

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท
กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา
ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

ปริญญานิพนธ์

ของ

เชิดชาติ พกพน

- 2 พ.ย. ๖๖

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกเทคโนโลยีทางการศึกษา

เมษายน ๒๕๓๕

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาปัญหานี้จนจบแล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
เทคโนโลยีทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน

(รศ. ช่ม ภูมิภาค)

.....กรรมการ

(ผศ. องอาจ จิระจันทน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน

(รศ. ช่ม ภูมิภาค)

.....กรรมการ

(ผศ. องอาจ จิระจันทน์)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผศ. บุญฤทธิ คงคาเพชร)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปัญหานี้จนจบแล้ว เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกเทคโนโลยีทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศ.ดร. สมพร บัวทอง)

วันที่ 22 เดือน เมษายน พ.ศ. 2535

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือ แก้อไข ปรับปรุง และให้คำปรึกษาแนะนำอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ชม ภูมิภาค ผู้ช่วยศาสตราจารย์องอาจ จิยะจันทร์ ซึ่งเป็นประธานและกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุญยฤทธิ์ คงคาเพชร ที่กรุณาร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่าและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตลอดทั้งศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และดร.วีระ สุภากิจ ที่กรุณาแนะนำด้านการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอระลึกในพระคุณท่านคณาจารย์ทั้งหลายที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นการส่งเสริมให้ผู้วิจัยได้มีความงอกงามก้าวหน้าในการศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อฉลาย คุณแม่ประจวบ พุกพูน ที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการศึกษาของผู้วิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ คุณจงกล พุกพูน คุณศิริพร อัมพันธ์จันทร์ คุณสุนทรา หาญวงศ์ และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ได้ให้กำลังใจให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ อย่างดีในการศึกษาครั้งนี้

เชิดชาติ พุกพูน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
1.1 ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการค้นคว้า	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
สมมติฐาน	7
2 เอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท.....	8
ความขัดแย้งในบทบาท.....	9
ความคลุมเครือในบทบาท.....	13
งานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท...	15
ความพึงพอใจในการทำงาน.....	18
งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	20
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	24
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	26
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความ ขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาทความพึงพอใจในการทำงาน	31
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความขัดแย้งในบทบาทต่างกัน และความ คลุมเครือในบทบาทต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันหรือไม่	37
ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและ ความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	43
5 สรุป อภิปรายผล แนะนำข้อเสนอแนะ.....	45
จุดมุ่งหมายในการศึกษา.....	45
วิธีดำเนินการ.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สรุปผลการค้นคว้า.....	47
อภิปรายผล.....	50
ข้อเสนอแนะ.....	55
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป.....	57
บรรณานุกรม.....	58
ภาคผนวก.....	65
ประวัติผู้วิจัย.....	74

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	25
2	คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความขัดแย้งในบทบาท.....	31
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคลุมเครือในบทบาท.....	33
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงาน.....	35
5	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความขัดแย้งในบทบาทมาก ปานกลาง น้อย..	37
6	ความแปรปรวนของความขัดแย้งบทบาทที่แตกต่างกัน.....	38
7	เปรียบเทียบรายคู่ของความขัดแย้งบทบาทต่างกันมีความพึงพอใจในการ ทำงานต่างกัน.....	39
8	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคลุมเครือในบทบาทมาก ปานกลาง น้อย.....	40
9	ความแปรปรวนของความคลุมเครือในบทบาทแตกต่างกัน.....	41
10	เปรียบเทียบรายคู่ความคลุมเครือในบทบาทต่างกันมีความพึงพอใจ ในการทำงานต่างกัน.....	42
11	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือใน บทบาทกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	43

บทนำ

การจัดบริการของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาย่อมแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับขนาดและระบบบริหารของสถาบันศึกษานั้น ๆ โดยทั่วไปแล้วศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาจะเป็นแหล่งกลางในการเก็บรักษา ให้อืม และบำรุงรักษาวัสดุและเครื่องมือให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมที่จะนำไปใช้งานได้ทุกโอกาส ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาประกอบด้วย หน่วยผลิต หน่วยบริการ หน่วยเผยแพร่ หน่วยฝึกอบรมรวมกันอยู่ (สุวิมล วัชรภักธ. 2524 : 36) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนและพัฒนาเนื้อหาสาระและกระบวนการเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีให้สอดคล้อง ครอบคลุมความรู้ที่เป็นวิชาการสมัยใหม่ และภูมิปัญญาให้รู้จักพัฒนาและนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ (แผนพัฒนาการศึกษาชาติ ฉบับที่ 7 2535-2539) ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาจึงเป็นหน่วยส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอนและเป็นส่วนประกอบของระบบการศึกษาเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงด้านสื่อการเรียนการสอนหรือเทคโนโลยีทางการศึกษาเพื่อบริการใช้สื่อการสอน (เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์. 2533) เป็นศูนย์กลางที่เก็บรวบรวมสื่อการสอน ตลอดจนให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้สื่อการสอนเพื่อช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ชม ภูมิภาค. ม.ป.ป. : ไม่ปรากฏหน้า)

การที่ศูนย์บริการทางการศึกษาสามารถให้บริการโดยตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้มาก และมีประสิทธิภาพมากเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยตรง บุคลากรของศูนย์บริการทางการศึกษาจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับความสามารถในวิชาชีพแล้วยังขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรของศูนย์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ อุทิศกำลังกายกำลังใจ และสติปัญญาให้กับงานที่ทำอย่างเต็มที่ (ปิยนุช สุจิต. 2528 : 81-87) บุคลากรขององค์การใดก็ตามทำงานด้วยความสบายใจ และพึงพอใจที่จะทำงานอยู่ในระดับสูงแล้วผลงานย่อมสูงไปด้วย (Weiek. 1969 : 99) ความสำเร็จขององค์การหรือหน่วยงานใดจึงขึ้นอยู่กับภาวะทางใจของสมาชิกเป็นสำคัญ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 123) ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่จะเป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพของหน่วยงาน (Likert. 1967 : 5)

บทบาทของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความสำคัญมากในการพัฒนาเทคโนโลยีทางการศึกษา บทบาทที่สำคัญได้แก่ การพัฒนาการเรียนการสอน (อรจิษฐ์ ณะแก้วท่ง. 2531 : 23) ซึ่งทำให้บทบาทของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาทำงานต่างกับผู้สอน นอกจากต้องทำการฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยงานของตนแล้ว ยังมีบทบาทในการผลิตและการใช้วัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่ด้วย นอกจากนี้บทบาทของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษายังต่างกันไปตามความคาดหวังหรือความคาดหวังในบทบาทของบุคคลอื่น ๆ

ดังนั้นในการดำเนินงานของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาจึงประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่ายหลายระดับ ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันไป หากฝ่ายบริหารไม่ได้กำหนดหรือนิยามบทบาทและทำให้บุคลากรรับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน จุดมุ่งหมายขององค์การ หรือมีการกำหนดไว้ แต่บุคลากรไม่ทราบแน่ชัด เนื่องจากไม่ได้รับข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องหรือปัจจัยอื่น ๆ ในการจัดการ เหล่านี้จึงทำให้บุคคลเกิดความคลุมเครือในบทบาท และในอีกด้านหนึ่งนั้น แม้ว่าบุคลากรจะทราบและเข้าใจเกี่ยวกับ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่กำหนดหรือนิยามไว้ แต่ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม บุคคลอาจได้รับบทบาทมากเกินไปในเวลาเดียวกันหรือมีความต้องการที่จะทำงานตามความต้องการ หรือตามแนวความคิด ความคาดหวังของตนเองโดยคิดว่างานที่ทำนั้นจะไปสู่จุดมุ่งหมายและประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน จึงทำให้เกิดปัญหาคือความไม่สอดคล้องกันหรือขัดแย้งกับหน้าที่ที่ให้ระบุไว้หรือนิยามไว้เหล่านี้ เรียกว่าบุคคลเกิดความขัดแย้งในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทในที่ทำงานทำให้เกิดพฤติกรรมเกี่ยวกับงานที่ไม่เป็นไปตาม

ภาระหน้าที่ เช่น ความตึงเครียด ความไม่พึงพอใจต่อการทำงาน ความรู้สึกอึดอัดจะออกจาก
หน่วยงานและความผูกพันกับหน่วยงานต่ำลง (Mandy. 1990) (Davis. 1979 : 30 ;
citing Kahn and others. 1964 : 56)

ความขัดแย้งในบทบาทของหน่วยงานและความคลุมเครือในบทบาทได้ปรากฏอยู่
อย่างสม่ำเสมอและความคลุมเครือในบทบาทจะเป็นตัวแปรทำนายที่สำคัญตัวแปรหนึ่งของความ
เห็น้อยหน้ายถดถอยในการปฏิบัติงาน (Edward. 1989 : 81) ความขัดแย้งในบทบาท
และความคลุมเครือในบทบาทมีปรากฏอยู่เสมอในองค์กรต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา
ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา
ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา
ที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติ
งานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทาง
การศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือใน
บทบาทกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบัน
อุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์กันหรือไม่
3. เพื่อศึกษาว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มี ความขัดแย้งในบทบาท
ความคลุมเครือในบทบาทต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงสภาพการทำงาน และการฝึกอบรมบุคลากรประจำการเพื่อให้การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาบรรลุเป้าประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. เพื่อสร้างเสริม และสนับสนุนงานด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาให้ก้าวหน้าต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา และฝ่ายโสตทัศนศึกษาในสำนักหอสมุดกลางในสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 18 แห่ง ดังนี้

- 1.1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.2 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 1.3 มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 1.4 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 1.5 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 1.6 มหาวิทยาลัยนเรศวร

- 1.7 มหาวิทยาลัยบูรพา
- 1.8 มหาวิทยาลัยมหิดล
- 1.9 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 1.10 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 1.11 มหาวิทยาลัยศิลปากร
- 1.12 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 1.13 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- 1.14 สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้
- 1.15 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 1.16 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 1.17 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- 1.18 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2. ตัวแปรที่ศึกษา จำแนกเป็น

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

2.1.1 ความขัดแย้งในบทบาท แยกเป็น 3 ระดับ

2.1.1.1 ระดับมาก

2.1.1.2 ระดับปานกลาง

2.1.1.3 ระดับน้อย

2.1.2 ความคลุมเครือในบทบาท แยกเป็น 3 ระดับ

2.1.2.1 ระดับมาก

2.1.2.2 ระดับปานกลาง

2.1.2.3 ระดับน้อย

2.2 ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยี

ทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติโดยส่วนรวมที่ผู้ต้องงานที่บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาทำ หรือต่อสภาวะของงานที่ทำ การวัดความพึงพอใจในงานโดยส่วนรวมของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา การวิจัยนี้วัดโดยใช้แบบสอบถามที่เรียกว่า "แบบสอบถามความพึงพอใจในงานโดยส่วนรวม" (Over all Job Satisfaction Questionnaire) ของมัสเกล (Miskel. 1982 : 335)

ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานของบุคคลกับความคาดหวังของตนเองและผู้อื่นหรือการได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา

ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง ความไม่ชัดเจนในอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบในการทำงาน หรือไม่ได้รับการนิยามบทบาทของตนเองอย่างชัดเจน

บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา และหน่วยโสตทัศนศึกษาของสำนักหอสมุดกลางในสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยมีตำแหน่งงานดังต่อไปนี้ ตำแหน่งช่างเทคนิค นายช่างเทคนิค เจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา พนักงานโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ พนักงานประชาสัมพันธ์ ช่างศิลป์ นายช่างศิลป์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการประชาสัมพันธ์ รวมถึงบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานโสตทัศนศึกษา

บทบาท หมายถึง การแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นพฤติกรรมที่คาดหวังตามตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง
2. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน
3. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาทต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน
4. ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

บทที่ 2

เอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยจะกล่าวถึงหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท
2. ความขัดแย้งในบทบาท
3. ความคลุมเครือในบทบาท
4. งานวิจัยที่เกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท
5. ความพึงพอใจในการทำงาน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท

บทบาท เป็นพฤติกรรมของคนที่ได้แสดงไปตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามเงื่อนไขและอำนาจหน้าที่ ต้องกระทำเมื่อบุคคลเข้ามาดำรงตำแหน่งหนึ่งตำแหน่งใด และพฤติกรรมดังกล่าวนั้นย่อมมีส่วนผูกพันกับความคิดเห็นของผู้ดำรงตำแหน่งเองและความหวังของสังคมที่เห็นว่าบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งนั้นควรจะทำ

ภิญโญ สาร (2519 : 283) ให้ความหมายของบทบาทว่าเป็นความมุ่งหวังที่บุคคลในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ควรจะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง บทบาท หน้าที่ มีความคู่กับตำแหน่งที่บุคคลดำรงอยู่เสมอ

โฮยเอิล (Hoyle. 1969 : 36) ให้ความหมายของบทบาทว่า เป็นแบบแผนพฤติกรรมที่คล้ายกันของบุคคลที่ดำรงตำแหน่งเดียวกัน แสดงถึงแบบแผนที่มีพันธกิจกัน ประเด็นสำคัญขึ้นอยู่กับความคาดหวังของคนในสังคมด้วย บทบาทของบุคคลจะได้รับการคาดหวังจากสมาชิกคนอื่นในสังคมและบุคคลก็คาดหวังบทบาทของคนอื่นเช่นเดียวกัน

โอเวนส์ (Owens. 1970 : 54) กล่าวว่า บทบาทเป็นความคาดหวังของบุคคลที่แตกต่างกันออกไป เพราะบุคคลมีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน การแสดงพฤติกรรมที่แท้จริงของบุคคลย่อมผูกพันกับความคาดหวังของผู้อื่น

กิบสัน และคนอื่น ๆ (Gibson and others. 1988 : 292) กล่าวว่า บทบาทเป็นแบบแผนของพฤติกรรมที่คาดหวังอย่างมีเหตุผล สำหรับตำแหน่งที่ได้กำหนดไว้ในองค์การ

จึงอาจสรุปได้ว่า บทบาทเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งหรือสถานะของบุคคล ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของบุคคลทั่วไป และบทบาทนี้จะเปลี่ยนอยู่เสมอตามตำแหน่งหรือสถานภาพที่เปลี่ยนไป

ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict)

คำว่า "ความขัดแย้งในบทบาท" มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ริซโซ และคนอื่น ๆ (Rizzo and others. 1970 : 155) กล่าวว่า เป็นมิติของความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ความขัดแย้งหรือไม่ขัดแย้งกัน ในความต้องการของบทบาทซึ่งตัดสินโดยเงื่อนไขที่กำหนดหรือเป็นมาตรฐานได้ หรือหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลเผชิญกับความคาดหวังที่เป็นการแข่งขันหรือขัดแย้งเมื่อสมาชิกในกลุ่มไม่มีความคาดหวังร่วมกันหรือประเพณีปฏิบัติตรงข้ามกับความคาดหวัง (Lawless. 1972 : 132) อาจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมกันหรือในเวลาเดียวกันของพฤติกรรม บทบาทที่มากกว่าสองอย่างและไม่เป็นไปตามที่บุคคลหวังไว้โดยจะเกิดขึ้นเมื่อคนไม่สามารถทำให้กลุ่มพฤติกรรมที่คาดหวังไว้ไปด้วยกันได้ (Schuab and Iwanicki. 1982 : 61 ; Mitchell and Larsen. 1987 : 198)

ส่วนกิ๊บสัน และคนอื่น ๆ (Gibson and others. 1988 : 292) กล่าวว่า ความขัดแย้งในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อบุคคลในองค์การต้องเผชิญการปฏิบัติในขณะที่ต้องการทำมากกว่าสองบทบาทและแมนดี้ (Mandy. 1990) กล่าวว่า บุคคลมีความคาดหวังที่แตกต่างกันเหล่านั้นเป็นผลให้บีบบังคับที่ขัดแย้งกันต่อผู้สวมบทบาท ซึ่งอาจสรุปได้ว่าความขัดแย้งในบทบาทก็คือการที่บุคคลได้ปฏิบัติตามหน้าที่โดยได้รับการคาดหวังให้แสดงบทบาทสองบทบาทเกื้อหนุนซึ่งกัน แต่เป็นบทบาทที่ตรงข้ามหรือเป็นบทบาทที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังที่ตั้งไว้

แฟรงค์ (Frank. 1969 : 126) กล่าวว่า ความขัดแย้งในบทบาทจะเกิดขึ้นเมื่อคนจำเป็นต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ 2 อย่างหรือหลายอย่างในเวลาเดียวกันและงานที่จะทำนั้นเป็นงานที่แย้งกันหรือไปด้วยกันไม่ได้ เช่น ในกรณีที่ครูบางคนในโรงเรียนต้องการให้ครูใหญ่มาร่วมเสมอ ๆ เพื่อจะได้ขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ โดยขณะที่ครูอีกพวกหนึ่งไม่ต้องการให้ครูใหญ่มายุ่งด้วยบ่อยนักเพราะถือว่า พวกเขาก็มีความรู้ความสามารถดีแล้ว ครูใหญ่ควรจะไว้วางใจพวกเขาในกรณีเช่นนี้ ครูใหญ่เกรงจะเกิดความขัดแย้งในบทบาทของตน คือ ไม่แน่ใจว่าจะแสดงพฤติกรรมหรือกระทำการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจครูทั้ง 2 กลุ่ม มีสโกรฟ แฟรงค์ กล่าวว่าความขัดแย้งในบทบาทมีอยู่ 2 ลักษณะคือ

1. ความขัดแย้งซึ่งเกิดขึ้นระหว่างบทบาทต่าง ๆ ของคนคนเดียว (Inter-role conflict) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีตำแหน่งตั้งแต่ 2 ตำแหน่งขึ้นไปในขณะเดียวกันและเมื่อความคาดหวังในบทบาทของตำแหน่งหนึ่งขัดแย้งกับความคาดหวังในบทบาทของตำแหน่งอื่น

2. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบทบาทเดียวกัน (Intra-role conflict) กล่าวคือความคาดหวังที่มีต่อบทบาทนั้น มีความขัดแย้งกัน เช่น ความคาดหวังของครูใหญ่กับความคาดหวังของนักเรียนที่มีต่อบทบาทของครู ขัดแย้งกันเป็นต้น ในกรณีเช่นนี้ ครูจะมีความขัดแย้งในการแสดงบทบาทของตน

กิบสัน และคนอื่น ๆ (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529 : 71-72 ; อ้างอิงมาจาก Gibson and others. 1988 : 295) กล่าวว่าความคาดหวังของผู้กำหนดบทบาทอาจจะเปลี่ยนหรือแตกต่างกันได้ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทขึ้น และปรากฏให้เห็นหลายรูปแบบดังนี้

1. ความขัดแย้งภายในผู้กำหนดบทบาท (Intrasender Conflict) โดยมีผู้กำหนดบทบาทเพียงคนเดียวแต่มีพฤติกรรมเสนอความต้องการจากงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่สอดคล้องกัน
 2. ความขัดแย้งระหว่างผู้กำหนดบทบาท (Intersender Conflict) เกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมการทำงานที่คาดหวังไว้ของผู้กำหนดบทบาทคนหนึ่งขัดหรือไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้กำหนดบทบาทอีกคนหนึ่ง
 3. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่กำหนดให้ (Interrole Conflict) เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลหนึ่งมีอยู่หลายบทบาท แต่ละบทบาทที่มีอยู่นั้นจะเกี่ยวพันกับความคาดหวังที่แตกต่างกันของบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน
 4. ความขัดแย้งในบทบาทของผู้ครองตำแหน่ง (Job incumbent role Conflict) เกิดขึ้นเมื่อผู้ครองตำแหน่งนั้นพยายามที่จะทำให้ผู้อื่นได้ปฏิบัติต่อตัวเขาเองในลักษณะที่สอดคล้องกับภาพหรือสิ่งที่เขาคิดว่าเกี่ยวกับตนเองถ้าพฤติกรรมที่คาดหวังไม่สอดคล้องกับความคิดเกี่ยวกับตน (Self concept) และบุคคลนั้นก็จะต่อต้านพฤติกรรมที่คนอื่นคาดหวังหรือก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทของบุคคลอื่นหรือในตำแหน่งของตนเองก็ได้
- เดวิส (Davis. 1989 : 170) กล่าวว่า ความขัดแย้งในบทบาทเป็นสาเหตุให้ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันกับองค์การลดถอยลง

สาเหตุของความขัดแย้งในบทบาท

เคอร์เรน (Curren. 1977 : 50) กล่าวถึงสาเหตุของความขัดแย้งในบทบาทไว้ว่า

1. เกิดจากความบกพร่องของผู้สวมบทบาทเองหมายถึงข้อบกพร่องทั้งด้านร่างกาย จิตใจหรือบุคลิกภาพ ทำให้ไม่สามารถแสดงบทบาทได้หรือเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาท
2. เกิดจากความสับสนในบทบาทอันเนื่องจาก
 - 2.1 การกำหนดบทบาทไม่ชัดเจนทำให้ผู้แสดงบทบาทเกิดความสับสนเป็นเหตุให้ระบือสับสนและประสิทธิภาพขององค์การก็จะเสียไปในที่สุด
 - 2.2 ความผิดพลาดของการกำหนดบทบาท เช่น ให้แสดงบทบาทหนึ่งแล้ว เปลี่ยนแปลงภายหลัง หรือเพิ่มบทบาทอื่นในลักษณะเดียวกัน ย่อมทำให้ผู้สวมบทบาทสับสนและปฏิบัติไม่ถูกต้อง
 - 2.3 การไม่กำหนดบทบาท ทำให้ผู้แสดงหรือผู้สวมบทบาทเกิดความขัดแย้งและอึดอัดใจ เช่น ไม่มอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบปฏิบัติ
3. เกิดจากการละเมิดบทบาทหมายถึง การไม่ได้แสดงแต่บทบาทที่ได้รับมอบหมายเพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ไปแสดงบทบาทอื่น ๆ อีกด้วยอันเป็นการละเมิดบทบาท
4. เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งต้องรับบทบาทต่าง ๆ สำหรับสถานการณ์ซึ่งแตกต่างกันโดยที่ไม่สอดคล้องกับบทบาทของตนหรือมากกว่าหนึ่งบทบาท

ความคลุมเครือในบทบาท

คำว่า "ความคลุมเครือในบทบาท" เป็นการขาดความเข้าใจอย่างแจ่มชัดในเรื่องของข่าวสารที่ถูกต้องสำหรับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบว่า บทบาทควรจะเป็นอย่างไรจึงจะสามารถปฏิบัติได้อย่างดีที่สุด (Rizzo and others. 1970 : 151 ; Sohwab and Iwanicki. 1982 : 61 - 62 ; Kottkamp and Plansfield. 1985 : 30) ส่วนมิตเชล และลาร์สัน (Mitchell and Larson. 1987 : 265) กล่าวว่า ความคลุมเครือในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อผู้ต้องปฏิบัติตามบทบาทไม่มีความแน่ใจในเป้าหมายที่จะทำให้สำเร็จตามหน้าที่หรือเกิดความไม่แน่ใจว่าจะทำให้สำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างไร โอเวนส์ (Owens. 1987 : 63) กล่าวว่า ความคลุมเครือในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อเงื่อนไขในบทบาทมีลักษณะที่โต้แย้งกัน มีรายละเอียดไม่ชัดเจนแน่นอนทำให้บุคคลเกิดความลังเลใจว่าจะแสดงบทบาทอย่างไร เดวิส (Davis. 1989 : 701) กล่าวว่า ความคลุมเครือในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อไม่มีการนิยามบทบาทอย่างเพียงพอหรือไม่รู้บทบาทเหล่านั้นอย่างชัดเจนเพราะบุคคลไม่แน่ใจว่าพวกเขาควรกระทำในสถานการณ์เช่นนี้ได้อย่างไร หรือผู้สวมบทบาทไม่มีข้อมูลเพียงพอสำหรับดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของบุคคลนั้นจะประสบความคลุมเครือในบทบาทที่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับในองค์การ เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 74) กล่าวว่า เป็นการขาดข้อมูลที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับในองค์การ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความคลุมเครือในบทบาทเกิดจากความไม่ชัดเจนในบทบาทและเป้าหมายสำหรับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะเนื่องมาจากขาดข้อมูลที่ถูกต้องและจำเป็นเมื่อบุคคลเกิดความคลุมเครือในบทบาทขึ้น จะสร้างความไม่พึงพอใจในบทบาทของตนเพิ่มขึ้น และเกิดความกังวลใจทำให้การปฏิบัติงานด้อยคุณภาพ (Rizzo and others. 1970 : 151)

ความคลุมเครือในบทบาทเป็นผลมาจากขนาดขององค์การและความสลับซับซ้อนขององค์การทำให้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานไม่กระจ่างชัดในข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์การ รวมทั้งความเจริญอย่างรวดเร็วขององค์การ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเพื่อให้ทันความต้องการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสังคม มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรในองค์การบ่อยครั้ง ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมขององค์การ คาน และคนอื่นๆ (Kahn and others. 1964 : 62) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐทราบว่ามีร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่างได้รับความไม่พอใจเนื่องจากขาดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับรายละเอียดและขอบเขตของงานรับผิดชอบในงานของตน ผลจากการสัมภาษณ์แสดงว่ามีความคลุมเครือในบทบาท และสัมพันธ์กับความเครียดที่เพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังเกิดความวิตกกังวลความกลัวและความเกลียดชัง ความพึงพอใจในงานลดลง เสียขวัญ ขาดความเชื่อมั่นในตนเองเกิดความสับสน ไม่กล้าตัดสินใจ และเกิดความรู้สึกว่าทำอะไรโดยปราศจากเหตุผล ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การและต่อผลผลิตขององค์การด้วย (Rizzo and others. 1970 : 154 ; citing Kahn and others. 1964 : 62)

ชวาบ และอิวานิกกี (Schwab and Iwanicki. 1982 : 62; citing Kahn. 1978) ได้กล่าวถึงแนวคิดของคาน ที่แยกโครงสร้างของบทบาทออกเป็นความขัดแย้งในบทบาทและให้ความคลุมเครือในบทบาทโดยชี้ให้เห็นว่าเป็นบทบาทที่แยกจากกัน แต่เป็นสิ่งสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในองค์การและทำให้เกิดความท้อแท้โดยเฉพาะด้านความอ่อนลงทางอารมณ์ และการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล เวิร์ลแมน และฮาร์ทแมน (Perlman and Hartman. 1982 : 297) ดีเซนโซ และโรบินส์ (DeCenzo and Robbins. 1988 : 820) ก็ได้แสดงให้เห็นว่าความคลุมเครือในบทบาทเป็นสาเหตุของความท้อแท้ด้วยอย่างหนึ่ง

คาร์น และคนอื่นๆ (Kahn and others. 1964) กล่าวว่า ผู้สวมบทบาทต้องรู้ข้อมูลพื้นฐาน 6 ประเภท คือ

1. ต้องรู้ว่าความคาดหวังต่าง ๆ ของผู้อื่นที่มีต่อตนนั้นคืออะไร
2. ต้องรู้จักกรรมต่าง ๆ ที่ตนควรปฏิบัติและปฏิริยาระหว่างบุคคลที่ต้องการแสดงออกเพื่อสนองความคาดหวังเหล่านั้นของบุคคลอื่น
3. ต้องรู้ผลที่เกิดตามมาของการกระทำหรือไม่กระทำกิจกรรมต่าง ๆ หรือ การมีปฏิริยากับบุคคลอื่นในวิถีทางบางอย่าง การรู้จักผลที่จะเกิดขึ้นของการกระทำอย่างชัดเจนจะลดความคลุมเครือในบทบาทและมีผลลดความบีบคั้นและความตึงเครียดที่เป็นเรื่องควบควั่นลงไปด้วย
4. ต้องรู้ประเภทของพฤติกรรมหรือเจตคติที่จะได้รับรางวัลหรือถูกลงโทษ
5. ต้องค้นให้พบรางวัลและการลงโทษแบบไหนที่จะได้รับและประเมินความน่าจะเป็นไปได้
6. ต้องพิจารณากำหนดชนิดของพฤติกรรมและเจตคติที่จะสนองหรือหักล้างความต้องการส่วนบุคคล

งานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท

จากการศึกษาด้านบทบาทของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ ริซโซ และคนอื่น ๆ (Rizzo and others. 1970 : 150 - 162) ได้ทำแบบวัดบทบาทที่สร้างขึ้นไปแล้วทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลของการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท บทบาทที่เป็นมิติแยกออกจากกัน ส่วนความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ก็พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนในความสัมพันธ์ของความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจ โดยมีเงื่อนไข โดยที่เมื่อเกิดความขัดแย้งหรือความคลุมเครือในบทบาทแล้วจะทำให้ความพึงพอใจลดลง

ชวาบ และอิวานิกกิ (Schwab and Iwanicki. 1982 : 60 - 72) ศึกษา
 ด้านการรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทกับความท้อแท้ของครูโดย
 ศึกษาจำนวน 469 คน เพื่ออธิบายความหมาย ความสัมพันธ์ของความขัดแย้งในบทบาทและ
 ความคลุมเครือในบทบาทที่มีต่อความขัดแย้งของครู ได้พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทและ
 ความคลุมเครือในบทบาทเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในองค์การ และมีความสัมพันธ์อย่าง
 มีนัยสำคัญกับความแปรปรวนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล
 ส่วนความคลุมเครือในบทบาทก็ทำให้เกิดความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน
 สิ่งที่ค้นพบนี้เป็นการสนับสนุนและยืนยันแนวคิดของ คาน (Kahn) แมตติงลี (Mattingly)
 เชอร์นิสส์ และคนอื่น ๆ (Cherniss and others) ที่กล่าวว่า ความขัดแย้งในบทบาท
 และความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความท้อแท้ นอกจากนี้ ชวาบ และอิวานิกกิ
 ยังพบว่า ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาททำให้ครูเกิดความท้อแท้ในด้าน
 ต่าง ๆ แตกต่างกันโดยความขัดแย้งในบทบาททำให้เกิดความท้อแท้ ความอ่อนล้าทางอารมณ์
 และการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ส่วนความคลุมเครือในบทบาททำให้เกิดความท้อแท้
 ในด้านต่าง ๆ แตกต่างกันโดยความขัดแย้งในบทบาททำให้เกิดความท้อแท้ด้านความพึงพอใจ
 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ส่วนความคลุมเครือในบทบาท
 ทำให้เกิดความท้อแท้ด้านไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน สรุปรวม ความขัดแย้งในบทบาท
 และความคลุมเครือในบทบาทเข้าด้วยกันทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์มากที่สุด รองลงมา
 ได้แก่ สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน ตามลำดับ

คอตแคมป์ และแมนส์ฟิลด์ (Kottkamp and Mansfield. 1985 : 29 - 37)
 ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาทและการไว
 อ่อนางกับความท้อแท้ พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทมีความ
 สัมพันธ์กับความท้อแท้ ซึ่งมีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แจ็คสัน และคนอื่น ๆ
 (Jackson and others. 1986 : 636) พบว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์
 กับความขัดแย้งในบทบาท

มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงให้เห็นว่าความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานของครู (Organ and Geene. 1974 ; Paul. 1975 ; Benson. 1983 ; Brissic and others. 1988 ; Conley and others. 1989) ดังนั้นในด้านบทบาทของครู หากมีความขัดแย้งในบทบาทและมีความคลุมเครือในบทบาทมากเกินไปจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจและร่างกาย ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดความเครียด ความไม่พึงพอใจ และความวิตกกังวลด้วย (Mitchell and Larson. 1987 : 198)

งานวิจัยของ พอล (Paul. 1975 : 85 - 97) พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอายุ จำนวนผู้ร่วมงาน และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความชัดเจนในบทบาท ประสิทธิภาพ โดยที่ความเครียดจากงานจะน้อยลงเมื่อมีความชัดเจนในบทบาทมากขึ้น ผู้หญิงได้รับความคลุมเครือในบทบาทและมีระดับความไม่พึงพอใจมากกว่าชาย ความชัดเจนในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากงานทั้งผู้ชายและผู้หญิง ชวาบ (Schwab. 1981 : 3823 - A) และฮาร์มอนวอกท์ (Harmon Vaught. 1986 : 862 - A) พบว่าคุณลักษณะส่วนตัวได้แก่ เพศ อายุ ประสิทธิภาพทำงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส และภูมิฐานะแตกต่างกันจะเกิดความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทต่างกัน

จากผลงานวิจัยอาจสรุปได้ว่า ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความท้อแท้ กล่าวได้ว่าบุคคลที่มีความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทสูง จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดความเครียด ความกังวลใจ และนอกจากนี้ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน และตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน

แอปเปิลไวท์ (Applewhite. 1965 : 8) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความสุข ความสบายที่ได้จากสถานที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้จากองค์การ โยเดอร์ (Yoder. 1956 : 6) ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความพึงพอใจ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคลากรในหน่วยงานจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจและความสามารถสนองความต้องการของเขาได้

วรูม (Vroom. 1964 : 99) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับท่าทีหรือทัศนคติที่มีต่องาน ความพึงพอใจในการทำงานและขวัญทางอุตสาหกรรมไว้ว่า คำทั้ง 3 คำนี้ มีความหมายอย่างเดียวกัน ซึ่งหมายถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลซึ่งต่างก็มีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันออกไป การมีทัศนคติที่ดีต่องานคือ มีความพึงพอใจในการทำงาน และถ้ามีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานก็คือ ไม่พึงพอใจในการทำงานนั่นเอง

ฮอลเลย์ และเจนนิงส์ (Holley and Jeninge : 1983 : 74) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่รางวัล หรือผลตอบแทน เช่น ได้รับการยอมรับ เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทนเหล่านี้ จะเป็นสาเหตุของความพึงพอใจซึ่งสอดคล้องกับลอว์เลอร์ (Lawler. 1977 : 79) ที่ให้ความเห็นไว้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่นคือ ผลตอบแทนนั้นคือผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่การได้รับผลตอบแทนบุคคลจะรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทนที่เขาได้รับโดยการเปรียบเทียบกับผลตอบแทนหรือรางวัลที่บุคคลอื่นได้รับ การรับรู้ดังกล่าวจะส่งผลถึงความพึงพอใจของบุคคลในหน่วยงานและความพึงพอใจนี้จะย้อนกลับมาที่ผลต่อการปฏิบัติงานอีกด้วย

บรัม และเนย์เลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 495) ได้ให้ความหมายว่าเป็นเจตคติซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อมเช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงานซึ่งคล้ายกันกับ กิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 284 - 285) ที่ให้ความหมายว่าผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

กิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 320) มีความเห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของงานได้มากกว่าที่ขาดความพึงพอใจในการทำงาน การทำความเข้าใจกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ร่วมงานมิใช่เรื่องที่ยากนัก เพราะความพึงพอใจในการทำงานเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 98) มีความเห็นว่าความพอใจในงานมีส่วนสัมพันธ์กับความคิดเห็นของคนที่มีต่องานและเป็นองค์ประกอบหนึ่งของขวัญกำลังใจซึ่งเกิดจากภาวะของอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ในการทำงานของคน ความพึงพอใจในการทำงานของคน จะขึ้นอยู่กับงานนั้นได้สนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจอันเป็นส่วนสำคัญ องค์ประกอบของงานคล้ายกับแนวคิดของเชอร์เมอร์ฮอร์น และคนอื่น ๆ (Schermerhorn and others. 1982 : 4) ที่ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึงระดับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของแต่ละคนเกี่ยวกับงาน

มิทเชลล์ (Mitchell. 1982 : 393) กล่าวว่า ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสำเร็จ เพราะเป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจและผลผลิตของงาน ผู้บริหารจึงต้องพยายามสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงานให้เกิดความพึงพอใจ

จากความหมายและนิยามของความพึงพอใจในการทำงานข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงทัศนคติ ความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องาน ในทางบวกที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความสุข มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภูมิใจในความสำเร็จของงาน ที่ทำและสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และส่งผลถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

เปล่งศรี อิงคินันท์ (2526 : ง - จ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 14 แห่ง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตามแนวทฤษฎีของ เฮิร์ชเชอร์เบิร์ก พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมีความพึงพอใจมาก 7 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนระดับที่มีความพึงพอใจน้อยมี 3 ปัจจัย ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าและเงินเดือน และความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกัน

พีรพรต หุ่นเจริญ (2525 : 130) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่มีตัวแปรด้านเพศ อายุ สภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงานมีความพึงพอใจหน่วยงานที่ปฏิบัติและระดับตำแหน่ง มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

วันชัย วิเศษสุวรรณ (2527 : 162) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการฝ่ายบริหาร และฝ่ายธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ข้าราชการ

ทั้งสองฝ่ายมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน ตามประสบการณ์ในการทำงาน เพศ วุฒิการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ปิยะนุช สุจิต (2528 : 104) ศึกษาพบว่าข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในปัจจัยสภาพแวดล้อมเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ปัจจัยผู้ร่วมงาน ปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยสิ่งตอบแทนตามลำดับ ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สุธรรม เดชนครินทร์ (2531 : 116 -120) วิจัยพบว่าครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิคในเขตการศึกษา 2 เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกันในด้านลักษณะงาน ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และครูอาจารย์ที่มีวุฒิทางวิชาชีพครูต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานต่างกัน

โชคดี รักทอง (2532 : 165 - 169) ศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านองค์ประกอบมากไปน้อยดังนี้ ด้านฐานะ ด้านความรับผิดชอบ ด้านชีวิตส่วนตัว ผู้ได้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานและสถานภาพการทำงาน

มาลี บะวงษ์ (2533 : 106 - 120) ศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ที่มีระดับเงินเดือน ตำแหน่งทางวิชาการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งเพียงปัจจัยเดียวที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ส่วนลักษณะงาน เพื่อนร่วมงานรายได้ และการบังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์

วอลเกอร์ และเกสต์ (Walkar and Guest. 1966 : 99) ได้ศึกษาเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานของคน ผลการวิจัยสรุปว่า

1. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานรับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจ
2. ความสุขจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน
3. ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่า ความพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลร่วมเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกัน โอกาส ความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ ถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจในงานก็ต้องให้เขาเกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงานที่คั่นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความสุขกับความพึงพอใจก็จริงแต่ไม่ทำให้งานดีเด่นได้
4. หัวหน้างานและสภาพการทำงานที่คั่นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความสุขก็จริงแต่ไม่ทำให้งานดีเด่นได้
5. ความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลิตผลเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

เรทเมเยอร์ (Rethmeyer. 1976 : 7112 - A) ได้วิจัยเรื่องสภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถาบันต่าง ตามทฤษฎีของ เฮิร์ทซ์เบิร์ก ปรากฏว่าลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญต่อการเกิดทัศนคติที่ดีในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงานและการมีส่วนร่วมในการทำงาน ทำให้อาจารย์มีทัศนคติในทางลบหรือบวกต่อสถาบัน

พอร์เตอร์ สเตียร์ และมอว์เดย์ (Porter, Steers and Mowday. 1974) ได้ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการคงอยู่หรือลาออกของผู้ปฏิบัติงานและสามารถแยกกลุ่มบุคคลทั้งสองออกได้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สเตียร์ (Steers. 1977 : 46 - 55) บราวน์ (Brown. 1989 : 2384 - A) พบว่า ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา รายได้ และเพื่อนร่วมงานสามารถพยากรณ์ผูกพันความคงอยู่ของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีนัยสำคัญ

เฟอริส (Peris. 1984 : 3505) ได้ศึกษาถึงตัวทำนายความพึงพอใจในงานกับความสำเร็จของผู้บริหารโรงเรียนพบว่า ทฤษฎีการจูงใจลักษณะของสังคมและสภาวะแวดล้อมในโรงเรียน รวมทั้งปัจจัยทางชีวสังคมของผู้บริหารในตัวทำนาย ความพึงพอใจในงานและมีผลต่อความสำเร็จในงาน

แรนคอลล และสก๊อต (Randall and Scott. 1988 : 345) ศึกษาความท้อแท้ ความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพยาบาลพบว่า ความท้อแท้ ความพึงพอใจในงาน และความด้อยสมรรถภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

คัมมินส์ (Commings. 1989 : 772 - 788) ได้ศึกษาการควบคุมตนเองและสถานการณ์ทางสังคม อันเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาภาคค่ำจำนวน 96 คน เป็นชาย 55 คน หญิง 41 คน มีอาชีพต่าง ๆ กันคือ เสมียน คนขายของ วิศวกร และผู้บริหาร พบว่า

1. ความเครียดในการทำงานจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน
2. การรู้จักควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
3. สถานภาพทางสังคมภายนอกจะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน
4. ความพึงพอใจในการทำงานจะมีส่วนสัมพันธ์กับการส่งเสริมช่วยเหลือทางสังคม
5. การแนะนำและการให้ความมั่นใจในเรื่องการส่งเสริมช่วยเหลือ จะเป็นตัวชี้วัดความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และความพึงพอใจในการทำงาน
6. บุคลากรที่ได้รับการช่วยเหลือส่งเสริมอย่างดีจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเขา
7. การได้รับการเอาใจใส่ทางด้านปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานจะช่วยลดความเครียด ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยทั้งหมด 18 แห่ง ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 592 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างได้แก่บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากสถาบันอุดมศึกษา 18 แห่ง ร้อยละ 50 จำนวน 300 คน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	สถาบัน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	18	9
2	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	40	20
3	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	2	1
4	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	8	4
5	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	8	4
6	มหาวิทยาลัยนเรศวร	2	1
7	มหาวิทยาลัยบูรพา	1	1
8	มหาวิทยาลัยมหิดล	7	4
9	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	126	63
10	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	14	7
11	มหาวิทยาลัยศิลปากร	20	10
12	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	15	8
13	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	299	150
14	สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้	3	2
15	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	1	1
16	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	4	2
17	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	11	6
18	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	13	7
	รวม	592	300

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามซึ่งวัดความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามซึ่งวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ลักษณะตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและศึกษาแบบสอบถามสำหรับวัดความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทของริซโซ่ และของ ชวาบ (Rizzo and other. 1970 ; Schwab and others. 1982 : 60 - 74) และนำมาเป็นแนวทางสร้างแบบสอบถามวัดความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท
2. ศึกษาแบบสอบถามความพึงพอใจโดยรวม (Overall Job Satisfaction Questionnaire) ของ มิสเคล (Miskel. 1982) เครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงสูง และมีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81 (Hoy and Miskel. 1982 : 335) และนำมาเป็นแนวทางสร้างแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในงาน
3. นำแบบสอบถามทั้งสองตอนไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามไปให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ทดลองตอบแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนในข้อความ คำถาม และนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์จากหัวหน้าหรือผู้อำนวยการของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาและสำนักหอสมุดกลางในสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือส่งแบบสอบถามไปยังบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา
2. ส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือไปยังหัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาและผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางเพื่อจัดส่งต่อไปให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาโดยส่งด้วยตนเองและหรือทางไปรษณีย์ กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างส่งคืนแบบสอบถามทางไปรษณีย์ภายในเวลาที่กำหนด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

จัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. แจกแจงความถี่ของแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามวัดความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาทและความพึงพอใจ แล้วให้นำหาคะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

1.1 คำนวณหาคะแนนของแบบสอบถามความขัดแย้งในบทบาทและความ
คลุมเครือในบทบาท

ไม่เป็นความจริงเลย	ให้คะแนน 1 คะแนน
เกือบไม่เป็นความจริง	ให้คะแนน 2 คะแนน
มีความเป็นจริงเล็กน้อย	ให้คะแนน 3 คะแนน
มีความเป็นจริงปานกลาง	ให้คะแนน 4 คะแนน
เป็นจริงค่อนข้างมาก	ให้คะแนน 5 คะแนน
เป็นความจริงมาก	ให้คะแนน 6 คะแนน
เป็นความจริงมากที่สุด	ให้คะแนน 7 คะแนน

1.2 คำนวณหาคะแนนของแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน
เทคโนโลยีทางการศึกษา

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน 1 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน 2 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
เห็นด้วย	ให้คะแนน 4 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน 5 คะแนน

2. หาค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามเป็นรายชื่อ

3. วิเคราะห์ระดับความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท พิจารณา
จากพิสัยคะแนนของแบบสอบถามใช้เกณฑ์ในการตัดสินของ (Dunathan and Saluzzi,
1980)

คะแนน 1.00-3.00	จัดอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 3.01-5.00	จัดอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 5.01-7.00	จัดอยู่ในระดับมาก

4. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน พิจารณาจากพิสัยคะแนนของแบบสอบถาม ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความคิดเห็นของ จอห์น ดับบลิว. เบสท์ (Best. 1963 : 159)

คะแนน 1.0000-2.3333 จัดอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนน 2.3334-3.6667 จัดอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 3.6668-5.0000 จัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป SPSS[®] (Statistical Package For The Social Science Version) ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. การทดสอบสมมติฐานทางสถิติข้อที่ 1 บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา มีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง ใช้สถิติ พื้นฐาน หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
2. การทดสอบสมมติฐานทางสถิติข้อที่ 2 บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันใช้ One - Way ANOVA
3. การทดสอบสมมติฐานทางสถิติข้อที่ 3 บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ที่มีความคลุมเครือในบทบาทแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันใช้ One - Way ANOVA
4. การทดสอบสมมติฐานทางสถิติข้อที่ 4 ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานใช้ Correlation

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่หนึ่ง วิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ตามองค์ประกอบเป็นรายชื่อ

ส่วนที่สอง วิเคราะห์ระดับความขัดแย้งในบทบาทต่างกัน และความคลุมเครือในบทบาทต่างกันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย วิเคราะห์ว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทแตกต่างกัน ความคลุมเครือในบทบาทแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันหรือไม่

ส่วนที่สาม วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทกับความพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

ในการนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ทางสถิติและอักษรย่อในการนำเสนอข้อมูลดังนี้

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าคะแนนความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

df แทน Degree of Freedom

SS แทน Sum of Squares

MS แทน Mean of Squares

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ใน F-distribution

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ค่าคะแนนและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความขัดแย้งในบทบาท

ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา

ตาราง 2 คะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความขัดแย้งในบทบาทของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ตามองค์ประกอบเป็นรายชื่อ

ลำดับ	บทบาท	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความขัดแย้งในบทบาท
1	ข้าพเจ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานโดยที่ข้าพเจ้าคิดว่าควรจะใช้วิธีอื่นต่างจากที่ทำอยู่	3.92	1.76	ปานกลาง
2	ข้าพเจ้าไม่มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติซึ่งช่วยในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า	2.62	1.94	น้อย
3	ข้าพเจ้าต้องทำงานภายใต้ นโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกัน	4.02	1.98	ปานกลาง
4	ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายภาระหน้าที่โดยไม่มีกำลังคนเพียงพอที่จะทำงานให้สำเร็จ	4.24	2.04	ปานกลาง
5	ข้าพเจ้าจำเป็นต้องทำงานขัดกับกฎหรือนโยบายเพื่อทำงานซึ่งได้รับมอบหมายให้สำเร็จ	3.71	2.07	ปานกลาง
6	ข้าพเจ้าจำเป็นต้อง "ใช้วิธีการของตนเอง" ในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าพเจ้า	4.65	1.63	ปานกลาง

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	บทบาท	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความขัดแย้ง ในบทบาท
7	ข้าพเจ้าต้องทำงานกับบุคคลอื่นซึ่งมีวิธีปฏิบัติงาน ค่อนข้างแตกต่างจากข้าพเจ้า	4.41	1.67	ปานกลาง
8	ข้าพเจ้าได้รับคำขอให้กระทำการจากบุคคลสองคน หรือมากกว่าโดยที่คำขอนั้นขัดกัน	4.41	1.67	ปานกลาง
9	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานซึ่งเป็นที่ยอมรับ ของบุคคลหนึ่ง แต่ไม่เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ๆ	3.66	1.95	ปานกลาง
10	ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานโดยไม่มีทรัพยากร และ วัสดุเพียงพอที่จะดำเนินงานนั้นได้	4.11	2.05	ปานกลาง
11	ข้าพเจ้าต้องทำงานที่ไม่จำเป็น	3.59	2.04	ปานกลาง
12	ข้าพเจ้าทำงานในสภาพการณ์ซึ่งค่าขึ้นนะหรือ ค่าสิ่งคลุมเครือ	3.83	1.93	ปานกลาง
13	ข้าพเจ้าไม่ทราบว่าผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าจะ ยอมรับงานของข้าพเจ้าหรือไม่	3.63	2.01	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.85		ปานกลาง

จากตารางที่ 2 แสดงว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยส่วนรวมมีความขัดแย้งในบทบาทระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ ปรากฏว่าองค์ประกอบที่ 2 คือ การไม่มีนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานซึ่งช่วยในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่มีความขัดแย้งในบทบาทระดับน้อย แสดงว่าโดยส่วนรวมแล้วบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานของตนเอง ส่วนองค์ประกอบด้านอื่น ๆ บุคลากรด้านเทคโนโลยีในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความขัดแย้งในบทบาทในระดับปานกลาง

ตาราง 3 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความคลุมเครือในบทบาทของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ตามองค์ประกอบเป็นรายชื่อ

ลำดับ	บทบาท	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคลุมเครือในบทบาท
14	ข้าพเจ้าทราบดีว่าข้าพเจ้ามีอำนาจมากน้อยเพียงใด	3.33	1.93	ปานกลาง
15	ข้าพเจ้ามีเป้าประสงค์และจุดประสงค์ที่ชัดเจนสำหรับงานของข้าพเจ้า	2.89	1.77	น้อย
16	ข้าพเจ้าสามารถประพฤติปฏิบัติเหมือนเดิม ไม่ว่าข้าพเจ้าจะทำงานกับกลุ่มใด	3.44	1.92	ปานกลาง
17	ข้าพเจ้ารู้ว่าข้าพเจ้าได้แบ่งเวลาของข้าพเจ้าอย่างเหมาะสม	3.44	1.73	ปานกลาง
18	ข้าพเจ้ารู้ว่าข้าพเจ้ามีความรับผิดชอบอะไรบ้าง	2.81	1.75	น้อย

ตาราง 3 (ต่อ)

ลำดับ	บทบาท	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คลุมเครือ ในบทบาท
19	ข้าพเจ้าทราบดีว่าข้าพเจ้าจะถูกประเมินเพื่อขึ้น เงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งอย่างไร	4.06	1.89	ปานกลาง
20	ข้าพเจ้ามีปริมาณงานที่จะต้องกระทำเหมาะสม	3.77	1.66	ปานกลาง
21	ข้าพเจ้าทราบว่าผู้อื่นคาดหวังอะไรบ้างจากข้าพเจ้า	4.09	1.70	ปานกลาง
24	ข้าพเจ้าได้รับคำอธิบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับงานที่ ข้าพเจ้าต้องกระทำ	4.08	1.70	ปานกลาง
23	ข้าพเจ้าทำงานที่เหมาะสมกับค่านิยมของข้าพเจ้า	3.90	1.81	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.58		ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาของรัฐในสถาบันอุดมศึกษา
ที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยส่วนรวมมีความคลุมเครือในบทบาทระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา
เป็นรายองค์ประกอบปรากฏว่าองค์ประกอบที่ 15, 18 คือ มีเป้าประสงค์ที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน
และรู้ว่าตนเองมีความรับผิดชอบอะไรบ้างเป็นองค์ประกอบที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับน้อย
แสดงว่าโดยส่วนรวมบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดทบวง
มหาวิทยาลัยของรัฐมีเป้าประสงค์ จุดประสงค์ และรู้ว่าตนเองมีหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน
ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัด
ทบวงมหาวิทยาลัย มีความคลุมเครือในบทบาทระดับปานกลาง

ผลการตรวจสอบสมมุติฐานที่ 1

สมมุติฐานของการวิจัยข้อ 1 ที่ว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความ

พึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง ดังปรากฏตาราง 4

ตาราง 4 คะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร
ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยตามองค์ประกอบ
เป็นรายชื่อ

ลำดับ	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจใน การทำงาน
1	เมื่อข้าพเจ้าประเมินอนาคตของข้าพเจ้าในฐานะที่เป็นนักเทคโนโลยีทางการศึกษาคนหนึ่ง ข้าพเจ้ารู้สึกว่าระดับความพึงพอใจของข้าพเจ้าจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ	3.19	1.31	ปานกลาง
2	ข้าพเจ้าไม่พึงพอใจในงานที่ข้าพเจ้าทำอยู่	3.50	1.11	ปานกลาง
3	ถ้าข้าพเจ้ามีเงินพอที่จะดำเนินชีวิตได้อย่างสุขสบายโดยไม่ต้องทำงาน ข้าพเจ้าจะลาออกจากงาน	3.56	1.40	ปานกลาง
4	ข้าพเจ้าคิดที่จะเปลี่ยนไปทำงานอื่นอยู่บ่อย ๆ	3.36	1.23	ปานกลาง
5	งานของข้าพเจ้าในฐานะนักเทคโนโลยีทางการศึกษาให้ความพึงพอใจส่วนตัวอย่างมากแก่ข้าพเจ้า	3.51	0.98	ปานกลาง
6	ข้าพเจ้าพึงพอใจในงานของข้าพเจ้า	3.56	0.95	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ลำดับ	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจใน การทำงาน
7	นักเทคโนโลยีทางการศึกษาส่วนใหญ่ต่างก็มีความ พึงพอใจในงานของเขามากกว่าข้าพเจ้า	3.17	0.97	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.41		ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของ
รัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยส่วนรวมมีระดับความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง และ
เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบเป็นรายข้อแล้วบุคลากรด้านเทคโนโลยีมีความพึงพอใจในการทำงาน
ระดับปานกลางทุกองค์ประกอบ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความขัดแย้งในบทบาทต่างกัน และความคลุมเครือในบทบาท
ต่างกันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
วิเคราะห์หว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทแตกต่างกัน และ
ความคลุมเครือในบทบาทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันหรือไม่

ตาราง 5 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความขัดแย้งในบทบาทระดับสูง ปานกลาง ต่ำ

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
ความขัดแย้งในบทบาทสูง	41	19.61
ความขัดแย้งในบทบาทปานกลาง	104	49.77
ความขัดแย้งในบทบาทต่ำ	64	30.62
รวม	209	100.00

จากตาราง 5 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความขัดแย้งในบทบาทระดับสูงจำนวน
41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.61 ความขัดแย้งในบทบาทระดับปานกลางจำนวน 104 คน คิดเป็น
ร้อยละ 49.77 และความขัดแย้งในบทบาทระดับต่ำมีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 30.62

ผลการตรวจสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานของการวิจัย ข้อ 2 ที่ว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันปรากฏดังตาราง 6

ตาราง 6 ความแปรปรวนของความขัดแย้งในบทบาทต่างกันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	นัยสำคัญ ทาง สถิติ
ระหว่างกลุ่ม	2	11.241	5.620	13.944**	.01
ภายในกลุ่ม	206	83.271	.404		
รวม	208	94.512			

** $p < .01$

จากตาราง 6 แสดงว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพื่อแสดงให้เห็นว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความขัดแย้งในบทบาทระดับใดบ้างที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน จึงได้เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธี Student Newman-Keulls ปรากฏผลดังตาราง 7

ตาราง 7 เปรียบเทียบรายค่าของความขัดแย้งในบทบาทต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน
ต่างกัน

ระดับความขัดแย้งในบทบาท		สูง	ปานกลาง	ต่ำ
	$\bar{X}$	3.045	3.365	3.705
สูง	3.045	-	0.32 [*]	0.66 [*]
ปานกลาง	3.365		-	0.34 [*]
ต่ำ	3.705			-

จากตาราง 7 แสดงว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาท
ระดับสูง ปานกลาง และต่ำ มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01 ทุกกลุ่ม

ตาราง 8 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคลุมเครือในบทบาทระดับสูง ปานกลาง ต่ำ

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
ความคลุมเครือสูง	33	15.80
ความคลุมเครือปานกลาง	97	46.41
ความคลุมเครือต่ำ	79	37.79
รวม	209	100.00

จากตาราง 8 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคลุมเครือในบทบาท สูงจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 ความคลุมเครือในบทบาทปานกลางจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 46.41 และความคลุมเครือในบทบาทต่ำจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 37.79

ผลการตรวจสอบสมมติฐานข้อ 3

สมมติฐานของการวิจัยข้อ 3 ที่ว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคล่องแคล่วในบทบาทแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันปรากฏดังตาราง 9

ตาราง 9 ความแปรปรวนของความคล่องแคล่วในบทบาทแตกต่างกันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	นัยสำคัญทางสถิติ
ระหว่างกลุ่ม	2	9.948	4.973	12.116**	.01
ภายในกลุ่ม	206	84.564	.410		
รวม	208	94.512			

** $p < .01$

จากตาราง 9 แสดงว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคล่องแคล่วในบทบาทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพื่อแสดงให้เห็นว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความคล่องแคล่วในบทบาทระดับใดบ้าง ที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันจึงเปรียบเทียบกับความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ให้ใช้วิธี Student Newman-Keuls ปรากฏผลดังตาราง 10

ตาราง 10 เปรียบเทียบรายค่าของความคลุมเครือในบทบาทต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

ระดับความคลุมเครือในบทบาท		สูง	ปานกลาง	ต่ำ
	$\bar{X}$	3.045	3.365	3.705
สูง	3.082	-	0.221	0.587 [*]
ปานกลาง	3.303		-	0.366 [*]
ต่ำ	3.669			-

จากตาราง 10 แสดงว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับสูง และปานกลางมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับสูงมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับปานกลางอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

ผลการตรวจสอบสมมติฐานข้อ 4

สมมติฐานของการวิจัยข้อ 4 ที่ว่าความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ปรากฏดังตาราง 11

ตาราง 11 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

ปัญหา	ความขัดแย้ง ในบทบาท	ความคลุมเครือ ในบทบาท	ความพึงพอใจ ในการทำงาน
ความขัดแย้งในบทบาท	1.000	.530**	- .394**
ความคลุมเครือในบทบาท		1.000	- .323**
ความพึงพอใจในการทำงาน			1.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 แสดงว่าความขัดแย้งในบทบาทกับความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือถ้ามีความขัดแย้งในบทบาทสูง ความคลุมเครือในบทบาทก็สูงไปด้วย ความแปรผันร่วมกันระหว่างตัวแปรทั้งสองมีค่าร้อยละ 28.09

ความขัดแย้งในบทบาทกับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือความขัดแย้งในบทบาทสูง ความพึงพอใจในการทำงานจะต่ำหรือในทางกลับกันถ้ามีความขัดแย้งในบทบาทต่ำความพึงพอใจจะสูง ความแปรผันร่วมกันระหว่างตัวแปรทั้งสองมีค่าร้อยละ 78 ความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือถ้ามีความคลุมเครือในบทบาทสูงความพึงพอใจในการทำงานจะต่ำในทางกลับกันถ้ามีความคลุมเครือในบทบาทต่ำความพึงพอใจในการทำงานจะสูง ความแปรผันร่วมกันระหว่างตัวแปรทั้งสองมีค่าร้อยละ 64

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 18 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์กันหรือไม่
3. เพื่อศึกษาว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มี ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาทต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง
2. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน
3. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาทต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

4. ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยจำนวน 300 คน ซึ่งสุ่มมาจาก 18 แห่ง จำนวนทั้งหมด 592 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 50 ของประชากร โดยผู้วิจัยในแจกแบบสอบถามไปให้คนละ 1 ฉบับครบทุกคน และผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทำการวิเคราะห์จำนวน 209 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 69.97

การรวบรวมข้อมูลในการศึกษารังนี้ใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท ข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) จำนวน 23 ข้อ แยกเป็นคำถามความขัดแย้งในบทบาท 13 ข้อ ความคลุมเครือในบทบาท 10 ข้อ โดยดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของ ริซโซ่ และคนอื่น ๆ (Rizzo and others. 1970) และของ ชวาบ (Scharab and others. 1982 : 60 - 74) ตรวจสอบความเชื่อมั่นได้ 0.82 และ แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating Scale) จำนวน 7 ข้อ โดยดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของมิสเกล (Hoy and Miskel. 1982 : 335) ตรวจสอบความเชื่อมั่นได้ 0.81

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าคะแนนเฉลี่ย ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

2. ใช้ One - Way ANOVA ทดสอบความขัดแย้งในบทบาทแตกต่างกันและความคลุมเครือในบทบาทแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

3. ใช้ Correlation ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทความคลุมเครือในบทบาทและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลได้ดังนี้

1. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาโดยรวมมีความขัดแย้งในบทบาทระดับปานกลาง
2. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาโดยรวมมีความคลุมเครือในบทบาทระดับปานกลาง
3. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาโดยรวมมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง
4. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความขัดแย้งในบทบาทระดับสูงจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.61 มีความขัดแย้งในบทบาทระดับปานกลางจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 49.76 มีความขัดแย้งในบทบาทระดับต่ำจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 30.62
5. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความคลุมเครือในบทบาทระดับสูงจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 ความคลุมเครือในบทบาทระดับปานกลาง 97 คน คิดเป็นร้อยละ 46.41 ความคลุมเครือในบทบาทระดับต่ำ 79 คน คิดเป็นร้อยละ 37.79
6. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความขัดแย้งในบทบาทแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

7. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทระดับสูงปานกลาง และต่ำมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกกลุ่ม

8. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาทแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับสูงและปานกลางมีความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างจากบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับสูง มีความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างจากบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับปานกลาง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

10. ความขัดแย้งในบทบาทของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกขนาดปานกลางกับความคลุมเครือในบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือถ้ามีความขัดแย้งในบทบาทระดับสูงความคลุมเครือในบทบาทจะสูงตามกัน ในทางตรงข้ามถ้าความขัดแย้งในบทบาทระดับต่ำความคลุมเครือในบทบาทจะต่ำด้วย ความแปรผันร่วมกันระหว่างตัวแปรทั้งสองมีค่าร้อยละ 28.09 ความขัดแย้งในบทบาทของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือถ้ามีความขัดแย้งในบทบาทระดับสูงความพึงพอใจในการทำงานจะต่ำ และในทางตรงข้ามการมีความขัดแย้งในบทบาทระดับต่ำความพึงพอใจในการทำงานจะสูงความแปรผันร่วมกันระหว่างตัวแปรทั้งสองมีค่าร้อยละ 78 ความคลุมเครือในบทบาทของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือถ้ามีความคลุมเครือในบทบาทระดับสูง ความพึงพอใจในการทำงานจะต่ำ และในทางตรงกันข้าม ถ้ามีความคลุมเครือในบทบาทระดับต่ำ ความพึงพอใจในการทำงานจะสูง ความแปรผันร่วมกันระหว่างตัวแปรทั้งสองมีค่าร้อยละ 64

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง

ผล บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงาน
ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่างกัน
มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

ผล บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่างกัน
มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาท
ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

ผล บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาทต่าง
กัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจในการทำงาน

ผล ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลางอาจจะเป็นเพราะว่าด้านสภาพการทำงานขาดนโยบายแนวทางปฏิบัติของตนเอง ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ฐานรายได้ ตลอดจนการยอมรับนับถือ จึงทำให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันชัย วิเศษสุวรรณ (2527 : 132) พบว่า ข้าราชการฝ่ายบริหารและธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ การปกครองบังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ความมั่นคงปลอดภัย ความร่วมมือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมและผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน เมื่อพิจารณาในแง่ของการบริหารบุคคลโดยใช้ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเกณฑ์วัดประสิทธิภาพของหน่วยงานและความสำเร็จหรือความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ต้องถือว่าศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาหรือหน่วยโสตทัศนศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งไม่สามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากรได้มากเท่าที่ควร จำเป็นต้องหาวิธีการปรับปรุงส่งเสริมให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันทุกด้านเพิ่มเติมให้อยู่ในระดับสูง

อย่างไรก็ดีควรปรับปรุงความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะของงานให้อยู่ในระดับสูงเป็นอันดับแรก เพราะปัจจัยนี้ถือได้ว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลี บะวงษ์ (2534 : 117) วิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต

สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ได้แก่ ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน รายได้และการบังคับบัญชา ตามลำดับ โดยความพึงพอใจในลักษณะงานส่งผลสูงสุด รองลงไปได้แก่ เพื่อนร่วมงาน รายได้และการบังคับบัญชา ซึ่งเป็นตัวช่วยอธิบายว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นอีก แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทาสต่อความรู้ความสามารถ มีความน่าสนใจ ช่วยให้ปฏิบัติงาน ไม่น่าเบื่อ มีกำลังคนเพียงพอที่จะทำงาน ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การมีส่วนร่วมรับรู้ถึงผลงานที่ได้ปฏิบัติกันนั้น ๆ ตลอดจนงานที่ได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถก็เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาให้สูงขึ้นได้ นอกจากนี้ กิติมา ปรีดีติลล (2529 : 331 - 333) ยังได้กล่าวถึงหลักการสร้างความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ ความพึงพอใจหากเกิดขึ้นที่ใดแล้ว ที่นั้นย่อมเต็มไปด้วยความตั้งใจทำงานการให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน บรรยากาศในองค์การสดชื่น ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารพึงกระทำ เพื่อประโยชน์ของหน่วยงานต่อไป ผู้บริหารจึงพึงมีบทบาทในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นดังนี้ ต้องรู้และเข้าใจในความสามารถของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจะจัดงานได้ถูกต้องและเหมาะสม สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน การมอบหมายงานจะต้องชัดเจน มีเทคนิคในการควบคุมงาน ให้ทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน จัดงานที่ท้าทาย และริเริ่มงานใหม่ ๆ ให้ทำเสมอ กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอน และมีระยะเวลาพักผ่อนสมควร เพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดี บริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีให้ความมั่นคงในชีวิต และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น ให้ทุกคนรู้จักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ และจัดสวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์การ

บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะมีความเอาใจใส่ต่องาน ยึดมั่น ติดตาม ผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ เมื่อพบข้อบกพร่องเสียหายก็พยายามแก้ไข หรือรีบชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว ยอมเสียสละเวลา

และความสุขส่วนตัวเพื่อนงาน โดยไม่ต้องชักชวนหรือขอร้อง มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊กเป็นเหล่า ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ได้มาทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

ดังนั้นหากหน่วยงานใด บุคลากรมีความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับจากองค์การหรือมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน หน่วยงานนั้นก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ผลผลิตที่ได้รับก็จะสูงขึ้นด้วย ผู้บริหารที่ฉลาดจะต้องมีวิธีการ หรือหาวิธีการใดก็ตามที่จะสร้างขวัญหรือสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลให้ได้ ถ้าหากผู้บริหารท่านใดทำได้ก็เป็น การแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นในหน่วยงานให้หมดไปได้ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้นดังผลการวิจัยของ จันทราณี สงวนนาม (2433 : 243) ได้ศึกษา คุณลักษณะบางประการของผู้บริหารบรรยากาศของโรงเรียนและความพึงพอใจในงาน ที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานของครู เป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถจำแนกโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จกับโรงเรียนที่ไม่ประสบความสำเร็จ

2. บุคลากรที่มีความขัดแย้งในบทบาทระดับสูง ปานกลาง ต่ำ มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน และบุคลากรที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับสูง ปานกลาง มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาทต่ำ ส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับสูง และปานกลาง มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรเกิดความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทในด้านโครงสร้างขององค์การที่คลุมเครือทำให้ยากที่จะเข้าใจได้ว่าสายบังคับบัญชาเป็นอย่างไร ใครทำหน้าที่อะไร ไม่เข้าใจว่าใครต้องรับผิดชอบอะไร ผลที่เกิดขึ้นทำให้งานบางอย่างมีคนรับผิดชอบหลายคน แต่งานบางอย่างไม่มีใครรับผิดชอบเลย มีทรัพยากรที่จำกัด โครงสร้างขององค์การเป็นตัวกำหนดการกระจายทรัพยากรและกิจกรรม ทรัพยากรในองค์การ ได้แก่ คน เงิน วัสดุ ทักษะ เวลา เป็นต้น การขาดข้อมูลหรือข้อเท็จจริงของแต่ละบุคคลหรือแต่ละกลุ่มมีข้อมูล

ที่แตกต่างกันในประเด็นเดียวกันก็ทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทได้ ด้านเป้าหมายขององค์การ ด้านค่านิยมหรือคุณค่าและการยอมรับให้ความเชื่อถือที่แตกต่างกัน การเปลี่ยนแปลงวิธีดำเนินงานในองค์การใหม่ ๆ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละบุคคล ตลอดจนด้านบุคลิกภาพและความสัมพันธ์ภายในองค์การ สิ่งเหล่านี้อาจจะ เป็นเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทระดับต่าง ๆ กัน ซึ่งความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทเป็นตัวแปรที่สำคัญของความเบี่ยงเบนการปฏิบัติงานในระดับที่แตกต่างกัน

ดังผลงานวิจัยของ คอตท์แคมป์ และแมสฟิลด์ (Kottkamp and Mausfield. 1985 : 29 - 37) งานวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทอาจเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบที่แตกต่างกันซึ่งมีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์ความถี่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจระดับต่าง ๆ คือ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากถูกกำหนดบทบาทที่บุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม และสอดคล้องกับบทบาทที่กำหนดให้จึงเกิดความขัดแย้งในบทบาทอีกลักษณะหนึ่งที่เกิดความขัดแย้งในบทบาท เมื่อบุคคลหนึ่งมีบทบาทอยู่หลายบทบาท และแต่ละบทบาทที่มีอยู่นั้นจะเกี่ยวข้องกับความคาดหวังที่แตกต่างกันของบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน การขาดความเข้าใจอย่างชัดเจนในเรื่องของข่าวสารที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่ พร้อมทั้งความเข้าใจส่วนบทบาทของเขาจะเป็นอย่างไร จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีที่สุด ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดความคลุมเครือในบทบาทในระดับต่าง ๆ และทำให้ความพึงพอใจเกิดขึ้นในระดับต่าง ๆ เช่นกัน

3. ความขัดแย้งในบทบาทของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคลุมเครือในบทบาท เมื่อบุคคลเกิดความขัดแย้งในบทบาทสูง ความคลุมเครือในบทบาทก็สูงในทางตรงข้ามหากบุคคลเกิดความขัดแย้งในบทบาทต่ำความคลุมเครือในบทบาทก็ต่ำด้วย ส่วนความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบ เมื่อบุคคลเกิดความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทต่ำ ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงและในทางตรงข้ามหากบุคคลเกิดความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทสูง ความพึงพอใจในการทำงานจะต่ำ

อาจจะเป็นเพราะว่าเมื่อบุคคลเกิดความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทจะทำให้เกิดความเครียด ความถดถอยในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง

อูฮา ฮัทซาลซ์ (2514 : 46 - 49) กล่าวว่าสาเหตุของการเกิดความขัดแย้งในองค์การหรือหน่วยงานจะเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ สาเหตุจากค่าตอบแทนอันได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส และบริการอื่น ๆ ความไม่พอใจเนื่องจากผู้ร่วมงานคือผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน ผู้ร่วมงานในระดับต่ำกว่า สภาพแวดล้อม ด้านส่วนตัวและที่ทำงานผลงานวิจัยที่สนับสนุน ชวาบ และอิวานคิก (Schab and Iwanicki. 1982 : 60 - 72) ศึกษาด้านการรับรู้ ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทกับความท้อแท้ของครูโดยศึกษากับครูจำนวน 469 คน เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทที่มีความสัมพันธ์ต่อความท้อแท้ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของครู พบว่าความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในองค์การและมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความแปรปรวนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ส่วนความคลุมเครือในบทบาทก็ทำให้เกิดความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของหน่วยงาน ริซโซ และคนอื่น ๆ (Rizzo and others. 1970 : 150 - 152) ได้พบว่ามีแนวโน้มอย่างชัดเจนในความสัมพันธ์ของความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจโดยมีเงื่อนไข โดยที่เกิดความขัดแย้งในบทบาทหรือความคลุมเครือในบทบาทและจะทำให้ความพึงพอใจลดลง เซอร์นิสส์ และคนอื่น ๆ ฮาร์มอน-วอกซ์ (Cheniss and others. 1980 ; Harmon-Vaught. 1986 : 862 - A) วิจัยพบว่า ความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์ความท้อแท้คาดหวัง ไม่สมหวังในผลสำเร็จของงานและนำไปสู่ผลของความพึงพอใจ

ไพโรจน์ กลิ่นกหลาบ (2533 : 254) วิจัยพบว่าตัวพยากรณ์ที่มีอำนาจพยากรณ์ความท้อแท้ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจได้ดีที่สุดคือความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวพยากรณ์ความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานความขัดแย้งในบทบาท การสนับสนุน

การทำงานและการปรับตัว เป็นตัวพยากรณ์ความท้อแท้และความพึงพอใจด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความคลุมเครือในบทบาทความก้าวหน้าของงาน นโยบายและการบริหารงาน ความขัดแย้งในบทบาทและอายุเป็นตัวพยากรณ์ความท้อแท้และความพึงพอใจด้านไม่สัมพันธ์ในผลสำเร็จของคน

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนั้นผู้บริหารทุกระดับและผู้ที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบต่องานด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาควรหาวิธีดำเนินการส่งเสริมความพึงพอใจของบุคลากรให้มีระดับสูงขึ้นโดย

สร้างสภาพแวดล้อมในหน่วยงานให้ดี จัดบริเวณที่ทำงานให้สะดวกต่อการปฏิบัติงาน ส่งเสริมในการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบาย จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ให้เพียงพอในการดำเนินงาน

จัดกิจกรรมโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงาน และระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกันเอง เป็นการเสริมสร้างความจริงใจ ความร่วมมือ ความสามัคคี และความกระตือรือร้น เช่น กิจกรรมการไปศึกษาดูงาน กิจกรรมส่งเสริม ศาสนา กิจกรรมนันทนาการ กิจกรรมการกีฬา และกิจกรรมเชิดชูเกียรติเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

จัดกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ร่วมงานให้เป็นสวัสดิการเท่าที่จะทำได้ ได้แก่ กองทุนบริการการศึกษา เพื่อส่งเสริมและอุดหนุนเป็นค่าใช้จ่ายให้ผู้ร่วมงานได้ไปเข้ารับการอบรม ศึกษาน เป็นต้น

จัดกิจกรรมประชุมปรึกษาหารืออย่างสม่ำเสมอ โดยให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาบริหารงาน และการแก้ปัญหาาร่วมกัน

เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้ก้าวหน้าและพัฒนาทางวิชาการ ให้โอกาสในการแสดงออกด้วยการยอมรับจากผู้บริหาร

จัดความร่วมมือระหว่างสถาบันเพื่อให้บุคลากรมีโอกาสช่วยเหลือซึ่งกันและกันและกันและหรือใช้ทรัพยากรร่วมกัน

2. เนื่องจากบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน กล่าวคือ บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่ำจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่า ดังนั้นผู้บริหารควรพยายามลดความขัดแย้งในบทบาทโดยกำหนดบทบาทของบุคลากรให้ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในบทบาท มอบหมายงานหรือกำหนดความรับผิดชอบให้พอเหมาะตรงตามความสามารถของบุคลากร

3. เนื่องจากบุคลากรที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับต่ำมีความพึงพอใจในระดับสูงกว่าบุคลากรที่มีความคลุมเครือในบทบาทในระดับสูงและปานกลาง ในขณะที่บุคลากรที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับสูงมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากบุคลากรที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับปานกลาง ดังนั้น จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารต้องพยายามลดความคลุมเครือในบทบาทของบุคลากร โดยดำเนินการให้บุคลากรมีส่วนในการกำหนดและรับทราบนโยบายและแนวทางปฏิบัติงานอย่างชัดเจน จัดให้มีระบบการสื่อสารที่ดีเพื่อให้บุคลากรได้รับข่าวสารข้อมูลที่ต้องชัดเจน ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและหน่วยงานก่อให้เกิดความรักหน่วยงาน พร้อมทั้งจะพัฒนาหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรจะมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยโดยคำนึงถึงตัวแปรต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน เป็นต้น
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาทอย่างละเอียดนอกเหนือจากที่ได้ศึกษาในครั้งนี้
3. ควรศึกษาลักษณะของผู้บริหารที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท รวมทั้งแนวทางป้องกันกับความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท

ศาสตราจารย์ ดร. วรากรณ์ สามโกเศศ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กิตติมา ปรีดีติติก. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์, 2529.

ชม ภูมิภาค. เทคโนโลยีทางการสอนและการศึกษา. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด

สำนักพิมพ์ประสานมิตร, ม.ป.ป.

โชคดี รักทอง. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัย

รามคำแหง. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.

เทพพนม เมืองแมน และสวียง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทวัฒนาพานิช,

2529.

ปิยะนุช สุกิต. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ.

ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,

2528. อัดสำเนา.

เปล่งศรี อิงคินันท์. ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณรักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.

วิทยานพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526. อัดสำเนา.

ไพรรพต ทุ่นเจริญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,

2525. อัดสำเนา.

ภิญโญ สาธร. หลักการบริหารการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช,

2519.

มาลี บะวงษ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต

สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.

วันชัย วิเศษสุวรรณ. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการฝ่ายงานบริหารและ

ธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.

สัมพันธ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลยุคใหม่ = Modern personnel management.

กรุงเทพ : ไทเนชั่นพานิช, 2526.

สุธรรม เดชนรินทร์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิคในเขตการศึกษา 2. ปริญญาโท กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2531. อัดสำเนา.

สุวิมล วัชรากัย. "บทบาทของผู้เชี่ยวชาญทางสื่อการสอน," ใน จันทร์เกษม. 159 : 36 ; มีนาคม - เมษายน 2524.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. แผนการพัฒนาศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2535-2539. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี, ม.ป.ป.

อรจรี ๗ ตะกั่วทอง. "นักเทคโนโลยีการศึกษากับความสามารถที่ต้องพัฒนา," ใน วารสารศาสตร์. 16(3) : 23 ; มกราคม - มีนาคม 2531.

เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์. ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาที่เหมาะสมสำหรับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.

อุษา ชีวาลย์. "การทำงานในสถานที่ไม่พึงพอใจ," วารสารการบริหาร. 3 : 46 - 99 ; เมษายน 2514.

Applewhite, D.B. Organization/Behavior, New York : Prentice-Hall, 1965.

Benson, John. "The Bureaucratic Nature of Schools and Teacher Job Satisfaction," The Journal of Educational Administration. XX(2) : 137-147 ; Summer, 1983.

Best, John W. Research in Education. Prentice-Hall Of India (Privates) Limited, 1963.

Blum, Milton L. and James C. Naylor. Industrial Psychology. New York ; Harper and Row Publishing, 1968.

Brissie, Jane S. and others. "Individual, Situational Contributors to Teacher Burnout," The Journal of Educational Research. 82(") ; 106-112 ; November-December, 1988.

- Brown, Robin Rae. "Individual Situational and Demographic Factors Prediction Faculty Commitment to the University," Dissertation Abstracts International. 47(7) : 2384 - A ; 1987.
- Cherniss, Gary. Professional Burnout in Human Service Organizations. New York : Praeger Publishers, 1980
- Conley, Sharon C. and others. "The School Work Environment and Teacher Career Dissatisfaction," Educational Administration Quarterly. 25(1) : 58-814; February, 1989.
- Cummins, Robert. "Locus of Control and Social Support : Clarifiers of the Relationship between Job Stress and Job Satisfaction," Journal of Applicant Social Psychology. Houston : University of Houston-Clear Lake, V.H. Winston and Son, Inc. 1989
- Curran, Joseph. Introductory Sociology. A Basic Self-Instructional Guide. New York : McGraw-Hill Book Company, 1977.
- Davis, Keith and John W. Vewstrom. Human Behavior at Work Organization Psychology. 8th ed. New York : McGraw-Hill, 1989.
- DeCenzo, David A. and Stephen P. Robbins. Personnel/Human Resource Management. 3rd ed. New Jersey : Prentice-Hall, 1988.
- Dunathan, Arni and John Saluzzi. "Measuring Job Satisfaction," Instructional Innovation. 25 : 17 - 19, October, 1980.
- Gibson, James I., John M. Ivancevich and James Dannelly. Organizations : Behavior, Structure, Process. 6th ed. Plano, Texas : Business Publication, 1988.
- Gilmer, Von and E. Holler. Applied Psychology : Problem in Living and Work. New York : McGraw-Hill Book Company, 1966.
- Harman. Vaught and Darlys Sanford. "Role Conflict, Role Ambiguity, Personal and Professional Variables, and Burnout among Special Education Teachers," Dissertation Abstracts International. 47(3) : 862 - A ; September, 1986.
- Holley, William H. and Kenneth M. Jeninqe. Personnel Managements Function and Issues. New York : The Dryden Press, 1983.
- Hoy, Wayne K. and Cecil G. Miskel Educational Administration : Theory, Research, and Practice. 2nd ed. New York : Randon House, 1982.

- Hoyle, Eric. The Role of The Teacher. London : Routledge and Kegan Paul, 1969.
- Jackson, Susan E. and others. "Toward Understanding of Burnout Phenomenon," Journal of Applied Psychology. 59(1) : 71(4) : 630 - 640 ; November, 1986.
- Kahn, Robert L. and other. Organizational Stress : Studies in Role Conflict and Role Ambiguity. New York : John Wiley, 1964.
- Kottkamp. Robert B. and John R. Mansfield. "Role Conflict, Role Ambiguity, Powerlessness and Burnout Among High School Supervisors," Journal of Research and Development in Education. 18(4) : 29 - 38 ; Summer, 1985.
- Lawler, Edward E. "Satisfaction and Behavior," in Perspectives on Behavioral Research. New York : McGraw-Hill, 1977.
- Likert, Rensis. The Human Organization. New York, McGraw-Hill, Inc., 1967.
- Luddy, Charles Edward. The Relationship between Locus-of Control, Role Conflict and Role Ambiguity and Occupational Burnout in Regular and Special Educators California State University. Long Beach : Education Psychology, 1989.
- Mandy R. and others. Management and Organizational Behavior. New York : McGraw-Hill, 1990.
- Mattingly, M. "Sources of Stress and Burn-out in Professional Child Care Work," Child Care Quarterly. 6(2) : 127-137 ; Summer, 1977
- Mitchell, Terence R. and James R. Larson. People in Organization : An Introduction to Organizational Behavior. 3rd ed. Singapore : McGraw-Hill, 1987.
- Musgrove, Frank, and Taylor, H. Philip. Society and The Teacher's London : Routledge & Kegan Paul, 1969.
- Organ, Dennis W. and Charles N. Grene. "Role Ambiguity, Locus of Control, and Work Satisfaction," Journal of Applied Psychology. 59(1) : 101 - 102 ; February, 1974.
- Owens, Robert G. Organizational Behavior in Schools. New Jersey : Englewood Cliffs, Prentice-Hall, Inc., 1970.
- Owens, Robert G. Organizational Behavior in Education. 3rd ed. New Jersey : Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1987.

- Paul, Robert J. "Same Correlates of Role Ambiguity - Men and Women in the Same Work Environment," Educational Administration Quarterly. 11(3) : 85 - 98 ; Autumn, 1975.
- Peris, Henry J. "Predictors of Job Satisfaction and Performance of Principals," Dissertation Abstracts International. 45(12) : 3505 - A ; 1984.
- Perlman, Baron. and Alan E. Houtman. "Burnout : Summary and Future Research," Human Relations. 35(4) : 283 - 305 ; April, 1982.
- Poter, Lyman W., Richard M. Steers and Richard T. Mowday. "Organization Commitment Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians," in Journal of Applied Psychology. 59(5) : 603 - 609 ; 1974.
- Rethmeyer, CurtisIrrin, "Job Satisfaction of School District Maintenance Craftsmen," Dissertation Abstracts 36(11) : 7112 - A ; May, 1976.
- Rizzo, John R. Robert J. House and Sidney L. Lirtzman. "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations," Administrative Science Quarterly. 15(2) : 150 - 163 ; June, 1970.
- Rondall, Mary and William A. Scott. "Burnout, Job Satisfaction and Job Performance," Australian Psychologist. 23(3) : 335 - 347 ; November, 1980.
- Schermerhorn, John R., James G. Hunt and Richard N. Osborn. Managing Organizational Behavior. New York : John Willey and Sons, Inc., 1982.
- Schwab, Richard L. and Edward F. Iwanicki. "Who are Our Burned Out Teachers," Educational Research Quarterly. 7(2) : 5 - 16 ; Summer, 1982.
- Schwab, Richard L. "The Relationship of Role Conflict, Role Ambiguity, Teachers Background Variables and Perceived Burnout Among Teachers," Dissertation Abstracts International. 41(9) : 2823 - A ; March, 1981.
- Steers, Richard M. and Lyman W. Porter Motivation and Work Behavior. 2nd ed. New York : McGraw - Hill, 1977.
- Thompson, Cathy Lynn. "A Comparison of Non Burned out Teachers", Dissertation Abstracts International. 42(2) : 417 - A ; August, 1985.
- Vroom, V.H. Work and Motivation. New York : John Wiley and Sons, 1964.

Walker, Charles R. and Guest, H. Robert. The Maman the Assembly Line. Harvard : Cambridge Harvard University Press, 1966.

Weick, Karl E. The Social Psychology of Organizations. Addison Wesley Publishing Company, 1969.

ภาคผนวก



ที่ ทม 1007/2949

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

12 ธันวาคม 2534

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน หัวหน้าฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นายเชิดชาติ พุกพูน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอกเทคโนโลยีทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
นิสิตผู้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความช่วยเหลือในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำปริญญานิพนธ์
เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจ
ในงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

รศ.ชม ภูมิภาค

ประธาน

ผศ.องอาจ จิยะจันทร์

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตใคร่ขอความอนุเคราะห์ คือ ขออนุญาตให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี และบุคลากร
ฝ่ายโสตทัศนศึกษา คอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนธันวาคม 2534 - มกราคม 2535 เพื่อเป็นข้อมูล
ในการทำปริญญานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความ
ช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.สมพร บัวทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

สำนักหอสมุดกลาง มศว ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ธันวาคม 2534

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

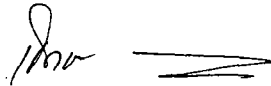
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคารพ

ด้วยข้าพเจ้า นายเชิดชาติ พุกพูน ย้ายการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ตำแหน่ง
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา สังกัดสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ปัจจุบันกำลังศึกษาอยู่ในระดับบัณฑิตศึกษา สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร กำลังทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและ
ความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาใน
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน เพื่อโปรดตอบแบบสอบถาม
ตามความรู้ลึกนึกคิดที่แท้จริงของท่าน ทั้งนี้เพื่อจะได้ใช้เป็นข้อมูลในการทำการวิจัยดังกล่าว
คำตอบที่ได้รับจากท่านจะเป็นความลับ

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นายเชิดชาติ พุกพูน)

นิสิตบัณฑิตศึกษา สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา

สำนักหอสมุดกลาง

โทร. 2584002-3

โทรสาร. 2584002, 2604514

โปรดส่งแบบสอบถามคืนภายในวันที่ 10 มกราคม 2535

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงาน

แบบสอบถามตอนที่ 1 แบบสอบถามความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☐ รอบตัวเลขที่อยู่ท้ายข้อความในแต่ละข้อซึ่งตรงกับความรู้สึกแท้จริงของท่าน โดยกำหนดให้

- | | | | |
|-----|---|-----|-------------------------|
| เลข | 1 | แทน | ไม่เป็นความจริงเลย |
| เลข | 2 | แทน | เกือบไม่เป็นความจริง |
| เลข | 3 | แทน | มีความจริงเล็กน้อย |
| เลข | 4 | แทน | มีความจริงปานกลาง |
| เลข | 5 | แทน | เป็นความจริงค่อนข้างมาก |
| เลข | 6 | แทน | เป็นความจริงมาก |
| เลข | 7 | แทน | เป็นความจริงมากที่สุด |

ข้อที่	ข้อความ	ระดับคะแนน
แบบสอบถามวัดความขัดแย้งในบทบาท		
1	ข้าพเจ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานโดยที่ข้าพเจ้าคิดว่าควรจะใช้วิธีอื่นต่างจากที่ทำอยู่.....	1 2 3 4 5 6 7
2	ข้าพเจ้าไม่มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติซึ่งช่วยในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า.....	1 2 3 4 5 6 7
3	ข้าพเจ้าต้องทำงานภายใต้นโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกัน	1 2 3 4 5 6 7

ข้อที่	ข้อความ	ระดับคะแนน
4	ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายภาระหน้าที่โดยไม่มีกำลังคนเพียงพอที่จะทำงานให้สำเร็จ.....	1 2 3 4 5 6 7
5	ข้าพเจ้าจำเป็นต้องทำงานขัดกับกฎหรือนโยบายเพื่อทำงานซึ่งได้รับมอบหมายให้สำเร็จ.....	1 2 3 4 5 6 7
6	ข้าพเจ้าจำเป็นต้อง "ใช้วิธีการของตนเอง" ในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าพเจ้า.....	1 2 3 4 5 6 7
7	ข้าพเจ้าต้องทำงานกับบุคคลอื่นซึ่งมีวิธีปฏิบัติงานค่อนข้างแตกต่างจากข้าพเจ้า.....	1 2 3 4 5 6 7
8	ข้าพเจ้าได้รับคำขอให้กระทำการจากบุคคลสองคนหรือมากกว่าโดยที่คำขอนั้นขัดกัน.....	1 2 3 4 5 6 7
9	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานซึ่งเป็นที่ยอมรับของบุคคลหนึ่งแต่ไม่เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ๆ.....	1 2 3 4 5 6 7
10	ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานโดยไม่มีทรัพยากรและวัสดุเพียงพอที่จะดำเนินงานนั้นได้.....	1 2 3 4 5 6 7
11	ข้าพเจ้าต้องทำงานที่ไม่จำเป็น.....	1 2 3 4 5 6 7
12	ข้าพเจ้าทำงานในสภาพการณ์ซึ่งค่าขึ้นหรือค่าสิ่งคลุมเครือ.....	1 2 3 4 5 6 7
13	ข้าพเจ้าไม่ทราบว่ามีบังคับบัญชาของข้าพเจ้าจะยอมรับงานของข้าพเจ้าหรือไม่.....	1 2 3 4 5 6 7

ข้อที่	ข้อความ	ระดับคะแนน
	แบบสอบถามวัดความคลุมเครือในบทบาท	
14	ข้าพเจ้าทราบดีว่าข้าพเจ้ามีอำนาจมากน้อยเพียงใด.....	1 2 3 4 5 6 7
15	ข้าพเจ้ามีเป้าประสงค์และจุดประสงค์ที่ชัดเจนสำหรับงานของข้าพเจ้า.....	1 2 3 4 5 6 7
16	ข้าพเจ้าสามารถประพฤติปฏิบัติเหมือนเดิมไม่ว่าข้าพเจ้าจะทำงานกับกลุ่มใด.....	1 2 3 4 5 6 7
17	ข้าพเจ้ารู้ว่าข้าพเจ้าได้แบ่งเวลาของข้าพเจ้าอย่างเหมาะสม.....	1 2 3 4 5 6 7
18	ข้าพเจ้ารู้ว่าข้าพเจ้ามีความรับผิดชอบอะไรบ้าง	1 2 3 4 5 6 7
19	ข้าพเจ้าทราบดีว่าข้าพเจ้าจะถูกประเมินเพื่อขึ้นเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่งอย่างไร.....	1 2 3 4 5 6 7
20	ข้าพเจ้ามีปริมาณงานที่จะต้องกระทำเหมาะสม.	1 2 3 4 5 6 7
21	ข้าพเจ้าทราบดีว่าผู้อื่นคาดหวังอะไรบ้างจากข้าพเจ้า.....	1 2 3 4 5 6 7
22	ข้าพเจ้าได้รับคำอธิบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับงานที่ข้าพเจ้าต้องกระทำ.....	1 2 3 4 5 6 7
23	ข้าพเจ้าทำงานที่เหมาะสมกับค่านิยมของข้าพเจ้า.....	1 2 3 4 5 6 7

แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ○ รอบตัวเลขที่อยู่ท้ายข้อความในแต่ละข้อซึ่งตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน หรือสภาพที่ท่านกำลังประสบอยู่โดยกำหนดให้

หมายเลข	1	แทน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
หมายเลข	2	แทน	ไม่เห็นด้วย
หมายเลข	3	แทน	เห็นด้วยปานกลาง
หมายเลข	4	แทน	เห็นด้วย
หมายเลข	5	แทน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อที่	ข้อความ	ระดับคะแนน				
1	เมื่อข้าพเจ้าประเมินอนาคตของข้าพเจ้าในฐานะที่เป็นนักเทคโนโลยีทางการศึกษาคนหนึ่ง ข้าพเจ้ารู้สึกว่าระดับความพึงพอใจของข้าพเจ้าจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ.....	1	2	3	4	5
2	ข้าพเจ้าไม่พึงพอใจในงานที่ข้าพเจ้าทำอยู่....	1	2	3	4	5
3	ถ้าข้าพเจ้ามีเงินพอที่จะดำเนินชีวิตได้อย่างสุขสบายโดยไม่ต้องทำงาน ข้าพเจ้าจะลาออกจากงาน.....	1	2	3	4	5
4	ข้าพเจ้าคิดที่จะเปลี่ยนไปทำงานอื่นอยู่บ่อย ๆ..	1	2	3	4	5
5	งานของข้าพเจ้าในฐานะนักเทคโนโลยีทางการศึกษา ให้ความพึงพอใจส่วนตัวอย่างมากแก่ข้าพเจ้า.....	1	2	3	4	5

ข้อที่	ข้อความ	ระดับคะแนน				
6	ข้าพเจ้าพึงพอใจในงานของข้าพเจ้า.....	1	2	3	4	5
7	นักเทคโนโลยีทางการศึกษาส่วนใหญ่ต่างก็มี ความพึงพอใจในงานของเขามากกว่าข้าพเจ้า.	1	2	3	4	5

ประวัติผู้วิจัย

วัน เดือน ปี เกิด	9 ธันวาคม 2498
ที่อยู่ปัจจุบัน	2/6 หมู่ 6 ต.บางหญ้าแพรก อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ
การศึกษา	
พ.ศ. 2509	ประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนบวรอดิทยาศรม กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2512	ประถมศึกษาปีที่ 7 โรงเรียนเทศบาลวัดบางนาใน กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2515	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนอานวสวิทย์ จ.สมุทรปราการ
พ.ศ. 2518	ปวช. (ช่างเชื่อม-โลหะแผ่น) โรงเรียนเทคนิคอุบลราชธานี จ.อุบลราชธานี
พ.ศ. 2528	ปก.ศ.สูง วิชาเอกอุตสาหกรรมศิลป์ วิทยาลัยครูจันทระเกษม กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2531	กศ.บ. วิชาเอกเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
พ.ศ. 2535	กศ.ม. วิชาเอกเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
การทำงาน	
พ.ศ. 2521 - ปัจจุบัน	รับราชการ สำนักรอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท
กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา
ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

ทอง

เชิดชาติ พุกพน

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกเทคโนโลยีทางการศึกษา

เมษายน ๒๕๓๕

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาทและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย 18 แห่ง จำนวน 209 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าจำนวน 30 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามวัดความขัดแย้งในบทบาท 13 ข้อ ความคลุมเครือในบทบาท 10 ข้อ และความพึงพอใจในการทำงาน 7 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) และสหสัมพันธ์ (Correlation) ผู้วิจัยได้จำแนกความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาทออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ปานกลางและต่ำ เพื่อเปรียบเทียบว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ และหาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง
2. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01
3. บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับสูงและปานกลาง มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา

ที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับสูงมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความคลุมเครือในบทบาทระดับปานกลาง

4. ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความสัมพันธ์กันทางบวก ความขัดแย้งในบทบาทและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษามีความสัมพันธ์กันทางลบ

18

A STUDY OF THE RELATIONSHIP OF ROLE CONFLICT, ROLE AMBIGUITY AND
JOB SATISFACTION OF EDUCATIONAL TECHNOLOGY PERSONNELS
IN GOVERNMENT HIGHER EDUCATION INSTITUTION UNDER
THE MINISTRY OF UNIVERSITY AFFAIRS

AN ABSTRACT

BY

CHERDCHAT POOKPOON

Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master
of Education degree in Educational Technology
at Srinakharinwirot University

April 1992

The purposes of this study were to study the level of job satisfaction; analyse the relationship of role conflict, role ambiguity, and job satisfaction; and compare the job satisfaction with regard to the levels of role conflict and role ambiguity of educational technology personnels in government higher education institutions under the Ministry of University Affairs.

The sample of this study consisted of 209 educational technology personnel in 18 government higher education institutions. A questionnaire comprising 30 items, whereby 13 items measuring the respondents' role conflict, 10 items measuring the role ambiguity and 7 items measuring the job satisfaction, was used to collect the data. Basic statistics such as means ($\bar{X}$), one-way ANOVA and correlation were used to analyse the data. The respondents' role conflict and role ambiguity were then classified as high, moderate and low levels in order to find out whether their job satisfaction was different. The relationships of the role conflict, role ambiguity and job satisfaction were also analysed.

The results of the study were as follows:

1. The educational technology personnel in the government higher education institutions were found to have a moderate level of job satisfaction.
2. The educational technology personnels with different levels of role conflict had different job satisfaction ($p < .01$).

3. The educational technology personnels with either high or moderate levels of role ambiguity had different job satisfaction from those with a low level of role ambiguity ($p < .01$). The job satisfaction of the respondents with high and moderate levels of role ambiguity did not differ.

4. The relationship of the role conflict and role ambiguity of the respondents were positive whereas that of the role conflict and job satisfaction and that of the role ambiguity and job satisfaction were negative ($r = .53, p < .01$; $r = -.39, p < .01$; $r = -.32, p < .01$ respectively)