

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวรุ่งนภา ยุทธ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๓๗๘.๑๑๒
๑๖๒๓๑
จ.๓

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

บทคัดย่อ
ของ
รุ่งนภา ยุทธธร

29 ก.ค 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2548

h 277847

รุ่งนภา ยุทธ (2548) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สารนิพนธ์ กศ ม (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผล โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานของข้าราชการ และสถานภาพของข้าราชการ โดยกลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 463 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2547) ใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 222 คน และขอเพิ่มเป็น 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยชิ้นนี้คือแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package For the Science) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์หา จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายลักษณะของข้อมูล และใช้สถิติ t-test และ f-test ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe

ผลการศึกษาพบว่า

1 ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

2 ข้าราชการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

3 ข้าราชการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

5 ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6 ข้าราชการสาย ข และ ค ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

JOB SATISFACTION GOVERNMENT OFFICIALS
OF KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY NORTH BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
MISS RUNGNAPA YUTDON

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
May 2005

Rungnapa Yutdon (2005) *Job Satisfaction Government Officials of King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok* Master thesis MEd (Business Education) Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University Adviser Assist Prof Pajongsak Moudsong

The purpose of this research was to study satisfaction of governmental employees of King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok (KMITNB) towards their working in various sides, for instant, type of job, working environment, the relationship between immediate superior and subordination, salary, welfare and annual assessment This research was distinguished by gender, age, education level, working experience and status of each governmental employee

The stratified random sampling has been brought to evaluate among 463 persons (data collected on June 1st 2004) Having 222 persons to be sample group and was increased to 250 persons The data were collected through questionnaire Analyzes data were performed with statistical software (SPSS) e.g volume, percentage, average, standard deviation Comparison of such satisfaction was expressed by using t-test and f-test statistical method Scheffe Pair wise method was also used to test their difference

The results of this research

1 Satisfaction of governmental employees of KMITNB in overall has been found at moderate level However, if considered in each aspect, it is especially found that the level of satisfaction in working and relationship is high

2 The difference of gender can be reflected the difference of satisfaction in overall at 0.05 percent level significantly If considered in each aspect, it is especially found that the level of satisfaction between working environment and salary/welfare are different at 0.01 percent level significantly

3 There is no difference of satisfaction between ages of the sample group

4 The difference of education can be reflected the difference of satisfaction in overall at 0.05 percent level significantly If considered in each aspect, it is especially found that the level of satisfaction among relationship with immediate superior, salary/welfare and annual assessment are different at 0.05 percent level significantly

5 The difference of working experience can be reflected the difference of satisfaction in overall and in each aspect by without of any signification

6 The difference between academic officers and administrative officers can be reflected the difference of satisfaction in overall and in each aspect by without of any signification

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



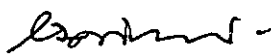
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ



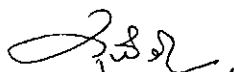
ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ สิฏฐากร ชูทรัพย์)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิมไทย)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม

2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะความเมตตากรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง ประธานควบคุมสารนิพนธ์ที่กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบ พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบปากเปล่า พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยได้รับการสนับสนุนทุนสำหรับการทำงานวิจัย จากภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนศักดิ์ บ่ายเที่ยง รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ให้การสนับสนุนอนุญาตให้เก็บข้อมูลจากข้าราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยนี้ทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามจนได้ข้อมูลที่เพียงพอสำหรับการวิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้อง ที่ให้ความสนับสนุนในการศึกษาด้วยดีตลอดมา ขอขอบคุณรุ่นพี่ธุรกิจศึกษาที่ให้คำแนะนำในการทำวิจัยด้วยดีตลอดจนผู้ที่อยู่เบื้องหลังที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดีตลอดมา จนประสบผลสำเร็จในการศึกษาระดับนี้

รุ่งนภา ยุทธร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
สมมติฐานของการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ประวัติความเป็นมาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	7
สถานภาพของข้าราชการสายงานบริการวิชาการ (สาย ข) และสายงานบริหารและธุรการ (สาย ค) ในมหาวิทยาลัย	8
โอกาสและความก้าวหน้าของข้าราชการสายบริการทางวิชาการ (สาย ข) และข้าราชการสายบริหารและธุรการ (สาย ค)	14
หลักเกณฑ์การประเมินและคุณภาพของงาน ของผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็น ผู้ชำนาญการ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ	16
โครงสร้างการบริหารงานของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	20
ทฤษฎีและความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	21
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	22
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	40
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	41
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
ความมุ่งหมายของการวิจัย	67
วิธีดำเนินการวิจัย	67
สรุปผลการวิจัย	68
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	76
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	76
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	81
ภาคผนวก ก	82
ภาคผนวก ข	85
ภาคผนวก ค	90
ภาคผนวก ง	92
ภาคผนวก จ	98
ประวัติย่อของผู้ทำสารนิพนธ์	98

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพของข้าราชการ	46
2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยรวมและรายด้าน	47
3 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านลักษณะงาน จำแนกเป็นรายข้อ	48
4 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายข้อ	49
5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกเป็นรายข้อ	50
6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานจำแนกเป็นรายข้อ	51
7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำแนกเป็นรายข้อ	52
8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการประเมินผลงาน จำแนกเป็นรายข้อ	53
9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามเพศ	54
10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามอายุ	55
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามอายุ	56

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านลักษณะงาน จำแนกตามอายุ	57
13 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำแนกตามอายุ	57
14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามระดับการศึกษา	58
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ จำแนกตามระดับการศึกษา	59
16 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	60
17 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามระดับการศึกษา	60
18 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำแนกตามระดับการศึกษา	61
19 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านการประเมินผลงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	61
20 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามประเภทการดำเนินงาน	62
21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ จำแนกตามประเภทการดำเนินงาน	63
22 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านลักษณะงาน จำแนกตามประเภทการดำเนินงาน	64
23 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทการดำเนินงาน	64
24 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำแนกตามประเภทการดำเนินงาน	65
25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามสถานภาพของข้าราชการ	66

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 โครงสร้างการบริหารงานของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

20

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. 2528 หมวด 1 สถาบัน ส่วนที่ 1 บททั่วไป มาตรา 7 กล่าวไว้ว่า “ให้สถาบันเป็นสถานศึกษา และวิจัย มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา วิจัยและให้บริการทางเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ และครุศาสตร์อุตสาหกรรม รวมทั้งทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ” (กอง ประกาศิต 2529) การบริหารสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือประกอบด้วย 8 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม คณะอุตสาหกรรมเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ และวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานที่ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการบริการวิชาการอีก 7 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี บัณฑิตวิทยาลัย สำนักหอสมุดกลาง สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา และศูนย์นวัตกรรมเทคโนโลยีไทย-ฝรั่งเศส ในการดำเนินงานของสถาบันให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรหลายประเภท ซึ่งเป็นผลจากการที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้นำกฎหมายทบวงมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ออกตามความในพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507 ข้อ 11 ตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 3 สาย คือ สาย ก ได้แก่ ตำแหน่งที่ทำหน้าที่สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการ สาย ข ได้แก่ ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ และสาย ค ได้แก่ ตำแหน่งที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ทำให้เกิดปัญหาทางด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ในปี พ.ศ. 2526 ก.ม. ได้พิจารณาปรับปรุงการบริหารงานบุคคลของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย เพื่อยกสถานภาพและลดความล้ากันในระบบ โดยได้มีมติให้ปรับปรุงการกำหนดตำแหน่ง และการให้ได้รับเงินเดือนของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ตามข้อ 11 (ก) (ข) และ (ค) แห่งกฎหมาย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ทำให้โครงสร้างการกำหนดตำแหน่งของข้าราชการ สาย ข ได้รับการปรับขึ้นเป็นตำแหน่งผู้ชำนาญการ ระดับ 6, 7-8 ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 9 ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ระดับ 10 และข้าราชการสาย ค ได้รับการปรับขึ้นเป็นตำแหน่งผู้ชำนาญการ ระดับ 6, 7-8 ผู้ชำนาญการพิเศษ ระดับ 9 และระดับ 10 ซึ่งในขณะนี้สถาบัน

เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีจำนวนข้าราชการสาย ข 171 คน สาย ค 292 คน รวม 463 คน

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของหน่วยงานเพราะถ้าหากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานจะเป็นสาเหตุทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง ทำให้มีการขาดงาน การเปลี่ยนงานหรือการลาออกจากงาน (Keith & Newstrom 1985 109) และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะของอารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่ โดยจะแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุกขร่าเริง เป็นต้น ซึ่งเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำแล้ว เขาก็มีความพยายาม อุตสาหะ มีความสนุกกับงานที่ทำ มีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นจนงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (วิชัย แหวนเพชร 2543 136) ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อพัฒนาขีดความพึงพอใจให้มากขึ้น เพียงพอที่จะให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ความต้องการของคนที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ โดยเริ่มจากความต้องการในการดำรงชีพ คือความต้องการพื้นฐานทางกาย เช่น อาหาร น้ำ ยา รักษาโรค ความต้องการทางเพศ อันตีบรอง คือความต้องการความปลอดภัย หรือความมั่นคง เช่น รายได้ ความต้องการอันต่อมาก็คือ ความต้องการการยอมรับทางสังคม อันตีบสุดท้าย คือความต้องการที่จะได้รับเกียรติ การยกย่องสรรเสริญ นับหน้าถือตาจากบุคคลอื่นๆ และความ ต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ การที่ต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่าง (อรุณ รักธรรม 2532 59-62)

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการวางแผนพัฒนา ตลอดจนเสริมสร้างปัจจัยต่างๆ ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ยังขาดหรือบกพร่องอยู่ให้มีความสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพข้าราชการสาย ข และ ค

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องให้สมบูรณ์ขึ้น เพื่อเสริมสร้างให้ข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจในการทำงานต่อผู้อุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามวัตถุประสงค์ของสถาบันที่ตั้งไว้อย่างสูงสุดต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการสาย ข จำนวน 171 คน และ ข้าราชการสาย ค จำนวน 292 คน ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2547 รวมทั้งสิ้น 463 คน (ข้อมูลจากกองบริหารและทรัพยากรมนุษย์ สจพ. วันที่ 1 มิถุนายน 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ข้าราชการสาย ข และ ค ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้การกำหนดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Taro Yamane (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 284) ที่ระดับความเชื่อมั่น 93 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 222 คน และขอเพิ่มเติมเป็น 250 คน

2 ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

2.1.1 เพศ

2.1.1.1 ชาย

2.1.1.2 หญิง

2.1.2 อายุ

2.1.2.1 อายุ 20 - 30 ปี

2.1.2.2 อายุ 31 - 40 ปี

2.1.2.3 อายุ 41 ปีขึ้นไป

- 2 1 3 ระดับการศึกษา
 - 2 1 3 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 2 1 3 2 ปริญญาตรี
 - 2 1 3 3 สูงกว่าปริญญาตรี
 - 2 1 4 ประสบการณ์การทำงาน แบ่งเป็น
 - 2 1 4 1 1 - 9 ปี
 - 2 1 4 2 10 - 15 ปี
 - 2 1 4 3 16 ปีขึ้นไป
 - 2 1 5 สถานภาพของข้าราชการ
 - 2 1 5 1 ข้าราชการสาย ข
 - 2 1 5 2 ข้าราชการสาย ค
- 2 2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และ ค ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยศึกษาจากองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่
- 2 2 1 ด้านลักษณะงาน
 - 2 2 2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
 - 2 2 3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 - 2 2 4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 2 2 5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 2 2 6 ด้านการประเมินผลงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในทางบวก ทางที่ดีหรือความประทับใจในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1 1 ด้านลักษณะงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของข้าราชการที่มีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติหน้าที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ท้าทาย และมีความเป็นอิสระในการทำงาน มีความมั่นคงในงาน

1 2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง อาคารสถานที่ บรรยากาศ วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

1 3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง มิตรภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ในอันที่จะร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

1 4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและระหว่างแผนกเมื่อติดต่อประสานงาน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความเป็นกันเอง การสร้างความสามัคคี การให้ความร่วมมือ ความรับผิดชอบในงานและการเสียสละ

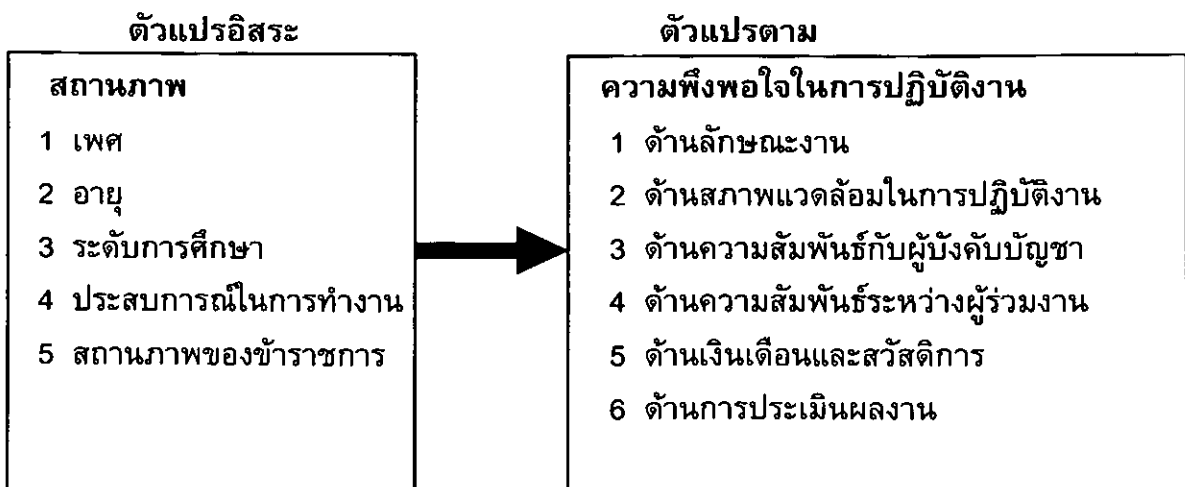
1 5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ รวมถึงความสะดวกในการได้รับบริการด้านอื่นๆ

1 6 ด้านการประเมินผลงาน หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาเพื่อปรับเลื่อนระดับเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่ง

2 ข้าราชการสาย ข หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับการแนะแนวการศึกษา อาชีพ หลักสูตร แบบเรียน การเทียบความรู้ การจัดพิพิธภัณฑ์การศึกษา และการจัดบริการ ส่งเสริมการศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา ซึ่งได้แก่ การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการกำลังคน หลักสูตร ตำราเรียน ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์พื้นฐาน ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนความต้องการด้านการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา จัดประชุม อบรมและสัมมนาเกี่ยวกับการแนะแนวการศึกษา และอาชีพ เผยแพร่การศึกษา ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

3 ข้าราชการสาย ค หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่บริหารและธุรการ โดยควบคุมการจัดการงานต่างๆ หลายด้าน เช่น งานธุรการ งานบุคคล งานจัดระบบงาน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานจัดพิมพ์และแจกจ่ายเอกสาร งานระเบียบแบบแผน งานรวบรวมข้อมูล สถิติ งานสัญญา หรือปฏิบัติงานเลขานุการ ร่างหนังสือโต้ตอบ แปลเอกสาร เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุมบันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม ทำรายงานการประชุม รายงานอื่นๆ ติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ติดตามผลการปฏิบัติตามมติของที่ประชุม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

1 ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2 ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3 ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4 ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5 ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีสถานภาพของข้าราชการสาย ข และ ค ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 1 ประวัติความเป็นมาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- 2 สถานภาพของข้าราชการสาย ข และ ค และ โอกาส ความก้าวหน้าของข้าราชการสาย ข และ ค
- 3 โครงสร้างการบริหารงาน
- 4 ทฤษฎีและความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 5 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้รับการสถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2502 โดยความร่วมมือทางเศรษฐกิจและวิชาการระหว่างรัฐบาลไทยกับรัฐบาลสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน เป็นความร่วมมือในการพัฒนาการศึกษาทางด้านช่างอุตสาหกรรม ในขณะนั้นมีฐานะเป็นโรงเรียนในสังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ใช้ชื่อว่า “โรงเรียนเทคนิคพระนครเหนือ” ซึ่งเป็นที่รู้จักกันทั่วไปในนาม “เทคนิคไทย-เยอรมัน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตช่างฝีมือระบบเยอรมันที่เน้นการปฏิบัติและประสบการณ์จริงในโรงงาน ในปี พ.ศ. 2507 ได้เปิดสอนในระดับที่สูงขึ้น กระทรวงศึกษาธิการจึงได้ประกาศยกฐานะโรงเรียนเทคนิคพระนครเหนือขึ้นเป็น “วิทยาลัยเทคนิคพระนครเหนือ” (ไทย-เยอรมัน) โดยยังได้รับความช่วยเหลือในด้านเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์การศึกษา ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญและทุนการศึกษาจากรัฐบาลสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน ในปี พ.ศ. 2514 ได้มีการรวมวิทยาลัยเทคนิคพระนครเหนือ วิทยาลัยเทคนิคธนบุรี และวิทยาลัยโทรคมนาคมนนทบุรี จัดตั้งเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูง ได้รับพระราชทานนามจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวว่า “สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ การบริหารงานของสถาบันแบ่งออกเป็น 3 วิทยาเขต ตามสถานที่ตั้ง จนถึงปี พ.ศ. 2517 มีพระราชบัญญัติ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าแก้ไขเพิ่มเติมตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 216 ให้โอนสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าทั้ง 3 วิทยาเขต คือ วิทยาเขตเจ้าคุณทหาร

ลาดกระบัง วิทยาเขตพระนครเหนือ และวิทยาเขตธนบุรี มาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย วันที่ 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2529 มีประกาศพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. 2528 กำหนดให้แต่ละวิทยาเขตแยกเป็นสถาบันอุดมศึกษาอิสระ เพื่อความคล่องตัวในการบริหารงานทางการศึกษาของแต่ละสถาบัน ให้มีฐานะเป็นกรมเทียบเท่ามหาวิทยาลัยทั้ง 3 แห่ง โดยวิทยาเขตพระนครเหนือ ใช้ชื่อว่า "สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ" ซึ่งมีหน้าที่จัดการศึกษาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อผลิตทรัพยากรบุคคล ทำหน้าที่เป็นช่างเทคนิค นักวิทยาศาสตร์ นักเทคโนโลยี วิศวกร ครูช่าง และผู้บริหาร ในสถาบันการศึกษารัฐกิจ และอุตสาหกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการกำลังคนในการพัฒนาประเทศ

ในปี พ.ศ. 2538 สถาบันได้ขยายโอกาสทางการศึกษาไปสู่ภูมิภาค โดยการจัดตั้ง "สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปราจินบุรี" โดยมีคณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม เป็นคณะแรก que จัดการศึกษาที่นั่น และเริ่มรับนักศึกษาในปีการศึกษา 2540 ซึ่งในระยะเริ่มแรกนั้นได้ขอใช้อาคารเรียนบางส่วนของวิทยาลัยสารพัดช่าง ปราจินบุรี เป็นสถานศึกษา ต่อมาในปีการศึกษา 2542 ได้จัดการเรียนการสอนของคณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปราจินบุรี เป็นปีแรก และในปีการศึกษา 2543 คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ได้จัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 บางส่วนที่ สจพ ปราจินบุรี (กองแผนงาน 2543)

ต่อมาในปี พ.ศ. 2544 สมาสถาบันได้จัดตั้งคณะเทคโนโลยีและสารสนเทศและหน่วยงานระดับกองในสำนักงานอธิการบดี ได้แก่ กองงาน สจพ ปราจินบุรี กองอาคารสถานที่และยานพาหนะ กองคลัง ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา และศูนย์บริการเทคโนโลยี (สจพ ปราจินบุรี) ในปี พ.ศ. 2545 มีการจัดตั้งคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ศูนย์วิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานอธิการบดี และในปี พ.ศ. 2546 มีการจัดตั้งคณะอุตสาหกรรมเกษตรอีกคณะหนึ่งด้วย

2. สถานภาพของข้าราชการสายงานบริการทางวิชาการ (สาย ข) และสายงานบริหารและธุรการ (สาย ค) ในมหาวิทยาลัย

การบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยปัจจุบันเริ่มต้นตั้งแต่จัดตั้งทบวงมหาวิทยาลัยขึ้น ใน พ.ศ. 2515 เหตุที่มีการตั้งทบวงมหาวิทยาลัยขึ้น สืบเนื่องมาจากการที่มหาวิทยาลัยทุกแห่งได้ร่วมมือกันยื่นคำร้องต่อหัวหน้าคณะปฏิบัติ ใน พ.ศ. 2514 ว่า มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีอิสระในการปกครองตนเอง มีสิทธิและเสรีภาพทางวิชาการในการถ่ายทอดองค์ความรู้และแสวงหาความรู้โดยยึดคติความเป็นเลิศทางวิชาการ ถ้าสามารถแยกออกไปอยู่นอกระบบราชการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาลได้ก็จะดีที่สุด แต่ถ้ายังออกไปไม่ได้ ก็ควรจะตั้งเป็นทบวง

อิสระหรือเป็นทบวงในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี คณะปฏิวัติจึงได้ตั้งทบวงมหาวิทยาลัยขึ้นเป็นก้าวที่หนึ่งที่จะนำไปสู่ระบบมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล แม้จะมีการจัดตั้งทบวงมหาวิทยาลัยขึ้นแล้ว แต่ในการบริหารงานบุคคลในขณะนั้นก็ยังคงอิงตาม ก พ ตลอดมา (ประพจน์ นันทรามาศ 2523 83)

เมื่อได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบตำแหน่งของข้าราชการทั่วประเทศจากการมีระบบชั้นประจำตำแหน่ง (Rank Classification หรือ RC) มาเป็นระบบจำแนกตำแหน่งตามหน้าที่และความรับผิดชอบ (Position Classification หรือ PC) ใน พ ศ 2518 ทบวงมหาวิทยาลัย จึงได้เริ่มดำเนินการเรื่องการจำแนกตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยขึ้น โดยออกกฎทบวงฉบับที่ 2 พ ศ 2519 และได้จำแนกตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยออกเป็น 3 ประเภท การที่ตำแหน่งเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลต่อสถานภาพของบุคคล จึงส่งผลต่อให้สถานภาพของข้าราชการทั้ง 3 ประเภทมีความแตกต่างกัน ซึ่งตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย แบ่งได้เป็น 2 ระบบ คือ

1 ระบบชั้นทางวิชาการ (Academic Rank Classification หรือ ARC) ได้แก่ ตำแหน่งในสาย ก ซึ่งแบ่งตามตำแหน่งทางวิชาการเป็น อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์

2 ระบบจำแนกตำแหน่งตามหน้าที่และความรับผิดชอบ (Position Classification) หรือ PC) ได้แก่ ตำแหน่งในสาย ข และสาย ค ซึ่งตำแหน่งขึ้นอยู่กับตามหน้าที่และความรับผิดชอบ เช่น หัวหน้างาน หัวหน้ากอง เป็นต้น (อุตร ชื่นกลินธูป 2520 25)

จากกฎทบวง ฉบับที่ 2 (พ ศ 2519) ข้อ 11 ได้แบ่งข้าราชการในมหาวิทยาลัยออกเป็น 3 สาย คือ

(ก) ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่สอน วิจัย

- (1) ศาสตราจารย์
- (2) รองศาสตราจารย์
- (3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์
- (4) อาจารย์

(ข) ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งในสายงานต่างๆ ดังนี้

- (1) บรรณารักษ์
- (2) โสตทัศนศึกษา
- (3) แพทย์
- (4) พยาบาล
- (5) วิจัย
- (6) ตำแหน่งในสายงานวิชาการอื่นที่ ก ม กำหนด

(ค) ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ได้แก่

- (1) อธิการบดี
- (2) รองอธิการบดี
- (3) คณบดี
- (4) ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน หรือสำนัก
- (5) หัวหน้าแผนกอิสระ
- (6) รองคณบดี
- (7) รองผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน หรือสำนัก
- (8) หัวหน้าภาควิชา หรือหัวหน้าแผนกวิชา
- (9) ผู้อำนวยการกอง
- (10) เลขานุการคณะ
- (11) หัวหน้ากอง
- (12) หัวหน้าแผนก
- (13) ตำแหน่งอื่นที่ ก ม กำหนด

แม้ว่ามหาวิทยาลัยต่างๆ จะพยายามดิ้นรนเพื่อเป็นอิสระจากระบบราชการก็ตาม แต่ในสภาพการณ์ปัจจุบันความพยายามดังกล่าวก็คงจะยังไม่สัมฤทธิ์ผล ดังนั้นแนวโน้มในการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยจึงยังคงอยู่ในระบบราชการต่อไป (ประพจน์ นันทรามาศ 2523 96) เมื่อเป็นเช่นนี้ระบบบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยจึงเป็นอยู่ในสองระบบดังกล่าว ความแตกต่างด้านสถานภาพของบุคลากรในแต่ละสายธุรการนั้นเปรียบเทียบกับสาย ก คือสายวิชาการแล้วกล่าวได้ว่า ข้าราชการสาย ก มีสถานภาพที่อำนวยโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งมากกว่าข้าราชการสายบริการทางวิชาการและสายธุรการ คือ ข้าราชการสาย ก นั้นสามารถเลื่อนตำแหน่งระดับในสายงานของตนได้โดยไม่ต้องผูกพันกับตำแหน่งทางด้านบริหาร นอกจากนี้ กฎทรวงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2519 ข้อ 11 ยังกำหนดให้ข้าราชการสาย ก ดำรงตำแหน่งในสาย ค ได้อีกด้วย (มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2525 1) คือ ตำแหน่ง อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน สำนัก หัวหน้าแผนกอิสระ รองคณบดี รองผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน สำนัก และหัวหน้าภาควิชาหรือแผนกวิชา

ในเรื่องสถานภาพของข้าราชการสายบริการทางวิชาการ และสายธุรการนั้น ได้มีบุคคลและคณะบุคคลแสดงทัศนะต่างๆ คือ

สุขุม นวลสกุล (2525 1-3) กล่าวถึงปัญหาของข้าราชการสายบริการทางวิชาการและสายธุรการ เพื่อเสนอต่อการสัมมนาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากร สาย ข และ ค โดยประมวลได้เป็น 3 ประการคือ

1 การไม่มีส่วนรวมในองค์การบริหาร ข้าราชการสายบริการทางวิชาการและ
 ธุรการจะไม่มีส่วนรวมในองค์การบริหารในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อ ก ม มหาวิทยาลัย
 ทั้งๆ ที่ อ ก ม มหาวิทยาลัย มีหน้าที่บริหารเกี่ยวกับข้าราชการสายบริการทางวิชาการและ
 ธุรการด้วย

2 การไม่มีโอกาสดำรงตำแหน่งบริหารระดับสูง ตำแหน่งบริหารสูงสุดที่ข้าราชการ
 สายบริการทางวิชาการและธุรการสามารถดำรงตำแหน่งได้ คือ ระดับผู้อำนวยการกองเท่านั้น

3 ความยากของการเลื่อนระดับ การเลื่อนระดับของข้าราชการสายบริการทางวิชาการ
 และธุรการจะมีลักษณะเป็นปีระมิด คือ ทางค่อยๆ เรียวลง ตำแหน่งมีน้อย คนที่ต้องการมีมาก
 การเลื่อนระดับสูงขึ้นไปจะขึ้นอยู่กับ การเปลี่ยนสายงาน และการวิเคราะห์ตำแหน่งว่ามีปริมาณและ
 ความรับผิดชอบพอที่จะเลื่อนขึ้นไปได้อีกหรือไม่

เลขา วัลไพจิตร และคณะ (2523 530 548) ได้ศึกษาสภาพของข้าราชการ
 พลเรือนในมหาวิทยาลัย สายบริการทางวิชาการ (สาย ข) ไว้ดังนี้

สภาพภาพของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ถูกกำหนดโดยปัจจัย 3 ประการ คือ

- 1 กฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่ใช้บังคับสำหรับข้าราชการ
- 2 การบริหารงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานบุคคล
- 3 ตัวข้าราชการเอง

นอกจากนี้ เลขา วัลไพจิตร และคณะ ได้สรุปปัญหาสำคัญเกี่ยวกับสภาพของ
 ข้าราชการสายบริการทางวิชาการในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ใช้เป็นกลุ่มประชากร
 ไว้ดังนี้

- 1 เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน
- 2 ขาดความเหมาะสมในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ
- 3 มีความเหลื่อมล้ำในโอกาสของความก้าวหน้าในการรับราชการ

และยังได้ศึกษาผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

1 การใช้ประโยชน์จากบุคคลต่ำ เนื่องจากการกำหนดลักษณะงานและหน้าที่ความ
 รับผิดชอบที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงสำหรับงานในมหาวิทยาลัย

2 ประสิทธิภาพของงานต่ำ เนื่องมาจากความเหลื่อมล้ำในโอกาสของความก้าวหน้า
 ในลักษณะงานที่ข้าราชการสายบริการทางวิชาการเสียเปรียบข้าราชการสายงานอาจารย์ และ
 ข้าราชการในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานเดียวกัน ย่อมเป็นผลให้การปฏิบัติงานของผู้ดำรง
 ตำแหน่งในสายงานนั้นไม่เกิดผลประโยชน์และประสิทธิภาพสูง ตามความมุ่งหมายของสายงาน
 และตำแหน่งนั้นๆ โอกาสความก้าวหน้ามีข้อกำหนดเพียงการไม่ติดขัดขึ้นอย่างเดียว โดยไม่เปิด
 โอกาสให้มีขั้นกระโดด

3 ขาดแรงจูงใจสำหรับตำแหน่ง อันเนื่องมาจากข้อกำหนดของ ก ม เป็นผลให้มีการเข้าออกสูง ทำให้ขาดบุคลากรที่มีประสบการณ์ซึ่งเป็นงานที่ต้องการผู้มีทั้งความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ

4 การมีอคติในตำแหน่ง เป็นผลมาจากความเหลื่อมล้ำในระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือนและโอกาสความก้าวหน้า ทำให้เกิดความลำเอียงในสายงาน และชื่อตำแหน่ง ตลอดจนลักษณะงานและคุณภาพของงาน เช่น เกิดความลำเอียงในการเชื่อถือในผลงานของผู้ช่วยศาสตราจารย์ (ระดับ 7) มากกว่าผลงานของนักวิจัย (ระดับ 7) และก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการประเมิน ผลงานตามมาด้วย

ส่วน ประถม นาคทับที และคนอื่นๆ (2523 549-569) ได้ศึกษาสถานภาพของข้าราชการสายบริหารและธุรการ (สาย ค) ในลักษณะผลรวมของระบบหรือในเชิงมหภาค และในลักษณะปลีกย่อยของระบบหรือในเชิงจุลภาค ซึ่งสรุปได้ดังนี้

สถานภาพของข้าราชการสายบริหารและธุรการ (สาย ค) ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ

3 ประการคือ

1 กลไกของระบบจำแนกตำแหน่ง มาตรฐานกำหนดตำแหน่งและหลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นสู่ระดับที่สูงขึ้น เป็นเหตุให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ข้าราชการสายธุรการ

2 การจัดรูปองค์การของ ก ม ก ม มีบทบาทน้อยและไม่สามารถทำหน้าที่ได้สมบูรณ์จะเลียนแบบ ก พ

3 การจัดรูปองค์การของมหาวิทยาลัย การจัดแบ่งส่วนราชการทำให้องค์การมีลักษณะแคบ ยากแก่การขยายงานทำให้โอกาสความก้าวหน้าของข้าราชการสายธุรการน้อยกว่าหน่วยงานอื่น

กลุ่มผู้ศึกษาได้เปรียบเทียบในผลรวมของระบบไว้ดังนี้

1 ข้อเปรียบเทียบระบบการบริหารงานบุคคลในระบบชั้น (ระบบเดิม) และระบบจำแนกตำแหน่ง(ระบบปัจจุบัน) โดยส่วนรวมแล้วระบบจำแนกตำแหน่งเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ข้าราชการชั้นผู้น้อยมากกว่าระบบเดิม

2 ข้อเปรียบเทียบสายงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ข้าราชการสายวิชาการ (สาย ก) ได้เปรียบสายอื่นๆ ในทุกด้านทั้งเนื้อหาและแบบพิธี ส่วนสายบริการทางวิชาการ (สาย ข) ดีกว่าสายธุรการ (สาย ค) ในด้านการกำหนดตำแหน่งและความก้าวหน้าในการรับราชการ

3 ข้อเปรียบเทียบระบบ ก ม กับระบบ ก พ คือ ก ม ควรจะมีบทบาทของตนเองและมีความเป็นอิสระพอสมควร

จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย สาย ค กับข้าราชการพลเรือนในระบบ ก พ ไม่มีความแตกต่างกันในด้านสถานภาพ แต่ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย สาย ค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมหาวิทยาลัยที่มีขนาดเล็กจะมีความก้าวหน้าในการรับราชการ

ค่อนข้างจำกัด ทั้งนี้สืบเนื่องจากลักษณะขององค์การมีความกว้างค่อนข้างจำกัด ยากที่จะขยายงานได้ การแบ่งส่วนราชการยังไม่ได้มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับระบบจำแนกตำแหน่ง

ธรรมนูญ โสภารัตน์ (2525 7-10) ได้เสนอเอกสารทางวิชาการต่อที่ประชุมสัมมนาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากรสาย ข และ ค ได้กล่าวถึงสถานภาพของข้าราชการสายบริการทางวิชาการและสายธุรการไว้ว่า

สาย ข และ ค นั้นเสียเปรียบเพราะไม่มีสภาข้าราชการสาย ข และ ค เป็นของตัวเอง อำนาจการต่อรองจึงไม่มี อาจจะมีบางมหาวิทยาลัยก่อตัวกันขึ้น แต่การจัดตั้งไม่ได้ผลเท่าที่ควร เพราะคำนึงถึงเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับตนเองเท่านั้น นอกจากนี้ให้พิจารณาถึงการบริหารงานบุคคลของข้าราชการสาย ข และ ค ซึ่งมีเขตอำนาจที่แตกต่างกัน และแตกต่างกันมากขึ้นหากนำเอาสาย ก มาพิจารณาร่วม กล่าวคือ พระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยในปัจจุบันเปิดโอกาสให้สาย ก มีขั้นวิ่งได้สูง และมีลักษณะไม่ติดขั้น กฎหมายยังกำหนดให้สาย ก ดำรงตำแหน่งบังคับประจำตามข้อ 1 (ค) (1) ถึง (8) คือ อธิการบดีจนถึงหัวหน้าภาควิชา ส่วนสาย ข และ ค ในปัจจุบันหากยึดขั้นสูงของเงินเดือนเป็นเกณฑ์แล้ว สาย ข ได้เปรียบกว่าสาย ค คือสาย ข บางตำแหน่งขั้นวิ่งสูงถึงระดับ 9 ส่วนสาย ค บางตำแหน่ง (ซึ่งมีน้อย) มีขั้นวิ่งสูงเพียงระดับ 8 เท่านั้น

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้มีการประชุมเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัย โดยพิจารณาปรับปรุงการบริหารบุคคลในมหาวิทยาลัย สาย ข และสาย ค (มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2523 1-3) ซึ่งมีผลสรุปเป็นมติที่ประชุมดังนี้

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสถานภาพของข้าราชการสายบริการทางวิชาการและสายธุรการได้กำหนดเป็น 2 ระยะคือ ระยะสั้น และระยะยาวต่อเนื่องกัน คือ

การแก้ไขในระยะสั้น

1 การแบ่งสายงาน เพื่อให้การแก้ปัญหาเป็นไปโดยรวดเร็ว ควรให้มี 3 สาย (ก, ข และ ค) ตามเดิม แต่ควรระบุให้ชัดเจนว่า ตำแหน่งใดเป็นสาย ข หรือสาย ค เพื่อให้ไม่สับสน

2 การเลื่อนตำแหน่ง สาย ข และ ค การกำหนดตำแหน่งในสาย ข ที่เป็นระดับควม เช่น บรรณารักษ์ (ระดับ 3-6) นักแนะแนวการศึกษา (ระดับ 3-6) ให้สามารถเลื่อนตำแหน่งโดยกระโดดขั้นเงินเดือนได้ทุกตำแหน่ง เช่นเดียวกับสาย ค

นอกจากนี้เห็นว่า ควรปรับปรุงระดับตำแหน่งให้สูงขึ้นอีก 1 ระดับ โดยปรับระยะเวลาในการเลื่อนตำแหน่งให้เพิ่มขึ้นด้วย ดังนี้

ตำแหน่งที่เริ่มจากระดับ 1 ซึ่งเดิมสามารถเลื่อนหรือสอบกระโดดได้เพียงระดับ 3 ให้สามารถเลื่อนหรือสอบกระโดดได้ถึงระดับ 4

ตำแหน่งที่เริ่มจากระดับ 2 ซึ่งเดิมสามารถเลื่อนหรือสอบกระโดดได้เพียงระดับ 4 ให้สามารถเลื่อนหรือสอบกระโดดได้ถึงระดับ 5

ตำแหน่งที่เริ่มจากระดับ 3 ซึ่งเดิมสามารถเลื่อนหรือสอบกระโดดได้เพียงระดับ 5 ให้สามารถเลื่อนหรือสอบกระโดดได้ถึงระดับ 6(7) เป็นต้น

เหตุผลที่น่าสนใจในการแก้ไขนี้คือ เพื่อจูงใจให้ผู้ที่มิคุ้นเคย ความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานในสาย ข และ ค ซึ่งเป็นเหตุผลหนึ่งใน 7 ประการที่นำเสนอ

การแก้ไขในระยะยาว

1 ให้รวมข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยทุกประเภทเข้าด้วยกันเป็นสายเดียว มี เหตุผลว่าแต่เดิมก็เป็นข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยโดยไม่แบ่งสายงาน แต่ใช้ตำแหน่ง และลักษณะงานกำหนดอยู่แล้ว นอกจากนั้นยังเป็นการจัดการแตกแยกของข้าราชการระหว่าง สายอีกด้วยสำหรับการเลื่อนระดับของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ให้ใช้เกณฑ์ตาม ลักษณะตำแหน่งด้วยวิธีต่อไปนี้

1 1 การคัดเลือกหรือสอบคัดเลือก

1 2 การวิเคราะห์ปริมาณและคุณภาพของงาน

1 3 การใช้ผลงานทางวิชาการ วิจัย เป็นต้น ทั้งนี้โดยพิจารณาว่าลักษณะงานใด สมควรเลื่อนระดับโดยวิธีใด

2 ให้กำหนดอัตราเงินเดือนขึ้นต่างหากจากบัญชีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

3 ให้แก้ไขหลักเกณฑ์และวิธีการบรรจุ การแต่งตั้ง วิธีการทดลองปฏิบัติราชการ และ วินัยของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย

โอกาสและความก้าวหน้าของข้าราชการสายบริการทางวิชาการ (สาย ข) และ ข้าราชการสายบริหารและธุรการ (สาย ค)

ในปี พ.ศ. 2526 ก.ม. ได้พิจารณาปรับปรุงการบริหารงานบุคคลของข้าราชการพล เรือนในมหาวิทยาลัย เพื่อยกสถานภาพและลดความล้าสมัยในระบบ โดยได้มีมติให้ปรับปรุงการ กำหนดตำแหน่งและการให้ได้รับเงินเดือนของข้าราชการในมหาวิทยาลัย ตามข้อ 11 (ก) (ข) และ (ค) แห่งกฎทบทวน ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ทำให้โครงสร้างการกำหนดตำแหน่งของข้าราชการ มีโอกาสและความก้าวหน้ามากขึ้น ตามเอกสารคำบรรยายของ โอกาส เขียววิชัย (2537 36-39) ซึ่งแบ่งตามสายงานข้าราชการได้ ดังนี้

1 โครงสร้างการกำหนดตำแหน่งของข้าราชการสายบริการทางวิชาการ (สาย ข)

1 1 ให้ผู้ดำรงตำแหน่งในสาย ข ได้รับการปรับระดับเงินเดือนสูงขึ้น เมื่อบรรจุเข้า รับราชการมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี โดยต้องผ่านการประเมินตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ม กำหนด

1 2 ให้กำหนดตำแหน่งในสาย ข เป็น 4 ระดับ คือ

1 2 1 ระดับปฏิบัติการวิชาชีพ

- 1 2 1 1 วุฒินุปรียญญา ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 2-5
- 1 2 1 2 วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 3-6
- 1 2 2 ระดับชำนาญการ ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 6, 7-8
- 1 2 3 ระดับเชี่ยวชาญ ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 9
- 1 2 4 ระดับเชี่ยวชาญพิเศษ ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 10
- 1 3 คุณสมบัติการเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ เชี่ยวชาญ เชี่ยวชาญพิเศษ
- 1 3 1 ตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับ 6, 7-8
- 1 3 1 1 วุฒินุปรียญญาหรือเทียบเท่าต้องปฏิบัติงานมาแล้ว
- ไม่น้อยกว่า 12 ปี
- 1 3 1 2 วุฒิปริญญาตรีหรือเทียบเท่าต้องปฏิบัติงานมาแล้ว
- ไม่น้อยกว่า 9 ปี
- 1 3 1 3 วุฒิปริญญาโทหรือเทียบเท่าต้องปฏิบัติงานมาแล้ว
- ไม่น้อยกว่า 5 ปี
- 1 3 1 4 วุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่าต้องปฏิบัติงานมาแล้ว
- ไม่น้อยกว่า 2 ปี
- 1 3 2 ตำแหน่งระดับเชี่ยวชาญ ระดับ 9 ต้องได้รับวุฒิปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และได้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี
- 1 3 3 ตำแหน่งระดับเชี่ยวชาญพิเศษ ระดับ 10 ต้องดำรงตำแหน่งระดับเชี่ยวชาญมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
- 1 4 กรณีผู้ที่ขาดคุณสมบัติตามข้อ 1 3 ให้เสนอขอโดยวิธีพิเศษได้
- 1 5 วิธีการเข้าสู่ตำแหน่ง
- 1 5 1 ตำแหน่งชำนาญการ ระดับ 6, 7-8 ตำแหน่งเชี่ยวชาญ ระดับ 9
- อ ก ม เป็นผู้พิจารณา
- 1 5 2 ตำแหน่งเชี่ยวชาญพิเศษ ระดับ 10 และการเสนอขอโดยวิธีพิเศษ ก ม เป็นผู้พิจารณา
- 1 6 ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้ชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ให้ได้รับเงินประจำตำแหน่ง ประเภทวิชาชีพเฉพาะชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญพิเศษ ตามระเบียบกระทรวงการคลัง พ ศ 2536 ดังนี้
- 1 6 1 วิชาชีพเฉพาะระดับ 8 ในอัตราเดือนละ 3,400 บาท
- 1 6 2 ตำแหน่งเชี่ยวชาญ ระดับ 9 ในอัตราเดือนละ 4,600 บาท
- 1 6 3 ตำแหน่งเชี่ยวชาญพิเศษ ระดับ 10 ในอัตราเดือนละ 6,000 บาท

1 7 ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ให้ได้รับเงินประจำตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ เชี่ยวชาญพิเศษ ตามระเบียบกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2536 ดังนี้

1 7 1 วิชาชีพเฉพาะระดับ 8 ในอัตราเงินเดือนละ 3,400 บาท

1 7 2 ตำแหน่งเชี่ยวชาญ ระดับ 9 ในอัตราเงินเดือนละ 4,600 บาท

1 7 3 ตำแหน่งเชี่ยวชาญพิเศษ ระดับ 10 ในอัตราเงินเดือนละ 6,000 บาท

จากการที่ ก.ม. ได้ปรับปรุงโครงสร้างการกำหนดตำแหน่งของข้าราชการสายบริการทางวิชาการ (สาย ข) และโครงสร้างการกำหนดตำแหน่งของข้าราชการสายบริหารและธุรการ (สาย ค) ทำให้ข้าราชการสาย ข และ ค มีโอกาสและความก้าวหน้ามากขึ้นกว่าเดิม สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการเพิ่มขึ้น อีกทั้งมีตำแหน่งชำนาญการ ซึ่งทำให้ทั้งข้าราชการสาย ข และ ค มุ่งคิดค้น และผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการขอตำแหน่งชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ เชี่ยวชาญพิเศษ และเป็นประโยชน์ต่อวงราชการของไทยต่อไป

หลักเกณฑ์การประเมินปริมาณและคุณภาพของงานของผู้ที่จะได้รับแต่งตั้งเป็นผู้ชำนาญการ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ

การพิจารณาแต่งตั้งให้ข้าราชการสายการบริการทางวิชาการ (สาย ข) ดำรงตำแหน่งผู้ชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ และการพิจารณาแต่งตั้งให้ข้าราชการสายบริหารและธุรการ (สาย ค) ดำรงตำแหน่งผู้ชำนาญการ ผู้ชำนาญการพิเศษ นั้น ใช้หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาตามหนังสือทบวงมหาวิทยาลัย ที่ ทม 0202/ว 7 ลงวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2534 โดยมีรายละเอียดพอสรุปได้ดังนี้

1 ตำแหน่งผู้ชำนาญการ ระดับ 6, 7-8

1 1 ปริมาณและคุณภาพของงาน ให้พิจารณางานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และผลงานที่เสนอขอตรงกับลักษณะงานของหน่วยงานที่ผู้เสนอขอสังกัดอยู่ โดยพิจารณาจาก 3 องค์ประกอบ คือ

1 1 1 ปริมาณงานในหน้าที่ (กำหนดค่าคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หมายถึง ขนาดของงาน หรือจำนวนความมากน้อยของงานที่ต้องรับผิดชอบ รวมทั้งต้องพิจารณาถึงระบบการบริหารในหน่วยงานนั้นๆ ประกอบด้วย เช่น หน่วยงานนั้นๆ เป็นหน่วยบริการรวมกลาง หรือหน่วยงานกระจายการบริการ

1 1 2 คุณภาพของงานในหน้าที่ (กำหนดค่าคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หมายถึง ความยากง่ายของงานที่ผู้ปฏิบัติต้องอาศัยเทคนิควิธีการในการทำงานมากน้อยเพียงใด รวมทั้ง

ลักษณะของงานที่แสดงถึงความจำเป็นของหน่วยงานนั้นๆ ว่าต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญเพียงใด

1 1 3 ผลงานที่แสดงความเป็นผู้ชำนาญการ(กำหนดค่าคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หมายถึง คุณค่าของผลงานบริการวิชาการที่นำเสนอมาอยู่ในระดับใด โดยพิจารณาจากผลงานนั้นๆ ว่าสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง และพัฒนางานที่เกี่ยวข้องได้มากน้อยเพียงใด และเป็นงานสร้างสรรค์ และมีความคิดริเริ่มมากน้อยเพียงใด

1 2 เกณฑ์ในการคิดค่าคะแนน ให้กำหนดแต่ละองค์ประกอบ มีคะแนนองค์ประกอบละ 5 คะแนน และให้วัดคะแนนในแต่ละองค์ประกอบเป็น 5 ระดับ โดยมีค่าคะแนน ดังนี้

ระดับ 1 กำหนดเป็น 1 คะแนน หมายถึง ควรปรับปรุง

ระดับ 2 กำหนดเป็น 2 คะแนน หมายถึง พอใช้

ระดับ 3 กำหนดเป็น 3 คะแนน หมายถึง ดี

ระดับ 4 กำหนดเป็น 4 คะแนน หมายถึง ดีมาก

ระดับ 5 กำหนดเป็น 5 คะแนน หมายถึง ดีเด่น

1 3 เกณฑ์การตัดสินให้ได้รับการกำหนดตำแหน่ง

1 3 1 ผู้ที่จะได้รับการกำหนดตำแหน่งเป็นตำแหน่งผู้ชำนาญการ ระดับ 6 ต้องได้ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมไม่น้อยกว่า 3 คะแนน และต้องได้ค่าคะแนนในส่วนของผลงานที่แสดงความเป็นผู้ชำนาญการไม่น้อยกว่า 3 คะแนน

1 3 2 ผู้ที่จะได้รับการกำหนดตำแหน่งเป็นตำแหน่งผู้ชำนาญการ ระดับ 7-8 ต้องได้ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมไม่น้อยกว่า 3.5 คะแนน และต้องได้ค่าคะแนนในส่วนของผลงานที่แสดงความเป็นผู้ชำนาญการไม่น้อยกว่า 3.5 คะแนน

2 ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 9 ผู้ชำนาญการระดับ 9

2 1 ปริมาณและคุณภาพของงาน ให้พิจารณางานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และผลงานที่เสนอขอต้องตรงกับลักษณะงานของหน่วยงานที่ผู้เสนอขอสังกัดอยู่และให้พิจารณาจาก 4 องค์ประกอบ ดังนี้

2 1 1 ปริมาณงานในหน้าที่ (กำหนดค่าคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หมายถึง ขนาดของงาน หรือจำนวนความมากน้อยของงานที่ต้องรับผิดชอบ รวมทั้งต้องพิจารณาถึงระบบการบริหารในหน่วยงานนั้นๆ ประกอบด้วย เช่น หน่วยงานนั้น เป็นหน่วยบริการรวมกลาง หรือหน่วยงานกระจายการบริหาร

2 1 2 คุณภาพของงานในหน้าที่ (กำหนดค่าคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หมายถึง ความยากง่ายของงานที่ผู้ปฏิบัติต้องอาศัยเทคนิควิธีการในการทำงานมากน้อยเพียงใด รวมทั้งลักษณะของงานที่แสดงถึงความจำเป็นของหน่วยงานนั้นๆ ว่าต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเพียงใด

2 1 3 ผลงานที่แสดงความเป็นผู้เชี่ยวชาญ (กำหนดค่าคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หมายถึง คุณค่าของผลงานบริการวิชาการที่นำเสนอมาอยู่ในระดับใด โดยพิจารณาจากผลงานนั้นๆ ว่าสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนางานที่เกี่ยวข้องได้มากน้อยเพียงใด และเป็นงานสร้างสรรค์ และมีความคิดริเริ่มมากน้อยเพียงใด

2 1 4 การใช้วิชาชีพบริการต่อสังคม (กำหนดค่าคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หมายถึง การที่บุคคลดังกล่าวได้รับเชิญเป็นวิทยากรบรรยาย ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพของตน หรือได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการในสาขาวิชาชีพนั้น

2 2 เกณฑ์ในการคิดคะแนน ให้กำหนดแต่ละองค์ประกอบ มีคะแนนองค์ประกอบละ 5 คะแนน และให้วัดคะแนนในแต่ละองค์ประกอบเป็น 5 ระดับ โดยมีค่าคะแนน ดังนี้

ระดับ 1 กำหนดเป็น 1 คะแนน หมายถึง ควรปรับปรุง

ระดับ 2 กำหนดเป็น 2 คะแนน หมายถึง พอใช้

ระดับ 3 กำหนดเป็น 3 คะแนน หมายถึง ดี

ระดับ 4 กำหนดเป็น 4 คะแนน หมายถึง ดีมาก

ระดับ 5 กำหนดเป็น 5 คะแนน หมายถึง ดีเด่น

2 3 ผู้ที่จะได้รับการกำหนดตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 9 ผู้ชำนาญการพิเศษ ระดับ 9 ต้องได้ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมไม่น้อยกว่า 4 คะแนน และต้องได้ค่าคะแนนในส่วนผลงานที่แสดงความเป็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการพิเศษ ไม่น้อยกว่า 4 คะแนน

3 ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ระดับ 10 ผู้ชำนาญการพิเศษ ระดับ 10

3 1 ปริมาณและคุณภาพของงาน ให้พิจารณางานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และผลงานที่เสนอขอต้องตรงกับลักษณะงานของหน่วยงานที่ผู้เสนอขอสังกัดอยู่ และให้พิจารณาจาก 5 องค์ประกอบ ดังนี้

3 1 1 ปริมาณงานในหน้าที่ (กำหนดค่าคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หมายถึง ขนาดของงาน หรือจำนวนความมากน้อยของงานที่ต้องรับผิดชอบ รวมทั้งต้องพิจารณาถึงระบบการบริหารในหน่วยงานนั้นๆ ประกอบด้วย เช่น หน่วยงานนั้น เป็นหน่วยบริการรวมกลาง หรือหน่วยงานกระจายการบริหาร

3 1 2 คุณภาพของงานในหน้าที่ (กำหนดค่าคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หมายถึง ความยากง่ายของงานที่ผู้ปฏิบัติต้องอาศัยเทคนิควิธีการในการทำงานมากน้อยเพียงใด รวมทั้งลักษณะของงานที่แสดงถึงความจำเป็นของหน่วยงานนั้นๆ ว่าต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเพียงใด

3 1 3 ผลงานที่แสดงความเป็นผู้เชี่ยวชาญ (กำหนดค่าคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หมายถึง คุณค่าของผลงานบริการวิชาการที่นำเสนอมาว่าอยู่ในระดับใด โดยพิจารณาจากผลงานนั้นๆ ว่าสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนางานที่เกี่ยวข้องได้มากน้อยเพียงใด และเป็นงานสร้างสรรค์ และมีความคิดริเริ่มมากน้อยเพียงใด

3 1 4 การใช้วิชาชีพบริการต่อสังคม (กำหนดค่าคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หมายถึง การที่บุคคลดังกล่าวได้รับเชิญเป็นวิทยากรบรรยาย ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพของตน หรือได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการในสาขาวิชาชีพนั้น

3 1 5 ความเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ หรือความเป็นที่ยอมรับนับถือในวงวิชาชีพนั้นๆ (กำหนดค่าคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หมายถึง มีผลงานทางวิชาการเป็นที่เชื่อถืออย่างกว้างขวาง มีผู้นำไปอ้างอิงในวารสารหรือหนังสือ หรือตำราที่เชื่อถือได้ หรือความเป็นที่ยอมรับนับถือในวงวิชาชีพนั้นๆ ได้แก่ การได้รับเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ หรือเป็นที่ปรึกษาเฉพาะด้าน หรือการเป็นผู้ได้รับรางวัลดีเด่นจากผลงานทางวิชาการ

3 2 เกณฑ์ในการคิดคะแนน ให้กำหนดแต่ละองค์ประกอบ มีคะแนนองค์ประกอบละ 5 คะแนน และให้วัดคะแนนในแต่ละองค์ประกอบเป็น 5 ระดับ โดยมีค่าคะแนน ดังนี้

ระดับ 1 กำหนดเป็น 1 คะแนน หมายถึง ควรปรับปรุง

ระดับ 2 กำหนดเป็น 2 คะแนน หมายถึง พอใช้

ระดับ 3 กำหนดเป็น 3 คะแนน หมายถึง ดี

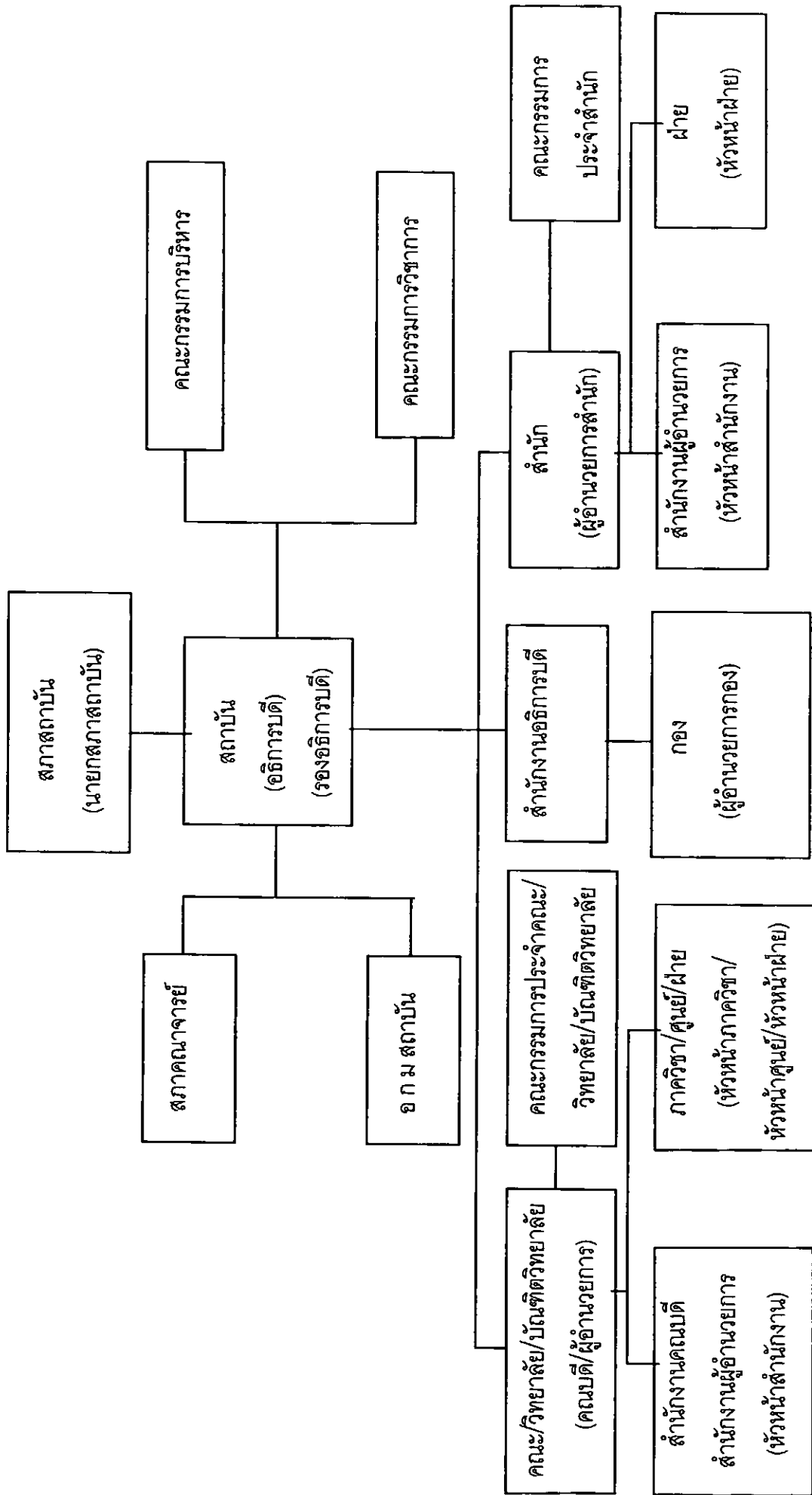
ระดับ 4 กำหนดเป็น 4 คะแนน หมายถึง ดีมาก

ระดับ 5 กำหนดเป็น 5 คะแนน หมายถึง ดีเด่น

3 3 ผู้ที่จะได้รับการกำหนดตำแหน่งเป็นตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ระดับ 10 ผู้ชำนาญการพิเศษ ระดับ 10 ต้องได้ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมไม่น้อยกว่า 5 คะแนน และต้องได้ค่าคะแนนในส่วนผลงานที่แสดงความเป็นผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ไม่น้อยกว่า 5 คะแนน

จากหลักเกณฑ์การประเมินปริมาณและคุณภาพของงานในการที่ข้าราชการสายบริหาร วิชาการ (สาย ข) และข้าราชการสายบริหารและธุรการ (สาย ค) จะได้รับการกำหนดตำแหน่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 6, 7-8 ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 9 ผู้ชำนาญการพิเศษ ระดับ 9 ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ระดับ 10 ผู้ชำนาญการพิเศษ ระดับ 10 โดยข้าราชการสาย ข และ ค ต้องคิดค้นผลิตผลงานทางวิชาการให้ตรงกับลักษณะงานในตำแหน่งหน้าที่ และอาจต้องใช้เทคนิควิธีการในการทำงาน อีกทั้งผลงานจะต้องเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ เป็นงานที่ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ต่องานในหน้าที่ของตัวข้าราชการและต่อหน่วยงานที่สังกัด

โครงสร้างการบริหารงานของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



4. ทฤษฎีและความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของคนมิได้ขึ้นอยู่กับการศึกษาอบรมแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังมีปัจจัยอื่นซึ่งเป็นปัจจัยที่มองไม่เห็น เช่น การให้ความสำคัญซึ่งกันและกัน การมีความเข้าใจอันดีต่อกัน ความเป็นมิตรต่อกันและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร หากผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าฝ่ายบริหารขององค์กรมีหลักการ มีความยุติธรรม และมีนโยบายที่เหมาะสม ก็จะทำให้ความร่วมมืออย่างดี ในทำนองเดียวกันหากฝ่ายบริหารต้องการความร่วมมือจากฝ่ายปฏิบัติ ต้องการประสิทธิภาพในการทำงาน ก็จะต้องดำเนินงานในทางส่งเสริม ชักจูงและสร้างความเข้าใจในความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน จะต้องให้ความสนใจในความเป็นอยู่ ผลประโยชน์และปัญหาของพนักงาน ต้องสร้างความเข้าใจและสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้น สิ่งใดที่ก่อให้เกิดปัญหาการขัดแย้ง ผู้บริหารจะต้องพยายามประนีประนอมหรือขจัดข้อขัดแย้งให้ลดลง ซึ่งจะเป็นผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (เสนาะ ตีเขวาร์ 2535 296)

ธรรมชาติของการปฏิบัติงานโดยทั่วไปนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้ก็ต่อเมื่องานนั้นได้ผลตอบแทนทั้งด้านจิตใจและด้านวัตถุ ผู้ที่ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ในด้านความต้องการได้จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเด็นใหญ่ๆ คือ ความต้องการด้านบุคคล และความต้องการด้านสังคม เฮอริชเบอร์ก มอสเนอร์; และไซเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Synderman 1959 113-115) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพลังจูงใจในการทำงาน 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factor) และองค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factor) ว่าถ้าหน่วยงานใดมีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานมาก บุคลากรในหน่วยงานย่อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจมาก เพราะสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นจะโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจในการปฏิบัติงาน รักงานและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าหน่วยงานใดไม่มีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน อาจก่อให้เกิดการขาดแรงจูงใจ หรือขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

ลำดับขั้นของการจูงใจจะเริ่มด้วย การที่มนุษย์มีความต้องการ (Needs) ก็จะทำให้เกิดแรงขับหรือแรงจูงใจ (Drive or Motive) ให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม (Behavior) อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ นั่นคือความสำเร็จตามเป้าหมาย (Achievement of Goal) ที่ตั้งไว้ (สุชา จันทน์เอม 2531 101-102) ซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

ความต้องการ → แรงขับหรือแรงจูงใจ → พฤติกรรม → ความสำเร็จตามเป้าหมาย
(Needs) (Drive or Motive) (Behavior) (Achievement of Goal)

จากแผนภูมิดังกล่าว สามารถอธิบายกระบวนการของการจูงใจได้ว่า ความต้องการจะเป็นตัวกระตุ้นแรงขับ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการได้

ความต้องการ จะเกิดขึ้นเมื่อมีความไม่สมดุลทางด้านร่างกายหรือจิตใจ ความไม่สมดุลทางด้านร่างกาย ได้แก่ การขาดอาหาร น้ำดื่ม หรือสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิต ส่วนความไม่สมดุลทางด้านจิตใจ ได้แก่ การขาดความรัก ความเข้าใจ ความเป็นมิตรจากผู้อื่น ฯลฯ

แรงขับ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดน้อยลง โดยก่อให้เกิดพลังที่จะมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น ความต้องการอาหารและน้ำจะถูกแปลงเป็นแรงขับในรูปของความหิวและกระหาย ส่วนการขาดความเป็นมิตรจะถูกแปลงเป็นแรงขับในรูปของความต้องการ ความผูกพัน เป็นต้น

เป้าหมาย ในกระบวนการของการจูงใจ เป้าหมายจะหมายถึง สิ่งที่จะช่วยบรรเทาความต้องการและลดแรงขับให้น้อยลง การบรรลุเป้าหมายจะเป็นการเสริมสร้างความสมดุลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และจะช่วยลดแรงขับให้น้อยลงหรือขจัดให้หมดไป จากตัวอย่างข้างต้น การได้รับอาหาร น้ำดื่ม และการมีเพื่อนจะช่วยปรับความสมดุลทางด้านร่างกายและจิตใจ และจะช่วยลดแรงขับที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป้าหมายของตัวอย่างนี้ก็คือ อาหาร น้ำ และเพื่อนนั่นเอง

5. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) มีความสำคัญต่อผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ย่อมสามารถปฏิบัติงานได้ประสพผลสำเร็จดีมากกว่าผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แม้ว่าปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ทำงานแทนคน แต่ก็ไม่สามารถเป็นเครื่องบ่งชี้ที่สำคัญที่สุดในความสำเร็จทดแทนคนได้ เพราะคนที่ทำงานในองค์กรต่างหาก ที่เป็นผู้คิด ผู้วางแผนและปฏิบัติให้บรรลุผลตามแผนที่วางไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหาร ดังที่ สมยศ นาวิการ (2533 221) ได้กล่าวไว้ว่า ในปัจจุบันผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับความพอใจงาน เนื่องจากเหตุผล 2 ประการคือ

ประการแรก ผู้บริหารจำนวนมากจะมีความรู้สึกด้านศีลธรรมว่า พวกเขาจะต้องรักษาความพอใจงานที่สูงเอาไว้ภายในองค์กร พนักงานอาจจะพบ ความพอใจหรือความคับอกคับใจ ความทำทหายหรือความน่าเบื่อและความหมายหรือไร้ความหมาย ภายในงานของพวกเขา

ประการที่สอง ผู้บริหารจำนวนมากหวังโยต่อผลกระทบของความพอใจงานต่อการปฏิบัติงาน พวกเขาเชื่อว่าความไม่พอใจงาน จะทำให้ผลการปฏิบัติงานเลวลง การขาดงานและการออกจากงานสูงขึ้นและการก่อตั้งสหภาพแรงงานขึ้นมา

ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่ผู้บริหารจำเป็นต้องศึกษาทุกยุคสมัย และต้องศึกษาอย่างต่อเนื่องเพราะมีความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ดังเช่นที่ สมชาติ คงพิกุล (2537 12) กล่าวไว้ว่า

ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันคงที่แน่นอน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้นผู้บริหารในองค์กร จึงควรได้ทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อจะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ให้เอื้อหรือสนองความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร ถือเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งของผู้บริหาร ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรศึกษาอยู่เสมอว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับใด และบุคลากรมีความพึงพอใจในเรื่องใดระดับมาก เรื่องใดระดับน้อย เพื่อเป็นข้อมูลในการเสริมสร้างระดับความพึงพอใจในองค์กรโดยรวม สามารถส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความพอใจในงานนั้น ได้มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

ปาร์คเกอร์ และโอเกิลสบี (Parker and Oglesby 1972 173) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความรู้สึกในเรื่องต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน ส่วนกรีน (Green 1972 41) ให้ความหมายว่า บุคคลเมื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเกิดความ ตั้งใจในการปฏิบัติงานและเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิดเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน กิลเมอร์และคนอื่นๆ (Gilmer and others 1966 80) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน และปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา เช่นเดียวกับ สเตาส์ และเซลล์เลส (Stauss and Sayles 1960

119-121) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติควรจะได้รับ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน สิ่งเกื้อกูลต่างๆ เป็นงานที่ ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้า เกิดความมั่นคง ปลอดภัย ได้รับความพอใจสูงสุดทั้งในทางวัตถุและ จิตใจ ทำให้บุคคลเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างดีที่สุด ส่วน บลัม และเนย์เลอร์ (Blum and Naylor 1968 364) ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

สินธุ์ชัย สมานทรัพย์ (2540 11) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อหน้าที่ทำอยู่ ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีความคิดเห็นไม่แตกต่างจาก สัมผัส อินทรา

(2541 15) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่องานที่กระทำอยู่ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองอย่างดีต่อความต้องการ ทั้งร่างกาย และจิตใจ อันเป็นผลทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และวนิชา พิกข่า (2543 19) ที่ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันต่างๆ ในการทำงาน สามารถทำงานนั้นด้วยความเต็มใจและเกิดประสิทธิภาพ

สมิธ (Smith 1964 114-135) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการบ่งถึงระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด และเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม ส่วนซีคอร์ดและแบคค์แมน (Secord and Backman 1964 391) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์การที่แตกต่างกัน บางคนอาจพอใจเมื่อทำงานได้สำเร็จ บางคนอาจพอใจในลักษณะของงาน แต่บางคนพอใจในสภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงาน ส่วนมอร์ส (Morse 1958 27) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ความเครียดนี้เกิดจากความต้องการของบุคคล เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว จะทำให้ลดความเครียดลงและเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น

ทรงศักดิ์ ศรีภาพสินธุ์ (2523 1-2) ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจการปฏิบัติงานไว้ว่า การบริหารงานใดๆ ก็ตาม ผู้บริหารย่อมมีจุดหมายปลายทางคือ ให้งานของหน่วยงานนั้นได้รับความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งหวังให้สมาชิกผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้คือ

1 ด้านการจัดระบบองค์การ หากองค์การใดมีระบบรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางมาก ความพึงพอใจจะต่ำ ผู้มีวุฒิสุงและมีความสามารถมาก ความพอใจจะสูง มีขั้นตอนระเบียบวิธีการมาก ความพอใจจะต่ำ มีการแบ่งลำดับมาก ความพอใจจะต่ำ

2 ด้านการบริหารทั่วไป สาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องภายในกิจการของงานนั้นๆ โดยตรง ส่วนสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจจะเป็นสาเหตุที่ไม่ค่อยเกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ

3 ด้านจิตวิทยา สิ่งจูงใจสำคัญที่สุดของมนุษย์คือ ความต้องการความสัมฤทธิ์ผลในหน้าที่การงาน

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีนักจิตวิทยาและนักวิชาการได้ทำการศึกษากันอย่างหลากหลายแนวคิด และสรุปเป็นทฤษฎีไว้หลายทฤษฎี ซึ่ง ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์ และสมชาติ สว่างเนตร (2535 : 71) ได้สรุปว่า พอเปรียบเทียบหลักใหญ่ๆ ใจความได้เป็นสองทฤษฎีคือ

ทฤษฎีดั้งเดิมกำหนดว่า ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานจัดอยู่ภายใต้มิติเดียวเสมือนสองปลายของเส้นตรงเดียวกัน

ความพึงพอใจในงาน ----- ความไม่พึงพอใจงาน
(Job Satisfaction) (Job Dissatisfaction)

ทฤษฎีสองปัจจัยกำหนดแย้งว่า ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในงาน จัดอยู่ภายใต้สองมิติแยกจากกัน

ความพึงพอใจ ----- ปราศจากความพึงพอใจ
(Satisfaction) (Job Satisfaction)

ความไม่พึงพอใจ ----- ปราศจากความไม่พึงพอใจ
(Dissatisfaction) (No Dissatisfaction)

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะของจิตใจที่รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจต่อการปฏิบัติงานนั้นๆ โดยประเมินในภาพรวมตั้งแต่ เมื่อจะต้องปฏิบัติงาน ขณะปฏิบัติงาน และเมื่อเห็นผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งผลรวมอาจจะเป็นผลทางบวกหรือทางลบก็ได้

6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นตามความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) มาสโลว์ (Maslow) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของการจูงใจ และมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น จึงได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ คือ (สมพงษ์ เกษมสิน 2516 : 245)

1 มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นจะขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป กล่าวคือ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองทันที

3 ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

มาสโลว์ (Maslow 1954 80-91) ได้สรุปลักษณะของการจูงใจว่า การจูงใจเป็นไปตามลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) อย่างมีระเบียบ ซึ่งสามารถแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น คือ

1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เพื่อการอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่ อาศัย อากาศ ยารักษาโรค เป็นต้น

2 ความต้องการด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security of Safety Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย เช่น ต้องการจะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากภัยอันตรายต่างๆ ที่มีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ หรืออาชญากรรม เป็นต้น

3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ อยากจะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น รวมทั้งการได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น

4 ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ คือ เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ความรู้ ความสามารถ ความภาคภูมิใจ สถานภาพ ตลอดจนทั้งการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากจะทำบุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ เป็นต้น

5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization Needs) หลังจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงสุด คือความต้องการที่จะสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนที่ได้ใฝ่ฝันไว้ มีลักษณะกว้างขวางมากและจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน เป็นความต้องการที่อิสระเฉพาะของแต่ละคน

จะเห็นได้ว่า ในขณะใดขณะหนึ่ง พฤติกรรมของมนุษย์จะตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งจูงใจหลายอย่างที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กัน และนอกจากนี้สิ่งจูงใจที่เกิดขึ้นพร้อมกันนั้นอาจจะมีความขัดแย้งกันในตัวเองได้ ดังนั้นจึงต้องมีการจัดลำดับให้ความสำคัญระหว่างสิ่งจูงใจต่างๆ แล้วเลือกที่จะตอบสนองต่อสิ่งจูงใจนั้น เพื่อให้เกิดความสุข ความยินดี ซึ่งก็คือความพึงพอใจนั่นเอง อย่างไรก็ตาม ความต้องการของมนุษย์แต่ละคนย่อมแตกต่างกันไป เพราะมนุษย์นั้นอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมือนกัน แต่หากความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองอย่าง

เหมาะสมแล้ว มนุษย์จะเกิดความพึงพอใจ และจะส่งผลถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลด้วย

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวรูม (Vroom 1970 91-103) เป็นทฤษฎีที่เชื่อเกี่ยวกับการอธิบายวิธีการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น ซึ่งถือว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย ถ้าเชื่อในคุณค่าของเป้าหมาย และทุกสิ่งที่ได้กระทำไป เป็นการกระทำด้วยความหวัง

วรูม ได้ศึกษาถึงจิตวิทยาของบุคคลในองค์การและพบว่าการที่บุคคลจะกระทำสิ่งใดก็ตามจะขึ้นอยู่กับตัวแปร 4 ตัว ได้แก่

- 1 ผลตอบแทนที่จะได้รับนั้นเหมาะสมกับบทบาทที่ครอบครองอยู่เพียงใด
- 2 ความพอใจหรือไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่จะได้รับ
- 3 เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้ว เชื่อว่าตนจะต้องเป็นผู้ได้รับผลตอบแทนอันนั้น
- 4 มีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวังหรือได้รับล่วงหน้า

ความพอใจต่อสิ่งเหล่านี้จะเพิ่มขึ้น เมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น และจะลดลงหากได้รับผลตอบแทนลดลง แต่ถ้าบุคคลใดไม่สนใจต่อผลตอบแทน ความสัมพันธ์ทั้งหมดนี้จะหายไป และถ้าบุคคลใดไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่ได้ ความสัมพันธ์จะเป็นไปในทางตรงกันข้าม

การศึกษาจิตวิทยาของบุคคลในองค์การของวรูมนี้ เป็นพื้นฐานของการตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติของบุคคลในองค์การ ซึ่งวรูมได้เสนอไว้ว่า การที่บุคคลจะตัดสินใจเลือกปฏิบัติอย่างไรเมื่อเกิดความต้องการพร้อม ๆ กันหลายสิ่ง ซึ่งจะมีการพิจารณาอยู่ 2 คือ

- 1 พิจารณาว่า เป้าหมายที่จะไปสู่ นั้น มีคุณค่ามากน้อยเพียงใด (Valence)
- 2 พิจารณาว่า สิ่งที่จะกระทำนั้น สามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดมุ่งหมายได้เพียงใด

(Expectancy)

ความสัมพันธ์ทั้ง 2 ประการนี้ เป็นกระบวนการในการตัดสินใจของแต่ละบุคคลในการที่จะเอกรกระทำหรือไม่เลือกกระทำ กล่าวโดยสรุปทฤษฎีความคาดหวังของวรูม เชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานจะมีกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความปรารถนาอยากได้ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นๆ และผู้ปฏิบัติงานยังจะต้องมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานอันนั้นได้สำเร็จโดยเชื่อว่าตนจะได้รางวัลตอบแทน

ทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวาย ของแมคเกรเกอร์(McGregor's Theory X and Theory Y)

แมคเกรเกอร์ (McGregor 1960 33-48) ได้สรุปข้อสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนคือ ทฤษฎีเอกซ์ และทฤษฎีวาย ซึ่งแสดงเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทฤษฎีที่แตกต่างกันว่าจะมีลักษณะดังนี้

ทฤษฎีเอกซ์ (Theory X)

แมคเกรเกอร์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับตัวคนว่าจะมีลักษณะดังนี้

1 ลักษณะของคนโดยทั่วไปจะไม่ชอบทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือบิดพลิ้วเมื่อมีโอกาส

2 ด้วยเหตุที่คนไม่ชอบทำงานดังกล่าว ดังนั้น จึงต้องใช้วิธีบังคับ (Coerced) ควบคุม (Controlled) กำกับ (Directed) หรือข่มขู่ (Threatened) ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ เพื่อจะให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

3 คนโดยทั่วไปจะชอบวิธีการดังกล่าว และอยากให้กระทำโดยผู้บริหารเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่างๆ คนโดยทั่วไปจะไม่มีภาวะกระตือรือร้นหรือใฝ่สูง แต่จะมีความต้องการในเรื่องของความมั่นคง (Security Needs) เป็นสำคัญเท่านั้น

ทฤษฎีวาย (Theory Y)

ภายหลังจากที่วิชาการความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ได้รับการศึกษาค้นคว้าอย่างกว้างขวางทำให้เกิดข้อสมมติฐานเกี่ยวกับคนขึ้นใหม่ ซึ่ง แมคเกรเกอร์ ได้กล่าวไว้ดังนี้

1 ลักษณะของคนโดยทั่วไปไม่ใช่จะไม่ชอบทำงานเสมอไป แต่งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่ดีหรือเลวสำหรับคนงาน ย่อมขึ้นกับสภาพของการควบคุม ถ้างานนั้นได้รับการจัดอย่างเหมาะสม ก็อาจเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองสิ่งจูงใจคนได้ ในทางกลับกันหากงานนั้นเป็นลักษณะของการบังคับลงโทษ คนก็จะไม่ชอบ

2 การควบคุมและการคาดโทษต่างๆ ไม่ใช่วิธีเดียว ที่จะทำให้คนเกิดความพยายามทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ควรเปิดโอกาสให้คนใช้ดุลยพินิจของตน (Self-Direction) และควบคุมตนเอง (Self-Control) ในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

3 การที่คนจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ย่อมเป็นเหตุเป็นผลกับโอกาส ที่คนจะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจ ตามความพอใจของตนด้วย

4 สาเหตุที่คนงานพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความกระตือรือร้น มุ่งที่จะตอบสนองสิ่งจูงใจด้านความมั่นคงอย่างเดียวนั้น สืบเนื่องจากกระบวนการเรียนรู้และประสบการณ์ที่เคยผ่านมามากกว่าความจริงแล้วหากงานต่างๆ ได้มีการจัดการที่เหมาะสม คนงานก็จะยอมรับและอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานด้วย

5 หากเข้าใจคนโดยถูกต้องแล้ว คนจะมีคุณสมบัติที่ดีเลิศ คือ จะมีความคิดที่ดี ฉลาด และมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว ขององค์กรได้อย่างดี

จากทฤษฎีดังกล่าว ทำให้เห็นได้ว่า การบริหารงานบางครั้งยังมิได้เข้าถึงคนอย่างแท้จริง ทำให้การใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวกับมนุษย์เป็นไปยังไม่เกิดประโยชน์เต็มที่ ผู้บริหารที่ดีจึงควรตั้งสมมติฐานคน เป็นทฤษฎีไว้ก่อน แล้วพิจารณาวิธีการบริหารให้เหมาะสม ทฤษฎีทั้งสองนี้แสดงถึงทัศนะของผู้บริหารที่พยายามจะเสริมสร้างแรงจูงใจหรือการสนองความต้องการของบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยข้อสมมติฐานตามทฤษฎีเอ็กซ์ จะให้ความสำคัญกับความต้องการด้านความมั่นคงของคนงาน ส่วนข้อสมมติฐานตามแนวทฤษฎีวาย จะให้ความสำคัญกับสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นความต้องการระดับสูง

จะเห็นได้ว่าการตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับตัวคนตามแนวคิดของแมคเกรเกอร์เป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่น่าสนใจถึงการเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนงานในองค์กรและนอกเหนือจากนี้ยังมีผู้ที่ได้ทำการศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงาน ความเข้าใจในอิทธิพลต่างๆ ที่จะช่วยในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น คือ

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์เบิร์ต

(Herzberg's Two-Factors Theory or Motivation-Hygiene Theory)

เฮอร์ชเบิร์ก เป็นศาสตราจารย์ทางด้านจิตวิทยาซึ่งได้อุทิศเวลาหลายปีในการศึกษาค้นคว้าเรื่องการจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเฮอร์เบิร์ก มอสเนอร์ และไซเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman 1959 113 - 115) ได้ศึกษาทัศนคติในการปฏิบัติงานของนักการบัญชี และวิศวกรในโรงงาน จำนวน 200 คน พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอยู่ 2 ปัจจัย คือ

1 ปัจจัยที่กระตุ้นให้อยากปฏิบัติงานจริงๆ หรือปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพึงพอใจ (Motivation Factors) มีดังนี้

- 1 1 ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน (Achievement)
- 1 2 การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 1 3 ลักษณะของงาน (Work-itself)
- 1 4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 1 5 ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง (Advancement)

2 ปัจจัยที่ค้ำจุน คือ สิ่ง que เพิ่มส่งเสริมความไม่oyakปฏิบัติงานให้กลับเป็นมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (Hygiene Factors) มีดังนี้

2 1 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)

2 2 วิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครอง (Supervision
Technical)

2 3 สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition)

2 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations)

2 5 โอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ (Possibility of Growth)

2 6 เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and Welfare)

2 7 ฐานะของอาชีพ (Status)

2 8 ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security)

2 9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

ปัจจัยที่กระตุ้นให้อยากปฏิบัติงาน จะช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจ (Job Satisfaction) อย่างแท้จริง สำหรับปัจจัยที่ค่าจุนจะเป็นปัจจัยที่เมื่อขาดแล้วจะสร้างความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Dissatisfaction)

เฮอริชเบอร์กได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่คำนึงถึงเป้าหมายของบุคคล และองค์การเพื่อขจัดความขัดแย้งระหว่างความต้องการของบุคคลและความต้องการขององค์การ ซึ่งต่างกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ที่สนใจเฉพาะตัวบุคคล ดังภาพประกอบ

มาสโลว์

ความต้องการระดับสูง

- 1 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด
- 2 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม

ความต้องการระดับต่ำ

- 3 ความต้องการทางสังคม
- 4 ความต้องการความปลอดภัย
- 5 ความต้องการทางร่างกาย

เฮอริชเบอร์ก

ปัจจัยที่กระตุ้น

- 1 ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน
- 2 การยอมรับนับถือ
- 3 ลักษณะของงาน
- 4 ความรับผิดชอบ
- 5 ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง

ปัจจัยที่ค้ำจุน

- 6 นโยบายและการบริหาร
- 7 วิธีการปกครองและความรู้ความสามารถความสามารถในการปกครอง
- 8 สภาพการปฏิบัติงาน
- 9 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 10 โอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ
- 11 เงินเดือนและสวัสดิการ
- 12 ฐานะของอาชีพ
- 13 ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- 14 ความเป็นอยู่ส่วนตัว

ภาพเปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ มาสโลว์ กับทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก

เดวิด ซี แมคเคลแลนด์ (David C McClelland) และคณะ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจและได้ระบุแนวคิดพื้นฐานที่จำเป็นในการจูงใจไว้ 3 ประการคือ

1 ความต้องการอำนาจ (Need for power) บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง มักชอบที่จะเป็นผู้ควบคุมดูแลบุคคลอื่น หรือทำตัวมีอิทธิเหนือบุคคลอื่นๆ บุคคลเหล่านี้จะพยายามไต่หาตำแหน่งต่างๆ เช่น เป็นหัวหน้า และบุคคลเหล่านี้มักจะคุยเก่ง มีข้อโต้แย้งบ่อยๆ และชอบพูดในที่ชุมชน

2 ความต้องการด้านสังคม (Need for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการด้านสังคมสูง มักจะพอใจที่ได้รับความรักและความอบอุ่นจากบุคคลอื่น และพยายามที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดหรือการที่ถูกกลุ่มไม่ยอมรับตน บุคคลเหล่านี้ชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลอื่นๆ ยอยากที่จะมีความคุ้นเคยสนิทสนมและมีความเข้าใจดีกับบุคคลอื่นๆ พร้อมทั้งจะปลอบใจและช่วยเหลือบุคคลอื่นที่ได้รับความลำบาก และชอบที่จะคบหาสมาคมหรือพบปะกับบุคคลอื่นๆ

3 ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement) บุคคลที่มีความต้องการได้รับความสำเร็จสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จเท่าๆ กับที่กลัวอย่างมากต่อความล้มเหลว ชอบงานที่ท้าทาย ตั้งเป้าหมายให้ตนเองสูง กล้าต่อการเสี่ยง และชอบที่จะดูแลกำกับการทำงานด้วยตนเอง (ไฟลีน ผ่องใส 2531 236-237)

แนวความคิดที่สำคัญของแต่ละทฤษฎีที่เสนอมาทั้งหมดนับว่ามีประโยชน์ต่อการที่ผู้บริหารจะนำไปใช้ในการบริหาร โดยผู้บริหารควรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถเลือกใช้ทฤษฎีการจูงใจให้เหมาะสมกับสถานการณ์ มิควรยึดทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งเพราะทฤษฎีอันหนึ่งอาจจะเหมาะกับสถานการณ์หนึ่ง แต่ไม่เหมาะกับอีกสถานการณ์หนึ่ง เป็นต้น

จากการศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ แล้ว ผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกองค์ประกอบจากแนวคิดทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก โดยรวมเข้าด้วยกันในบางข้อ และปรับขอบเขตความหมายในบางข้อโดยเพิ่มเติมตามแนวคิดทฤษฎีอื่นๆ ประกอบ ผู้วิจัยจึงเลือกกำหนดองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสำหรับการศึกษา ดังนี้

1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานจนงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายเป็นอย่างดี และเห็นความสำคัญในการที่ทำงานนั้นได้สำเร็จ ซึ่ง สเตาส์และเซเลส (Strauss & Sayless 1985 17) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของเขานั้นจะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการลงทุนลงแรง (Input) กับ ผลประโยชน์ที่ได้รับ (Output) และหมายรวมถึงงานนั้นเขาต้องสามารถทำได้สำเร็จโดยไม่ยากเกินไป แสดงให้เห็นว่าแม้ว่าความคุ้มค่าจะเป็นสิ่งสำคัญแต่ทั้งนี้ก็ต้องขึ้นอยู่กับความเป็นไปได้ในความสำเร็จเป็นอันดับแรกก่อน

2 ลักษณะของงานและสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมและลักษณะพิเศษเฉพาะของงานนั้นๆ ซึ่งทำให้เห็นว่าแตกต่างจากงานอื่น เช่น เป็นคิดคำนวณตัวเลข งานฝึกการใช้เครื่องมือช่างและเครื่องมือกล หรือ งานสอนวิชาภาษาอังกฤษ เป็นต้น เกี่ยวกับลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น แฮมเมอร์ (Hammer 1971) ได้วิจัยพบว่า เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และตามทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์กก็ได้จัดไว้ เป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์การด้วย ซึ่ง สินธุ์ชัย สมานทรัพย์ (2540 8) ได้จัดให้ลักษณะของงานและสภาพการทำงานเป็นหัวข้อในด้านเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ อาร์รี เพชรสุด (2530

60-62) ที่กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อม กับ ด้านงานและสิ่งแวดล้อม เช่นเดียวกับ ฌตี พิทักษ์ชาติ (2543 : 143) ที่วิจัยพบว่าลักษณะของงานและสภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถสร้างความพึงพอใจได้ดี

3 ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานอย่างมีเอกภาพ การที่ได้รับมอบหมายงาน แล้วพยายามใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จด้วยดี ถือว่ามีความรับผิดชอบ และจุดที่สำคัญของความรับผิดชอบคือข้อผูกพัน อาจเป็นข้อผูกพันที่ติดลักษณะต่อเนื่องกันไป หรืออาจสิ้นสุดลงด้วยการที่ได้กระทำตามที่ได้รับมอบหมาย (ธงชัย สันติวงษ์ 2526 : 249) และการที่ จำนง สมประสงค์ (2537 : 144) ได้กล่าวว่า หัวหน้างานต้องมีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาบุคคล และบำรุงรักษา ระดับของความมีประสิทธิภาพระหว่างบุคคลในปกครองให้สูงที่สุด ย่อมแสดงให้เห็นว่า ความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง

4 ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้มีความรู้ความสามารถสูงขึ้นและได้เลื่อนยศเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นอันเนื่องมาจากความสามารถ และการได้รับผิดชอบมากขึ้น

5 นโยบายและการบริหาร หมายถึง การดำเนินการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน และการปกครองบังคับบัญชาขององค์การ ซึ่ง ประมวล เสนาฤทธิ์ (2526 : 2) กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารวิทยาลัยต้องพยายามเสาะแสวงหาเทคนิคต่างๆ เพื่อสร้างสิ่งจูงใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น วางแผนจัดแบ่งงานให้ถูกต้องแน่นอน มอบหมายงานให้เหมาะสม กำหนดค่าจ้างเงินเดือนที่เป็นธรรม สร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สิ่งเหล่านั้นคือ นโยบายและการบริหารงานนั่นเอง จึงเห็นได้ว่านโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานจะส่งผลถึง ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลโดยตรง และเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6 รายได้และผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง การมีเงินได้ที่สูงขึ้นจากรายได้ประจำหรือค่าตอบแทนพิเศษที่องค์การให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการให้ผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ เช่น การขึ้นเงินเดือนหรือเงินพิเศษต่างๆ การให้สวัสดิการ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน ซึ่งเกี่ยวกับด้านรายได้และผลประโยชน์เกื้อกูลกัน

7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์เป็นรายบุคคลกับผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน สามารถพูดคุยและเข้ากันได้ดี มีเวลาที่จะเอาใจใส่ดูแลกันและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคลอย่างมีเทคนิคเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นจะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วม ดังที่ เสริมศักดิ์

วิศาลาภรณ์ (2534 4) กล่าวไว้ว่า การให้ลูกน้องมีส่วนร่วมเป็นการส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความมุ่งมั่น และความผูกพันกันนั้นๆ ซึ่งการมีส่วนร่วมนี้จะเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้ คือ การเข้าไปเกี่ยวข้องกับด้วย การช่วยเหลือและการทำประโยชน์ การรับผิดชอบ จะเห็นได้ว่า การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีนั้น ย่อมก่อให้เกิดการมีส่วนร่วม และการมีส่วนร่วม จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง จะทำให้เกิดมีความผูกพัน ✓

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งงานวิจัยภายในประเทศและงานวิจัยในต่างประเทศ มีรายละเอียดดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

ฮาร์เรลล์ (Harrell 1964 260-262) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า นอกจากเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีก คือ

1 เพศ จากการสำรวจหลายครั้งพบว่า หญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย อาจเป็นเพราะหญิงมีความต้องการด้านการเงิน และมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าชาย

2 จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ ผลจากการศึกษากลุ่มเจ้าหน้าที่พนักงาน พบว่า บุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในอุปการะจำนวนมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย ซึ่งสาเหตุนี้เนื่องมาจากปัญหาสภาพการเงินที่บีบคั้นอยู่

3 อายุ จากการศึกษาในกลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลของความสัมพันธระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานต่างกันคือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการทำงานต่ำจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่มพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่าความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง

4 ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจหลายครั้งพบว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อยๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่ออายุทำงานเพิ่มขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5 ความเฉลียวฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับระดับกับขอบเขตของความฉลาด และความยากง่ายของงาน คือ หากให้คนที่มีความเฉลียวฉลาดมากๆ ทำงานที่ง่ายๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้

6 ระดับการศึกษา มีหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่ากลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงาน

สูงสุด แต่จากการศึกษาอื่นๆ กลับพบว่า ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

7 บุคลิกภาพส่วนตัว นับเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

ปราณี อารยะศาสตร์ (2519 116-120) ได้ทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียน และวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา ปรากฏว่า ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้งสองระดับอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้งสองระดับอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารระดับวิทยาลัยสูงกว่าผู้บริหารระดับโรงเรียน ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้งสองระดับมีความเห็นตรงกันในเรื่อง ความมั่นคงในการทำงานเป็นอันดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์กับร่วมงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้งสองระดับ ปรากฏว่า เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลในระดับต่ำ สูงขึ้นมาได้แก่ สภาพการทำงาน นโยบายการบริหารความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

โสภณ หาสิตะพันธ์ (2528 181-183) ได้วิจัยเรื่อง สถานภาพและความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริการทางวิชาการและสายธุรการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจขององค์ประกอบทางแรงจูงใจและองค์ประกอบทางอนามัยตามแนวคิดของเฮิร์ชเบิร์ก ซึ่งศึกษาตามลักษณะวิทยาเขต ระดับการศึกษา ระดับชั้นตำแหน่ง เพศ สถานภาพการศึกษา อายุ อายุข้าราชการ สายงาน และศึกษาเอกสารที่ส่งผลต่อสถานภาพของข้าราชการทั้งสองสาย ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพของข้าราชการทั้งสองสายถูกกำหนดโดยปัจจัยสำคัญ 3 ประการคือ ลักษณะของมหาวิทยาลัย องค์การกำกับการบริหารงานมหาวิทยาลัย และกลไกของระบบจำแนกตำแหน่ง ส่วนผลการวิจัยเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานพบว่า ข้าราชการทั้งสองสายมีความพึงพอใจองค์ประกอบทางแรงจูงใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามตัวแปรคือ เพศ ระดับการศึกษา ระดับชั้นตำแหน่ง สภาพการสมรส อายุ และอายุราชการ และข้าราชการทั้งสองสายมีความพึงพอใจองค์ประกอบทางอนามัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามตัวแปรคือ ระดับการศึกษา สภาพการสมรส และอายุ และข้าราชการสายบริการทางวิชาการมีความพอใจทั้งองค์ประกอบทางแรงจูงใจ และองค์ประกอบทางอนามัยสูงกว่าข้าราชการสายธุรการ

สุพรรณณี รอดบุญ (2538 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยช่างกลปทุมวัน ที่มีสถานภาพเป็นผู้บริหาร ครู อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละสถานภาพแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า ผู้บริหาร ครู อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในด้านความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความต้องการอำนาจ และความต้องการมีสัจจะแห่งตน

แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความรักและผูกพันไม่แตกต่างกัน

พิรพรด หุณเจริญ (2525 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนการจำแนกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ตามสายงาน วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งและลักษณะหน่วยงานมีความแตกต่างกัน

สิ่ววรรณ กุญมิใจสกุล (2532 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจโดยสวัสดิการ ด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ ลูกจ้างบรยายได้ และผู้บริหาร กับที่มีครอบครัวขนาดเล็ก และครอบครัวขนาดใหญ่ไม่แตกต่างกัน ประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจ และบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ชาญวิทย์ ไตรระคุณ (2536 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยศิลปากร สาย ข และ ค ผลการศึกษาพบว่า

1 ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยศิลปากร สาย ข และ ค ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2 ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยศิลปากร สาย ข และ ค ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอันได้แก่ ค่าตอบแทน นโยบายในการบริหาร สถานภาพของตำแหน่งและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความเหมาะสมในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

3 ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยศิลปากร สาย ข และ สาย ค ที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีอายุค่อนข้างมาก

เกษฯ ลาวัลยะวัฒน์ (2531 81) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน(Job Satisfaction) กับผลการดำเนินงาน (Organizational Performance) ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า โดยวัดจากความคิดเห็นของข้าราชการของสถาบันเทคโนโลยี

โลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ทางด้านความพึงพอใจในการทำงานได้ยึดทฤษฎีของ Herzberg มาเป็นบรรทัดฐานในการกำหนดตัวแปรย่อย สวนผลทางด้านผลการดำเนินงาน ได้กำหนดวิธีวัด 2 ส่วนคือ กระบวนการ และผลผลิต ผลจากการศึกษาได้ข้อค้นพบที่สำคัญ โดยสรุป ดังนี้

1 ข้าราชการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าทั้ง 3 แห่ง มีทัศนคติต่อความพึงพอใจในการทำงาน และผลการดำเนินงานของสถาบันของตนในระดับปานกลาง

2 มีความสัมพันธ์อย่างสูงระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับผลการดำเนินงานของสถาบันในทางบวก

3 องค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ ผลการดำเนินงานของสถาบันนั้น มีทั้งหมด 5 ตัว 4 ตัว ในกลุ่มของ Hygiene Factor คือ นโยบาย และการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และรายได้ ส่วนอีก 1 ตัวอยู่ในกลุ่มของ Motivating Factor คือ ความรับผิดชอบ

งานวิจัยในต่างประเทศ

กลอสเตอร์ (Gloster 1975 5074-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของคณะอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน และวิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ระดับขวัญในการปฏิบัติงานของสมาชิกคณะอาจารย์อยู่ในเกณฑ์ปานกลางและในการศึกษาวิจัยในลักษณะเดียวกันนี้ วสาริงจิม (Swaringim 1982 1785-A) ได้ศึกษาเปรียบเทียบขวัญของครูโรงเรียนประถมศึกษาของรัฐบาลกับครูประถมศึกษาเอกชนในเมืองเซนต์หลุยส์ รัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกา โดยสุ่มตัวอย่างจากครูโรงเรียนรัฐบาลและครูโรงเรียนเอกชนจำนวนเท่ากันๆ แล้วหากความแตกต่างของขวัญ ปรากฏว่าขวัญของครูทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6 ประการ คือ ความพึงพอใจของครู ความสามัคคีระหว่างครู สถานะของครู ความช่วยเหลือทางการศึกษา ชุมชน การอำนวยความสะดวก การให้บริการแก่นักเรียน และความกดดันจากชุมชน และอีก 4 องค์ประกอบที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ความสามัคคีของผู้บริหาร เงินเดือนครู ชั่วโมงการสอนของครูและเนื้อหาของหลักสูตร

แฮมเมอร์ (Hammer 1971) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูที่สอนในชั้นพิเศษ ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจคือความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจคือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจะเห็นว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

น्यूแมน (Neuman 1997) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครู และมีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบนิยามของความพึงพอใจในการทำงานของครู โดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งประยุกต์ให้เข้ากับการดำเนินอาชีพของครู ผลการวิจัยพบว่าอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจของครูที่แท้จริง คือสภาวะจิตใจภายในมากกว่าสิ่งต่างๆ จากภายนอก แต่ผลประโยชน์ที่พึงได้รับกับความก้าวหน้ายังเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งเสริมให้ครูมีคุณภาพ เท่ากับๆ กับปัจจัยที่จะกระตุ้นให้ครูเกิดความพึงพอใจภายในจิตใจเป็นพื้นฐาน

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ทำให้พิจารณาได้ว่าบุคคลจะทำงานต่างๆ ด้วยความพึงพอใจและเต็มใจนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจหรือความพึงพอใจที่จะทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบ ผู้วิจัยเห็นว่าทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก เป็นทฤษฎีการจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีรายละเอียดและประเด็นที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน และสภาพปัญหาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์กมาเป็นแนวทางในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

- 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
- 4 วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการสาย ข จำนวน 171 คน และ ข้าราชการสาย ค จำนวน 292 คน ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2547 รวมทั้งสิ้น 463 คน (ข้อมูลจากกองบริหารและทรัพยากรมนุษย์ สจพ. วันที่ 1 มิถุนายน 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ข้าราชการสาย ข และ ค ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้การกำหนดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Taro Yamane (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 284) ที่ระดับความเชื่อมั่น 93 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 222 คน และขอเพิ่มเติมเป็น 250 คน

ข้าราชการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1 ข้าราชการสาย ข	171 คน	125 คน
2 ข้าราชการสาย ค	292 คน	125 คน
รวม	463	250

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามตัวแปรที่ศึกษาคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพของข้าราชการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวของลิเคิร์ท (Likert Scale)

ผู้วิจัย ได้กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนค่านำหนักของคำตอบ ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	ข้าราชการมีความพึงพอใจมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	ข้าราชการมีความพึงพอใจมาก
3	คะแนน	หมายถึง	ข้าราชการมีความพึงพอใจปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	ข้าราชการมีความพึงพอใจน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	ข้าราชการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

และในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์การประเมิน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1 00 - 1 50	หมายถึง	ข้าราชการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1 51 - 2 50	หมายถึง	ข้าราชการมีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 2 51 - 3 50	หมายถึง	ข้าราชการมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3 51 - 4 50	หมายถึง	ข้าราชการมีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 4 51 - 5 00	หมายถึง	ข้าราชการมีความพึงพอใจมากที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1 ศึกษาทฤษฎีทางด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2 ศึกษาวิธีการเขียนและดัดแปลงแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ ความมุ่งหมายของการวิจัย และความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งข้อคำถามในแบบสอบถามเป็นเรื่องที่ครอบคลุมเนื้อหาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน โดยแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามจุดมุ่งหมายและตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบเสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข

5 ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

- | | |
|--------------------|-----------|
| 5 1 ผศ. สุพีร์ | ลิมไทย |
| 5 2 รศ. ชูศรี | วงศ์รัตนะ |
| 5 3 อาจารย์สิฐฎากร | ชูทรัพย์ |

6 นำแบบสอบถามที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนการนำไปทดลอง (Try-Out)

7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับข้าราชการสาย ข และ ค ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.933

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1 ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขออนุญาตและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้วยตนเอง จำนวน 250 ฉบับ

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package for Social Sciences) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับรวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์

2 วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S D) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2541 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541 : 65)

$$SD = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$N\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 ค่าความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด โดยใช้สูตรดัชนีความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ 2545 : 95)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r_{xy}) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ 2545 : 84)

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่ม
	X	แทน	คะแนนของข้อคำถาม
	Y	แทน	คะแนนผลรวมของข้ออื่นๆ ที่เหลือทุกข้อ

2.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัก (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ 2545 : 131)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i'}{S_x} \right]$$

เมื่อ	α	=	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	n	=	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$S_i'^2$	=	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
	$S_x'^2$	=	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541 165 – 166)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
\bar{x}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
\bar{x}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) (โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541 236)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่พิจารณาใน F – distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่ม กรณีที่มีค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการเปรียบเทียบพหุคูณ โดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Significant Difference)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยผู้วิจัยได้มีการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่พิจารณาใน F - distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
p	แทน	ความน่าจะเป็น
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ตามลำดับดังนี้
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการ
ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพของข้าราชการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการ

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปของการแจกแจงความถี่ และหาการร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพของข้าราชการ แสดงรายละเอียดดังตาราง ดังต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพของข้าราชการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 เพศ		
ชาย	79	31.6
หญิง	171	68.4
รวม	250	100
2 อายุ		
อายุ 20-30 ปี	28	11.2
อายุ 31-40 ปี	117	46.8
อายุ 41 ปีขึ้นไป	105	42.0
รวม	250	100
3 ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	6.4
ปริญญาตรี	172	68.8
สูงกว่าปริญญาตรี	62	24.8
รวม	250	100
4 ประสบการณ์การทำงาน		
1 - 9 ปี	63	25.2
10 - 15 ปี	106	42.4
16 ปีขึ้นไป	81	32.4
รวม	250	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5 สถานภาพของข้าราชการ		
ข้าราชการสาย ข	103	41.2
ข้าราชการสาย ค	147	58.8
รวม	250	100

จากตาราง 1 พบว่า ข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงานระหว่าง 10-15 ปี และมีสถานภาพเป็นข้าราชการสาย ค

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

2.1 การศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการโดยรวม และรายด้าน มาหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1 ด้านลักษณะงาน	3.66	0.64	มาก
2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.53	0.67	มาก
3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.22	0.91	ปานกลาง
4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.58	0.67	มาก
5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.07	0.69	ปานกลาง
6 ด้านการประเมินผลงาน	3.12	0.82	ปานกลาง
รวม	3.39	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ในการทำงานของข้าราชการด้านลักษณะงาน โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านลักษณะงาน	3.97	0.77	มาก
1 ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านถนัด			
2 ลักษณะงานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้คิดริเริ่ม สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน	3.59	0.88	มาก
3 ลักษณะงานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	3.75	0.83	มาก
4 งานที่ท่านรับผิดชอบท้าทายความรู้ความสามารถ ทำให้ท่านมีความสุขอยู่กับการทำงาน	3.60	0.90	มาก
5 การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือปฏิบัติงานและคำสั่ง ที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวก และง่ายขึ้น	3.20	1.01	ปานกลาง
6 ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.84	0.85	มาก
รวม	3.66	0.64	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้น การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือการปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายขึ้น ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ	\bar{X}	S D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			
1 ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์การทำงานในหน่วยงาน	3 48	1 03	ปานกลาง
2 ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์การทำงานที่ท่านใช้ปฏิบัติงาน	3 42	0 98	ปานกลาง
3 ภายในสำนักงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเท สะอาดเพียงพอ	3 70	0 93	มาก
4 ระบบความปลอดภัยในหน่วยงานของท่าน	3 36	0 93	ปานกลาง
5 บรรยากาศในห้องทำงานของท่านมีความเอื้ออำนวยเหมาะสมแก่การทำงาน	3 40	0 90	ปานกลาง
6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น อัยาศัยไมตรีที่มีต่อกัน	3 72	0 76	มาก
7 สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของท่านเอื้ออำนวยต่อการทำงาน	3 48	0 90	ปานกลาง
รวม	3 50	0 67	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในเรื่องของภายในสำนักงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเท สะอาดเพียงพอและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น อัยาศัยไมตรีที่มีต่อกัน ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา			
1 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านปรึกษาเรื่องงานและความก้าวหน้าในอาชีพ	3.35	1.06	ปานกลาง
2 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง	3.16	1.05	ปานกลาง
3 ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิและเสรีภาพแก่ท่านในการแสดงความคิดเห็น	3.40	1.03	ปานกลาง
4 ผู้บังคับบัญชายกย่องชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานดี	3.07	0.95	ปานกลาง
5 ผู้บังคับบัญชาคຸ້ມครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.22	0.96	ปานกลาง
6 ผู้บังคับบัญชาคຸ້ມครองมีส่วนทำให้ท่านมีความสุขกับการทำงาน	3.16	1.07	ปานกลาง
รวม	3.22	0.91	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.77	0.78	มาก
1 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเป็นมิตรกับท่าน			
2 เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.65	0.74	มาก
3 สัมพันธภาพของท่านกับเพื่อนร่วมงานส่งเสริมให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน	3.68	0.81	มาก
4 เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้ เมื่อท่านไม่อยู่หรือติดภารกิจ	3.28	1.03	ปานกลาง
5 เพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือท่านเมื่อเกิดอุปสรรคในการทำงาน	3.44	0.87	ปานกลาง
6 การประสานงานของท่านกับเพื่อนร่วมงานต่างหน่วยงานเป็นไปด้วยดี	3.68	0.76	มาก
รวม	3.58	0.67	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องของเพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้ เมื่อท่านไม่อยู่หรือติดภารกิจและเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือท่านเมื่อเกิดอุปสรรคในการทำงาน ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.16	0.80	ปานกลาง
1 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน			
2 การพิจารณาเงินเดือน เลื่อนขั้นมีความยุติธรรม	3.00	1.00	ปานกลาง
3 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	2.80	0.88	ปานกลาง
4 สวัสดิการที่สถาบันฯ จัดให้ตรงกับความต้องการของท่าน	3.22	0.82	ปานกลาง
5 ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการของสถาบันรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.17	0.82	ปานกลาง
รวม	3.07	0.69	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการประเมินผลงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ	\bar{X}	S D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการประเมินผลงาน			
1 งานที่ทำเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ได้รับความเจริญก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง	3 10	0 91	ปานกลาง
2 ความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	2 98	0 97	ปานกลาง
3 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถและผลงานที่ปรากฏ	3 09	0 98	ปานกลาง
4 การประเมินผลงานให้เลื่อนตำแหน่งช่วยให้ท่านมีการพัฒนาการทำงาน	3 34	0 92	ปานกลาง
รวม	3 12	0 82	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการประเมินผลงาน โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป แสดงรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ	ชาย		หญิง		t	p
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1 ด้านลักษณะงาน	3.54	74	3.71	59	-1.910	058
2 ด้านสภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน	3.34	90	3.59	68	-2.722**	007
3 ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	3.12	87	3.28	92	-1.238	217
4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ร่วมงาน	3.52	61	3.61	69	-1.050	295
5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.89	67	3.15	68	-2.829**	005
6 ด้านการประเมินผลงาน	3.02	77	3.18	84	-1.438	152
รวม	3.26	57	3.45	58	-2.326*	021

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามเพศ พบว่าข้าราชการชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยข้าราชการหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าข้าราชการชาย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยข้าราชการหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มากกว่าข้าราชการชาย

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ	อายุ								
	อายุ 20-30 ปี			อายุ 31-40 ปี			อายุ 41 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S D	ระดับ	\bar{X}	S D	ระดับ	\bar{X}	S D	ระดับ
1 ด้านลักษณะงาน	3 39	66	ปาน กลาง	3 61	65	มาก	3 79	62	ปาน กลาง
2 ด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน	3 50	55	ปาน กลาง	3 46	85	ปาน กลาง	3 62	70	มาก
3 ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา	3 23	90	ปาน กลาง	3 16	91	ปาน กลาง	3 30	93	ปาน กลาง
4 ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน	3 61	61	ปาน กลาง	3 62	67	มาก	3 53	69	ปาน กลาง
5 ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ	2 96	66	ปาน กลาง	2 98	68	ปาน กลาง	3 20	70	ปาน กลาง
6 ด้านการประเมิน ผลงาน	3 16	61	ปาน กลาง	3 07	78	ปาน กลาง	3 18	92	ปาน กลาง
รวม	3 31	53	ปาน กลาง	3 32	57	ปาน กลาง	3 44	63	ปาน กลาง

จากตาราง 10 พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มอายุ พบว่า ผู้ที่มีอายุอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี และอายุ 20-30 ปี ตามลำดับ

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1 ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	4 129	2	2 064	5 064**	007
	ภายในกลุ่ม	100 693	247	408		
	รวม	104 822	249			
2 ด้านสภาพแวดล้อมใน การปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1 560	2	780	1 352	261
	ภายในกลุ่ม	142 507	247	577		
	รวม	144 067	249			
3 ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1 117	2	559	669	513
	ภายในกลุ่ม	206 102	247	834		
	รวม	207 219	249			
4 ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	505	2	253	556	574
	ภายในกลุ่ม	112 342	247	455		
	รวม	112 847	249			
5 ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3 225	2	1 613	3 450*	033
	ภายในกลุ่ม	115 456	247	467		
	รวม	118 681	249			
6 ด้านการประเมินผลงาน	ระหว่างกลุ่ม	684	2	342	500	607
	ภายในกลุ่ม	168 847	247	684		
	รวม	169 531	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	923	2	461	1 311	272
	ภายในกลุ่ม	86 965	247	352		
	รวม	87 888	249			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการจำแนกตามอายุ พบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 และพบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ดังต่อไปนี้

ตาราง 12 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านลักษณะงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41 ปีขึ้นไป
		3 39	3 61	3 79
อายุ 20-30 ปี	3 39	-	- 22	- 40*
อายุ 31-40 ปี	3 61	-	-	- 18
อายุ 41 ปีขึ้นไป	3 79	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 12 พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านลักษณะงาน จำแนกตามอายุ พบว่าข้าราชการอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า ข้าราชการอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41 ปีขึ้นไป
		2 96	2 98	3 20
อายุ 20-30 ปี	2 96	-	- 01	- 24
อายุ 31-40 ปี	2 98	-	-	- 23*
อายุ 41 ปีขึ้นไป	3 20	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 13 พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำแนกตามอายุพบว่า ข้าราชการอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าข้าราชการอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
1 ด้านลักษณะงาน	3 39	65	ปาน กลาง	3 69	64	มาก	3 65	68	มาก
2 ด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน	3 33	60	ปาน กลาง	3 60	76	มาก	3 39	77	ปาน กลาง
3 ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	2 93	76	ปาน กลาง	3 33	90	ปาน กลาง	3 01	94	ปาน กลาง
4 ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน	3 44	54	ปาน กลาง	3 59	67	มาก	3 60	71	มาก
5 ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ	2 90	45	ปาน กลาง	3 16	68	ปาน กลาง	2 87	74	ปาน กลาง
6 ด้านการประเมิน ผลงาน	2 81	69	ปาน กลาง	3 22	78	ปาน กลาง	2 94	94	ปาน กลาง
รวม	3 13	50	ปาน กลาง	3 43	56	ปาน กลาง	3 24	67	ปาน กลาง

จากตาราง 14 พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายกลุ่มระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1 ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	1 356	2	678	1 619	200
	ภายในกลุ่ม	103 466	247	419		
	รวม	104 822	249			
2 ด้านสภาพแวดล้อมใน การปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2 759	2	1 379	2 411	092
	ภายในกลุ่ม	141 308	247	572		
	รวม	144 067	249			
3 ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	6 283	2	3 142	3 862*	022
	ภายในกลุ่ม	200 936	247	814		
	รวม	207 219	249			
4 ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	368	2	184	404	668
	ภายในกลุ่ม	112 479	247	455		
	รวม	112 847	249			
5 ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	4 141	2	2 070	4 465*	012
	ภายในกลุ่ม	114 540	247	464		
	รวม	118 681	249			
6 ด้านการประเมินผลงาน	ระหว่างกลุ่ม	5 326	2	2 663	4 006*	019
	ภายในกลุ่ม	164 205	247	665		
	รวม	169 531	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2 544	2	1 272	3 681*	027
	ภายในกลุ่ม	85 344	247	346		
	รวม	87 888	249			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe') ดังต่อไปนี้

ตาราง 16 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3 13	3 43	3 24
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3 13	-	- 30*	- 11
ปริญญาตรี	3 43	-	-	19
สูงกว่าปริญญาตรี	3 24	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 16 พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		2 93	3 33	3 01
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2 93	-	- 41*	- 08
ปริญญาตรี	3 33	-	-	32
สูงกว่าปริญญาตรี	3 01	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 17 พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติมากกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		2 90	3 16	2 87
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2 90	-	- 26	03
ปริญญาตรี	3 16	-	-	28*
สูงกว่าปริญญาตรี	2 87	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 18 พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติมากกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการประเมินผลงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		2 81	3 22	2 94
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2 81	-	- 41*	- 17
ปริญญาตรี	3 22	-	-	28
สูงกว่าปริญญาตรี	2 94	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 19 พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการประเมินผลงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติมากกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ	ประสบการณ์การทำงาน								
	\bar{X}	1 - 9 ปี		10 - 15 ปี			16 ปีขึ้นไป		
		SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
1 ด้านลักษณะงาน	3.46	71	ปานกลาง	3.68	63	มาก	3.80	59	มาก
2 ด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน	3.34	62	ปานกลาง	3.54	86	มาก	3.67	69	มาก
3 ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	3.17	92	ปานกลาง	3.17	89	ปานกลาง	3.34	94	ปานกลาง
4 ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.60	61	มาก	3.53	76	มาก	3.64	59	มาก
5 ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ	2.89	66	ปานกลาง	3.03	66	ปานกลาง	3.26	72	ปานกลาง
6 ด้านการประเมิน ผลงาน	3.08	71	ปานกลาง	3.10	80	ปานกลาง	3.20	94	ปานกลาง
รวม	3.26	55	ปานกลาง	3.34	60	ปานกลาง	3.48	61	ปานกลาง

จากตาราง 20 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายกลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 10-15 ปี และ 1-9 ปี ตามลำดับ

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
จำแนกตามประเภทการดำเนินงาน

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1 ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	4 111	2	2 056	5 041**	007
	ภายในกลุ่ม	100 711	247	408		
	รวม	104 822	249			
2 ด้านสภาพแวดล้อมใน การปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3 812	2	1 906	3 356*	036
	ภายในกลุ่ม	140 255	247	568		
	รวม	144 067	249			
3 ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1 453	2	726	872	419
	ภายในกลุ่ม	205 766	247	833		
	รวม	207 219	249			
4 ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	599	2	299	659	518
	ภายในกลุ่ม	112 248	247	454		
	รวม	112 847	249			
5 ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	4 958	2	2 479	5 385**	005
	ภายในกลุ่ม	113 723	247	460		
	รวม	118 681	249			
6 ด้านการประเมินผลงาน	ระหว่างกลุ่ม	679	2	340	497	609
	ภายในกลุ่ม	168 852	247	684		
	รวม	169 531	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1 925	2	962	2 765	065
	ภายในกลุ่ม	85 963	247	348		
	รวม	87 888	249			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการจำแนกตามประเภทการดำเนินงาน พบว่า ข้าราชการที่มีประเภทการ
ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง
สถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการที่มีประเภทการดำเนินงานแตกต่างกันมี
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกัน
อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 และพบว่า ข้าราชการที่มีประเภทการดำเนินงาน

แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe') ดังต่อไปนี้

ตาราง 22 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านลักษณะงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	\bar{x}	1 - 9 ปี	10 - 15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1 - 9 ปี	3 46	-	- 22	- 34**
10 - 15 ปี	3 68	-	-	- 12
16 ปีขึ้นไป	3 80	-	-	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 22 พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านลักษณะงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	\bar{x}	1 - 9 ปี	10 - 15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1 - 9 ปี	3 34	-	- 19	- 33*
10 - 15 ปี	3 54	-	-	- 14
16 ปีขึ้นไป	3 67	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 23 พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์ 1-9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	\bar{x}	1 - 9 ปี	10 - 15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1 - 9 ปี	2 89	-	- 14	- 36**
10 - 15 ปี	3 03	-		- 22
16 ปีขึ้นไป	3 26	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 24 พบว่าความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์ 1-9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามสถานภาพของข้าราชการ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ	ข้าราชการสาย ข		ข้าราชการสาย ค		t	p
	\bar{x}	S D	\bar{x}	S D		
1 ด้านลักษณะงาน	3 74	0 59	3 60	0 67	1 698	098
2 ด้านสภาพแวดล้อมใน การปฏิบัติงาน	3 49	0 71	3 51	0 65	- 294	769
3 ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	3 27	0 87	3 19	0 93	692	490
4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ร่วมงาน	3 64	0 59	3 53	0 72	1 283	201
5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3 04	0 71	3 09	0 67	- 567	571
6 ด้านการประเมินผลงาน	3 12	0 81	3 12	0 83	- 035	972
รวม	3 41	0 57	3 37	0 59	587	558

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการจำแนกตามสถานภาพของข้าราชการ พบว่า ข้าราชการสาย ข และข้าราชการสาย ค มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานของข้าราชการ และสถานภาพของข้าราชการ ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัยดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในแต่ละด้าน เช่น ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน เพื่อความก้าวหน้าของการทำงานต่อไป

2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพของข้าราชการสาย ข และ ค

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 463 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2547) ใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 222 คน และขอเพิ่มเป็น 250 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้าน

เงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลงาน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวของลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 34 ข้อ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน จำนวน 6 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำนวน 7 ข้อ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำนวน 6 ข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน จำนวน 6 ข้อ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำนวน 5 ข้อ และด้านการประเมินผลงาน จำนวน 4 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package For the Science) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
- 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
- 3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามระดับการศึกษา และสถานภาพของข้าราชการโดยการทดสอบ t-test
- 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยการทดสอบ F-test และถ้าพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยทุกตัวแปรที่ทดสอบ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการสำรวจข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 250 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 10 - 15 ปี

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1 ด้านลักษณะงาน พบว่า ความพึงพอใจการปฏิบัติงานของข้าราชการในด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นการปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือการปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายขึ้น ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องของภายในสำนักงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเท สะอาดเพียงพอและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น อธิษาศัยไมตรีที่มีต่อกัน ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องของเพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้ เมื่อท่านไม่อยู่หรือติดภารกิจและเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือท่านเมื่อเกิดอุปสรรคในการทำงาน ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

6 ด้านการประเมินผลงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในด้านการประเมินผลงาน โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามเพศ พบว่า ข้าราชการชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยข้าราชการหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าข้าราชการชาย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยข้าราชการหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มากกว่าข้าราชการชาย

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามอายุ พบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยข้าราชการอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าข้าราชการอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 และพบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยข้าราชการอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าข้าราชการอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

สมมติฐานที่ 3 ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยที่ข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติมากกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติมากกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

2 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า ข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติมากกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

3 ด้านการประเมินผลงาน พบว่า ข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติมากกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

สมมติฐานที่ 4 ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 และพบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า

1 ด้านลักษณะงาน พบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์ 1 - 9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์ 1 - 9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์ 1 - 9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

สมมติฐานที่ 5 ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีสถานภาพของข้าราชการสาย ข และ ค ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามสถานภาพของข้าราชการ พบว่า ข้าราชการสาย ข และข้าราชการสาย ค มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าราชการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 10-15 ปี มีสถานภาพเป็นข้าราชการสาย ค แสดงให้เห็นว่าข้าราชการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะว่าในสถาบันมีข้าราชการหญิงมากกว่าข้าราชการชาย และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด

2 การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยี

พระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บางด้านมีความพึงพอใจมาก บางด้านพึงพอใจปานกลาง จะเห็นได้ว่า การที่ข้าราชการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานใดมีสิ่งจูงใจมากก็จะทำให้ข้าราชการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ทั้งนี้ เนื่องจาก ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในเรื่องต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน (Parker and Oglesby 1972 173) ดังนั้นบุคคลเมื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานและเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิดเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน (Gilmer and others 1966 80) ทั้งนี้ ความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน จะขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติควรจะได้รับ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน (Stauss and Sayles 1960 119-121) ลีวรรณ คุงุมิใจสกุล (2532) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง และพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และชาญวิทย์ โดธนะคุณ (2536) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยศิลปากร สาย ข และ ค และพบว่า ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยศิลปากร สาย ข และ ค ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

2 1 ด้านลักษณะงาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ตัวงานมีความน่าสนใจ เป็นงานที่สามารถทำให้สำเร็จได้ เป็นงานที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ หน่วยงานกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้ข้าราชการไม่สับสนในการปฏิบัติหน้าที่

2 2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สถาบันได้จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี มีโต๊ะทำงานให้ข้าราชการทุกตำแหน่ง มีเครื่องใช้สำนักงานทันสมัยเพียงพอ กับปริมาณ สถานที่ทำงานอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ระบบความปลอดภัยที่ดี เพื่อร่วมงานที่มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อกัน ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจูงใจให้ข้าราชการทำงานอย่างมีความสุขและสนุกกับงาน

2 3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนไม่เหมือนกัน ฉะนั้นผู้บังคับบัญชาคควรจะปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน ไม่ควรพึงความคิดเห็นแต่เฉพาะบุคคลที่ตนเองชอบเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานด้วยความเต็มใจ และมีความสุขในการทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการทำงาน จะทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบในงานและทำให้เกิดความผูกพันในงานตามลำดับ ดังที่ เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534 : 4) กล่าวไว้ว่า การให้ลูกน้องมีส่วนร่วมเป็นการส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความมุ่งมั่น และความผูกพันก็จั้นๆ ซึ่งการมีส่วนร่วมนั้นจะเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้ คือ การเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย การช่วยเหลือและการทำประโยชน์ การรับผิดชอบ จะเห็นได้ว่า การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีนั้น ย่อมก่อให้เกิดการมีส่วนร่วม และการมีส่วนร่วม จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง จะทำให้เกิดมีความผูกพัน

2 4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับระหว่างผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการสอนงานให้กันการสับเปลี่ยนหน้าที่กัน เพื่อจะได้ปฏิบัติงานแทนกันได้เมื่อใครคนใดคนหนึ่งไม่อยู่

25 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการยังมีความต้องการรายได้เพิ่มเติม นอกเหนือจากการทำงานในหน้าที่ปกติ และพบว่าข้าราชการต้องการที่จะเพิ่มค่าตอบแทนในงานให้เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีความคาดหวัง ของวรูม (Vroom 1970 91-103) ที่อธิบายว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานจะเพิ่มขึ้น เมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น และจะลดลงหากได้รับผลตอบแทนลดลง แต่ถ้าบุคคลใดไม่สนใจต่อผลตอบแทนความสัมพันธ์ทั้งหมดนี้จะหายไป และถ้าบุคคลใดไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่ได้ ความสัมพันธ์จะเป็นไปในทางตรงกันข้าม การมีเงินได้ที่สูงขึ้นจากรายได้ประจำหรือค่าตอบแทนพิเศษที่องค์กรให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการให้ผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ เช่น การขึ้นเงินเดือนหรือเงินพิเศษต่างๆ การให้สวัสดิการ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน ซึ่งเกี่ยวกับด้านรายได้และผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องกัน ดังนั้นการเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ผู้บริหารอาจใช้วิธีการที่จะทำให้ข้าราชการมีรายได้เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากเงินเดือนและรายได้อื่นๆ ที่ได้รับในปัจจุบัน

26 ด้านการประเมินผลงาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการประเมินผลงานอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าสถาบันไม่ได้ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้ข้าราชการทราบโดยทั่วกัน ประกอบกับการประเมินโดยบุคคลคนเดียว อาจทำให้เกิดการลำเอียงได้

3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามสถานภาพทั่วไป ดังนี้

31 เพศ ข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาถึงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ พบว่า ข้าราชการชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยข้าราชการหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าข้าราชการชาย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยข้าราชการหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มากกว่าข้าราชการชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฮาร์เรลล์ (Harrell 1964 260-262) ที่พบว่า หญิงมีความหญิงมี

ความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย อาจเป็นเพราะหญิงมีความต้องการด้านการเงิน และมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าชาย

3.2 อายุ ข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานและด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกัน โดยข้าราชการที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจมากกว่าข้าราชการอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญวิทย์ โดษนะคุณ (2536 บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยศิลปากร สาย ข และ ค ที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีอายุค่อนข้างมาก

3.3 ระดับการศึกษา ข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภณ หาสิตะพันธ์ (2528 181-183) เรื่อง สถานภาพและความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการสายบริการทางวิชาการและสายธุรการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยเปรียบเทียบความพึงพอใจองค์ประกอบทางแรงจูงใจและองค์ประกอบทางอนามัยตามแนวคิดของเฮิร์ชเบิร์ก และพบว่า ข้าราชการที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระดับขั้นตำแหน่ง สถานภาพการสมรส อายุ และอายุราชการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

3.4 ประสบการณ์ในการทำงาน ข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิวรรณ คุงุมิใจสกุล (2532) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจ เนื่องจาก การที่ข้าราชการมีประสบการณ์ในการทำงานมานานจะมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และลักษณะของการทำงานราชการที่ทุกคนจะทำงานในหน่วยงานเดิม ๆ เป็นเวลานาน ๆ ก็จะสามารถพูดคุยและเข้ากันได้ดี มีเวลาที่จะเอาใจใส่ดูแลกันและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นจะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วม

3.5 สถานภาพของข้าราชการ ข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีสถานภาพของข้าราชการ สาย ข และ ค มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญวิทย์ โดษนะคุณ (2536 บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยศิลปากร สาย ข

และ ค ที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีอายุค่อนข้างมาก โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน นโยบายในการบริหาร สถานภาพของตำแหน่ง และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานนั้นอยู่ในระดับมาก และพบว่า ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการและด้านการประเมินผลงานอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

- 1 ผู้บังคับบัญชาควรมีความเสมอภาคแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนโดยเท่าเทียมกัน และยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน
- 2 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ควรจัดให้เหมาะสมและเพียงพอ เช่น จัดสวัสดิการให้กับข้าราชการทุกคนอย่างเหมาะสม มีค่าล่วงเวลาและเงินรางวัลพิเศษอื่นๆ นอกเหนือจากเงินเดือน
- 3 การประเมินผลงาน พิจารณาความดี ความชอบ การแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชาควรมีกฎเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ควรพิจารณาให้ข้าราชการเลื่อนตำแหน่งตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมและสร้างขวัญให้แก่ข้าราชการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 1 ควรทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 2 ควรเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กอง ประกาศิต สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 103 ตอนที่ 26
19 กุมภาพันธ์ 2529
- เกชา ลาวัลยะวัฒน์ "ความพึงพอใจในการทำงานสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้า," วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 81 , ธันวาคม
2531
- จำนง สมประสงค์ (2527) หลักการปกครองของหัวหน้างาน กรุงเทพฯ คณะเศรษฐศาสตร์
และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- ชาญวิทย์ โตชนะคุณ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ศึกษา
เฉพาะกรณีข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยศิลปากร สาย ข และ สาย ค
วิทยานิพนธ์ บธ ม กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยสยาม, 2536 อัดสำเนา
- ชูศรี วงศ์รัตนะ (2541) เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย กรุงเทพฯ ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- ณัติ พิทักษ์ชาติ (2543) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ส่วนการศึกษา โรงเรียน
นายร้อยพระจุลจอมเกล้า เอกสารวิจัยส่วนบุคคล กรุงเทพฯ วิทยาลัยการทัพบก
สถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูง ถ่ายเอกสาร
- ทรงศักดิ์ ศรีภาพสินธุ์ ความพึงพอใจในการทำงาน กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒประสานมิตร, 2523
- ธงชัย สันติวงษ์ (2526) องค์การบริหาร กรุงเทพฯ ไทยวัฒนพานิช
- ธรรมบุญ โสภารัตน์ "แนวทางการบริหารงานบุคคลและการวิเคราะห์การเข้าสู่ตำแหน่งของ
ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย กรณีศึกษาสาย ข และ ค," เอกสาร ประกอบการ
สัมมนาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากรสาย ข และสาย ค กรุงเทพฯ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2525
- ประมวล เสนาฤทธิ์ (2526) การวางแผนและการจัดการ กรุงเทพฯ โรงพิมพ์การศาสนา
- ประพจน์ นันทรามาศ "การบริหารงานบุคคลของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในปัจจุบัน ศึกษา
มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยครู," บทบาทและทิศทางของการอุดมศึกษาไทย กรุงเทพฯ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523
- ปราณี อารยะศาสตร์ ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัด
กรมอาชีวศึกษา วิทยานิพนธ์ ค ม กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519

พิรพรด หุณเจริญ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปริญญาโท กศ ม กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
2525 อัดสำเนา

เลขา วัลไพจิตร และคนอื่นๆ "สถานภาพของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยสาย ข"
ในพัฒนาบริหารศาสตร์ 4 530-548 ตุลาคม 2523

สิววรรณ ฤทธิใจสกุล ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายใน
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปริญญาโท กศ ม กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532 อัดสำเนา

วิชัย แหวนเพชร (2543) มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม กรุงเทพฯ โรงพิมพ์
ธรรมมล วณิช ฟักขำ (2543) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์
ผู้สอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในโรงเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชา
บริหารธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร

สมชาติ คงพิกุล (2537) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อ
องค์การของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์
ปริญญาโท กศ ม (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร

สมผัด อินทрма (2541) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ช่างอุตสาหกรรม
วิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วิทยานิพนธ์ คอ ม (การบริหาร
อาชีวศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง ถ่ายเอกสาร

สมพงษ์ เกษมสิน (2541) การบริหาร กรุงเทพฯ เกษมสุวรรณการพิมพ์

สมยศ นาวิการ (2533) การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ กรุงเทพฯ โรงพิมพ์บรรณกิจ

สินธุ์ชัย สมานทรัพย์ (2540) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของนายทหาร
ชั้นสัญญาบัตรที่ทำหน้าที่อาจารย์ในหน่วยการศึกษาของสถาบันวิชาการทหารบก
ชั้นสูง วิทยานิพนธ์ ศศ ม (การทหาร) กรุงเทพฯ ส่วนบัณฑิตศึกษา โรงเรียน
เสนาธิการทหารบก สถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูง ถ่ายเอกสาร

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2543) จาการวมเกียรติสู่การประเมิน พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ
โรงพิมพ์ปาริชาติเครื่องเขียน

สุชา จันท์เอม จิตวิทยาทั่วไป พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช, 2531

สุพรรณิ รอดบุญธรรม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยช่างกลปทุมวัน

- โสภณ หาลิตะพันธ์ สถานภาพและความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริการทาง
วิชาการและสายธุรการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปริญญาโท กศ ม
สำนักงาน กามวิชา (2541) *การวิจัยธุรกิจศึกษา_กรุงเทพฯ ภาควิชาบริหารธุรกิจ*
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- อารี เพชรสุด (2530) *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน* กรุงเทพฯ โรงพิมพ์เนติกุลการพิมพ์
โอกาส เขียววิชัย *โอกาสและความก้าวหน้าของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย เอกสาร*
ประกอบการบรรยายโครงการอบรมเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
รุ่นที่ 1 วันที่ 23-24 มิถุนายน 2537 กรุงเทพฯ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ, 2537
- Blum, Milton L and Jame C Naylor *Industrial Psychology* New York Harper and
Row Publishers, 1968
- Cronbach, Lee Joseph *Essentials of Psychological Testing* 3rd ed New York
Hopper and Row, 1970
- Gilmer, Von Haller B and others *Industrial Psychology* New York McGraw-Hill
Book co , 1966
- Gloster, Arthur Spears "A Study of Faculty Morale in Selected Community
Colleges and Technical Institutes in North Carolina, "*Dissertation*
Abstracts International 35(8) 5074-A , February, 1975
- Hammer, Robert Eugene "Job Satisfaction of Special Class Teachers in Iowa An
Application of the Herzberg Factor Theoyr," *Dissertation Abstracts*
International 35(6) 3373-A, December, 1971
- Neuman, Karen L (1997) *Teacher satisfaction* Dissertation Abstracts International
- Parker, Henry W and Clarkson Oglesby H *Method Improvement for Constructive
Managers* New York McGraw-Hill Book Col , 1972
- Stauss, George and Leonard R Sayles Personnel *The Human Problems of*
Management Englewood Cliffs, N J , Printice-Hall Inc , 1960

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
จำนวนข้าราชการสาย ข และ ค

ภาคผนวก ก

ข้าราชการสาย ข จำนวน 171 คน แบ่งได้ดังนี้

1	ครู	จำนวน 10 คน
2	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	จำนวน 17 คน
3	นักกิจการนักศึกษา	จำนวน 11 คน
4	นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	จำนวน 4 คน
5	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	จำนวน 10 คน
6	นักวิชาการศึกษา	จำนวน 55 คน
7	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	จำนวน 34 คน
8	นักวิทยาศาสตร์	จำนวน 7 คน
9	นักเอกสารสนเทศ	จำนวน 3 คน
10	บรรณารักษ์	จำนวน 18 คน
11	พยาบาล	จำนวน 2 คน

ข้าราชการสาย ค จำนวน 292 คน แบ่งได้ดังนี้

1	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	จำนวน 3 คน
2	เจ้าหน้าที่ธุรการ	จำนวน 7 คน
3	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	จำนวน 63 คน
4	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	จำนวน 1 คน
5	เจ้าหน้าที่บุคคล	จำนวน 15 คน
6	เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์	จำนวน 2 คน
7	ช่างเทคนิค	จำนวน 4 คน
8	ช่างพิมพ์	จำนวน 1 คน
9	นักประชาสัมพันธ์	จำนวน 1 คน
10	นักวิชาการเงินและบัญชี	จำนวน 33 คน
11	นักวิชาการช่างศิลป์	จำนวน 1 คน
12	นักวิชาการพัสดุ	จำนวน 25 คน
13	นายช่างเทคนิค	จำนวน 26 คน
14	นายช่างศิลป์	จำนวน 2 คน
15	นายช่างอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน 5 คน
16	นิติกร	จำนวน 1 คน
17	ผู้ช่วยพยาบาล	จำนวน 1 คน
18	พนักงานการเงินและบัญชี	จำนวน 7 คน
19	พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์	จำนวน 1 คน
20	พนักงานธุรการ	จำนวน 55 คน
21	พนักงานพัสดุ	จำนวน 4 คน
22	พนักงานวิทยาศาสตร์	จำนวน 1 คน
23	พนักงานโสตทัศนศึกษา	จำนวน 1 คน
24	พนักงานห้องสมุด	จำนวน 7 คน
25	วิศวกร	จำนวน 15 คน
26	วิศวกรเครื่องกล	จำนวน 7 คน
27	วิศวกรไฟฟ้า	จำนวน 3 คน

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือ



บันทึกข้อความ

86

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร 5731, 5618

ที่ ศธ 0519 12/๗๔๕๕

วันที่ ๓๘ กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ยุทธกร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ งามดวง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพันธ์ ลิ้มไทย และ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวรุ่งนภา ยุทธกร และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

/๑๒๕๖-

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

87

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร 5731 5618

ที่ ศธ 0519 12/๕๔๖๕

วันที่ 3๐ กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ยุทธ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวรุ่งนภา ยุทธ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงสิริ จีระเตชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



๖ กันยายน 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

-เรียน- อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ยุทธ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ข้าราชการ สาย ข และ สาย ค จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในระหว่างเดือนกันยายน - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ยุทธ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ pheungsi jirachakul)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-9132615 มือถือ 09-9271559



ที่ ศธ 0519 12/๘๗๐๗

บัณฑิตวิทยาลัย

89

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖๖ กันยายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ยุทธกร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณี นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ข้าราชการสาย ข และ สาย ค ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ยุทธกร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคุณาเขตบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-9132615 มือถือ 09-9271559

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- 1 รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ อาจารย์ประจำภาควิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 2 อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลีมไทย อาจารย์พิเศษประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1 เพศ
 - [] ชาย
 - [] หญิง
- 2 อายุ
 - [] อายุ 20 - 30 ปี
 - [] อายุ 31 - 40 ปี
 - [] อายุ 41 ปีขึ้นไป
- 3 ระดับการศึกษา
 - [] ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - [] ปริญญาตรี
 - [] สูงกว่าปริญญาตรี
- 4 ประสบการณ์การทำงาน แบ่งเป็น
 - [] 1 - 9 ปี
 - [] 10 - 15 ปี
 - [] 16 ปีขึ้นไป
- 5 สถานภาพของข้าราชการ
 - [] ข้าราชการสาย ข
 - [] ข้าราชการสาย ค

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และ ค
ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ขอให้ท่านอ่านข้อความดังกล่าวให้
ท่านพิจารณาเลือกข้อที่เป็นจริงมากที่สุดสำหรับตัวท่าน แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่
ต้องการเพียงข้อเดียว

- | | | | |
|---|-------|---------|------------------------------------|
| 5 | คะแนน | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| 4 | คะแนน | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 | คะแนน | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 2 | คะแนน | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 | คะแนน | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

แบบสอบถาม ตอนที่ 2

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านลักษณะงาน					
1	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านถนัด					
2	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้คิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน					
3	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
4	งานที่ท่านรับผิดชอบท้าทายความรู้ความสามารถทำให้ท่านมีความสุขอยู่กับการทำงาน					
5	การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวก และง่ายขึ้น					
6	ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน					
	ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน					
7	ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์การทำงานในหน่วยงาน					
8	ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์การทำงานที่ท่านใช้ปฏิบัติงาน					
9	ภายในสำนักงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเท สะอาด เพียงพอ					
10	ระบบความปลอดภัยในหน่วยงานของท่าน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11	บรรยากาศในห้องทำงานของท่านมีความเงียบสงบเหมาะสมแก่การทำงาน					
12	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น อัยยาศัยไมตรีที่มีต่อกัน					
13	สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของท่านเอื้ออำนวยต่อการทำงาน					
	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
14	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านปรึกษาเรื่องงานและความก้าวหน้าในอาชีพ					
15	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง					
16	ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิและเสรีภาพแก่ท่านในการแสดงความคิดเห็น					
17	ผู้บังคับบัญชายกย่องชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานดี					
18	ผู้บังคับบัญชาคุ่มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
19	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีส่วนทำให้ท่านมีความสุขกับการทำงาน					
	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน					
20	เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเป็นมิตรกับท่าน					
21	เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
22	สัมพันธภาพของท่านกับเพื่อนร่วมงานส่งเสริมให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
23	เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้ เมื่อท่านไม่อยู่หรือติดภารกิจ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24	เพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือท่านเมื่อเกิดอุปสรรคในการทำงาน					
25	การประสานงานของท่านกับเพื่อนร่วมงานต่างหน่วยงานเป็นไปด้วยดี					
	ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ					
26	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน					
27	การพิจารณาเงินเดือน เลื่อนขั้นมีความยุติธรรม					
28	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
29	สวัสดิการที่สถาบันฯ จัดให้ตรงกับความต้องการของท่าน					
30	ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการของสถาบันรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
	ด้านการประเมินผลงาน					
31	งานที่ทำเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ได้รับความเจริญก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง					
32	ความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ					
33	หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถ และผลงานที่ปรากฏ					
34	การประเมินผลงานให้เลื่อนตำแหน่งช่วยให้ท่านมีการพัฒนาการทำงาน					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก จ
ตารางค่า IOC

ตาราง แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	คาความสอดคล้อง			
		สุฟิร	สิฏฐากร	ชุตริ	เจลีย
1	<u>ด้านลักษณะงาน</u> ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านถนัด	+1	+1	+1	1 00
2	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้คิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน	0	+1	+1	0 66
3	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	+1	+1	+1	1 00
4	งานที่ท่านรับผิดชอบท้าทายความรู้ความสามารถทำให้ท่านมีความสุขอยู่กับการทำงาน	+1	+1	+1	1 00
5	การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวก และง่ายขึ้น	0	+1	+1	0 66
6	ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน	+1	+1	+1	1 00
7	<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u> ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์การทำงานในหน่วยงาน	+1	+1	+1	1 00
8	ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์การทำงานที่ท่านใช้ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1 00
9	ภายในสำนักงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเท สะอาด เพียงพอ	+1	+1	+1	1 00
10	ระบบความปลอดภัยในหน่วยงานของท่าน	+1	+1	+1	1 00

ตาราง (ต่อ)

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ค่าความสอดคล้อง			
		สุฟี่ร์	สิฏฐากร	ชูศรี	เจสีย์
11	บรรยากาศในห้องทำงานของท่านมีความเรียบสงบเหมาะสมแก่การทำงาน	+1	+1	+1	1 00
12	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น อัยยาศัยไมตรีที่มีต่อกัน	+1	+1	+1	1 00
13	สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของท่านเอื้ออำนวยต่อการทำงาน	+1	+1	+1	1 00
14	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านปรึกษาเรื่องงานและความก้าวหน้าในอาชีพ	0	+1	+1	0 66
15	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง	+1	+1	+1	1 00
16	ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิและเสรีภาพแก่ท่านในการแสดงความคิดเห็น	+1	+1	+1	1 00
17	ผู้บังคับบัญชายกย่องชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานดี	+1	+1	+1	1 00
18	ผู้บังคับบัญชาคัดค้านและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน	+1	+1	+1	1 00
19	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีส่วนทำให้ท่านมีความสุขกับการทำงาน	+1	+1	+1	1 00
20	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเป็นมิตรกับท่าน	+1	+1	+1	1 00
21	เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน	0	+1	+1	0 66
22	สัมพันธ์ภาพของท่านกับเพื่อนร่วมงานส่งเสริมให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน	0	+1	+1	0 66
23	เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้ เมื่อท่านไม่อยู่หรือติดภารกิจ	+1	+1	+1	1 00

ตาราง (ต่อ)

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	คาความสอดคล้อง			
		สุฟิร	สิฏฐากร	ชูศรี	เจเลีย
24	เพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือทันทเมื่อเกิดอุปสรรคในการทำงาน	+1	+1	+1	1 00
25	การประสานงานของท่านกับเพื่อนร่วมงานต่างหน่วยงานเป็นไปด้วยดี	0	+1	+1	0 66
26	ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ คำตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน	+1	+1	0	0 66
27	การพิจารณาเงินเดือน เลื่อนขั้นมีความยุติธรรม	+1	+1	+1	1 00
28	คำตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	+1	+1	+1	1 00
29	สวัสดิการที่สถาบันฯ จัดให้ตรงกับความต้องการของท่าน	+1	+1	+1	1 00
30	ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการของสถาบันรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1 00
31	ด้านการประเมินผลงาน งานที่ทำเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ได้รับความเจริญก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง	+1	+1	+1	1 00
32	ความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	+1	+1	+1	1 00
33	หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถ และผลงานที่ปรากฏ	+1	+1	+1	1 00
34	การประเมินผลงานให้เลื่อนตำแหน่งช่วยให้ท่านมีการพัฒนาการทำงาน	+1	+1	0	0 66

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ-สกุล	นางสาวรุ่งนภา ยุทธ
วัน เดือน ปีเกิด	10 เมษายน 2515
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	269/154 หมู่ 6 หมู่บ้านทิพย์สุพรรณ ถ บางกรวย-ไทรน้อย ต ไสนลอย อ บางบัวทอง จ นนทบุรี 11110
สถานที่ทำงาน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ประวัติการศึกษา	
พ ศ 2530	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสตรีนนทบุรี
พ ศ 2533	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช เลขานุการ) โรงเรียนดุสิตพัฒนชยการ
พ ศ 2535	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) โรงเรียนดุสิตพัฒนชยการ
พ ศ 2539	ปริญญาตรี (เอกการจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏธนบุรี
พ ศ 2548	ศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ