) มากกว่าองค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายนอก ผลการวิเคราะห์ครั้งนี้จึงสนับสนุนทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก และเป็นการเพิ่มสารสนเทศให้ผู้บริหารองค์กรหรือผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิรูปองค์กรในด้านการออกแบบงานให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร และสร้างบรรยากาศในองค์กรให้เอื้อต่อความพึงพอใจในงาน

เมื่อพิจารณาประเภทของบุคลากร ซึ่งเป็นตัวแปรภูมิหลังมีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงานสูงเป็นลำดับสาม ขนาดของอิทธิพล .25 แยกเป็นอิทธิพลทางตรง .23 เป็นอิทธิพลทางอ้อมน้อยมาก .02 ซึ่งใกล้เคียงกับการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณและสอดคล้องกับโมเดลสมมุติฐานที่แสดงว่าประเภทของบุคลากร เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงาน (Zaccaro and Stone, 1988) ตัวแปรระดับตำแหน่ง มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงานสูงเป็นลำดับสี่ ขนาดอิทธิพล -.17 ส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรง เป็นอิทธิพลทางอ้อมน้อยมาก เป็นที่น่าสังเกตว่าอิทธิพลจากระดับตำแหน่งต่อความพึงพอใจในงานมีทิศทางเป็นลบ ไม่สอดคล้องกับการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ซึ่งอาจเป็นเพราะผลการวิเคราะห์ด้วยลิสเรล แม้จะสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่ค่า Standardized Residuals ของตัวแปรบางตัวยังมีค่ามากกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (2.00) สำหรับ ตัวแปรแรงจูงใจตามความคาดหวัง มีอิทธิพลรวมทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน .13 และเป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจตามความคาดหวังของวูม ส่วนตัวแปรความที่อดอยกับความพึงพอใจในงานเป็นอิทธิพลสองทาง ตัวแปรความที่อดอยมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานในทิศทางบวกขนาดอิทธิพล .08 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่มีอิทธิพล

ทางอ้อม และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยในทิศทางลบขนาดอิทธิพล -.19 ซึ่งสอดคล้องกับโมเดลสมมุติฐาน และข้อเสนอของสซูฟีลีและคนอื่น ๆ (Schaufeli and other. 1993) แสดงว่าข้าราชการที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะมีความเหนื่อยต่ำ แต่ข้าราชการที่มีความเหนื่อย อาจยังคงมีความพึงพอใจในงานในระดับหนึ่ง แต่ขนาดอิทธิพลทั้งสองทางของความเหนื่อยกับความพึงพอใจในงานน้อยมาก สำหรับตัวแปรอายุและระยะเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวแปรภูมิหลังทางสังคม และตัวแปรทัศนคติต่อระบบราชการ มีอิทธิพลรวมต่อตัวแปรความพึงพอใจในงานน้อยมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าตัวแปรภูมิหลังทางสังคมและทัศนคติต่อระบบราชการเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อแรงงูงใจตามความคาดหวังที่เป็นตัวแปรคั่นกลาง (Cherrington. 1994)

เมื่อพิจารณาเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรเงื่อนไขที่มีต่อความพึงพอใจในงานว่ามีอิทธิพลส่งผ่านตัวแปรใดบ้าง ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรคุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และทัศนคติต่อระบบราชการมีอิทธิพลรวมเป็นลบ ส่งผ่านตัวแปรความเหนื่อย ขนาดอิทธิพลรวมต่อความเหนื่อย -.28, -.24 และ -.23 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมน้อยมาก สอดคล้องกับแนวคิดของแมสลาชและแจคสัน (Koeske and Koeske. 1989 ; citing Maslach and Jackson. 1986) ที่สรุปว่าความเหนื่อยเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความเครียดทางอารมณ์และจิตใจ อันเป็นผลมาจากความกดดันบีบคั้นจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของโกลิมบิวสกีและรอนที (Golembiewski and Roundtree) ในปี ค.ศ. 1986 (Hersberger and other. 1994) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยของผู้ปฏิบัติงาน การที่ตัวแปรคุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และทัศนคติต่อระบบราชการมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อย แสดงว่าถ้าบุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และทัศนคติต่อระบบราชการในทางบวก จะทำให้มีความเหนื่อยลดต่ำลง ซึ่งจะเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการออกแบบงาน สร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร เพื่อสร้างเสริมทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและต่อระบบราชการ ซึ่งจะทำให้บุคลากรลดความเหนื่อยลง สำหรับตัวแปรเงื่อนไขบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ประเภทของบุคลากรและระดับตำแหน่งมีอิทธิพลทางบวกส่งผ่านตัวแปรแรงงูงใจตามความคาดหวัง ขนาดของอิทธิพลรวมต่อแรงงูงใจตามความคาดหวัง .64, .14 และ .12 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรทัศนคติต่อระบบราชการมีอิทธิพลรวมทางลบผ่านแรงงูงใจตามความคาดหวัง ขนาดอิทธิพลรวมต่อแรงงูงใจตามความคาดหวัง -.57 ส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของแบนดูรา เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังของบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงานและทัศนคติของบุคคลที่ส่งผลต่อแรงงูงใจและพฤติกรรม (Cherrington. 1994) ทฤษฎีความคาดหวังของวูมและงานวิจัย

ของเจมส์และโจน (James and Jones) ในปี ค.ศ. 1980 (Hersberger and other. 1994) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงงูใจ และแรงงูใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Mathieu. 1991) ซึ่งสอดคล้องกับโมเดลสมมติฐานในการวิจัย

เมื่อพิจารณาค่า R-Square (R^2) พบว่าสมการโครงสร้างในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรแรงงูใจตามความคาดหวัง ความทอดยและความพึงพอใจในงาน ได้ร้อยละ 35, 18 และ 64 ตามลำดับ การที่ตัวแปรอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรแรงงูใจตามความคาดหวังได้น้อย อาจเป็นเพราะว่าการศึกษาตัวแปรแรงงูใจตามความคาดหวังยังมีผลงานวิจัยสนับสนุนน้อย (Luthans. 1992)

สำหรับโมเดลการวัดตัวแปรแฝงทุกตัวในโมเดลความพึงพอใจในงานได้แก่ ทศนคติต่อระบบราชการ แรงงูใจตามความคาดหวัง คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความทอดย และความพึงพอใจในงาน ผลการวิเคราะห์ด้วยวิธีสเตปว่า ตัวแปรแต่ละตัวมีอิทธิพลวัดในรูปน้ำหนักองค์ประกอบ (factor Loading) ส่วนใหญ่สอดคล้องกับกรอบความคิดในการวิจัย กล่าวคือ ทศนคติมีน้ำหนักองค์ประกอบของการรับรู้ประโยชน์หรือโทษ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมเป็น 1.00, .92, .25 ตามลำดับ แสดงว่าทศนคติต่อระบบราชการขึ้นอยู่กับความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของข้าราชการ ซึ่งเป็นความรู้สึกภาวะอารมณ์ทางจิตใจมากกว่าการรับรู้ประโยชน์หรือโทษ และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ตัวแปรความทอดยมีน้ำหนักองค์ประกอบของความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความค้อยสถานภาพ และความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จของงานเป็น .89, .94 และ .49 แสดงว่าข้าราชการเห็นว่าความทอดยขึ้นอยู่กับความรู้สึกค้อยสถานภาพมากที่สุด และขึ้นอยู่กับความรู้สึกต่อความสำเร็จของงานน้อยที่สุด ตัวแปรคุณลักษณะของงานมีน้ำหนัก องค์ประกอบเป็น 1.00, 1.04, .70, 1.35 และ 1.52 ตามลำดับ แสดงว่าข้าราชการเห็นว่าคุณลักษณะของงานขึ้นอยู่กับข้อมูลย้อนกลับสูงสุดและความสำคัญของงานต่ำสุด ตัวแปรแรงงูใจตามความคาดหวัง มีน้ำหนักองค์ประกอบเป็น .57, .61, .83 ตามลำดับ แสดงว่าแรงงูใจตามความคาดหวังของข้าราชการขึ้นอยู่กับความคาดหวังในผลตอบแทนทั้งภายในและภายนอกสูงสุด และขึ้นอยู่กับรับรู้คุณค่าต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันที่บุคคลให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านวัตถุในรูปผลตอบแทนมากกว่าคุณค่าของสิ่งนั้น สำหรับตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีน้ำหนักองค์ประกอบในแต่ละตัวแปรย่อยใกล้เคียงกัน แสดงว่าข้าราชการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรทั้ง 6 ตัวแปรย่อยเท่าเทียมกัน และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานด้านบริบทและด้านความรู้สึกใกล้เคียงกัน และจากการที่น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรย่อยในตัวแปรแฝงแต่ละตัวไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ด้วยวิธีสเตป (lisrel) แตกต่างจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีพหุคูณ (MRA) ซึ่งให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรแต่ละตัวเท่ากัน ดังเช่นการวิเคราะห์ด้วยวิธีสเตป พบว่าตัวแปรคุณลักษณะ

ของงาน เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานทุก ๆ ด้านสูงสุด และส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรง ($\beta = .64$) แต่การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานสูงสุด ($\beta = .50$)

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโมเดลอิสระของความพึงพอใจในงานระหว่างกลุ่มข้าราชการครู และข้าราชการพลเรือน และระหว่างโมเดลอิสระของความพึงพอใจในงาน ระหว่างกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนและข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน พบว่าเมื่อพิจารณาค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ของทุกโมเดล พบว่ามีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการทั้ง 4 กลุ่มสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครูสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่าโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการพลเรือน และโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่าโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน และเมื่อพิจารณาค่า R-Square ของแต่ละโมเดลพบว่าโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานได้สูงสุดร้อยละ 92 ส่วนสมการ โครงสร้างในโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการพลเรือน สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ต่ำสุดร้อยละ 21 เป็นที่สังเกตว่าโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครูและโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการพลเรือนอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานได้น้อยกว่าโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน โมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลนและโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการรวม อาจเป็นเพราะว่าโมเดลความพึงพอใจในงานในกลุ่มข้าราชการครู และกลุ่มข้าราชการพลเรือนลดตัวแปรในโมเดลลง 1 ตัว คือประเภทของบุคลากร ทำให้มีตัวแปรแฝงในโมเดลน้อยกว่าโมเดลความพึงพอใจในงานของข้าราชการกลุ่มรวม โมเดลความพึงพอใจในงานของข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนและโมเดลความพึงพอใจในงานของข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน ซึ่งเป็นไปตามหลักการวิเคราะห์อิทธิพลและการวิเคราะห์ถดถอยที่ว่าโมเดลที่มีตัวทำนายมากกว่าย่อมอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรได้ดีกว่า และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเส้นทางอิทธิพลของโมเดลอิสระของความพึงพอใจในงานระหว่างกลุ่มข้าราชการครู และกลุ่มข้าราชการพลเรือน และระหว่างโมเดลอิสระของความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนและสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลนพบว่าแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานว่าประเภทของบุคลากรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานทั้งที่เป็นภาพรวมและในมิติย่อย ทั้งนี้ เพราะปัญหากระบวนการบริหารงานบุคลากร ทำให้เกิดความไม่สอดคล้องกันในเรื่องความก้าวหน้าในการรับราชการ ความแตกต่างกันด้านระยะเวลาที่สามารถขึ้นดำรงตำแหน่งระดับ 7 ความแตกต่างกัน

ในโครงสร้างของระดับตำแหน่งทางวิชาการ ส่งผลให้ข้าราชการครูและข้าราชการพลเรือนได้รับเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ แตกต่างกัน (กองวิชาการ สำนักงานข้าราชการพลเรือน. 2531) ส่งผลให้โมเดลเส้นทางอิทธิพลที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานในกลุ่มข้าราชการครูและข้าราชการพลเรือนแตกต่างกัน เช่นเดียวกับสาขาวิชาชีพเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาตามสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับปัญหาสมองไหลในระบบราชการทำให้เกิดการขาดแคลนกำลังคนในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กำลังคนสาขาวิชาชีพขาดแคลนเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน จึงทำให้ข้าราชการในสาขาวิชาชีพขาดแคลนมีแนวโน้มที่จะลาออกหรือเปลี่ยนงาน และเกิดความไม่พึงพอใจในงานแอบแฝงสูงกว่าข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน เมื่อเกิดการเปรียบเทียบความแตกต่างของเงินเดือน สำหรับงานลักษณะเดียวกันในภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจและเอกชน (กองวิชาการ สำนักงานข้าราชการพลเรือน. 2531) ประกอบกับความก้าวหน้าในระบบราชการไม่ได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถเป็นหลักทำให้ข้าราชการในสาขาวิชาชีพขาดแคลน ซึ่งมีโอกาสในการเปลี่ยนงานสูงกว่าข้าราชการในสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน มีโมเดลเส้นทางอิทธิพลที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงาน แตกต่างกับข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการพลเรือนมีความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานด้านบริบทและความพึงพอใจในงานด้านความรู้ต่ำกว่าข้าราชการครู จึงเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้แก่ผู้บริหารของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่จะต้องให้ความสำคัญและส่งเสริมพัฒนาข้าราชการพลเรือนให้มีความพึงพอใจในงานมากขึ้น เช่น สนับสนุนให้ข้าราชการพลเรือนมีโอกาสนำก้าวหน้าในตำแหน่งทางวิชาการและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนเท่าเทียมกับข้าราชการกลุ่มอื่น

2. ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าทัศนคติต่อระบบราชการเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมทางลบสูงต่อความพึงพอใจในงานในกลุ่มข้าราชการพลเรือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าข้าราชการที่มีทัศนคติต่อระบบราชการทางลบกลับมีความพึงพอใจในงานสูง ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจและปรับปรุงแก้ไข โดยเฉพาะระบบการบริหารงานของข้าราชการพลเรือนในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

3. โมเดลความพึงพอใจในงานที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะสังเกตเห็นว่าตัวแปรเงื่อนไขภายนอกที่สำคัญ 2 กลุ่ม คือคุณลักษณะของงานและบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมทางบวกสูงต่อความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในโมเดลความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน กลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน

และกลุ่มข้าราชการรวม จึงเป็นการเพิ่มสารสนเทศให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิรูปองค์กร ออกแบบงานให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร สร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรให้เอื้อต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงาน ขาดงาน หลีกหนีงานและมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานลดลง เป็นการป้องปรามการลาออกจากองค์กรของบุคลากรในสาขาวิชาชีพขาดแคลนในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ได้ในระดับหนึ่ง

4. โมเดลความพึงพอใจในงานของข้าราชการครู ข้าราชการพลเรือน ข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน ข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลนในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีความแตกต่างกันและแตกต่างกันกับข้าราชการในกลุ่มรวม ดังนั้นในการนำโมเดลความพึงพอใจในงานไปใช้พัฒนาความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์กร ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและวางนโยบายให้สอดคล้องกับประเภทของบุคลากรและสาขาวิชาชีพของบุคลากรในองค์กรด้วย

5. ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การรับรู้คุณลักษณะของงานและบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีอิทธิพลรวมทางบวกสูงต่อตัวแปรแรงจูงใจตามความคาดหวังและมีอิทธิพลรวมทางลบต่อตัวแปรความท้อถอย ในโมเดลความพึงพอใจในงานของข้าราชการทุกกลุ่ม ดังนั้นหากหน่วยงานมีการออกแบบงานและการจัดองค์กรที่เหมาะสมแล้ว นอกจากจะเป็นการเอื้อให้เกิดความพึงพอใจในงานของข้าราชการแล้ว ยังเป็นการเพิ่มแรงจูงใจตามความคาดหวังและเป็นการลดความท้อถอยของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลลงด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ผลการวิจัยสนับสนุนทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ซึ่งให้ความสำคัญกับปัจจัยภายนอกสองกลุ่มคือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยต่ำจนมากกว่าทฤษฎีความคาดหวังของวูม ซึ่งให้ความสำคัญกับปัจจัยภายใน จึงควรมีการศึกษาเพื่อตรวจสอบในเรื่องนี้ ซึ่งจะเป็นการขยายขอบเขตและประยุกต์ความรู้ทางทฤษฎีไปใช้ประโยชน์มากขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงาน ตามกรอบความคิดที่บูรณาการจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก และทฤษฎีความคาดหวังของวูม แต่ตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานยังมีอีกหลายทฤษฎี จึงควรมีการศึกษาตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงาน ด้วยการพัฒนาและตรวจสอบโมเดลความพึงพอใจในงานตามแนวทฤษฎีอื่น เพื่อให้ได้ผลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเรื่องนี้ในกลุ่มประชากรอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการอธิบายเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

3. โมเดลอิสระของความพึงพอใจในงานของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่ได้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นโมเดลที่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความท้าทายเป็นอิทธิพลแบบสองทาง จึงควรมีการตรวจสอบว่าโมเดลนี้จะเป็นจริงสำหรับประชากรกลุ่มอื่นด้วย

4. ในการศึกษาความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดเนื่องจากข้าราชการสาขาวิชาเทคโนโลยีไม่ครอบคลุมข้าราชการที่ได้ลาออกไปก่อนหน้านี้แล้ว หากมีการติดตามศึกษากลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพเทคโนโลยีทั้งหมดที่ลาออกไป จะทำให้ผลการวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในส่วนกลาง ซึ่งเป็นการจำกัดขอบเขตการวิจัยไม่รวมอิทธิพลของตัวแปรในระดับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลทั้งหมด ควรมีการวิจัยที่ศึกษาครอบคลุมในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลทั้งหมด และมีการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะพหุระดับ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ที่เหมาะสม เช่น HLM

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. ประสิทธิภาพการใช้ครู : การวิเคราะห์เชิงประมาณระดับมหภาค. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2539. อัดสำเนา
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2539. อัดสำเนา
- จूरिพร กาญจนการุณ. ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาชีพขาดแคลน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536. อัดสำเนา
- จ่านงค์ ภาษาประเทศ. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของครู-อาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ ค.ม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2539. อัดสำเนา
- ญาคา คาวพลังพรหม. “กรอบแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาข้าราชการพลเรือนในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8,” ใน จุลสารพัฒนาข้าราชการ. 3(4) : 3-4; มกราคม-กุมภาพันธ์ 2539.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจและวิถีปฏิบัติทางการบริหารงานบุคคลกับความพึงพอใจในงานและสัมฤทธิ์ผลของงาน : กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (LSRBL) สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. รายงานสถิติการศึกษา ปี พ.ศ. 2538 : จำนวน ครู-อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ปีการศึกษา 2538. 2539.
- สุนทร เทียนงาม. โมเดลสมรรถภาพการวิจัย : การวิเคราะห์ด้วยลิสเรล. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539. อัดสำเนา
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, กอวชการ. รายงานการวิจัยเรื่องการสูญเสียกำลังคนระดับสมองในราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2531.

- อรุณ รักธรรม. พฤติกรรมในระบบราชการ. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2533.
- อุทุมพร จารมมาน. "การศึกษาเกี่ยวกับการเป็นนิกรของเมืองไทย," ในวารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช.
6(3) : 13-22 ; กันยายน-ธันวาคม 2536.
- Arvey, Richard D. and other. "Job Satisfaction : Environmental and Genetic Components,"
Journal of Applied Psychology. 72(2) : 187-192 ; March, 1989.
- Benson, John. "The Bureaucratic Nature of Schools and Teacher Job Satisfaction,"
Journal of Educational Administration. 21(2) : 137-147 ; Summer, 1983.
- Bluedorn, Allen C. "A Unified Model of Turnover from Organization," Human Relations.
35 : 135-153 ; February, 1982.
- Cherrington, David J. Organizational Behavior. 2nd ed. Massachusetts : Allyn and Bacon,
1994.
- Farkas, Arthur J. and Lois E. Tetrick. "A Three-Wave Longitudinal Analysis of the Causal
Ordering of Satisfaction and Commitment on Turnover Decisions," Journal of
Applied Psychology. 74(6) : 855-868 ; 1989.
- Genrich, Sandra Jean Haynor. "A Study to Determine the Difference Employment
Expectations, Job Satisfaction, and Turnover Intent for Registered Nurse with
Different Levels of Educational Preparation," in Dissertation abstracts International.
51(7) : 2449-A ; January, 1991.
- Greenberg, Jerald and Robert A. Baron. Behaviors in Organizations. 4th.ed. Boston : Allyn
Bacon, 1993.
- Gordon, Judith R. A Diagnostic Approach to Organizational Behavior. Boston : Allyn and
Bacon, 1993.
- Gover, Phillip Eugene. "Burnout and Demographic Variables Among Full Time Faculty in
Selected Illinois Public Community Colleges," Dissertation Abstracts International.
44(1) : 28-A ; July, 1983.
- Guzley, Ruth M., "Organizational Climate and Communication Climate," Management
Communication Quarterly. 379-402 ; May, 1992,
- Hackman, J Richard and Greg R. Oldham. "Development of the Job Diagnostic Survey"
Journal of Applied Psychology. 60(2) : 159-170 ; 1975.
- _____. Work Redesign. Reading, MA : Addison Wesley, 1980.

Herzberg, Frederick ; Mausner, Bernard ; and Synderman, Block. The Motivation to Work.
New York : John Wiley, 1959.

Hershberger, Scott L., Paul Lichtenstein and Sarah S. Knox. "Genetic and Environmental Influences on Perception of Organization Climate," Journal of Applied Psychology. 79(1) : 24-33 ; June, 1994.

Joo, Sam Hwar. "Relationships of School Bureaucratization, Elementary School Teacher's Professional and bureaucratic Orientation, Conflict, and Job Satisfaction in Selected School District," Dissertation Abstracts International. Vol.72, No.10 4229-A ; April, 1982.

Joreskog, K.G. and Sorbon, O. Lisrel VII : User's Reference Guide. Chicago : Scientific Software ; Inc., 1989.

_____. Lisrel VIII : User's Reference Guide. Chicago : Scientific Software; Inc., 1993.

Michele Kacmar, K and Gerald R. Ferris. "Theoretical and Methodological Considerations in the Age-Job Satisfaction Relationship," Journal of Applied Psychology. 74(2) : 201-207 ; March-July, 1989.

Keane, Anne and others. "Stress in ICU and non ICU Nurse," Nursing Research. 34(3) : 231-236 ; July-August, 1985.

Koeske, Gary F. and Randi Daimon Koeske. "Construct Validity of the Maslach Burnout Inventory : Reconceptualization," The Journal of Applied Behavioral Science. 25(2) : 131-132 ; 1989.

Kruger, Louis J. and others. "The Relationship Between Team Friendships and Burnout Among Residential Counselors," Journal of Social Psychology. 135(2) : 191-201 ; March, 1994.

Lam, Peter and others. "Work Life, Career Commitment, And Job Satisfaction As Antecedents of Career Withdrawal Cognition Among Teacher Interns," Journal of Research and Development in Education. 28(4) : 230-236 ;1995.

Lawler, Edward E. Pay and Organization Developments. Addison Wesley Publishing Company. Inc., Phillippines, 1981.

Leiter, Michael P., David Clark and Josette Durup. "Distinct Models of Burnout and Commitment Among Men and Women in the Military," Journal of Applied Behavioral Science. 30(1) : 63-82 ; March, 1994.

- Luthans, Fred. Organization Behavior. New York : McGraw-Hill, 1992.
- Mathieu, John E. "A Cross - Level Nonrecursive Model of the Antecedents of Organizational Commitment and Satisfaction," Journal of Applied Psychology. 76(5) : 607-618 ; February, 1991.
- Muchinsky, Paul M. Psychology Applied to Work : an Introduction in to Industrial and Organizational Psychology. 2nd ed. Chicogo II : Dorsey Press, 1987.
- Muldary, Thomas W. Burnout and Health Professionals : Manifestasion and Management. New York : Appleton-Century-Crofts, 1983.
- Pace, R. Wayne and Don F. Faules. Organizational Communication. 3rd. ed. New Jersey : Printice Hall, Englewood Cliffs, 1994.
- Peterson, Brent D., R Wayne Pace. "Communication Climate and Organization Satisfaction," Unpublished manuscript. Brigham Young University : Provo Utah, 1976.
- Peterson, Brent D., and R. Wayne Pace. Organizational Communication Profile. Provo, Utah : Organizational Associates, 1985.
- Pincus, J. David. "Communication Satisfaction, Job Satisfaction, and Job Performance," Human Communication Research. 12 : 395-419 ; Spring, 1986.
- Piumsombun, P. A Theory of Job Attitudes in Policing : Its Empirical Test in Thailand. Doctoral Dissertation; Florida State University, 1979.
- Ray and Miller. "Social Support, Home/Work Stress, and Burnout : Who Can Help ?," Journal of Applied Behavioral Science. 354-373 ; 1994.
- Reyes, Pedro. "Indeividual Work Orientation and Teacher Outcomes," Journal of Educational Research. 83(6) : 327-335 ; July-August, 1990.
- Robbins, Stephen P. Organization Theory : Structure, Design, and Applications. 3rd. ed. San Diego : Prentice-Halll international, Inc., 1990.
- _____. Essentials of Organizational Behavior. 4 th ed. New Jersey : Englewood Cliffs, 1994.
- Savicki, V. and E. Cooley. "The Relationship of Work Environment and Client Contact to Burnout in Mental Health Professtionals," Journal of Counseling and Development. 65(7) : 249-252 ; July-August, 1987.
- Schaufeli, Wilmar B., Christina Maslach and Tadensz Marek. Professional Burnout : Recent Developments in Theory and Research. Washington : Taylor and Francis, 1993.

- Schug, Mark C. "Teacher Burnout and Professionalism," in Educational Dilemmas of the '80s. 1(2) : 132-153 ; 1983.
- Shore, Lynn M. and Lois E. Tetrick. "A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support," Journal of Applied Psychology. 16(5) : 637-643 ; 1991.
- Smither, Robert D. The Psychology of Work and Human Performance. New York : Harper and Row Publishers Inc., 1988.
- Spector, Paul E. and Steve M Jex. "Relation of Job Characteristics From Multiple Data Sources with Employee Affect, Absence, Turnover Intentions, and Health," Journal of Applied Psychology. 76(1) : 46-53 ; 1991.
- Steers, Richard M. Introduction to Organizational Behavior. 4th ed. New York : Harper Collins Publishers, 1991.
- Vecchio, Robert P. Organizational Behavior. 2nd ed. Chicago : The Dryden Press, 1991.
- Vroom, V. H. Work and Motive. New York : Wiley, 1964.
- Williams, Larry J. and Stella E. Anderson. "An Alternative Approach to Method Effects by Using Latent-Variable Models : Applications in Organizational Behavior Research," Journal of Applied Psychology. 79 (3) : 323-331 ; September, 1994.
- Zaccaro, Stephen J. and Eugene F. Stone. "Incremental Validity of an Empirically Based Measure of Job Characteristics," Journal of Applied Psychology. 73(2) : 245-252 ; 1988.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายละเอียดคุณวุฒิที่ ก.ค. กำหนดเป็นสาขาวิชาชีพที่ขาดแคลน

ในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีดังนี้

1. ประจัญเอก
2. ประจัญโท.....สาขาหรือวิชาเอก
 - 2.1 อิเล็กทรอนิกส์
 - 2.2 ไฟฟ้ากำลัง
 - 2.3 พืชไร่
 - 2.4 สัตวบาล หรือสัตวศาสตร์ หรือการผลิตสัตว์
 - 2.5 วิทยาศาสตร์ทางทะเล
 - 2.6 วิทยาศาสตร์การประมง
 - 2.7 ชีววิทยาทางทะเล
 - 2.8 เทคโนโลยีการอาหาร
 - 2.9 วิทยาศาสตร์การอาหาร
 - 2.10 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร
 - 2.11 เทคโนโลยีชีวภาพหรือ
 - 2.12 เทคโนโลยีอุตสาหกรรม
 - เทคโนโลยีทางชีวภาพ
 - 2.13 บัญชี
 - 2.14 การตลาด
 - 2.15 การเงินและการธนาคาร
 - 2.16 การจัดการ
 - 2.17 การจัดการทั่วไป
 - 2.18 บริหารธุรกิจ
 - 2.19 เศรษฐศาสตร์
 - 2.20 วารสารศาสตร์
 - 2.21 สื่อสารมวลชน
 - 2.22 นิเทศศาสตร์
 - 2.23 การท่องเที่ยว
 - 2.24 การโรงแรม
 - 2.25 ศิลป
 - 2.26 ศิลปศึกษา
 - 2.27 ศิลปไทย
 - 2.28 ภาพพิมพ์
 - 2.29 จิตรกรรม
 - 2.30 ประติมากรรม
 - 2.31 เซรามิกส์ หรือเครื่องปั้นดินเผา
 - 2.32 คหกรรมศาสตร์
 - 2.33 สถิติประยุกต์
 - 2.34 สถิติ
 - 2.35 คอมพิวเตอร์
 - 2.36 เคมี
 - 2.37 ชีวเคมี
 - 2.38 การสอนเคมี
 - 2.39 เคมีเทคนิค
 - 2.40 เคมีอินทรีย์ หรือ อินทรีย์เคมี
 - 2.41 เคมีวิเคราะห์
 - 2.42 เคมีเทคโนโลยี
 - 2.43 เคมีปฏิบัติ
 - 2.44 ฟิสิกส์

- | | |
|--------------------|------------------------|
| 2.45 ภาษาอังกฤษ | 2.46 ภาษาเยอรมัน |
| 2.47 ภาษาฝรั่งเศส | 2.48 บริหารรัฐกิจ |
| 2.49 วิจัยการศึกษา | 2.50 อนามัยสิ่งแวดล้อม |
3. ปริญญาตรี-โท
- | | |
|-----------------------------------|---|
| 3.1 วิศวกรรมศาสตร์ | 3.2 ครุศาสตร์อุตสาหกรรม |
| 3.3 อุตสาหกรรมศาสตร์ | 3.4 สถาปัตยกรรมศาสตร์ ✓ |
| 3.5 ปริญญา....สาขาวิชาหรือวิชาเอก | |
| 3.5.1 คอมพิวเตอร์ศาสตร์ | 3.5.2 ศาสตร์คอมพิวเตอร์ |
| 3.5.3 วิทยาการคอมพิวเตอร์ประยุกต์ | 3.5.4 การประมวลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ |
| 3.5.5 คอมพิวเตอร์ธุรกิจ | 3.5.6 ระบบสารสนเทศ |
| 3.5.7 เคมีวิศวกรรม | 3.5.8 วัสดุศาสตร์ |
| 3.5.9 เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ | 3.5.10 สัตวแพทยศาสตร์ |
| 3.5.11 ภาษาญี่ปุ่น | 3.5.12 ออกแบบนิเทศศิลป์ |
4. ปริญญาตรี....สาขาหรือวิชาเอก
- | | |
|--|---|
| 4.1 ออกแบบตกแต่งภายใน | 4.2 ออกแบบศิลปประยุกต์ (ออกแบบตกแต่ง) |
| 4.3 การจัดการประมง | 4.4 ชีววิทยาประมง |
| 4.5 วาริชศาสตร์ | 4.6 วิทยาศาสตร์ทางทะเล |
| 4.7 ผลิตภัณฑ์ประมง | 4.8 วิทยาศาสตร์ทางภาพถ่ายและเทคโนโลยีการพิมพ์ |
| 4.9 เทคโนโลยีการถ่ายภาพและ
ภาพยนตร์ | 4.10 มัณฑนศิลป์ |
| 4.11 ภาษาเยอรมัน | 4.12 เครื่องสายไทย (จะเข้) |
| 4.13 เคมีอุตสาหกรรม หรือเคมีอุตสาหกรรม | |
5. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
- | |
|--|
| 5.1 ทางเคมีปฏิบัติการหรือเคมีอุตสาหกรรม (ทางเทคนิคการเคมี) |
| 5.2 ทางช่างภาพ |
| 5.3 ทางช่างพิมพ์ |
| 5.4 ทางเคมีสิ่งทอ |

หมายเหตุ ตามหนังสือสำนักงาน ก.ค. รวม 9 ฉบับ ดังนี้

1. ที่ ศธ 1505/ว 8 ลงวันที่ 27 กันยายน 2534
2. ที่ ศธ 1505/21364 ลงวันที่ 18 พฤศจิกายน 2534
3. ที่ ศธ 1505/1167 ลงวันที่ 24 มกราคม 2535
4. ที่ ศธ 1505/2308 ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2535
5. ที่ ศธ 1505/11813 ลงวันที่ 6 สิงหาคม 2535
6. ที่ ศธ 1505/21342 ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2535
7. ที่ ศธ 1505/13572 ลงวันที่ 3 กันยายน 2536
8. ที่ ศธ 1505/11861 ลงวันที่ 8 สิงหาคม 2537
9. ที่ ศธ 1504(สนร.)/38 ลงวันที่ 16 มกราคม 2539

ภาคผนวก ข

ตาราง ค่าความเที่ยงเชิงความสอดคล้องภายในของแบบวัดและสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือ	ค่าความเที่ยง
1. แบบวัดความพึงพอใจในงาน	.95
1.1 ความพึงพอใจในงานด้านบริบท	.93
1.2 ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก	.86
2. แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน	.85
3. แบบวัดบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร	.91
4. แบบวัดแรงจูงใจตามความคาดหวัง	.94
5. แบบสอบถามทัศนคติต่อระบบราชการ	.76
6. แบบวัดความเหนื่อย	.88

ภาคผนวก ค.

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

วันที่ 16 ธันวาคม 2539

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทำวิจัย

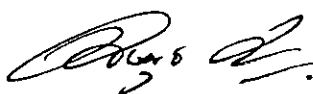
เรียน ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

ด้วยข้าพเจ้านางสาวนงนุช โรจนเลิศ นิสิตปริญญาเอกสาขาพัฒนศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล : การวิเคราะห์หัตถสเรด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโมเดลที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ข้อเท็จจริงและความรู้สึกเกี่ยวกับงานของข้าราชการครู และข้าราชการพลเรือนในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

ท่านเป็นผู้หนึ่งที่ข้าพเจ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าว ข้อเท็จจริงและความรู้สึกเกี่ยวกับเรื่องงานของท่าน เป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าต่อการวิจัยครั้งนี้ และมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ได้ผลการวิจัยที่มีความถูกต้อง ชัดเจน สามารถนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถาบัน และเป็นประโยชน์ในการจัดหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความพึงพอใจในงานของบุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในอนาคต การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ไม่ต้องระบุชื่อผู้ตอบ และการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอในภาพรวมของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลทั้งหมด ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบเป็นรายบุคคลแต่ประการใด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านช่วยตอบแบบสอบถามที่แนบมาด้วยนี้ และขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตรงกับสภาพความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในอนาคตต่อไป

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน จึงใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวนงนุช โรจนเลิศ)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของ
ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล : การวิเคราะห์มิติ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน จำนวน 30 ข้อ ✓

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในสถาบัน จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจตามความคาดหวัง จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อระบบราชการ จำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับความหือลอย จำนวน 25 ข้อ

2. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ ตามความคิดเห็นของท่านที่เป็นจริง โดยไม่ต้องระบุชื่อผู้ตอบ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอในภาพรวมของกลุ่ม ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลทั้งหมด ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด

เฉพาะผู้วิจัย

ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง ใดๆ พึงพอใจอย่างยิ่ง

1 2 3 4 5 6 7

- | | | |
|---|--|-----------------------------|
| 14. คุณภาพโดยส่วนรวมจากการนิเทศงานที่ได้รับ..... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 22 |
| 15. โอกาสทำงานตามวิธีการของตนเอง..... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 23 |
| 16. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงานของสถาบัน..... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 24 |
| 17. ความเหมาะสมของรายได้กับปริมาณและคุณภาพงานที่ทำ..... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 25 |
| 18. โอกาสในการทำงานที่ต้องใช้ความสามารถของตนเอง..... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 26 |
| 19. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง..... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 27 |
| 20. ความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมรุ่น..... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 28 |

ตอนที่ 2.2 ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1 2 3 4 5 6 7

- | | | |
|---|--|-----------------------------|
| 1. โดยทั่วไปแล้วท่านมีความพึงพอใจกับงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้..... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 29 |
| 2. แม้จะมีรายได้น้อย ท่านก็รู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานเพื่อสังคม..... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 30 |
| 3. ถ้าเป็นไปได้ บางครั้งท่านอยากไปทำงานที่อื่น..... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 31 |
| 4. ท่านรู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งของสถาบัน..... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 32 |
| 5. ท่านจะแนะนำให้ญาติพี่น้องมาทำงานที่สถาบัน..... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 33 |
| 6. ท่านไม่มีความสุขเมื่อทำงานผิดพลาด..... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 34 |
| 7. ท่านไม่นำความรู้สึกส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับการทำงาน..... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 35 |
| 8. ท่านมีความสุขกับการทำงานในสถาบันนี้..... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 36 |
| 9. ท่านสนใจติดตามและร่วมกิจกรรมของสถาบันอย่างต่อเนื่อง.... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 37 |
| 10. ท่านมีความคิดที่จะหางานใหม่..... | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | ☐ 38 |

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน

ตอนที่ 3.1 โปรดวงกลมล้อมรอบตัวเลข (1-7) ซึ่งแทนลักษณะที่ตรงกับสภาพงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันนี้มากที่สุด ขอให้ตอบอย่างเป็นกลางโดยไม่คำนึงถึงความชอบของท่านต่องานนี้

ขอให้ท่านวงกลมล้อมรอบตัวเลขใดตัวเลขหนึ่งเพียงตัวเลขเดียวเท่านั้น

ตัวอย่าง 0. งานของท่านต้องใช้เครื่องมือช่างมากน้อยเพียงใด

1-----2-----3-----4-----⑤-----6-----7

น้อยที่สุด :	ปานกลาง	มากที่สุด : งานที่ทำ
งานที่ทำเกือบไม่ต้อง		เกือบทุกชิ้นต้องใช้
ใช้เครื่องมือช่าง		เครื่องมือช่าง

ถ้างานที่ท่านทำต้องใช้เครื่องมือช่างค่อนข้างมาก ให้วงรอบเลข 5

เฉพาะผู้วิจัย

1. งานของท่านต้องใช้ทักษะที่มี "ความหลากหลาย" มากน้อยเพียงใด (หมายถึงงานที่ท่านทำอยู่ประกอบด้วยหน้าที่หลาย ๆ อย่าง และเป็นหน้าที่ที่ต้องใช้ความชำนาญและความสามารถหลาย ๆ ด้าน)

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

น้อยที่สุด :	ปานกลาง	มากที่สุด : งานที่ทำ	☐ 39
งานที่ใช้ทักษะ		ต้องใช้ทักษะและ	
ด้านเดียวแบบเดิมซ้ำ ๆ		ความสามารถหลาย ๆ	
วันแล้ววันเล่า		ด้านซึ่งแตกต่างกันออกไป	

2. โดยทั่วไปแล้ว งานของท่านมี "ความหมายและความสำคัญ" มากน้อยเพียงใด (หมายถึง ผลงานสามารถสร้างผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตหรือความเป็นอยู่ของผู้อื่นได้)

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

ไม่มีความหมายอย่างยิ่ง	ปานกลาง	มีความหมายอย่างยิ่ง	☐ 40
ผลงานไม่ค่อยมีความสำคัญ		ผลงานสามารถส่งผลกระทบต่อผู้อื่น	
ต่อคนอื่น		ในด้านที่มีความสำคัญหลาย ๆ ด้าน	

3. ท่านมี "อิสระ" ในการทำงานมากน้อยเพียงใด (หมายถึง งานเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจด้วยตนเองในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด)

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

น้อยที่สุด : งานนี้	มีอิสระปานกลาง	มากที่สุด : งานให้ความ	☐ 41
แทบจะ ไม่เคยให้	หลายสิ่งถูกกำหนด	รับผิดชอบกับท่านเกือบ	
โอกาสได้กำหนด	เป็นมาตรฐานไว้แล้ว	ทั้งหมดในการตัดสินใจว่า	
ว่าควรจะทำงาน	และ ไม่อยู่ภายใต้การ	ควรจะทำงานอย่างไรและ	
อย่างไรและเมื่อไร	ควบคุมของท่าน	เมื่อไร	
	แต่ท่านก็สามารถ		
	ตัดสินใจในงานบางเรื่องได้		

4. จาก "การลงมือทำงานด้วยตนเอง" ทำให้ท่านสามารถประเมินผลงานด้วยตนเองได้มากน้อยเพียงใด (หมายถึง การลงมือทำงานชิ้นนี้ด้วยตนเองนั้น ทำให้ท่านทราบว่าท่านสามารถทำงานได้ดีเพียงใด โดยไม่ต้องอาศัยคำบอกกล่าวจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน)

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

น้อยที่สุด : งานที่ได้รับ	ปานกลาง	มากที่สุด : งานนี้ได้รับ	☐ 42
การจัดเตรียมให้ท่าน	การทำงานนี้	การจัดเตรียมให้ท่าน	
สามารถทำงานต่อไปได้เรื่อย ๆ	บางครั้งก็มองเห็น	รับทราบข้อมูลย้อนกลับ	
โดยไม่จำเป็นต้องรู้ว่า	ข้อมูลย้อนกลับ	เกือบตลอดเวลาว่า	
ทำงานได้ดีเพียงใด	บางครั้งก็ไม่เห็น	ทำงานได้ดีเพียงใด	

เฉพาะผู้วิจัย

ตอนที่ ๔ แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในสถาบัน

คำชี้แจง ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ใน □ ที่ตรงกับ
ความเห็นของท่านมากที่สุด

	เห็นด้วยน้อยที่สุด					เห็นด้วยมากที่สุด				
	1	2	3	4	5					
1. บุคลากรทุกระดับในสถาบันของท่านต่างมีความรับผิดชอบ ทำงานให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของสถาบัน (ทำงานที่มีปริมาณมาก คุณภาพสูงโดยใช้ค่าใช้จ่ายต่ำ).....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			54
2. ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้บังคับบัญชา.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			55
3. บุคลากรทุกระดับในสถาบันได้รับข่าวสารและร่วมพิจารณา ปรึกษาหารือเกี่ยวกับนโยบายของสถาบัน.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			56
4. ผู้ได้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้บังคับบัญชาของตน.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			57
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับความคิดเห็นที่ถูกต้องจาก ผู้ได้บังคับบัญชาเสมอ.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			58
6. บุคลากรทุกคนได้รับข่าวสารที่ช่วยให้การปฏิบัติงานดีขึ้นและสามารถ ใช้ในการประสานงานระดับแผนกและสถาบัน.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			59
7. บรรยากาศการทำงานของบุคลากรทุกระดับในสถาบันมีความจริงใจ และปราศจากอคติต่อกัน.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			60
8. บุคลากรสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับกระบวนการ การตัดสินใจและการวางแผนงาน.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			61
9. บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้ ไม่ว่าจะพูดคุย กับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			62
10. บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลหรือสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง กับงานของตน.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			63
11. สถาบันให้ความสำคัญกับสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร เท่าเทียมกับเป้าหมายสูงสุดของงาน.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			64
12. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับในสถาบันรับฟังข้อเสนอแนะในการแก้ ปัญหาของบุคลากรทุกระดับ.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			65

เฉพาะผู้วิจัย

น้อยที่สุด

มากที่สุด

1 2 3 4 5

- ✓ 17. ท่านเชื่อว่าเมื่อทำงานจนประสบความสำเร็จด้วยความเรียบร้อย
จะได้รับความภาคภูมิใจในการทำงาน..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 82
18. ท่านมั่นใจว่าการพัฒนามาตรฐานในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้น
จะทำให้ผลงานมีคุณภาพ..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 83
19. ท่านเห็นว่าการมีเพื่อนร่วมงานเพิ่มมากขึ้นจะทำให้มีความก้าวหน้า
ในหน้าที่การงาน..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 84
20. ท่านเชื่อว่าการได้รับความนับถือจากบุคคลอื่น ๆ จะทำให้เกิด
ความภาคภูมิใจในการทำงาน..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 85

ตอนที่ 5.3 ความคาดหวัง (E)

น้อยที่สุด

มากที่สุด

1 2 3 4 5

21. ท่านมั่นใจว่าความพยายามในการทำงานอย่างหนักจะทำให้
มีโอกาสดำเนินการเลื่อนยศตำแหน่งที่สูงขึ้น..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 86
22. ท่านเชื่อว่าการพยายามทำงานอย่างหนักจะทำให้มีโอกาสดำเนิน
รางวัลพิเศษ เช่น การขึ้นเงินเดือนสองขั้น..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 87
23. ท่านคิดว่าความพยายามทำงานพิเศษหรือทำงานนอกเวลาจะทำให้
มีรายได้เพิ่มมากขึ้น..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 88
- ✓ 24. ท่านคาดหวังว่าการพยายามทำงานด้วยความอดทน ขยันหมั่นเพียร
จะทำให้มีความมั่นคงในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้น..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 89
25. ท่านเห็นว่าการพยายามทำงานจนประสบความสำเร็จจะทำให้มี
โอกาสดำเนินการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 90
- ✓ 26. ท่านเชื่อว่าการพยายามในการทำงานจนประสบความสำเร็จ
จะนำมาซึ่งความภูมิใจของตนเอง..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 91
- ✓ 27. ท่านมั่นใจว่าการพยายามทำงานหนักอยู่เสมอ จะทำให้มีโอกาสดำเนิน
พัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนเอง..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 92
28. ท่านเชื่อว่าการพยายามทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียรอยู่เสมอ
จะทำให้มีโอกาสดำเนินการพัฒนามาตรฐานในการทำงานสูงขึ้น..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 93
29. ท่านเห็นว่าการพยายามทำงานอยู่เสมอจะทำให้มีโอกาสดำเนิน
สมาคมและสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 94
30. ท่านคิดว่าความพยายามทำงานจนประสบความสำเร็จจะทำให้
ได้รับความนับถือจากบุคคลอื่น..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 95

เฉพาะผู้วิจัย

ตอนที่ ๖ แบบสอบถามทัศนคติต่อระบบราชการ

คำชี้แจง ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ตรงกับความรู้สึกและของท่านมากที่สุด

	เห็นด้วยน้อยที่สุด					เห็นด้วยมากที่สุด				
	1	2	3	4	5					
1. การกำหนดตำแหน่งหน้าที่ในสถาบันหลายระดับชั้นทำให้บุคลากรทำงานซ้ำซ้อนกัน.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			96
2. ระเบียบของสถาบันไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			97
3. การมอบหมายหน้าที่การทำงานในสถาบันส่วนใหญ่เป็นการเลือกปฏิบัติและไม่เป็นธรรม.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			98
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของสถาบันทำให้บุคลากรสบายใจในการปฏิบัติงาน.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			99
5. การบริหารที่มีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่หลายระดับชั้นในสถาบันทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			100
6. กฎระเบียบของสถาบันทำให้บุคลากรเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเอง.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			101
7. การเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรทำได้โดยการปรับโครงสร้างการบริหาร.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			102
8. ระบบราชการมีความมั่นคงทำให้ข้าราชการขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			103
9. อัตราเงินเดือนที่ได้รับทำให้บุคลากรมีความมั่นคงในฐานะทางเศรษฐกิจ.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			104
10. ความล่าช้าในการปฏิบัติงานในสถาบัน ส่วนใหญ่เกิดจากการยึดระเบียบกฎเกณฑ์มากเกินไป.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			105
11. การมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานควรยึดหลักการมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			106
12. ผู้บังคับบัญชาในสถาบันควรใช้ความสัมพันธ์เฉพาะเรื่องงานไม่ควรใช้เรื่องส่วนตัว.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			107
13. การลงบันทึกหลักฐานในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มภาระหน้าที่แก่บุคลากรโดยไม่จำเป็น.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			108
14. การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับควรมีกรณียกเว้นตามความจำเป็น.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			109
15. การลงบันทึกเวลาปฏิบัติราชการ เป็นเพียงการทำตามระเบียบราชการ....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			110
16. ควรมีการคิดค่าการปฏิบัติงานโดยวิธีอื่นแทนการลงระเบียบเวลาปฏิบัติงาน.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			111
17. ระเบียบกฎเกณฑ์ของทางราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีความเฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน.....	☐	☐	☐	☐	☐		☐			112

เฉพาะผู้วิจัย

น้อยเพียงไร ข้อความ

11. _____ ท่านรู้สึกว่าคุณเองกระปรี้กระเปร่าในการทำงานมาก ☐ 127
12. _____ ท่านรู้สึกวิตกกังวลว่างานที่ท่านอยู่ทำให้ตนเองมีจิตใจกระด้างขึ้น ☐ 128
13. _____ ท่านรู้สึกคับข้องใจและกังวลในงานที่ท่านอยู่ ☐ 129
14. _____ ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่เห็นท่านอยู่ในสายตา ☐ 130
15. _____ ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีมากเกินไปจนเกินกว่าที่ควรจะเป็น ☐ 131
16. _____ ท่านรู้สึกไม่สบายใจต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น ☐ 132
17. _____ ท่านรู้สึกเครียดมากเมื่อต้องติดต่อกับผู้อื่นโดยตรง ☐ 133
18. _____ ท่านสามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับบุคคลอื่นได้ไม่ยาก ☐ 134
19. _____ ผู้บังคับบัญชาแสดงท่าทีที่ทำให้ท่านรู้สึกเป็นกันเอง ☐ 135
20. _____ ท่านรู้สึกเบิกบานใจที่ได้ทำงานใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน ☐ 136
21. _____ ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จกับงานที่ปฏิบัติอยู่ ☐ 137
22. _____ ท่านรู้สึกหมดความอดทนที่จะปฏิบัติงานอยู่ต่อไป ☐ 138
23. _____ ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานคอยกล่าวโทษว่าทำให้งานเสีย ☐ 139
24. _____ ท่านสามารถจัดการกับปัญหาทางอารมณ์ของตนได้อย่างสุขุมรอบคอบ ☐ 140
25. _____ ในการทำงาน ท่านรู้สึกว่าคุณถูกเพื่อนร่วมงานตำหนิเมื่องานมีปัญหา ☐ 141

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก ง.

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- | | |
|-------------------|-------------|
| 1. รศ.ดร.สุวิมล | ว่องวานิช |
| 2. ผศ.ดร.นงลักษณ์ | วิรัชชัย |
| 3. ผศ.ดร.ปรีชา | ธรรมมา |
| 4. ผศ.ดร.เพ็ญศิริ | จีระเชชากุล |
| 5. ผศ.ดร.ชูศักดิ์ | ข้ามภลิขิต |
| 6. ดร.ศิริเดช | สุชีวะ |

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวนงนุช ชื่อสกุล ไรจนเลิศ
เกิดวันที่ 7 เดือนเมษายน พ.ศ. 2501
สถานที่เกิด อ.สามพราน จ.นครปฐม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2519 มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสตรีศรีสุริโยทัย

พ.ศ. 2523 วิทยาศาสตรบัณฑิต (วิชาเอกคณิตศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร

พ.ศ. 2532 การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาพัฒนาการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร

พ.ศ. 2539 การศึกษาดุษฎีบัณฑิต (พัฒนศึกษาศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร

**ตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของข้าราชการ
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล : การวิเคราะห์หาลิสเรล**

**บทคัดย่อ
ของ
นางนุช โรจนเลิศ**

**เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุขฎีบัณฑิต สาขาพัฒนศึกษาศาสตร์
มีนาคม 2540**

การวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้วยการพัฒนา ตรวจสอบและปรับโมเดลลิสม์ของความพึงพอใจในงาน และนำโมเดลที่ปรับให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้วไปใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขกับความพึงพอใจในงาน และเพื่อเปรียบเทียบโมเดลเส้นทางอิทธิพลระหว่างโมเดลลิสม์ของกลุ่มข้าราชการครู และกลุ่มข้าราชการพลเรือน และระหว่างโมเดลลิสม์ของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนและสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในส่วนกลาง จำนวน 778 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น แบบไม่เป็นสัดส่วน โดยแบ่งชั้นประชากรตามสาขาวิชาชีพ ประเภทข้าราชการและสังกัดหน่วยงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบวัดและแบบสอบถามรวม 7-ตอน รวบรวมข้อมูลภูมิหลัง ความพึงพอใจในงาน คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร แรงจูงใจ ทักษะคิดต่อระบบราชการ และความเหนื่อย การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบบสอบถามกลับคืน 605 ฉบับ จากที่ส่งไป 778 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 77.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นใช้สถิติทวินาม โดยการวิเคราะห์การทดสอบค่าสถิติ (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) ประเภทมีตัวแปรแฝง (latent variables) โดยใช้โปรแกรมลิสม์ 8 (LISREL VIII)

ผลการวิจัยโดยสรุปพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานพบว่า ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในงานรวม ความพึงพอใจในงานด้านบริบท ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกรวม ความพึงพอใจต่อตัวงาน ความพึงพอใจต่อความมั่นคง ความพึงพอใจต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกรวมและความพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าข้าราชการพลเรือน ข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนมีความพึงพอใจในงานรวม ความพึงพอใจในงานด้านบริบท ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกรวม ความพึงพอใจต่อค่าจ้าง และความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกรวมต่ำกว่าข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน สำหรับผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดที่ศึกษา ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานด้านบริบท ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึกรวมและตัวแปรความพึงพอใจในงานรวมร้อยละ 48.72, 48.46 และ 52.09 ตามลำดับ โดยตัวแปรเงื่อนไขที่มีอิทธิพลสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจในงาน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร คุณลักษณะของงาน ความเหนื่อยและระดับตำแหน่งของข้าราชการ

2. โมเดลความพึงพอใจในงานทั้ง 4 โมเดล ที่พัฒนาขึ้นตามกรอบความคิดที่บูรณาการมาจากทฤษฎีทางจิตวิทยา และการบริหารองค์กร ได้แก่ โมเดลทางเดียวหนึ่งองค์ประกอบ โมเดลสองทางหนึ่งองค์ประกอบ โมเดลทางเดียวสององค์ประกอบและโมเดลสองทางสององค์ประกอบ ผลการตรวจสอบความตรงของความพึงพอใจในงานทั้ง 4 โมเดล พบว่าโมเดลสองทางสององค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรแฝง 10 ตัว และตัวแปรสังเกตได้ 26 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สุด มีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 186.24 ; ค่าความน่าจะเป็น (p) = 0.069 ที่องศาอิสระ = 159 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (GFI) = 0.98 อิทธิพลของตัวแปรเงื่อนไขต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรงมากกว่าอิทธิพลทางอ้อม โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ประเทพบุคลการ ระดับตำแหน่ง และแรงจูงใจตามความคาดหวัง ตัวแปรเงื่อนไข 3 ตัวแปร ได้แก่ คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และทัศนคติต่อระบบราชการ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรความพึงพอใจในงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความหือถอย และตัวแปรเงื่อนไข 4 ตัวแปร ได้แก่ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ทัศนคติต่อระบบราชการ ประเทพบุคลการและระดับตำแหน่งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรความพึงพอใจในงานโดยส่งผ่านตัวแปรแรงจูงใจตามความคาดหวัง

3. ผลการเปรียบเทียบโมเดลความพึงพอใจในงานระหว่างกลุ่มข้าราชการครูและกลุ่มข้าราชการพลเรือน พบว่าโมเดลอิสระของความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการครูสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่าโมเดลของกลุ่มข้าราชการพลเรือนโดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 216.63 ; ที่องศาอิสระ = 201 ค่าความน่าจะเป็น (p) = 0.21 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (GFI) = 0.96 แต่ตัวแปรเงื่อนไขมีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 30

4. ผลการเปรียบเทียบโมเดลของความพึงพอใจในงานระหว่างกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลนและกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลน พบว่าโมเดลอิสระของความพึงพอใจในงานของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพไม่ขาดแคลนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่าโมเดลของกลุ่มข้าราชการสาขาวิชาชีพขาดแคลน โดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 174.54 ; ที่องศาอิสระ = 157 ค่าความน่าจะเป็น (p) = 0.16 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (GFI) = 0.96 ตัวแปรเงื่อนไขที่มีอิทธิพลสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ คุณลักษณะของงานและบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 92

**ANTECEDENTS OF JOB SATISFACTION OF CIVIL SERVANTS
IN RAJAMANGALA INSTITUTES OF TECHNOLOGY :
A LISREL ANALYSIS**

**AN ABSTRACT
BY
NONGNUCH ROTJANALERT**

**Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Doctor of Education degree in Development Education
at Srinakharinwirot University
March 1987**

The purposes of this correlational research were to study the antecedents of job satisfaction of the government officials in Rajamangala Institutes of Technology by developing, validating and modifying the lisrel model of job satisfaction ; to apply the modified model, that fit to the empirical data for studying the relationships among the antecedents and job satisfaction ; and to compare between the teacher's and the civil official's path model and between the path models of the groups of officials whose professions were under and over supplied. The research sample consisted of 778 officials in Rajamangala Institutes of Technology in Bangkok Metropolis. They were randomly selected by disproportionate stratifying sampling with regards to personnel position, profession and affiliation. The instrument used for data collection was the seven-part questionnaire measuring the officials' background, job satisfaction, job characteristics, organizational communication climate, motivation, attitude towards bureaucracy and burnout. Of 778 questionnaires, 77.7% returned. Data were analyzed by descriptive and bivariate statistical analyses, namely : t-test, anova, correlation and multiple regression analyses, and by path analysis with latent variables through LISREL version VIII.

The main research findings were as follows :-

1. The preliminary data analysis results indicated that the teachers were more satisfied with their jobs, job context, affection, work itself, job security, supervisors and co-workers, than the civil officials were. The officials holding the under-supply degrees were more satisfied with their jobs, job context, affection, payment, and internal work motivation, than those holding the over-supply degrees were. In studying the effects of the antecedents of job satisfaction, the multiple regression analysis revealed that all antecedents accounted for 48.72, 48.46 and 52.09 percent of the variances in context, affection and job satisfaction, respectively. The variables which had significantly strong effects on the job satisfaction, from high to low, were organizational communication climate, job characteristics, burnout and office holding.

2. The four job satisfaction models, based on psychological and organizational theories, were the one factor recursive model, the one-factor nonrecursive model, the

two-factor recursive model and the two-factor nonrecursive model. After validation, it was found that the fourth model, consisting of 10 latent variables and 26 observed variables, was best fit to the empirical data, with a chi-square of 186.24, $df = 159$, $p = 0.069$ and $GFI = 0.98$. Most of the significant influences of antecedents on job satisfaction were direct more than indirect effects. The antecedents having highly significant total effects, from high to low, were job characteristics, organizational communication climate, personnel type and position, and motivation. Three antecedents : job characteristics, organizational communication climate and attitude towards bureaucracy, had statistically significant effects on job satisfaction via burnout while four antecedents : organizational communication climate, attitude towards bureaucracy, personnel type and position had statistically significant effects on job satisfaction via motivation.

3. Comparing the job satisfaction models between the civil official and the teacher groups, it was found that lisrel model of job satisfaction of the teacher group was better fit to the empirical data than the one of the civil official group. The teacher group model resulted in a chi-square of 216.63, $df = 201$, $p = 0.21$ and $GFI = 0.96$ but no statistically significant effect of antecedents on job satisfaction. The model accounted for 30 percent of the variance in job satisfaction.

4. Comparing the job satisfaction models between the groups of officials whose professions were under and over supplied, it was found that the lisrel model of job satisfaction of the over-supply profession group was better fit to the empirical data than the under-supply one. The model of the over-supply profession group resulted in a chi-square of 174.54, $df = 157$, $p = 0.16$ and $GFI = 0.96$. Two antecedents : job characteristics and organizational communication climate had statistically significant effects on job satisfaction. The model accounted for 92 percent of the variance in job satisfaction.