

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

ปริญญานิพนธ์
ของ
พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์

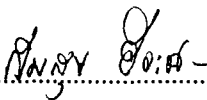
เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

มีนาคม 2541

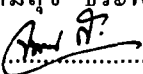
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุม

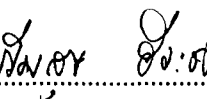
..........ประธาน

(ดร. สมสุข ชีระพิจิตร)

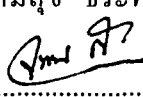
..........กรรมการ

(ดร. จารุวรรณ สกุลทอง)

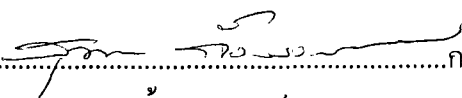
คณะกรรมการสอบ

..........ประธาน

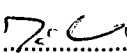
(ดร. สมสุข ชีระพิจิตร)

..........กรรมการ

(ดร. จารุวรรณ สกุลทอง)

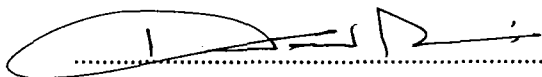
..........กรรมการ

(ดร. สุวพร ตั้งสมวรพงษ์)

..........กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม

(นายฤทธิ์ นวีรัตน์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..........คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่.....เดือน.....2541

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้โดยได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากอาจารย์ ดร. สมสุข ชีระพิจิตร อาจารย์ ดร. จารุวรรณ สกุลกู และนายฤทธิ์ จวีรัตน์ ผู้ช่วยปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ที่ให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้ความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุวพร ตั้งสมรพงษ์ เป็นอย่างสูงที่ได้เป็นกรรมการสอบปากเปล่า และให้ข้อเสนอแนะซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ญัฐพงษ์ เจริญพิทย์ อาจารย์ ดร. ประสพ แสนคำเครือ อาจารย์เชาวลิต รวยอาจิม นายฤทธิ์ จวีรัตน์ ผู้ช่วยปลัดทบวงมหาวิทยาลัย และนายณรงค์ เพ็ชรเกิดสุข ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ที่ให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย

ขอขอบพระคุณ ท่านปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่อนุญาตให้ทำวิจัยและเก็บข้อมูล และให้คำแนะนำ

ขอขอบคุณ ข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของคุณแม่ คุณครู และอาจารย์ ที่มีส่วนผลักดัน ให้ได้รับการศึกษาถึงปัจจุบันนี้

พรศักดิ์ ตระกูลชีวานิตต์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	6
ความสำคัญของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	7
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	8
สมมติฐานในการวิจัย	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
ทฤษฎีและความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	11
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	12
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	24
ผลการศึกษาวิจัยภายในประเทศ	24
ผลการศึกษาวิจัยในต่างประเทศ	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
ประชากร	34
กลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	36
วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
ความมุ่งหมายของการวิจัย	62
วิธีดำเนินการวิจัย	62
สรุปผลการวิจัย	63
อภิปรายผล	65
ข้อเสนอแนะ	70
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	80
ประวัติย่อของผู้วิจัย	97

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามสำนัก กอง และระดับตำแหน่ง	35
2	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง	41
3	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน	42
4	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านการยอมรับนับถือ	43
5	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านลักษณะของงาน	44
6	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านความรับผิดชอบ	45
7	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง	46
8	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านนโยบายและการบริหาร	47
9	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านวิธีการปกครองและความรู้ ความสามารถในการปกครอง	48
10	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	49
11	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	50
12	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	51
13	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	52

14	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ	53
15	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	54
16	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านฐานะของอาชีพ	55
17	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	56
18	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	57
19	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ในแต่ละด้าน	58
20	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ	59
21	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกตามอายุ	59
22	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกตามระดับการศึกษา	60
23	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกตาม ระดับการศึกษา	60
24	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการใน สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกตามประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน	61
25	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการใน สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกตามระดับตำแหน่ง	61

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงาน ปลัดทบวงมหาวิทยาลัย	3
2	ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ และตัวอย่างของ ความต้องการในแต่ละระดับ	17
3	กระบวนการเสริมแรงเชิงบวกของสกินเนอร์	20
4	เปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ กับทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก	23

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ก่อนที่ระบบบริหารการศึกษาของไทยจะก่อตัวขึ้นเป็นรูปเป็นร่างนั้น การดูแลการจัดการศึกษามีได้อยู่ในความดูแลของผู้หนึ่งผู้ใดเป็นการเฉพาะ ส่วนหนึ่งคือ โรงเรียนมิชชันนารีที่อยู่ในการอุปถัมภ์ของหมอสอนศาสนาต่างๆ อีกส่วนหนึ่งก็คือ โรงเรียนหลวงในวังสำหรับพระบรมวงศานุวงศ์และข้าราชการบริพาร ในปี พ.ศ. 2430 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงสถาปนากรมศึกษาธิการขึ้นเพื่อรับผิดชอบดูแลการศึกษาระดับประถมและมัธยมเป็นสำคัญสำหรับการศึกษาระดับสูงขึ้นมาซึ่งได้แก่โรงเรียนวิชาชีพชั้นสูงหรือโรงเรียนอุดมศึกษา ที่ผลิตคนให้หน่วยราชการต่างๆ ยังคงสังกัดอยู่กับกระทรวงหรือกรม กองที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงเรียนกฎหมาย (ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2440) อยู่ในสังกัดกระทรวงยุติธรรม โรงเรียนการปกครอง (ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2442) อยู่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย โรงเรียนมหาดเล็กหลวง (ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2445) อยู่ในสังกัดกรมทหารมหาดเล็ก ในขณะที่โรงเรียนราชแพทยาลัย (ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2432) และโรงเรียนฝึกหัดอาจารย์ (ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2435) อยู่ในสังกัดกระทรวงธรรมการ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2537 : 103) ในปี พ.ศ. 2453 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ยกฐานะโรงเรียนมหาดเล็กหลวงขึ้นเป็นโรงเรียนข้าราชการพลเรือน และได้มีการรวมโรงเรียนวิชาชีพชั้นสูง 4 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนราชแพทยาลัย โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์ โรงเรียนการปกครอง และโรงเรียนกฎหมาย เข้ามาอยู่กับโรงเรียนข้าราชการพลเรือน ต่อมาได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะโรงเรียนข้าราชการพลเรือนขึ้นเป็นจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2459 อันถือเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของไทย (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2537 : 109-110) หลังจากสถาปนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแล้ว กระแสความคิดใหม่ของการอุดมศึกษาไทยได้แผ่ขยายออกไปอย่างกว้างขวางสู่ประชาชน กระแสความคิดนี้มีส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดมหาวิทยาลัยวิชาธรรมศาสตร์และการเมือง ในปี พ.ศ. 2476 มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2485 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2486 และมหาวิทยาลัยศิลปากร ในปี พ.ศ. 2486 (อรทัย โพธิ์สุข. 2530 : 62-63)

มหาวิทยาลัยที่มีทั้งหมด 5 แห่งแรกในขณะนั้นได้กระจายสังกัดแยกกันออกไปกล่าวคือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สังกัดกรมมหาวิทยาลัย กระทรวงธรรมการ มหาวิทยาลัยวิชาธรรมศาสตร์และการเมือง เป็นหน่วยงานอิสระจากระบบราชการ มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ สังกัดกรมมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กระทรวงการสาธารณสุข มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สังกัดกรม

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กระทรวงเกษตรราธิการ และมหาวิทยาลัยศิลปากร สังกัดกรมศิลปากร สำนักนายกรัฐมนตรี ในปี พ.ศ.2494 จอมพล ป. พิบูลสงคราม ได้ตั้งคณะกรรมการร่างแผนการศึกษาแห่งชาติ และที่ประชุมคณะกรรมการร่างแผนการศึกษาแห่งชาติได้เริ่มมีการพูดถึงการปฏิรูประบบบริหารอุดมศึกษาโดยการรวมมหาวิทยาลัยทั้ง 5 แห่งเข้าด้วยกัน แต่ยังไม่มีการดำเนินการแต่อย่างใด (ทบทวมหาวิทยาลัย. 2537 : 129) ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ไม่ได้มีปัญหาการบริหารงานแต่อย่างใดกับระบบที่เป็นอยู่ ซึ่งได้อาศัยความสัมพันธ์อันดีทั้งภายในและระหว่างหน่วยราชการแต่ละแห่งเป็นกลไกในการบริหาร แต่ไม่แน่ใจว่าถ้ารวมสังกัดกันแล้วจะเป็นหนทางที่ทำให้มหาวิทยาลัยหย่อนความสามารถในการแข่งขันกันลงหรือไม่ (วารุณี โอสธารมย์. 2533 : 87)

อย่างไรก็ตามก้าวสำคัญของการปฏิรูประบบบริหารอุดมศึกษาเกิดขึ้นในอีก 2 ปีต่อมา เมื่อองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติหรือ UNESCO ซึ่งเข้ามาช่วยเหลือรัฐบาลไทยในการพัฒนาความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม ได้ส่งเซอร์ชาร์ลส์ ดาร์วิน (Sir Charles Darwin) ผู้เชี่ยวชาญด้านการอุดมศึกษาเข้ามาศึกษาเรื่องกิจการทางวิทยาศาสตร์ในประเทศไทย และเซอร์ชาร์ลส์ ดาร์วิน ได้สรุปรายงานฉบับหนึ่งเสนอต่อองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติและรัฐบาลไทย รายงานของเซอร์ชาร์ลส์ ดาร์วิน พร้อมด้วยแรงผลักดันจากองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ ส่งผลให้รัฐบาลตัดสินใจปรับปรุงระบบบริหารมหาวิทยาลัยครั้งสำคัญ ในปี พ.ศ.2499 โดยมีการจัดตั้งสภามหาวิทยาลัยแห่งชาติขึ้น นับว่าเป็นก้าวแรกที่รัฐบาลได้พยายามรวมมหาวิทยาลัยซึ่งอยู่ต่างสังกัดในแต่ละกระทรวงเข้ามาอยู่ในความดูแลของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยแห่งชาติ เพื่อให้มีแนวปฏิบัติในการบริหารและมาตรฐานทางวิชาการอยู่ในระดับเดียวกัน (ทบทวมหาวิทยาลัย. 2537 : 129-130)

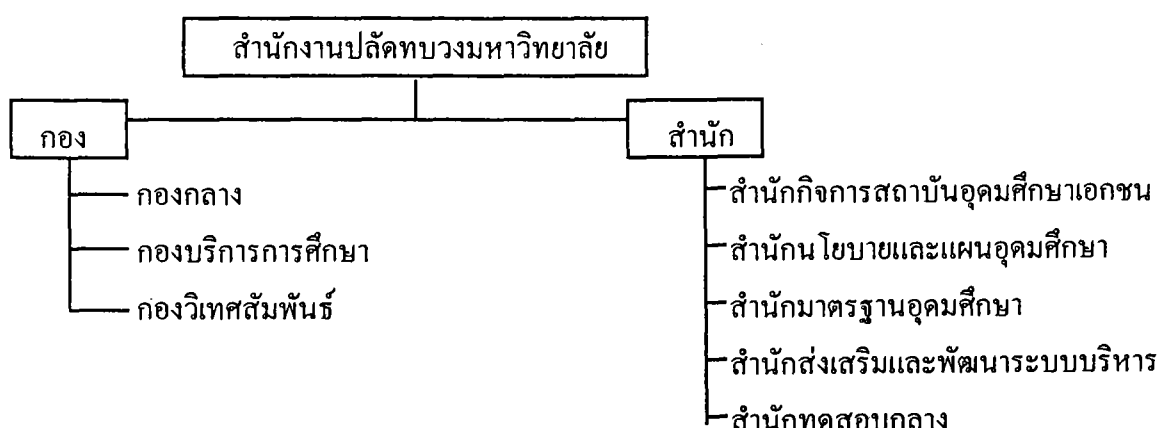
ในปี พ.ศ.2502 จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ หัวหน้าคณะปฏิวัติ ได้จัดตั้งสภาการศึกษาแห่งชาติขึ้น และได้โอนกิจการของสภามหาวิทยาลัยแห่งชาติมารวมไว้ในสภาการศึกษาแห่งชาติ นับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญในระบบบริหารอุดมศึกษาไทย จากรูปแบบเดิมที่มีความหลากหลายในการบริหารมาสู่การบริหารแบบรวมศูนย์ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมีความต้องการเสริมสร้างมาตรฐานการอุดมศึกษาเป็นแรงผลักดันสำคัญ สภาการศึกษาแห่งชาติ ได้กลายมาเป็นหน่วยงานกลางที่กำกับดูแลงานแทบทุกด้านของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาและเป็นประโยชน์ในการรักษามาตรฐานการศึกษา ความเป็นระบบระเบียบที่ดีมีความ

คล้ายคลึงกันอย่างมากที่สุด อันเป็นทางเอื้ออำนวยต่อการเร่งรัดพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยโดยตรง (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2537 : 135)

ในปี พ.ศ. 2515 ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทยได้ร่วมกันเสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาลต่อจอมพลถนอม กิตติขจร หัวหน้าคณะปฏิวัติว่า การดำเนินการของมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีความเป็นอิสระทางวิชาการและการบริหารจัดการ รวมทั้งการถ่ายทอดและการแสวงหาความรู้เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ สมควรที่มหาวิทยาลัยจะแยกออกจากระบบราชการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล แต่ถ้าไม่สามารถดำเนินการได้ก็เสนอแนะให้จัดตั้งเป็นทบวงอิสระหรือเป็นทบวงในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี คณะปฏิวัติได้ให้ความเห็นชอบและออกประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 216 จัดตั้งทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2515 โดยให้มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการและกำกับการศึกษาของรัฐในระดับอุดมศึกษา นอกเหนือจากที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงศึกษาธิการ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2537 : 173-175)

ในปี พ.ศ. 2520 ตรงกับสมัยรัฐบาล ฯพณฯ ธานินทร์ กรัยวิเชียร นายกรัฐมนตรี ได้มีการตราพระราชบัญญัติเปลี่ยนชื่อ "ทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ" เป็น "ทบวงมหาวิทยาลัย" และเปลี่ยนฐานะจากทบวงในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นทบวงอิสระ เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่และภารกิจของการดำเนินการ พร้อมกันนี้ได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบการปฏิบัติราชการของทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2520 และได้มีการแก้ไขปรับปรุงครั้งหลังสุด ในปี พ.ศ. 2537 ซึ่งเป็นพระราชบัญญัติที่บังคับใช้ในปัจจุบัน (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2539 : 4)

ปัจจุบันสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย เป็นส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากรมในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยมีปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นผู้บังคับบัญชาแบ่งหน่วยงานออกเป็น 3 กอง 5 สำนัก (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2540 ข : 24) ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย มีอำนาจหน้าที่กำหนดมาตรฐานการศึกษาและการรับรองวิทยฐานะในระดับอุดมศึกษา ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย กฎหมายว่าด้วยระเบียบการปฏิบัติราชการของทบวงมหาวิทยาลัย กฎหมายว่าด้วยสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับงานความช่วยเหลือและความร่วมมือกับต่างประเทศด้านการศึกษา เสนอแนะนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาลและนโยบายของรัฐมนตรี จัดทำแผนแม่บทว่าด้วยการศึกษา ประสานแผนปฏิบัติงานและเสนอแนะนโยบายในการตั้งและจัดสรรงบประมาณประจำ รวมทั้งติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดของทบวงมหาวิทยาลัย สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบของทบวงมหาวิทยาลัย ปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย นอกจากนี้สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยยังทำหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการสถาบันอุดมศึกษาเอกชนอีกด้วย (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2539 : 7)

เนื่องจากอำนาจหน้าที่ดังกล่าว สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยจึงเป็นหน่วยงานกลางที่จะต้องปฏิบัติงานร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน และหน่วยราชการอื่น ๆ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาข้าราชการให้เหมาะสมกับภารกิจที่ต้องปฏิบัติ และการที่จะพัฒนาได้จำเป็นต้องศึกษาสภาพปัญหาขององค์กร ซึ่งเมื่อตั้งทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐเมื่อวันที่ 29 กันยายน 2515 นั้น ยังไม่มีบุคลากรและสถานที่ทำงานแต่อย่างใด ต้องอาศัยสถานที่ของสำนักงานสภาการศึกษาแห่งชาติและอาศัยบุคลากรบางส่วนของสภาการศึกษาแห่งชาติและมหาวิทยาลัยต่าง ๆ มาช่วยงานในระยะเริ่มต้น บุคลากรรุ่นแรก ๆ ของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย รับโอนมาจากกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ จากสำนักงานสภาการศึกษาแห่งชาติ และจากกระทรวงศึกษาธิการ ในระยะแรก การปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จึงเป็นการทำงานแบบช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นช่วงการวางระบบงานและพัฒนาบุคลากร เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีคุณวุฒิทางการศึกษา และไม่ได้ทำงานทางการศึกษามาก่อน (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2537 : 179 - 186) ประกอบกับสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งเป็นชุมชนวิชาการ มีผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการในสาขาวิชาและความรู้ต่าง ๆ มากมาย ทำให้เกิดความเลื่อมล้ำในการยอมรับความรู้ความสามารถระหว่างผู้บริหารและข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ดังนั้น จึงได้มีการรับโอนบุคลากรของมหาวิทยาลัย

เข้ามาดำรงตำแหน่งสำคัญๆ หรือตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2518 เป็นต้นมา การบริหารงานในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ผู้บริหารส่วนใหญ่จึงเป็นข้าราชการที่รับโอนมาจากหน่วยงานภายนอก เช่น มหาวิทยาลัย กรมวิเทศ สหการ และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ดังนั้นจากการที่ข้าราชการภายในไม่ได้รับการสนับสนุน หรือมีโอกาสดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูงมีเป็นจำนวนน้อย ทำให้ข้าราชการของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ประกอบกับในระยะเวลาสี่ปีที่ผ่านมา คือ ระหว่างปี พ.ศ. 2537 - 2540 สถิติการลาออกและโอนย้ายไปรับราชการที่อื่นของข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูงจนเป็นที่น่าวิตก กล่าวคือ ปี พ.ศ. 2537 ข้าราชการลาออก 7 คน โอนย้าย 9 คน ปี พ.ศ. 2538 ข้าราชการลาออก 10 คน โอนย้าย 8 คน ปี พ.ศ. 2539 ข้าราชการลาออก 6 คน โอนย้าย 14 คน และปี พ.ศ. 2540 ข้าราชการลาออก 16 คน โอนย้าย 13 คน รวมทั้งสิ้นในระยะเวลาเพียง 4 ปี มีข้าราชการลาออก 39 คน โอนย้าย 44 คน (ทบวงมหาวิทยาลัย . 2540 ก.) จากสถิติดังกล่าวจึงสมควรที่จะได้ศึกษาถึงสาเหตุที่ข้าราชการลาออกและโอนย้ายไปรับราชการที่อื่น ซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี ปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้ข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยลาออกและโอนย้ายไปรับราชการที่อื่นนั้น อาจพิจารณาได้ว่ามีสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสูง นอกจากนี้ ข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน มิได้เป็นข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ความเจริญก้าวหน้าในการรับราชการไม่เท่าเทียมข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยซึ่งสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยเช่นเดียวกัน

จากสภาพการบริหารงานและปัจจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และความรู้สึกนึกคิดของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีการเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ ข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ขาดความกระตือรือร้น ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานใหม่ อุทิศเวลาให้กับราชการไม่เต็มที่ ตลอดจนไม่ขวนขวายที่ทำให้การปฏิบัติงานขององค์กร หรือสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานบุคคล เนื่องจากเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมจะทำให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มุ่งหวังที่จะให้ผลงานออกมาตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในทำนองเดียวกันบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงาน ย่อมก่อให้เกิดปัญหาแก่หน่วยงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เหล่านี้จะต่ำ การปฏิบัติงานจะไม่ได้ผลเท่าที่ควร ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาและความยุ่งยากสำหรับ ผู้บริหารในการบริหาร วินิจฉัย และสั่งการได้

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจของนักจิตวิทยาหลาย ๆ ท่านแล้ว เห็นว่าทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอริชเบอร์กเป็นทฤษฎีที่เหมาะสมในการศึกษาวิจัย ซึ่งทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 115) ประกอบด้วย 1. ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน 2. การยอมรับนับถือ 3. ลักษณะของงาน 4. ความรับผิดชอบ 5. ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง 6. นโยบายและการบริหาร 7. วิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครอง 8. สภาพการปฏิบัติงาน 9. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 10. โอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ 11. เงินเดือนและสวัสดิการ 12. ฐานะของอาชีพ 13. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 14. ความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยหลักของการวิจัยนี้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้จำแนกความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบอร์กออกเป็น 3 ด้าน คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำมาเป็นตัวแปรเพิ่มเติมในการวิจัยครั้งนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งจะได้นำผลการค้นคว้าวิจัยเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำไปพิจารณาประกอบการบริหารและการดำเนินงานในการสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจ และสาเหตุที่จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง นโยบายและการบริหาร วิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครอง สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เงินเดือนและสวัสดิการ ฐานะของอาชีพ ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว

2. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1 เพศ

2.1.1 ชาย

2.1.2 หญิง

2.2 อายุ

2.2.1 21-30 ปี

2.2.2 31-40 ปี

2.2.3 41-50 ปี

2.2.4 51-60 ปี

2.3 ระดับการศึกษา

2.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.3.2 ปริญญาตรี

2.3.3 ปริญญาโท

2.3.4 ปริญญาเอก

2.4 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

2.4.1 1-5 ปี

2.4.2 6-10 ปี

2.4.3 11 ปีขึ้นไป

2.5 ระดับตำแหน่ง

2.5.1 ระดับ 1-3

2.5.2 ระดับ 4-6

2.5.3 ระดับ 7 ขึ้นไป

ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของปัจจัยต่าง ๆ คือ

- ✓ (1) ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน
- ✓ (2) การยอมรับนับถือ
- ✓ (3) ลักษณะของงาน
- ✓ (4) ความรับผิดชอบ
- (5) ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง
- ✓ (6) นโยบายและการบริหาร
- (7) วิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครอง
- ✓ (8) สภาพการปฏิบัติงาน
- (9) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- (10) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- ✓ (11) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- (12) โอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ
- ✓ (13) เงินเดือนและสวัสดิการ
- (14) ฐานะของอาชีพ
- (15) ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- (16) ความเป็นอยู่ส่วนตัว

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการประกอบด้วย

1.1 ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน หมายถึง ความสำเร็จ ความสมหวัง จากการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ ปฏิภาณไหวพริบ แก้ปัญหาและดำเนินงานต่าง ๆ ให้

บรรลุผลสำเร็จ หรือไม่บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานก็ตาม

1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การยอมรับ ยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความยากง่าย ความพอดี ความรู้สึกท้าทายให้อยากปฏิบัติงาน รวมทั้งงานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ ความสามารถ

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา หรือตามที่กฎหมายกำหนด

✓ 1.5 ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง หมายถึง ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือได้เลื่อนระดับที่สูงขึ้น

1.6 นโยบายและการบริหาร ในวิจัยนี้ หมายถึง นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน

1.7 วิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครอง หมายถึง เทคนิคการปกครอง และการบริหารงาน ประสพการณ์ ความรู้ความสามารถในการบังคับบัญชา ตลอดจนความเป็นผู้นำ

1.8 สภาพการปฏิบัติงาน ในวิจัยนี้หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเช่น สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป อาคารสถานที่ ห้องทำงาน บริการและสวัสดิการต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งสนับสนุนในการปฏิบัติงาน

1.9 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อประสานงาน การปฏิบัติตามคำสั่ง การรับคำสั่ง การสร้างความสามัคคี การสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา

1.10 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ การเป็นกันเอง การยกย่อง การรับฟังความคิดเห็น และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

1.11 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อประสานงาน การเป็นกันเอง ความจริงใจต่อกันในเรื่องส่วนตัว เรื่องงาน ความสามัคคีในหมู่คณะ ความจริงใจต่อหน่วยงาน

1.12 โอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ หมายถึง การสนับสนุนให้ลาศึกษาต่อ การจัดการอบรม ประชุม สัมมนา การศึกษา ดูงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนการจัดสรรทุนและพัฒนาศักยภาพ

1.13 เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ระเบียบและการปฏิบัติเกี่ยวกับ เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา

1.14 ฐานะของอาชีพ หมายถึง ตำแหน่ง สถานภาพของอาชีพที่ดำรงอยู่ เป็นที่ยอมรับของสังคม

1.15 ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมั่นคงในอาชีพการปฏิบัติงาน การได้รับความคุ้มครองจากระเบียบ กฎเกณฑ์ของราชการ อิสรเสรีภาพในการปฏิบัติงาน และความปลอดภัยในการเดินทาง

1.16 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตของข้าราชการ เช่น สุขภาพกาย สุขภาพจิต ชีวิตครอบครัว ฐานะเศรษฐกิจ และสังคม

2. ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสามัญทุกระดับ ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้รับราชการ ณ กอง/สำนักในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

3. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการสำนัก ผู้ช่วยปลัดทบวงมหาวิทยาลัย รองปลัดทบวงมหาวิทยาลัย และปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

4. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของความรู้สึกหรือทัศนคติของข้าราชการที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

สมมติฐานในการวิจัย

1. ข้าราชการชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตามลำดับข้อต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของคนมิได้ขึ้นอยู่กับการศึกษาอบรมแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังมีปัจจัยอื่นซึ่งเป็นปัจจัยที่มองไม่เห็น เช่น การให้ความสำคัญซึ่งกันและกัน การมีความเข้าใจอันดีต่อกัน ความเป็นมิตรต่อกันและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์การ หากผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าฝ่ายบริหารขององค์การมีหลักการ มีความยุติธรรม และมีนโยบายที่เหมาะสม ก็จะให้ความร่วมมืออย่างดี ในทำนองเดียวกันหากฝ่ายบริหารต้องการความร่วมมือจากฝ่ายปฏิบัติ ต้องการประสิทธิภาพในการทำงาน ก็จะต้องดำเนินงานในทางส่งเสริม ชักจูงและสร้างความเข้าใจในความรู้สึกนึกคิด และความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน จะต้องให้ความสนใจในความเป็นอยู่ ผลประโยชน์และปัญหาของพนักงาน ต้องสร้างความเข้าใจและสร้างความรู้สึที่ดีให้เกิดขึ้น สิ่งใดที่ก่อให้เกิดปัญหาการขัดแย้ง ผู้บริหารจะต้องพยายามประนีประนอมหรือจัดข้อขัดแย้งให้ลดลง ซึ่งจะเป็นผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (เสนาะ ดิยาว. 2535 : 296)

ธรรมชาติของการปฏิบัติงานโดยทั่วไปนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้ก็ต่อเมื่องานนั้นได้ผลตอบแทนทั้งด้านจิตใจและด้านวัตถุ ผู้ที่ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ในด้านความต้องการได้จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเด็นใหญ่ๆ คือ ความต้องการด้านบุคคล และความต้องการด้านสังคม เฮอรัซเบอร์ก มอสเนอร์ และไฮเคอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959 : 113-115) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพลังงูใจในการทำงาน 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factor) และองค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factor) ว่า ถ้าหน่วยงานใดมีสิ่งงูใจในการปฏิบัติงานมาก บุคลากรในหน่วยงานย่อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจมาก เพราะสิ่งงูใจในการปฏิบัติงานนั้นจะโน้มน้าวจิตใจให้ ผู้ปฏิบัติเต็มใจในการปฏิบัติงาน รักงานและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าหน่วยงานใด

ไม่มีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน อาจก่อให้เกิดการขาดแรงจูงใจ หรือขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

ลำดับขั้นของการจูงใจจะเริ่มด้วย การที่มนุษย์มีความต้องการ (Needs) ก็จะเกิดแรงขับหรือแรงจูงใจ (Drive or Motive) ให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม (Behavior) อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ นั่นคือความสำเร็จตามเป้าหมาย (Achievement of Goal) ที่ตั้งไว้ (สุชา จันทน์เอม. 2531 : 101-102) ซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนภูมิ ได้ดังนี้

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

จากแผนภูมิดังกล่าว สามารถอธิบายกระบวนการของการจูงใจได้ว่า ความต้องการจะเป็นตัวกระตุ้นแรงขับ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

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

แรงขับ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดน้อยลง โดยก่อให้เกิดพลังที่จะมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น ความต้องการอาหารและน้ำจะถูกแปลงเป็นแรงขับในรูปของความหิวและกระหาย ส่วนการขาดความเป็นมิตรจะถูกแปลงเป็นแรงขับในรูปของความ ต้องการ ความผูกพัน เป็นต้น

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

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในทางรัฐประศาสนศาสตร์ ถือว่าคนเป็นทรัพยากรการบริหาร (Administration Resources) ที่สำคัญที่สุด การบริหารไม่ว่าจะเป็นราชการหรือองค์กรเอกชน มีทรัพยากรอันเป็นปัจจัยอยู่ 4 ประการ คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการจัดการ (Management) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า 4M (อุทัย หิรัญโต. 2531 : 1) ทรัพยากรการบริหารแต่ละ

ประเภท มีความสำคัญอยู่ในตัวของมันเอง และพึงพาอาศัยซึ่งกันและกันจะขาดเสียอย่างหนึ่งอย่างใดหาได้ไม่ อย่างไรก็ตาม คนถือว่าเป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญเหนือทรัพยากรอื่นใด การที่จะให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากนักน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความเต็มใจของคน ซึ่งก็คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั่นเอง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ปาร์กเกอร์ และโอเกิลสปี (Parker and Oglesby. 1972 : 173) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความรู้สึกในเรื่องต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน ส่วนกรีน (Green. 1972 : 41) ให้ความหมายว่า บุคคลเมื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานและเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิดเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน กิลเมอร์และคนอื่น ๆ (Gilmer and others. 1966 : 80) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน และปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา เช่นเดียวกับ สเตาส์ และเซลล์เลส (Stauss and Sayles. 1960 : 119-121) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติควรจะได้รับ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน สิ่งเกื้อกูลต่าง ๆ เป็นงานที่ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้า เกิดความมั่นคง ปลอดภัย ได้รับความพอใจสูงสุดทั้งในทางวัตถุและจิตใจ ทำให้บุคคลเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างดีที่สุด ส่วน บลัม และเนย์เลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 364) ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

สมิธ (Smith. 1964 : 114-135) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการบ่งถึงระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด และเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม ส่วน ซีคอร์ดและแบคค์แมน (Secord and Backman. 1964 : 391) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์การที่แตกต่างกัน บางคนอาจพอใจเมื่อทำงานได้สำเร็จ บางคนอาจพอใจในลักษณะของงาน แต่บางคนพอใจในสภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงาน ส่วนมอร์ส (Morse. 1958 : 27) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ความเครียดนี้เกิดจากความต้องการของบุคคล เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว จะทำให้ลดความเครียดลงและเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น

ทรงศักดิ์ ศรีกาฬสินธุ์ (2523 : 1 - 2) ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า การบริหารงานใดๆ ก็ตาม ผู้บริหารย่อมมีจุดหมายปลายทางคือ ให้งานของหน่วยงานนั้นได้รับความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งหวังให้สมาชิกผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. ด้านการจัดระบบองค์การ หากองค์การใดมีระบบรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางมาก ความพึงพอใจจะต่ำ ผู้มีวุฒิสูงและมีความสามารถมาก ความพอใจจะสูง มีขั้นตอนระเบียบวิธีการมาก ความพอใจจะต่ำ มีการแบ่งลำดับมาก ความพอใจจะต่ำ

2. ด้านการบริหารทั่วไป สาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องภายในกิจการของงานนั้นๆ โดยตรง ส่วนสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจจะเป็นสาเหตุที่ไม่ค่อยเกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ

3. ด้านจิตวิทยา สิ่งจูงใจสำคัญที่สุดของมนุษย์คือ ความต้องการความสัมฤทธิ์ผลในหน้าที่การงาน

จ่านงค์ สมประสงค์ (2518 : 109) ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้น และเพิ่มผลงานในการผลิตให้สูงขึ้น ส่วนความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การลดความสนใจให้น้อยลงและสร้างความท้อถอยในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ทำให้ผลงานในการผลิตต่ำลง และเพิ่มจำนวนการออกจากรางานให้สูงขึ้น

จึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีต่องาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการที่องค์การจะสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติทั้งด้านร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้น นักบริหารที่ฉลาดจะต้องคำนึงถึงปัจจัยความต้องการต่างๆ ของผู้ปฏิบัติและปัจจัยอื่นๆ ที่สำคัญต่อการทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจ แล้วสนองตอบความต้องการเหล่านั้นให้ครบถ้วน ทั้งนี้ โดยจะต้องไม่ขัดกับวัตถุประสงค์ขององค์การ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ตามที่ตั้งไว้ในจุดประสงค์ของการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้อาศัยกรอบแนวความคิดจากทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจซึ่งทฤษฎีดังกล่าวมุ่งหวังไว้ คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างขยันขันแข็ง และทุ่มเทให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถ (วุฒิชัย จ่านงค์. 2524 : 269) ซึ่งชาญวิทย์ โตรณะคุณ. (2536 : 14) ได้จำแนกองค์ประกอบของกระบวนการจูงใจตามทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ของนักจิตวิทยาต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มที่มุ่งให้ความสนใจกับตัวบุคคลในองค์การเป็นหลัก
2. กลุ่มที่มุ่งให้ความสนใจกับปัจจัยแวดล้อมภายนอกตัวบุคคลเป็นหลัก
3. กลุ่มที่สนใจทั้งตัวบุคคลในองค์การและสภาพแวดล้อมในองค์การ

1. กลุ่มที่มุ่งให้ความสนใจกับตัวบุคคลในองค์การเป็นหลัก

ทฤษฎีการจูงใจที่นักวิชาการในกลุ่มนี้ตั้งขึ้น ให้ความสนใจกับตัวบุคคลในองค์การเป็นหลัก นักวิชาการในกลุ่มนี้ ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) วรูม (Vroom) อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) และแมคเคลแลนด (McClelland)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ (Maslow) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของการจูงใจ และมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น จึงได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ คือ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2516 : 245)

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาไม่มีสิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป กล่าวคือ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามลำดับของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 80-91) ได้สรุปลักษณะของการจูงใจว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) อย่างมีระเบียบ ซึ่งสามารถแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรก ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ

ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่าง ๆ ทุกอย่างแล้ว การตอบสนองความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่จะใช้จูงใจมนุษย์ได้ มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปก็ต่อเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว

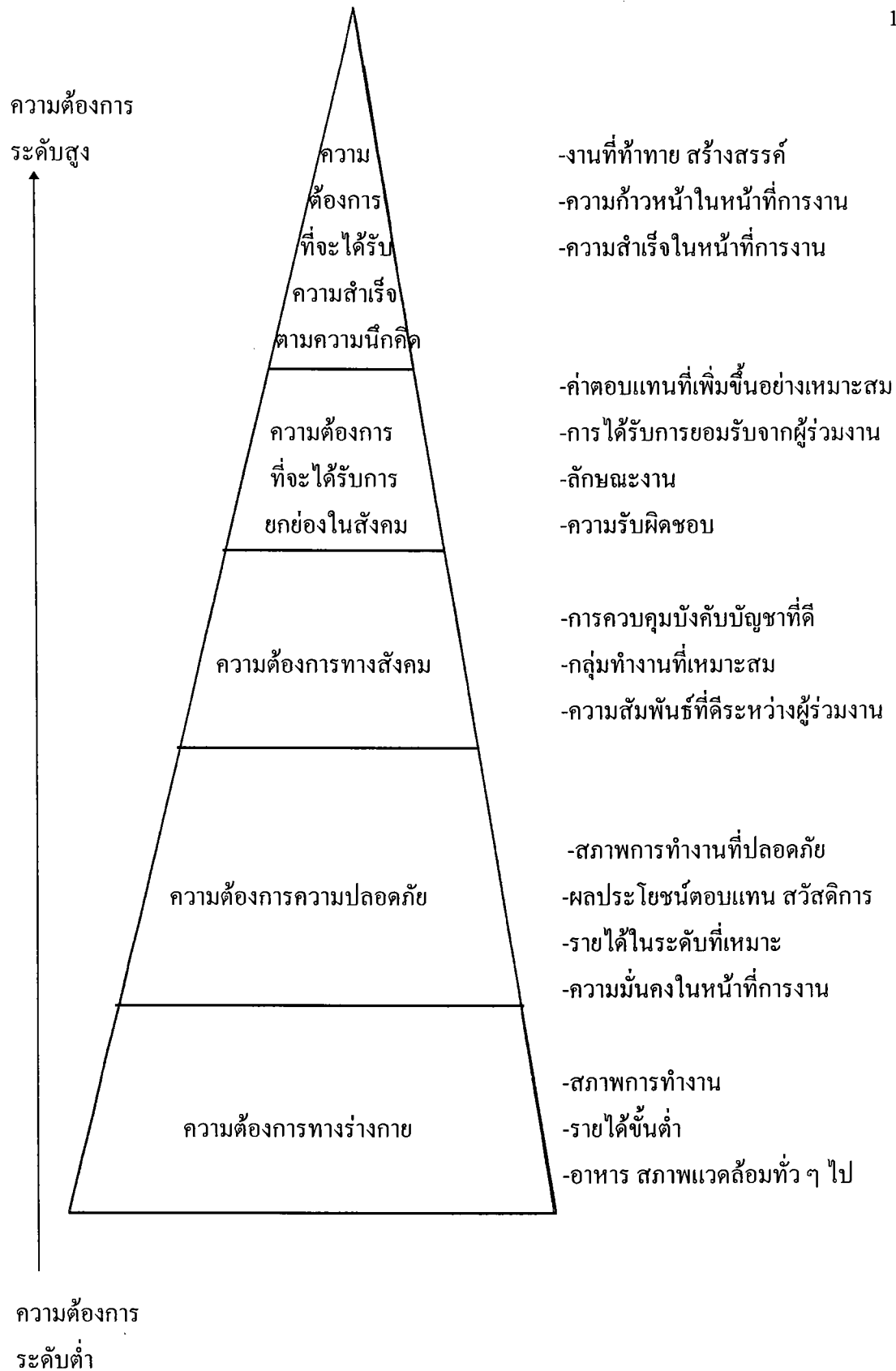
2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ เช่น ประารถจะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่มีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ หรืออาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายถึง ความต้องการมีความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีบำเหน็จบำนาญอีกด้วย

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ภายหลังจากที่ความต้องการในสองขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม เช่น ความต้องการจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อยากจะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ตลอดจนการได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับจิตใจ ความภาคภูมิใจ สถานภาพ และความเชื่อมั่นในตนเอง ตลอดจนการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากจะทำให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ เป็นต้น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self - Actualization Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงสุด คือความต้องการที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ แต่เป็นสิ่งที่ยากจะแสวงหาได้ ความต้องการชนิดนี้มีลักษณะกว้างขวางมากและแตกต่างกันไปในคนแต่ละคน

ในขณะที่ความต้องการของคนเคลื่อนจากความต้องการระดับต่ำไประดับที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ นั้น แสดงว่า ความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าจะมีความสำคัญต่อคนคนนั้นน้อยลง ความสัมพันธ์ของความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้ อาจแสดงให้เห็นดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ และตัวอย่างของความต้องการในแต่ละระดับ

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้ บุคคลจะต้องพยายามตอบสนองความต้องการลำดับขั้นที่แตกต่างกันไป และความต้องการตั้งแต่ลำดับที่ 1 ถึง 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการสนองความต้องการในลำดับนั้น ๆ

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวรูม (Vroom. 1970 : 91-103) เป็นทฤษฎีที่เชื่อเกี่ยวกับการอธิบายวิธีการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น ซึ่งถือว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำการซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย ถ้าเชื่อในคุณค่าของเป้าหมาย และทุกสิ่งที่ได้กระทำไป เป็นการกระทำด้วยความหวัง

วรูม ได้ศึกษาถึงจิตวิทยาของบุคคลในองค์การและพบว่าการที่บุคคลจะกระทำการใดก็ตามจะขึ้นอยู่กับตัวแปร 4 ตัวได้แก่

1. ผลตอบแทนที่จะได้รับนั้นเหมาะสมกับบทบาทที่ครอบครองอยู่เพียงใด
2. ความพอใจหรือไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่จะได้รับ
3. เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้ว เชื่อว่า ตนจะต้องเป็นผู้ได้รับผลตอบแทนอันนั้น
4. มีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวังหรือได้รับล่วงหน้า

ความพอใจต่อสิ่งเหล่านี้จะเพิ่มขึ้น เมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น และจะลดลงหากได้รับผลตอบแทนลดลง แต่ถ้าบุคคลใดไม่สนใจต่อผลตอบแทน ความสัมพันธ์ทั้งหมดนี้จะหายไป และถ้าบุคคลไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่ได้ ความสัมพันธ์จะเป็นไปในทางตรงกันข้าม

การศึกษาจิตวิทยาของบุคคลในองค์การของวรูมนี้ เป็นพื้นฐานของการตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติของบุคคลในองค์การ ซึ่งวรูมได้เสนอไว้ว่า การที่บุคคลจะตัดสินใจเลือกปฏิบัติอย่างไรเมื่อเกิดความต้องการพร้อม ๆ กันหลายสิ่ง ซึ่งจะมีการพิจารณาอยู่ 2 ประการ คือ

1. พิจารณาว่า เป้าหมายที่จะไปสู่นั้น มีคุณค่ามากน้อยเพียงใด (Valence)
2. พิจารณาว่า สิ่งที่จะทำนั้น สามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดมุ่งหมายได้เพียงใด

(Expectancy)

ความสัมพันธ์ทั้ง 2 ประการนี้ เป็นกระบวนการในการตัดสินใจของแต่ละบุคคลในการที่จะเลือกกระทำหรือไม่เลือกกระทำ กล่าวโดยสรุปทฤษฎีความคาดหวังของวรูม เชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานจะมีกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความปรารถนาอยากได้ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจใน

การปฏิบัติงานนั้น ๆ และผู้ปฏิบัติงานยังจะต้องมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานอันนั้นได้สำเร็จ โดยเชื่อว่าตนจะได้รางวัลตอบแทน

ทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer ERG Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539 : 242) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงประกอบด้วย

1. Existence Needs (E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concrete) คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้ หรือความต้องการในการอยู่รอด
2. Related Needs (R) หรือความต้องการความสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม บวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และความต้องการการยกย่อง
3. Growth Needs (G) หรือความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของอัลเดอร์เฟอร์ และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่อง และบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีความต้องการของ แมคเคลแลนด์ (McClelland's Acquired-Needs Theory)

ความต้องการที่แสวงหาของแมคเคลแลนด์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2539 : 245) เป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความต้องการที่จะแสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิต และการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่าง มากกว่าความต้องการอื่น ๆ จำแนกความต้องการพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการอำนาจ (Power Needs) คนที่มีความต้องการอำนาจสูงมักชอบที่จะเป็นผู้ควบคุมดูแลคนอื่น หรือทำตัวมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ๆ บุคคลเหล่านี้จะพยายามไต่หาตำแหน่งต่าง ๆ เช่น เป็นหัวหน้า และบุคคลพวกนี้มักจะเป็นคนขยัน มีข้อโต้แย้งบ่อย ๆ มีบุคลิกเข้มแข็ง เป็นคนเปิดเผยพูดตรงไปตรงมา พูดจริงทำจริง เอาใจตัวเองงาน ชอบที่จะสอนคนอื่นและชอบพูดในที่ชุมชน
2. ความต้องการความผูกพัน (Affiliation Needs) บุคคลที่มีความต้องการความผูกพันสูงมักจะพอใจที่ได้รับความรักความอบอุ่นจากผู้อื่น และพยายามที่จะหลบเลี่ยงความเจ็บปวด หรือการถูกกลุ่มไม่ยอมรับตน บุคคลเหล่านี้ชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพอันดีกับคนอื่น ๆ อยากที่จะมี

ความคุ้นเคยสนิทสนม และมีความเข้าใจดีกับคนอื่น ๆ พร้อมทั้งจะปลอบใจและช่วยเหลือผู้อื่นที่ได้รับ ความลำบาก และชอบที่จะคบหาสมาคมหรือพบปะกับคนอื่น ๆ

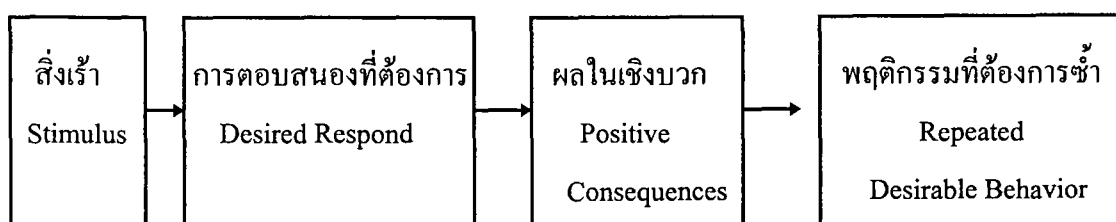
3. ความต้องการความสำเร็จ (Achievement Needs) คนที่มีความต้องการได้รับความสำเร็จสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จเท่า ๆ กับที่กลัวอย่างมาก ต่อความล้มเหลว ชอบงานที่ท้าทาย ตั้งเป้าหมายให้ตัวเองสูง กล้าต่อการเสี่ยง แต่มักจะไม่ชอบเป็นนักการพนัน ชอบให้บอกผลการทำงานอย่างตรงไปตรงมาและทันที เป็นคนไม่ชอบ อยู่เฉย ๆ ทำงานแทบไม่มีเวลาหยุดพัก ชอบทำงานหนักและถ้าเกิดความล้มเหลวขึ้นก็ไม่ถือเป็น เรื่องวิตกกังวล และชอบที่จะดูแลกำกับการด้วยตนเอง

2. กลุ่มที่มุ่งให้ความสนใจกับปัจจัยแวดล้อมภายนอกตัวบุคคลเป็นหลัก

นักวิชาการผู้ตั้งทฤษฎีการจูงใจในแนวนี้ ได้แก่ สกินเนอร์ (B.F. Skinner)

ทฤษฎีเสริมแรงของสกินเนอร์ (Reinforcement Theory)

สกินเนอร์ (Skinner, 1971 : 45) มีความเห็นว่า สภาพแวดล้อมภายนอกตัวบุคคลโดย ส่วนรวมเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก ไม่ใช่ความต้องการภายใน หรือตัณหา นอกจากนั้นการเสริมแรงในเชิงบวก (Positive Reinforcement) อันได้แก่ สิ่งเร้า (Stimulus) จะเสริมสร้างแนวโน้มให้เกิดการตอบสนองที่ต้องการในเชิงบวก (Positive Consequences) และมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นเรื่อย ๆ ส่วนการตอบสนองที่จะนำไปสู่ผลในเชิงลบ (Negative Consequences) มีแนวโน้มที่จะหยุดไป ดังนั้น ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะต้องเลือก การเสริมแรง (Reinforcers) ที่มีพลังไปในทางที่จะส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งพฤติกรรมที่ต้องการ เช่น โดยการให้เงินเดือน และพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม หรือมอบหมายงานที่ น่าสนใจ กระบวนการของการเสริมแรงจะเป็นดังนี้



ภาพประกอบ 3 กระบวนการเสริมแรงเชิงบวกของสกินเนอร์

3. กลุ่มที่สนใจทั้งตัวบุคคลในองค์การและสภาพแวดล้อมในองค์การ

นักวิชาการในกลุ่มนี้ ได้แก่ แอลตัน เมโย และเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบอร์ก (Elton Mayo and Frederick Herzberg)

การศึกษาที่ฮอว์ธอร์น (Hawthorne Studies)

เมโย (Mayo, 1963 : 156 - 160) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตกับการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมในการทำงานในโรงงานผลิตเครื่องไฟฟ้าของ The Western Electric Company ที่เมือง ฮอว์ธอร์น (Hawthorne) ระหว่างปี ค.ศ. 1927-1932 ซึ่งผลการศึกษาแม้จะยังไม่มียุติฐานเป็นทฤษฎี เช่น ผลการศึกษาของนักวิชาการท่านอื่น ๆ แต่ก็นับว่าเป็นนิมิตใหม่ของกระบวนการบริหารงานซึ่งให้ความสำคัญแก่ตัวคนงานทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ตลอดจนทัศนคติที่มีต่องาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อันเป็นก้าวแรกของวิชามนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) ซึ่งได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน ผลการศึกษาของเมโยสรุปได้ ดังนี้

1. บุคคลจะปฏิบัติงานอย่างเต็มใจเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับความรู้สึกของคนที่มีความต้องการที่ทำงานอยู่ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งสนใจในความเป็นไปของบุคคลนั้น
2. การหยุดพักในระหว่างชั่วโมงทำงาน การลดชั่วโมงการทำงาน การบริการเครื่องดื่ม แม้ไม่มีส่วนช่วยเพื่อเพิ่มผลผลิตของคนงานมากนัก ก็มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในทางจิตใจเกี่ยวกับทัศนคติและอารมณ์ของคนงาน ซึ่งจะมีส่วนต่อผลผลิตเป็นอย่างมาก
3. เมื่อทำงานเป็นกลุ่ม บุคคลจะทำงานได้ผลผลิตมากกว่าการทำงานคนเดียว และพบว่าเงินค่าจ้างแต่เพียงอย่างเดียวมิใช่เครื่องกำหนดว่าจะได้ผลงานเท่านั้นเท่านี้ แต่คนงานจะยอมอุทิศเพื่อทำงานให้ได้ผลผลิตมากขึ้นในกลุ่มที่ยอมรับตน
4. วิธีการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญเท่า ๆ กัน หรือมากกว่าการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานหรือเครื่องมือในการทำงาน

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

เฮิร์ซเบอร์ก เป็นศาสตราจารย์ทางด้านจิตวิทยาซึ่งได้อุทิศเวลาหลายปีในการศึกษาค้นคว้าเรื่องการจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเฮิร์ซเบอร์ก มอสเนอร์ และไซเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959 : 113 - 115) ได้ศึกษาทัศนคติในการปฏิบัติงานของนักการบัญชีและวิศวกรในโรงงาน จำนวน 200 คนพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอยู่สองปัจจัย คือ

1. ปัจจัยที่กระตุ้นให้อยากปฏิบัติงานจริง ๆ 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. ปัจจัยที่ต่ำจน คือ สิ่งที่เพิ่มส่งเสริมความไม่อยากปฏิบัติงานให้กลับเป็นมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน 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 สถานะของอาชีพ (Status)
- 2.8 ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security)
- 2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

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

เฮอซเบอร์กได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่คำนึงถึงเป้าหมายของบุคคล และองค์การเพื่อขจัดความขัดแย้งระหว่างความต้องการของบุคคลและความต้องการขององค์การ ซึ่งต่างกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ที่สนใจเฉพาะตัวบุคคล ดังแสดงในภาพประกอบ 4

มาสโลว์

ความต้องการระดับสูง

1. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด
2. ความต้องการที่จะได้รับยกย่องในสังคม

เฮิร์ชเบอร์ก

ปัจจัยที่กระตุ้น

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

ความต้องการระดับต่ำ

3. ความต้องการทางสังคม
4. ความต้องการความปลอดภัย
5. ความต้องการทางร่างกาย

ปัจจัยที่ค้ำจุน

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

ภาพประกอบ 4 เปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ มาสโลว์ กับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮิร์ชเบอร์ก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในประเทศไทยนั้น มีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้หลายท่าน ส่วนใหญ่จะเป็นการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู อาจารย์ พนักงานขององค์กรต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาผลของการวิจัยเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาเลือก ตัวแปรที่จะศึกษา และการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ผลการศึกษาวิจัยภายในประเทศ

มนูญ เอี่ยมวิสัย (2518 : 85 - 90) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาในเขตการศึกษา 6 ผลการศึกษาพบว่า ขวัญของครูประถมศึกษาในเขตการศึกษา 6 โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในระดับสูงได้แก่ ปัจจัยเรื่องความรู้สึกภูมิใจและเห็นความสำคัญของงาน การระบุตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่ทำให้ขวัญของครูประถมศึกษาดำ ได้แก่ สวัสดิการในหน่วยงาน ความเพียงพอของรายได้ และสภาพการทำงาน

พิทยา ขวัญทอง (2522 : 64-66) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญของครูเกษตรโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ขวัญของครูเกษตรอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลให้ระดับขวัญสูง ได้แก่ การอุทิศตนเพื่องาน การยอมรับนับถือ ความมั่นคงปลอดภัย ความสัมพันธ์กับผู้ปกครอง นักเรียน ชุมชน และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ครูเกษตรที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็ก มีระดับขวัญสูงกว่าครูเกษตรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดกลาง และครูเกษตรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดกลางมีขวัญสูงกว่าครูเกษตรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดใหญ่ ครูเกษตรที่ได้รับการศึกษาระดับอนุปริญญา มีระดับขวัญสูงกว่าครูเกษตรที่มีวุฒิปริญญาตรีหรือสูงกว่า และพบอีกด้วยว่า ครูเกษตรที่มีอายุราชการต่างกัน สอนในโรงเรียนต่างกัน รายได้ครอบครัวต่างกัน มีระดับขวัญแตกต่างกัน

ไพบุลย์ วิสัยจร (2523 : 76) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญของครูโรงเรียนราษฎร์ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ครูโรงเรียนราษฎร์ในกรุงเทพมหานครมีขวัญอยู่ในระดับสูง เมื่อแยกตามมาตรฐานโรงเรียนปรากฏว่ามีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังพบว่าระดับขวัญของครูสอนชั้นประถมศึกษาสูงกว่าครูชั้นมัธยมศึกษาทั้งในส่วนรวมและแต่ละมาตรฐานโรงเรียน ระดับขวัญของครูที่มีระยะเวลาทำงานต่างกันโดยทั่วไปไม่แตกต่างกัน ส่วนครูที่มีวุฒิป.กศ. และต่ำกว่า มีระดับขวัญสูงกว่าครูที่มีวุฒิป.กศ.สูงหรือเทียบเท่า ครูที่มีวุฒิปริญญาตรีและสูงกว่าทั้งในส่วนรวมและแต่ละมาตรฐานโรงเรียน

ชุมพล บุญชู (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญของครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญ ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ระดับขวัญของครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ครูที่สอนอยู่ในโรงเรียนที่มีมาตรฐานต่างกันมีระดับขวัญต่างกัน ครูโรงเรียนเอกชนที่สอนอยู่ในระดับชั้นต่างกัน มีระดับขวัญไม่แตกต่างกัน ครูที่มีวุฒิต่างกันและมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับขวัญที่ไม่แตกต่างกัน

รุ่งโรจน์ ศรีนวลละออง (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ครูโรงเรียนประถมศึกษาที่มีวุฒิทางการศึกษา ขนาดของโรงเรียน และเขตที่ตั้งต่างกัน มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และขวัญของครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกระบี่โดยรวมอยู่ในระดับสูง

กาญจนา พงษ์หา (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคกลาง พบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครูศิลปศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากมี 7 องค์ประกอบ เรียงตามลำดับคือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายและการบริหารงาน องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยมี 2 องค์ประกอบคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างครูศิลปศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัด และโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำอำเภอ พบว่ามีความแตกต่างกัน ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพทางสังคม ส่วนในด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ประทีป เล้ารัตนอารีย์ (2524 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญของอาจารย์มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ผลการศึกษาพบว่า ระดับขวัญของอาจารย์โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีองค์ประกอบขวัญด้านความรับผิดชอบสูงเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับต่ำสุด อาจารย์ที่มีอายุราชการ วุฒิการศึกษา และระดับที่สอนต่างกัน มีระดับขวัญไม่แตกต่างกัน อาจารย์วุฒิปริญญาเอกมีระดับขวัญด้านความรู้สึกรับผิดชอบสูงกว่า อาจารย์วุฒิปริญญาตรี อาจารย์วุฒิปริญญาตรีมีระดับขวัญด้านความรู้สึกรับผิดชอบสูงกว่า อาจารย์วุฒิปริญญาเอก อาจารย์ที่สอนระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับขวัญด้านความรู้สึกรับผิดชอบสูงกว่าอาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท-เอก อาจารย์ที่สอนมากกว่าหนึ่ง

ระดับ มีระดับขวัญด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จสูงกว่าอาจารย์ที่สอนระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และอาจารย์ที่สอนต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับขวัญด้านความรู้สึกพอใจในงานที่ทำสูงกว่าอาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรี

บุญเลิศ สัสสี (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยสารพัดช่าง สังกัดกรมอาชีวศึกษา กลุ่มภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์จำแนกตามเพศและประสบการณ์พบว่า โดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง

สังจา ศรีเจริญ (2527 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีขวัญอยู่ในระดับสูง ในด้านความรับผิดชอบการปฏิบัติงานในโรงเรียน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน ด้านความสัมพันธ์กับสังคมทั้งในและนอกโรงเรียน และด้านความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติในโรงเรียน ส่วนด้านความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติในโรงเรียน และด้านความมั่นคงต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียน ผู้บริหารโรงเรียนมีขวัญอยู่ในระดับปานกลาง

วีรเทพ สุวรรณสว่าง (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ และกิ่งอำเภอใน 14 จังหวัดภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอใน 14 จังหวัดภาคใต้ มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับขวัญพบว่าหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอที่มีอายุต่างกัน ปฏิบัติงานในสำนักงานที่มีขนาดต่างกัน มีประสบการณ์ต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกัน ระดับเงินเดือนต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อรุณ ศรีวรรณชาติ (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ขวัญของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และนอกจากนี้ยังพบอีกว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุน่าจะมีระดับขวัญสูงกว่าผู้บริหารที่มีอายุน้อย ผู้บริหารที่มีวุฒิ เงินเดือน และประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกัน และผู้บริหารของโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีระดับขวัญแตกต่างกัน

สมพร นิกรแสน (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาในเขตการศึกษาที่ 10 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ

ทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน สัมพันธภาพในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สภาพของการทำงาน รายได้สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน

ชุมพล เตมีศักดิ์ (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของ ศึกษาธิการอำเภอในเขตการศึกษา 7 และ 8 ผลการศึกษาพบว่า ศึกษาธิการอำเภอที่ดำรงตำแหน่ง ก่อน พ.ศ. 2509 ศึกษาธิการอำเภอที่ดำรงตำแหน่งระหว่างปี พ.ศ. 2509 - 2523 และศึกษาธิการอำเภอที่ดำรงตำแหน่งหลังปี พ.ศ. 2523 ศึกษาธิการอำเภอที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี รวมทั้งศึกษาธิการอำเภอที่ปฏิบัติงานในอำเภอที่มีโรงเรียนเอกชนในสังกัดและไม่มีโรงเรียนเอกชนในสังกัด มีความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของความพึงพอใจในตำแหน่งของงาน และความรู้สึกรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่ต่ำจน ศึกษาธิการอำเภอมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจในอำนาจปกครองของผู้ได้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในรายได้ เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และความพึงพอใจในรายได้เงินเดือนของศึกษาธิการอำเภออยู่ในระดับปานกลาง

สุพรรณิ รอดบุญธรรม (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยช่างกลปทุมวัน ที่มีสถานภาพเป็นผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละสถานภาพแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในด้านความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความต้องการอำนาจ และความต้องการมีสัจจะแห่งตนแตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความรักและผูกพันไม่แตกต่างกัน

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

โชคดี รักทอง (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของ

บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก ในด้านฐานะบุคลากรฝ่ายบริการทั้งสองกลุ่มมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นอกจากนั้น ยังพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ ที่มีสถานภาพเป็นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานชายและหญิง บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่าอายุมาก มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกับที่มีประสบการณ์มาก มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ถาวรณ ภูมิใจสกุล (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ ลูกจ้างบรายได้ และผู้บริหาร กับที่มีครอบครัวขนาดเล็ก และครอบครัวขนาดใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจ และบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

เปล่งศรี อิงคินันท์ (2526 : ค - จ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เมื่อเรียงลำดับจาก 1 ถึง 10 มีดังนี้ (1) ความก้าวหน้า (2) ความสำเร็จในการทำงาน (3) การได้รับการยอมรับนับถือ (4) ความมั่นคงในการทำงาน (5) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (6) ความรับผิดชอบ (7) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (8) นโยบายและการบริหารงาน (9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (10) เงินเดือน

สุวัฒน์ ชำรงศรีสกุล (2527 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจนครบาล ผลการศึกษาพบว่า

1.ข้าราชการตำรวจระดับสารวัตรสืบสวนสอบสวนในสถานีตำรวจนครบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

2.ข้าราชการตำรวจระดับสารวัตรสืบสวนสอบสวนในสถานีตำรวจนครบาลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ 3 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านลักษณะงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมาก
- 2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับสูง
- 2.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจในระดับต่ำ

อุบลศรี อธิพงษ์ (2533 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการทหารกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้าราชการทหารกรมเสมียนตราส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

2. ข้าราชการทหารกรมเสมียนตราส่วนใหญ่ เห็นว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันได้แก่ ค่าตอบแทน นโยบายในการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สถานภาพของตำแหน่งและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

ชาญวิทย์ โตรณะคุณ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ศิลปากร สาย ข และ สาย ค ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยศิลปากร สาย ข และสาย ค ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยศิลปากร สาย ข และสาย ค ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันได้แก่ ค่าตอบแทน นโยบายในการบริหาร สถานภาพของตำแหน่ง และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความเหมาะสมในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

3. ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยศิลปากร สาย ข และสาย ค ที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีอายุค่อนข้างมาก

ยุทธพงษ์ ขวัญชื่น (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน และสวัสดิการ และความมั่นคงและความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการได้รับการยอมรับนับถือ และสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้พบว่าประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานออมสิน กรณีศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยแยกตามเพศ อายุ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง จำนวนสมาชิกในครอบครัว และ

ระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความแตกต่างกัน

เกศินี ทิพย์ประสาน (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า

1. การศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านรายได้ และด้านการเลื่อนตำแหน่ง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านต่าง ๆ 5 ด้าน จำแนกตามประสบการณ์ พบว่า โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน มีเพียงด้านการบังคับบัญชาด้านเดียวที่พบว่าข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยที่ข้าราชการที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์ 10 ปี หรือน้อยกว่า 10 ปี

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน มีเพียงด้านการบังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานพบว่า มีความแตกต่างกัน โดยที่ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจมากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน

สุระ หีบโอสถ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ส่วน ด้านการบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าของอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิครวมทุกด้าน พบว่าไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่าผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาวิจัยในต่างประเทศ

แฮมเมอร์ (Hammer. 1971 : 3373-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงาน ของครูสอนพิเศษในรัฐไอโอวา โดยใช้ทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และการยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจคือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และในปี ค.ศ. 1973 เซอร์จิโอแวนนี (Sergiovanni. 1973) ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูในเขตมลรัฐนิวยอร์ก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงานมีความเป็นอิสระแก่กัน และพบว่าปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ส่วนปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจในการทำงาน คือสภาพของการทำงาน สำหรับเรื่องเพศ ตำแหน่ง และประเภทของโรงเรียนไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

เคมเปอร์ (Kemper. 1975 : 5730-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของครูใหญ่ ในโรงเรียนของชาวอเมริกันเชื้อสายเม็กซิกัน ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จ ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ปกครอง
2. ปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ที่นำไปสู่ความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ นโยบายการบริหาร ท้องถิ่น การยอมรับนับถือ และสภาพการทำงาน
3. การยอมรับนับถือและความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ปกครองนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจกำลังกัน

กลอสเตอร์ (Gloster. 1975 : 5074-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของคณะอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน และวิทยาลัยเทคนิคนอร์ทคาโรไลนา ผลการวิจัยพบว่า ระดับขวัญในการปฏิบัติงานของสมาชิกคณะอาจารย์อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และในการศึกษาวิจัยในลักษณะเดียวกันนี้ สวาริงจิม (Swaringim. 1982 : 1785-A) ได้ศึกษาเปรียบเทียบขวัญของครูโรงเรียนประถมศึกษาของรัฐบาลกับครูประถมศึกษาเอกชนในเมืองเซนต์หลุยส์ รัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกา โดยสุ่มตัวอย่างจากครูโรงเรียนรัฐบาลและครูโรงเรียนเอกชนจำนวนเท่ากัน ๆ แล้วหาความแตกต่างของขวัญ ปรากฏว่าขวัญของครูทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6 ประการ คือ ความพึงพอใจของครู ความสามัคคีระหว่างครู สถานะของครู ความช่วยเหลือทางการศึกษา ชุมชน การอำนวยความสะดวก การให้บริการแก่นักเรียน และความกดดันจากชุมชน และ

อีก 4 องค์ประกอบที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ความสามัคคีของผู้บริหาร เงินเดือนครู ชั่วโมงการสอนของครูและเนื้อหาของหลักสูตร

แมนนิ่ง (Manning. 1977 : 4028-A) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนของเฮอร์ซเบิร์ก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจของเฮอร์ซเบิร์กดังต่อไปนี้คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และการที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่าสำคัญมากและเป็นตัวจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะความสำเร็จในการทำงานและการยอมรับนับถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ส่วนการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชน กลุ่มตัวอย่างถือว่าเป็นตัวก้ำจุน เช่นเดียวกับเฮอร์ซเบิร์ก และเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการบริหาร กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นตัวจูงใจซึ่งขัดแย้งกับเฮอร์ซเบิร์ก เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามอายุ ระยะการทำงาน ความเห็นเกี่ยวกับอาชีพ และจุดมุ่งหมายของการทำงานในอนาคต พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของปัจจัยก้ำจุนหรือปัจจัยจูงใจ

มัวร์เฮด (Moorehead. 1979 : 635-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน และวิทยาลัยเทคนิคแห่งรัฐคอนเนตทิคัต โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือ ต้องการทดสอบทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ปัจจัยก้ำจุนของเฮอร์ซเบิร์ก และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ปัจจัยจูงใจและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โดยส่วนรวม ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าอาจารย์ในวิทยาลัยเทคนิค องค์ประกอบการบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่อาจารย์ทั้ง 2 แห่ง ในขณะที่องค์ประกอบตัวงาน เป็นตัวที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและอาจารย์ในวิทยาลัยเทคนิคมีความปรารถนาในการยอมรับนับถือมากกว่าอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน
2. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงาน
3. ในบรรดาสถานภาพส่วนตัว มีเพียงภูมิหลังเกี่ยวกับเชื้อชาติเท่านั้นที่พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ชมิคท์ (Schmidt. 1975 : 7583 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมาก ทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีปัจจัยด้านความรับผิดชอบเท่านั้น ที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูงในองค์ประกอบ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหาร

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศทำให้พิจารณาได้ว่าบุคคลจะทำงานต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจและเต็มใจนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจหรือความพึงพอใจที่จะทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบ ผู้วิจัยเห็นว่าทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบอร์ก เป็นทฤษฎีการจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีรายละเอียดและประเด็นที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน และสภาพปัญหาในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบอร์กมาเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ปี 2540 จำนวน 307 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ ในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ปี 2540 จำนวน 216 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยมี สำนัก กอง ระดับตำแหน่ง เป็นชั้น (Strata) ของการสุ่ม และข้าราชการเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit) ดังนี้

สุ่มข้าราชการจากทุกระดับตำแหน่ง โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างดังแสดงรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตาม สำนัก กอง และระดับตำแหน่ง

สำนักงานปลัดทบวง มหาวิทยาลัย	ระดับตำแหน่ง 1-3		ระดับตำแหน่ง 4-6		ระดับตำแหน่ง 7 ขึ้นไป		รวม	
	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
กองกลาง	18	12	34	22	4	3	56	37
กองบริการการศึกษา	5	4	14	9	3	2	22	15
กองวิเทศสัมพันธ์	8	5	12	8	4	3	24	16
สำนักกิจการสถาบัน อุดมศึกษาเอกชน	11	7	16	10	12	10	39	27
สำนักทดสอบกลาง	1	1	8	5	5	4	14	10
สำนักนโยบายและ แผนอุดมศึกษา	9	6	28	20	19	17	56	43
สำนักมาตรฐาน อุดมศึกษา	7	6	21	12	9	8	37	26
สำนักส่งเสริมและ พัฒนาระบบบริหาร	8	6	30	19	21	17	59	42
รวม	67	47	163	105	77	64	307	216

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจาก นักวิจัยอื่น ๆ และนำมาสร้างขึ้นเอง แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและระดับตำแหน่ง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวของ ไกลเคิร์ต (Likert)

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายคะแนน

1. กรณีคำถามเชิงบวก (Positive)

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. กรณีคำถามเชิงลบหรือปฏิเสธ (Negative)

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อย

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนของการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาองค์ประกอบความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของเฮิร์ชเบอร์กดังต่อไปนี้ คือ

1. ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน 2. การยอมรับนับถือ 3. ลักษณะของงาน 4. ความรับผิดชอบ 5. ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง 6. นโยบายและการบริหาร 7. วิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครอง 8. สภาพการปฏิบัติงาน 9. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 10. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา 11. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 12. โอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ 13. เงินเดือนและสวัสดิการ 14. ฐานะของอาชีพ 15. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 16. ความเป็นอยู่ส่วนตัว เพื่อนำมาใช้เป็นหลักและเป็นแนวทางในการสร้างคำถามสำหรับวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำราและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและสัมภาษณ์จากผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิจัย

3. นิยามองค์ประกอบความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และสร้างแบบสอบถามตามนิยาม

4. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง (Face Validity) ตามนิยาม และมีเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกโดย หากผู้เชี่ยวชาญ 3 ใน 5 คน เห็นว่าข้อสอบถามนั้นสามารถวัดได้ตรงกับที่นิยามจริง จึงจะถือว่าข้อคำถามข้อนั้นใช้ได้

5. คัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ และปรับปรุงแก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะ

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับข้าราชการของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยคัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.734 ขึ้นไป (Fleming and Nellis. 1994 : 374) ส่วนข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 1.734 ผู้วิจัยได้นำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

7. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ขออนุญาตและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

2. ขออนุญาตและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกให้กับข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ด้วยตนเอง จำนวน 216 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา 216 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เอส พี เอส เอส เวอร์ชันเอ็กซ์ (Statistics Package for Social Sciences Version X)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าสถิติพื้นฐานของแบบสอบถามคือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
 2. หาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบสอบถามรายข้อ (Item Analysis)
- โดยหาค่าอัตราส่วนวิกฤติ t (t - test) โดยใช้สูตร (Ferguson. 1971 : 152)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2 + S_L^2}{n}}}$$

เมื่อ $\bar{X}_H$ คือ คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มได้คะแนนสูง

$\bar{X}_L$ คือ คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มได้คะแนนต่ำ

S_H^2 คือ ความแปรปรวนของกลุ่มได้คะแนนสูง

S_L^2 คือ ความแปรปรวนของกลุ่มได้คะแนนต่ำ

n คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่ม

3. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach. 1970 : 161)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[\frac{1 - \sum S_i^2}{\sum S_t^2} \right]$$

เมื่อ α คือ ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n คือ จำนวนข้อสอบของแบบสอบถาม

S_i^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

$\sum S_i^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$\sum S_t^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

4. ใช้ t - test เพื่อทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม

5. ใช้ F - test เพื่อทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่ม

6. เมื่อพบค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติ ก็ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

7. ในการตัดสินใจระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงาน ปลัดทบวงมหาวิทยาลัยนั้น จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ของคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอสัญลักษณ์ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์นำเสนอตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง

ตาราง 2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	70	32.40
หญิง	146	67.60
2. อายุ		
อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	29	13.43
อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	73	33.80
อายุระหว่าง 41 - 50 ปี	89	41.20
อายุระหว่าง 51 - 60 ปี	25	11.57
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	20.83
ปริญญาตรี	75	34.72
ปริญญาโท	90	41.67
ปริญญาเอก	6	2.78
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ประสบการณ์ 1 - 5 ปี	35	16.20
ประสบการณ์ 6 - 10 ปี	46	21.30
ประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป	135	62.50
5. ระดับตำแหน่ง		
ระดับ 1 - 3	47	21.76
ระดับ 4 - 6	105	48.61
ระดับ 7 ขึ้นไป	64	29.63

จากตาราง 2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.60) อายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 41.20) การศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 41.67) มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 62.50) และส่วนใหญ่ระดับตำแหน่ง 4-6 (ร้อยละ 48.61)

ตอนที่ 1 ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ดังแสดงในตาราง 3 - 19

ตาราง 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	ท่านรักและภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้	3.34	1.00	ปานกลาง
2.	สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้เสมอ	3.51	0.78	มาก
3.	ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	3.08	0.97	ปานกลาง
4.	มีความรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	3.37	0.87	ปานกลาง
5.	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ	3.44	0.97	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	3.35	0.69	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อ ความสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้เสมอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.78)

ตาราง 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ด้านการยอมรับนับถือ

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
6.	เพื่อนร่วมงานส่วนมากยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.52	0.70	มาก
7.	ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.33	0.80	ปานกลาง
8.	ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากข้าราชการในหน่วยงานของท่าน	3.39	0.71	ปานกลาง
9.	ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน	3.16	0.88	ปานกลาง
10.	ผู้บังคับบัญชาระดับสูงยอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.54	0.73	มาก
	ค่าเฉลี่ย	3.39	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ด้านการยอมรับนับถือโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานส่วนมากยอมรับในความรู้ความสามารถ และผู้บังคับบัญชาระดับสูงยอมรับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.70 และ $\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.73 ตามลำดับ) ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 3.16 ถึง 3.39, ค่า S.D. อยู่ระหว่าง 0.71 ถึง 0.88)

ตาราง 5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ด้านลักษณะของงาน

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
11.	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.59	0.97	มาก
12.	ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.31	1.03	ปานกลาง
13.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนชัดเจน	3.04	1.11	ปานกลาง
14.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ ทำทนายการปฏิบัติงานของท่าน	2.97	1.06	ปานกลาง
15.	รู้สึกว่าคุณลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ยากเกินไป	2.71	0.95	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	3.12	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ด้านลักษณะของงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$, S.D = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 2.71 ถึง 3.31, ค่า S.D. อยู่ระหว่าง 0.95 ถึง 1.11) ยกเว้นข้อ การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D = 0.97)

ตาราง 6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ด้านความรับผิดชอบ

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
16.	ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ เปิดโอกาสให้ ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน	3.06	0.99	ปานกลาง
17.	ผู้บังคับบัญชากระจายอำนาจในการปฏิบัติงานให้ ผู้ปฏิบัติงาน	3.15	1.03	ปานกลาง
18.	ท่านปฏิบัติหน้าที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ท่าน ดำรงอยู่	3.55	0.86	มาก
19.	เข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติ	3.62	0.88	มาก
20.	ปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บังคับบัญชา	3.78	0.77	มาก
	ค่าเฉลี่ย	3.43	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด
ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านความรับผิดชอบโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.70) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่เหมาะสม
กับตำแหน่งหน้าที่ที่ดำรงอยู่ ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.86) ความเข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติ
($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.88) และการปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.77) ส่วนข้อที่ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ เปิดโอกาสให้มีอิสระในการ
ปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชากระจายอำนาจในการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 0.99 และ $\bar{X} = 3.15$, S.D. = 1.03 ตามลำดับ)

ตาราง 7 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
21.	การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านมีระเบียบและ กฎเกณฑ์ในการปฏิบัติถูกต้อง	2.79	1.00	ปานกลาง
22.	การแบ่งสายการบังคับบัญชามีความเหมาะสมกับงาน	2.97	1.00	ปานกลาง
23.	ในสายงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	2.68	1.11	ปานกลาง
24.	งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเป็นงานที่ สำคัญ	3.17	0.98	ปานกลาง
25.	เห็นว่าความก้าวหน้าในการเลื่อนระดับตำแหน่งของ ท่านมีความยุติธรรม	2.63	1.10	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	2.85	0.86	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด
ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่งโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 2.85$, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ
($\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 2.63 ถึง 3.17 , ค่า S.D. อยู่ระหว่าง 0.98 ถึง 1.11)

ตาราง 8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ด้านนโยบายและการบริหาร

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
26.	โครงสร้างของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยปัจจุบันมีความเหมาะสม	2.66	1.07	ปานกลาง
27.	สำนัก/กองในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยให้ความร่วมมือและประสานงานซึ่งกันและกัน	2.35	1.00	น้อย
28.	สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายในการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน	2.45	1.05	น้อย
29.	ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายที่กำหนดไว้	2.77	0.99	ปานกลาง
30.	การบริหารงานของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยปัจจุบันมีความเป็นเอกภาพ	2.74	1.10	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	2.59	0.86	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ด้านนโยบายและการบริหารโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.59$, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 2.66 ถึง 2.77, ค่า S.D. อยู่ระหว่าง 0.99 ถึง 1.10) ยกเว้นข้อที่ สำนัก/กองในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยให้ความร่วมมือและประสานงานซึ่งกันและกัน และสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายในการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 1.00 และ $\bar{X} = 2.45$, S.D. = 1.05 ตามลำดับ)

ตาราง 9 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ด้านวิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครอง

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
31.	ผู้บังคับบัญชามีความเคร่งครัดต่อระเบียบวินัย	3.03	0.98	ปานกลาง
32.	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม	2.50	1.02	น้อย
33.	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ	2.20	1.03	น้อย
34.	ผู้บังคับบัญชามีการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วย การประชุมร่วมกันได้ถูกต้องและเหมาะสม	2.17	1.15	น้อย
35.	ผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจในบทบาทภาระหน้าที่ ของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย	1.92	1.16	น้อย
	ค่าเฉลี่ย	2.37	0.89	น้อย

จากตาราง 9 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด
ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านวิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครองโดยรวม อยู่ในระดับ
น้อย ($\bar{X} = 2.37, S.D. = 0.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
น้อย ($\bar{X}$ = อยู่ระหว่าง 1.92 ถึง 2.50, ค่า S.D. อยู่ระหว่าง 1.02 ถึง 1.16) ยกเว้นข้อที่ ผู้บังคับบัญชา
มีความเคร่งครัดต่อระเบียบวินัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03, S.D. = 0.98$)

ตาราง 10 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ด้านสภาพการปฏิบัติงาน

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
36.	สภาพห้องปฏิบัติงานในสำนัก/กองของท่านเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	2.91	1.09	ปานกลาง
37.	บริการและสวัสดิการต่าง ๆ ที่สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยจัดให้มีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของท่าน	2.86	1.07	ปานกลาง
38.	อาคารสถานที่ที่สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม	3.06	1.15	ปานกลาง
39.	สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปทำให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	2.94	1.13	ปานกลาง
40.	ในหน่วยงานของท่านมี วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอและทันสมัย	2.95	1.09	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	2.95	1.00	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ด้านสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$, S.D = 1.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 2.86 ถึง 3.06 ค่า S.D., อยู่ระหว่าง 1.07 ถึง 1.15)

ตาราง 11 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
41.	ท่านให้ความเคารพนับถือผู้บังคับบัญชาด้วยความ จริงใจ	3.14	0.98	ปานกลาง
42.	มีความสุขใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา	3.55	0.93	มาก
43.	ท่านและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน	3.62	0.97	มาก
44.	ผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำแก่ท่าน เมื่อท่านมี ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.24	1.08	ปานกลาง
45.	ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.01	1.03	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	3.31	0.80	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 3.01 ถึง 3.24 , ค่า S.D. อยู่ระหว่าง 0.98 ถึง 1.08) ยกเว้นข้อ มีความสุขใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา และข้อที่ ท่านและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.93 และ $\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.97 ตามลำดับ)

ตาราง 12 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
46.	ท่านรับฟังความคิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชาเสมอ	3.73	0.94	มาก
47.	มีความจริงใจและยกย่องผู้ได้บังคับบัญชา	3.33	0.98	ปานกลาง
48.	ให้ความสนใจและเป็นกันเองกับผู้ได้บังคับบัญชา	3.31	1.02	ปานกลาง
49.	ท่านรับผิดชอบในคำสั่งที่ได้สั่งให้ผู้ได้บังคับบัญชา	3.09	1.08	ปานกลาง
50.	มอบหมายงานให้ผู้ได้บัญชาทุกคนอย่างทั่วถึงและเป็น ธรรม	3.00	1.08	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	3.29	0.89	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชาโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 3.00 ถึง 3.33 , ค่า S.D. อยู่ระหว่าง 0.98 ถึง 1.08) ยกเว้นข้อ รับฟังความคิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชาเสมอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.94)

ตาราง 13 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
51.	เห็นว่าเพื่อนร่วมงานโดยทั่วไปมีความรับผิดชอบต่อ หน่วยงาน	3.31	0.79	ปานกลาง
52.	สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.67	0.83	มาก
53.	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	3.50	0.81	ปานกลาง
54.	เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและเป็นกันเองกับท่าน	3.44	0.87	ปานกลาง
55.	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ ความสามารถของ ท่าน	3.52	0.92	มาก
	ค่าเฉลี่ย	3.49	0.75	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด
ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$
S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$
อยู่ระหว่าง 3.31 ถึง 3.50, ค่า S.D. อยู่ระหว่าง 0.79 ถึง 0.87) ยกเว้นข้อที่ สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงาน
ได้เป็นอย่างดี และเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน มีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.83 และ $\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.92 ตามลำดับ)

ตาราง 14 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
56.	มีโอกาสร่วมประชุม สัมมนา ฝึกอบรมตลอด เวลา	3.25	0.95	ปานกลาง
57.	ข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีสิทธิ ได้รับทุนตามความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล	3.00	1.02	ปานกลาง
58.	ข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีโอกา สได้รับทุนไปปฏิบัติงานทั้งภายในและต่างประเทศเท่าเทียม กัน	3.31	1.04	ปานกลาง
59.	มีโอกาสดำเนินทุนไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.17	1.09	ปานกลาง
60.	สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยพัฒนาข้าราชการ ได้อย่างเหมาะสม	3.30	1.03	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	3.21	0.89	ปานกลาง

จากตาราง 14 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด
ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถโดยรวม อยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
ปานกลางทุกข้อ ($\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 3.00 ถึง 3.31 , ค่า S.D. อยู่ระหว่าง 0.95 ถึง 1.09)

ตาราง 15 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
61.	พอใจการพิจารณาความดี ความชอบของหน่วยงาน ท่าน	2.78	1.00	ปานกลาง
62.	มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่สำนักงาน ปลัดทบวงมหาวิทยาลัยจัดให้	2.60	0.97	ปานกลาง
63.	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่าน ปฏิบัติ	2.84	1.00	ปานกลาง
64.	ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	2.90	0.98	ปานกลาง
65.	ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม	2.69	1.08	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	2.76	0.87	ปานกลาง

จากตาราง 15 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด
ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$ S.D. =
0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 2.60
ถึง 2.90 , ค่า S.D. อยู่ระหว่าง 0.97 ถึง 1.08)

ตาราง 16 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
 ด้านฐานะของอาชีพ

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
66.	เป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่งในหน่วยงานของท่าน	2.77	1.06	ปานกลาง
67.	เห็นว่างานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้มีความเจริญและศักดิ์ศรี เช่นเดียวกับอาชีพอื่น	2.58	1.06	ปานกลาง
68.	ครอบครัวของท่านภาคภูมิใจในหน้าที่การงานของ ท่าน	2.34	1.10	น้อย
69.	ภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดทบวง มหาวิทยาลัย	2.51	1.00	ปานกลาง
70.	มีความพอใจกับสถานภาพของตำแหน่งที่ท่านดำรง อยู่ในขณะนี้	2.66	1.13	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	2.57	0.90	ปานกลาง

จากตาราง 16 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด
 ทบวงมหาวิทยาลัย ด้านฐานะของอาชีพโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57$, S.D. = 0.90)
 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 2.51 ถึง
 2.77 , ค่า S.D. อยู่ระหว่าง 1.00 ถึง 1.13) ยกเว้นข้อ ครอบครัวของท่านภาคภูมิใจในหน้าที่การงาน
 ของท่าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 1.10)

ตาราง 17 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
71.	การรับราชการของท่านในปัจจุบันมีความมั่นคง	2.84	1.21	ปานกลาง
72.	มีความพอใจต่อระเบียบกฎเกณฑ์ที่สำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด	3.21	1.07	ปานกลาง
73.	คิดว่าจะปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดทบวง มหาวิทยาลัยตลอดไป	3.83	1.02	มาก
74.	หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบควบคุมการ ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	3.72	0.83	มาก
75.	ถ้าสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยจัดรถยนต์ บริการ รับ - ส่ง ท่านพอใจมากน้อยเพียงใด	2.97	1.07	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	3.24	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 17 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยตลอดไป และหน่วยงานมีการตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 1.02 และ $\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.83 ตามลำดับ) ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 2.84 ถึง 3.21, ค่า S.D. อยู่ระหว่าง 1.07 ถึง 1.21)

ตาราง 18 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
76.	ได้รับการตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำทุกปี	3.44	1.00	ปานกลาง
77.	มีเวลาที่เป็นอิสระให้กับตัวเองอย่างเพียงพอ	3.00	0.95	ปานกลาง
78.	มีเวลาให้กับครอบครัวของท่านอย่างเพียงพอ	3.16	0.92	ปานกลาง
79.	ได้รับการยกย่องนับถือจากเพื่อนบ้าน	2.92	0.88	ปานกลาง
80.	มีรายได้เพียงพอกับการครองชีพในปัจจุบัน	3.70	1.42	มาก
	ค่าเฉลี่ย	3.31	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 18 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 2.92 ถึง 3.44, ค่า S.D. อยู่ระหว่าง 0.88 ถึง 1.00) ยกเว้นข้อ มีรายได้เพียงพอกับการครองชีพในปัจจุบัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 1.42)

ตาราง 19 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยในแต่ละด้าน

N = 216

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน	3.35	0.69	ปานกลาง
2.	ด้านการยอมรับนับถือ	3.39	0.61	ปานกลาง
3.	ด้านลักษณะของงาน	3.12	0.73	ปานกลาง
4.	ด้านความรับผิดชอบ	3.43	0.70	ปานกลาง
5.	ด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง	2.85	0.86	ปานกลาง
6.	ด้านนโยบายและการบริหาร	2.59	0.86	ปานกลาง
7.	ด้านวิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครอง	2.37	0.89	น้อย
8.	ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	2.95	1.00	ปานกลาง
9.	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.31	0.80	ปานกลาง
10.	ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.29	0.89	ปานกลาง
11.	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.49	0.75	ปานกลาง
12.	ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ	3.21	0.89	ปานกลาง
13.	ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.76	0.87	ปานกลาง
14.	ด้านฐานะของอาชีพ	2.57	0.90	ปานกลาง
15.	ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	3.24	0.70	ปานกลาง
16.	ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.31	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 19 แสดงว่าข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 16 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 2.57 ถึง 3.49, ค่า S.D. อยู่ระหว่าง 0.61 ถึง 1.00) ยกเว้น ด้านวิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครองของผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 0.89)

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง ดังแสดงในตาราง 20 - 25

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ

เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t
ชาย	3.07	0.64	-0.15
หญิง	3.08	0.58	

จากตาราง 20 แสดงว่าข้าราชการชายและหญิงในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	0.47	0.15	0.4351
ภายในกลุ่ม	212	76.96	0.36	
รวม	215	77.43		

จากตาราง 21 แสดงว่าข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มีอายุแตกต่างกัน ทั้ง 4 กลุ่ม คือ ที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี และ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	3.25	1.08	3.1002*
ภายในกลุ่ม	212	74.18	0.34	
รวม	215	77.43		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงว่าข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มีการศึกษาแตกต่างกันทั้ง 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ ผู้วิจัยจึงนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ Scheffe' ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี
	คะแนนเฉลี่ย	2.94	2.97	3.09	3.29
ปริญญาเอก	2.94				
ปริญญาโท	2.97				*
ปริญญาตรี	3.09				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.29				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 แสดงว่ากลุ่มข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	0.28	0.14	0.3931
ภายในกลุ่ม	213	77.15	0.36	
รวม	215	77.43		

จากตาราง 24 แสดงว่าข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันคือ ผู้มีประสบการณ์ 1 - 5 ปี 6 - 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกตามระดับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	0.21	0.10	0.2977
ภายในกลุ่ม	213	77.22	0.36	
รวม				
รวม	215	77.43		

จากตาราง 25 แสดงว่าข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน คือ กลุ่มที่มีระดับตำแหน่ง ระดับ 1 - 3 ระดับ 4 - 6 และ ระดับ 7 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ปี 2540 กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำนวน 216 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากนักวิจัยอื่น ๆ และนำมาสร้างขึ้นเอง ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่สอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยข้อคำถาม 16 ด้าน ๆ ละ 5 ข้อ ตามแนวคิดของเซอร์เชเบอร์กร์ รวม 80 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหนังสือ แนะนำตัวจากปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ถึงข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย และนำแบบสอบถามไปแจกให้กับข้าราชการตามสังกัด และระดับตำแหน่งเพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ โดยแจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 216 ฉบับ ได้กลับคืนมา 216 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 4.1 หาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบซึ่งประกอบไปด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง โดยวิธีการแจกแจงความถี่

- 4.2 หาค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจรายข้อด้วย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม คือ เพศ โดยใช้สถิติ t-test และกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง โดยใช้สถิติ F-test

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยทั้ง 16 ด้าน คือด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านวิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครอง ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านฐานะของอาชีพ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้เสมอ มีความพึงพอใจในระดับมาก
2. ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อที่ เพื่อนร่วมงานส่วนมากยอมรับในความรู้ความสามารถ และผู้บังคับบัญชาระดับสูงยอมรับผลการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก
3. ปัจจัยด้านลักษณะของงาน โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อที่ การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีความพึงพอใจในระดับมาก
4. ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อที่ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ เปิดโอกาสให้มีอิสระในการปฏิบัติงาน และการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
5. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งเมื่อพิจารณาโดยรวมและเป็นรายข้อ

6. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อที่ สำนัก/กองในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยให้ความร่วมมือและประสานงานซึ่งกันและกัน และสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

7. ปัจจัยด้านวิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครอง โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ยกเว้นข้อที่ ผู้บังคับบัญชามีความเคร่งครัดต่อระเบียบวินัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

8. ปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งเมื่อพิจารณาโดยรวมและเป็นรายข้อ

9. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อที่ มีความสบายใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา และมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

10. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อที่ การที่ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

11. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อที่ สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี และเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

12. ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งเมื่อพิจารณาโดยรวมและเป็นรายข้อ

13. ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งเมื่อพิจารณาโดยรวมและเป็นรายข้อ

14. ปัจจัยด้านฐานะของอาชีพ โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อที่ ครอบครัวยังมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

15. ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อที่

ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยคิดว่าจะปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยตลอดไป และหน่วยงานมีการตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

16. ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อที่ มีรายได้ที่เพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มีเพศแตกต่างกัน มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และมีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน คือ ข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากข้าราชการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

อภิปรายผล

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีประเด็นในการอภิปรายผลดังนี้

1. การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านฐานะของอาชีพ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดทำแผนอัตรากำลัง 3 ปี ระยะที่ 3 พ.ศ. 2536-2539 และกำลังจัดทำแผนอัตรากำลัง 5 ปี พ.ศ. 2540-2544 ซึ่งให้เห็นว่า สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยได้ทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่ปรับปรุงใหม่ตลอดเวลา ดังนั้น ข้าราชการในหน่วยงาน

ต่าง ๆ ในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย จึงรับรู้เรื่องเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน อัตรากำลังและตำแหน่งต่าง ๆ ในระยะเวลาใกล้เคียงกัน ทำให้ข้าราชการในหน่วยงานต่าง ๆ มีโอกาสรับรู้การปฏิบัติงาน อัตรากำลังและตำแหน่งต่าง ๆ ดังกล่าวพร้อม ๆ กัน เป็นผลทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการและพนักงาน เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่พบว่า ข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (พิรพรด หุ่นเจริญ. 2525 : บทคัดย่อ) สอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธพงษ์ ขวัญชื่น (2537 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีนามชัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับกนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับสุระ หีบโอสถ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาพบว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนด้านวิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครอง ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยเฉพาะในข้อที่เกี่ยวกับ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถ ผู้บังคับบัญชามีการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยการประชุมร่วมกันได้ถูกต้องและเหมาะสม และผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจในบทบาทภาระหน้าที่ของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย อาจเป็นเพราะว่า ผู้บังคับบัญชาส่วนหนึ่งโอนมาจากหน่วยงานอื่น ทำให้ขาดความเข้าใจในบทบาท ภาระหน้าที่ และลักษณะงานของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย และขาดความเข้าใจในพฤติกรรมของข้าราชการในองค์กรนี้ ผู้บังคับบัญชาจึงพิจารณาและตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ การแต่งตั้งโยกย้าย และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จึงทำให้ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในด้านวิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครองในระดับน้อย ซึ่งทรงศักดิ์ ศรีกาฬสินธุ์ (2523 : 1-2) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า การบริหารงานใด ๆ ก็ตาม หากองค์กรใดมีระบบรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางมาก ความพึงพอใจจะต่ำ ส่วนข้อที่ ผู้บังคับบัญชามีความเคร่งครัดต่อระเบียบวินัย ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าระบบราชการทุกขั้นตอนมีกฎระเบียบ และวินัย ผู้บังคับบัญชาจึงเคร่งครัดต่อระเบียบวินัยในการบังคับบัญชา และการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน โดยรวมแล้ว ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการมีความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ มีความรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงาน และได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ส่วนการที่ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในระดับมากในข้อที่สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้เสมอนั้น อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะงานในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยส่วนมากเป็นงานประจำที่ปฏิบัติกันมาเป็นเวลานาน เช่น งานฝ่ายเลขานุการกิจ และงานประสานกับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัด ซึ่งลักษณะงานไม่ยุ่งยากและซ้ำซ้อนจนเกินไป จึงทำให้มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมแล้ว ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ยกเว้นข้อที่ เพื่อนร่วมงานส่วนมากยอมรับในความรู้ความสามารถ และผู้บังคับบัญชาระดับสูงยอมรับผลการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า ทบวงมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานขนาดเล็ก มีข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยจำนวนไม่มาก และข้าราชการจำนวน 181 คน หรือร้อยละ 83.80 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป ดังนั้นการที่ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยปฏิบัติงานร่วมกันมาเป็นเวลาหลาย ๆ ปี จึงทำให้เกิดการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมแล้ว ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการมีอิสระในการปฏิบัติงาน และมีอิสระในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และผู้บังคับบัญชาได้กระจายอำนาจในการปฏิบัติงานตามสายงานบังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธพงษ์ ขวัญขึ้น (2537 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการที่ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในข้อการปฏิบัติหน้าที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ดำรงอยู่ ความเข้าใจงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติและการปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานตามที่ตนมีความถนัดตรงกับความรู้ความสามารถ และสิ่งที่ได้กล่าวมาแล้วว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีอิสระในการแก้ไขปัญหาโดยนำหลักวิชาการและประสบการณ์มาช่วยในการตัดสินใจจึงทำให้มีความพึงพอใจในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของชุมพล เตมิศักดิ์ (2530 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ศึกษาธิการอำเภอในเขตการศึกษา 7 และ 8

มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมแล้ว ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน มิได้เป็นข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยที่มีความเจริญก้าวหน้าในการรับราชการ มีเงินประจำตำแหน่งทางวิชาการ และมีสวัสดิการที่ดีกว่า ซึ่งสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยเช่นเดียวกัน นอกจากนี้อาจเนื่องมาจากสภาพความเปลี่ยนแปลงของสถานะเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน การปรับเงินเดือนข้าราชการไม่ทันกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้ข้าราชการบางคนต้องหาอาชีพเสริม และเมื่อเปรียบเทียบเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับกับรัฐวิสาหกิจหรือบริษัทเอกชนแล้ว ทำให้เห็นชัดเจนว่าเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับชุมพล เตมิศักดิ์ (2530 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาพบว่า ศึกษาธิการอำเภอในเขตการศึกษา 7 และ 8 มีความพึงพอใจในรายได้เงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเลิศ สัสสี (2537 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อาจารย์ในวิทยาลัยสารพัดช่างสังกัดกรมอาชีวศึกษา กลุ่มภาคเหนือ มีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับยุทธพงษ์ ขวัญขึ้น (2537 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มีเพศแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า กฎหมายได้เปิดโอกาสให้เพศหญิงมีสิทธิเท่าเทียมชาย และสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยให้สิทธิและเปิดโอกาสให้ข้าราชการทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเสมอภาคกัน ให้การยอมรับในความรู้ ความสามารถของข้าราชการหญิงทัดเทียมกับข้าราชการชาย ดังนั้น จึงอาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพิรพรต หุ่นเจริญ (2525 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับแฮมเมอร์ (Hammer, 1971 : 3373-A) ที่ได้ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนพิเศษในรัฐไอโอวา จำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มีอายุแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัด

ทบวงมหาวิทยาลัยมีเงินเดือนจำกัด ไม่มีโอกาสที่จะหารายได้พิเศษเหมือนอาชีพอื่น เพื่อให้เพียงพอต่อค่าครองชีพและสภาพความเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน ประกอบกับรัฐบาลได้มีการตัดและลดงบประมาณแผ่นดิน จำกัดและลดการขยายอัตราค่าจ้างของข้าราชการทุกหน่วยราชการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทุกหน่วยงาน มีผลทำให้ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยทุกกลุ่มอายุต้องเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน จึงอาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ พิรพต หุ่นเจริญ (2525 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ จำแนกตามอายุไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินจำแนกตามอายุไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อศึกษาเป็นรายคู่พบว่าระดับการศึกษาปริญญาโทกับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าวุฒิการศึกษามีผลโดยตรงต่อตำแหน่ง หน้าที่ และความก้าวหน้าของข้าราชการ จึงทำให้ผู้ที่มิวุฒิการศึกษาน้อยกว่าเกิดความรู้สึกคับข้องใจ หรือเป็นเพราะระบบข้าราชการพลเรือนในปัจจุบันคือระบบจำแนกตำแหน่งที่ใช้อยู่ ส่งผลต่อผู้ที่มิวุฒิการศึกษาแตกต่างกันอย่างชัดเจน เช่น ผู้ที่มีวุฒิระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพจะบรรจุในระดับ 1 และมีโอกาสก้าวหน้าได้เพียงระดับ 3 ผู้ที่มีวุฒิปประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรืออนุปริญญา จะบรรจุในระดับ 2 และมีโอกาสก้าวหน้าได้เพียงระดับ 4 ผู้ที่มีวุฒิปริญญาตรีจะบรรจุในระดับ 3 และมีโอกาสก้าวหน้าได้เพียงระดับ 5 และผู้ที่มีวุฒิปริญญาโทและปริญญาเอกจะบรรจุในระดับ 4 และ 5 ตามลำดับ และจะมีโอกาสก้าวหน้าไปได้ถึงระดับ 5 โดยไม่ต้องมีการสอบเลื่อนระดับ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2540) หรืออาจเป็นไปได้ที่สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญแก่กลุ่มข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาสูงมากกว่าผู้ที่มีวุฒิการศึกษาค่ำ จึงอาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรพต หุ่นเจริญ (2525 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีวุฒิการศึกษากัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยได้รับสิทธิ์ต่าง ๆ และมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน มีความอบอุ่นใจและภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ หรืออาจเป็นเพราะงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นตรงกับความรู้ความสามารถ นอกจากนี้ลักษณะงานในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นงานประจำที่ต้องปฏิบัติอยู่แล้วไม่ว่าจะเป็นงานฝ่ายเลขานุการกิจ และงานประสานกับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จึงอาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโชคดี รักทอง (2531 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาพบว่า บุคลากรฝ่ายบริหารมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์น้อยกับที่มีประสบการณ์มาก มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้มีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งต่าง ๆ ของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยไว้อย่างชัดเจน เช่น เจ้าหน้าที่ธุรการ 1-3 มีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนงานสารบรรณและงานพิมพ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ 6 รับผิดชอบในการควบคุมการปฏิบัติงานรับ - ส่ง ลงทะเบียนหนังสือ ร่างโต้ตอบหนังสือ จัดวางระบบการจัดเก็บและค้นหาหนังสือ พิจารณาศึกษาวิเคราะห์ สรุป รายงาน เสนอแนะและดำเนินการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความชำนาญเกี่ยวกับงานธุรการและงานสารบรรณ นักวิชาการศึกษา 3 ปฏิบัติงานขั้นต้นเกี่ยวกับวิชาการศึกษาภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยใกล้ชิด และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย นักวิชาการศึกษา 7 รับผิดชอบงานในลักษณะวิชาการที่มีคุณภาพสูง ศึกษาวิเคราะห์วิจัย เพื่อนำผลมากำหนด พัฒนา และปรับปรุงหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติ เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2523) ทำให้ข้าราชการในระดับตำแหน่งต่าง ๆ ปฏิบัติงานตามขอบเขต อำนาจ หน้าที่ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ไม่ก้าวล่วงซึ่งกันและกัน ทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจในตำแหน่งของตนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน จำแนกตามตำแหน่งไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 15 ด้าน คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านฐานะของอาชีพ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงของทบวงมหาวิทยาลัยได้พิจารณาดำเนินการในประเด็นต่อไปนี้ คือ

1. พิจารณหาแนวทางและเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและประสบการณ์ โดยให้ข้าราชการทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการที่จะไปศึกษา อบรม หรือสัมมนา ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
2. ควรจัดสรรทุนการศึกษา อบรม ให้ข้าราชการแต่ละหน่วยงานอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและประสบการณ์
3. การพิจารณาความดี ความชอบ การแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชาควรมีกฎเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมและสร้างขวัญให้แก่ข้าราชการ
4. ควรสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนการทำงานเป็นทีม

2. ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ด้านวิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครอง ข้าราชการมีความพึงพอใจในระดับน้อย ดังนั้น ทบวงมหาวิทยาลัยควรพิจารณาหาแนวทางที่จะเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และเพิ่มพูนทักษะในด้านวิธีการปกครอง และความรู้ความสามารถในการปกครองให้กับผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น โดยการจัดหลักสูตรอบรมระยะสั้นให้กับผู้บริหารที่เข้ารับตำแหน่งงานโดยเน้นความรู้ด้านพื้นฐานและเทคนิคในการปกครองบังคับบัญชา จัดสัมมนาผู้บริหารทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจและร่วมกันแก้ปัญหาต่าง ๆ และควรมีการหมุนเวียนตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงทุก 4 ปี ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและประสบการณ์และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยอีกทางหนึ่งด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของข้าราชการในสำนักงาน ปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเท่านั้น ในโอกาสต่อไปควรที่จะได้ทำการศึกษาวิจัยในประเด็นอื่น ๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานและการบริหารงานของทบวงมหาวิทยาลัยต่อไป เช่น

1. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยตาม ทฤษฎีความพึงพอใจของนักวิชาการท่านอื่น ๆ เช่น มาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ และแมคเคลเลนด
2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความสามารถในการบริหารงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. อัดสำเนา.
- กาญจนา พงษ์หา. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534. อัดสำเนา.
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. ที่นร. 0707.1/ว.23 และว.24 เรื่อง มอบอำนาจการกำหนดตำแหน่งในสายงานที่เริ่มต้นจากระดับ 1 ระดับ 2 และระดับ 3. 31 ตุลาคม 2540.
- _____. มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง. 1 มิถุนายน 2523.
- จำนงค์ สมประสงค์. การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีในราชการและธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ครูสภา, 2518.
- ชาญวิทย์ ไตรณะคุณ. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยศิลปากร สาย ข. และ สาย ค. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม, 2536. อัดสำเนา.
- ชุมพล เตมีศักดิ์. ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์ในเขตการศึกษา 7 และ 8. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2530. อัดสำเนา.
- ชุมพล บุญชู. ขวัญของครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญในจังหวัดนครศรีธรรมราช. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529. อัดสำเนา.
- โชคดี รักทอง. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531. อัดสำเนา.
- ทรงศักดิ์ ศรีกาฬสินธุ์. ความพึงพอใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523.
- บุญเลิศ สัสสี. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยสารพัดช่าง กลุ่มภาคเหนือ สังกัดกรมอาชีวศึกษา. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2537. อัดสำเนา.

- ประทีป เล้ารัตนอารีย์. ขวัญของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ปริญญา-
นิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2524. อัดสำเนา.
เปล่งศรี อิงคนินันท์. ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.
วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526. อัดสำเนา.
- พิทยา ขวัญทอง. ขวัญของครูเกษตรในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคกลาง.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2522.
อัดสำเนา.
- พิรพต หุ่นเจริญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525.
อัดสำเนา.
- ไพบุลย์ วิสัยจร. ขวัญของครูโรงเรียนราษฎร์ในกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523. อัดสำเนา.
- มนูญ เอี่ยมวิสัย. ขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตการศึกษา 6
วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518. อัดสำเนา.
- มหาวิทยาลัย, ทบวง. บัญชีข้าราชการ. ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานปลัดทบวงฯ,
ม.ป.ท., ม.ป.ป.
- _____. ข้อมูลการลาออกและโอนย้ายข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ.
2540. ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2540ก.
- _____. ประวัติทบวงมหาวิทยาลัยและทำเนียบผู้บริหาร. กรุงเทพฯ : ศรีเมืองการพิมพ์, 2539.
- _____. รายงานประจำปี 2540 ทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : ทีพีพรินท์, 2540ข.
- _____. สองทศวรรษทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- ยุทธพงษ์ ขวัญขึ้น. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.
- รุ่งโรจน์ ศรีนวลละออง. ขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงาน
ประถมศึกษาจังหวัดกระบี่. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สงขลา, 2530. อัดสำเนา.

- ลิวรรณ ภูมิไฉสกุล. ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.
- วารุณี ไอลารมย์. พัฒนาการอุดมศึกษาในประเทศไทย : การศึกษาวิเคราะห์เชิงนโยบายและผลพวงที่มีต่อการพัฒนาในปัจจุบันและอนาคต. รายงานการวิจัยในโครงการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย, 2533.
- วีรเทพ สุวรรณสว่าง. ขวัญในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2528. อัดสำเนา.
- วุฒิชัย จำนงค์. การบริหารสำหรับผู้จัดการและหัวหน้าหน่วยงานระดับกลาง. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น, 2524.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2539.
- สมพงศ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2516.
- สมพร นิกรแสน. สภาพความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ในเขตการศึกษา 10. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2529. อัดสำเนา.
- สัจจา ศรีเจริญ. ขวัญของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.
- สุชา จันทน์อม. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2531.
- สุพรรณิ รอดบุญธรรม. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยช่างกลปทุมวัน. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.
- สุระ หีบไธส. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2540. อัดสำเนา.

- สุวัฒน์ อารงค์ศรีสกุล. ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรสืบสวนสอบสวน
สถานีตำรวจนครบาล การศึกษาโดยอาศัยตัวแปรภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจ.
 วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2527. อัดสำเนา.
- เสนาะ ดิยาวี. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.
- อรรถัย โพธิสุข. พัฒนาการของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพ :
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. อัดสำเนา.
- อรุณ ศรีวรรณชาติ. ขวัญของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา
จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 สงขลา, 2529. อัดสำเนา.
- อุทัย หิรัญโต. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2531.
- อุบลศรี อิทธิพงษ์. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณี
ข้าราชการทหารกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. อัดสำเนา.
- 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 : Harper
 and Row, 1970.
- Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education 3rd ed. New York :
 McGraw-Hill Book Co., 1971.
- Fleming, Michael C. and Joseph G. Nellis. Principles of Applied Statistics. London :
 Routledge, 1994.
- 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.

Green.C.N. "The Satisfaction-Performance Controversy : New Developments and Their Implication, "in Business Horizon , pp. 31-41 ; October, 1972.

✓ Hammer, Robert Eugene. "Job Satisfaction of Special Class Teachers in Iowa : An Application of the Herzberg Factor Theory," Dissertation Abstracts International. 35(6) : 3373-A ; December, 1971.

Herzberg, Frederick, Bernard Mausner and Barbara B. Snyderman. The Motivation to Work. New York : John Wiley and Sons, Inc., 1959.

Kemper, Lawrence Barttet. "Morale of Elementary Principals in Mexican American Poverty School," Dissertation Abstracts International. 35(9) : 5730-A ; March, 1975.

Maslow, Abraham Horold. Motivation and Personality. New York : Harper and Brothers, 1954.

Manning, Renfro Clack. "The Satisfiers and Dissatisfiers of Virginia Superintendents of Schools," Dissertation Abstracts International. 37(7) : January, 1977.

Mayo, Elton. The Human Problems of an Industrial Civilization. Massachusetta : Harvard University Press, 1963.

Moorehead, Roderick Emmanuel. "An Analysis of Faculty Job Satisfaction in the Public Regional Community Colleges and the State Technical Colleges of Connecticut," Dissertation Abstracts International. 40(2) : 635-A ; August, 1979.

Morse, Nancy C. Satisfaction in the White Collar Job. Ann Arbor, : University of Michigan, 1958.

Parker, Henry W. and Clarkson Oglesby. H. Method Improvement for Constructive Managers. New York : McGraw-Hill Book Co., 1972.

Secord, Paul F. and Carl W. Backman. Social Psychology. New York : McGraw-Hill Book Co., 1964.

✓ Schmidt, Gene Lillard. "Job-Satisfaction among Secondary School Administrators," Dissertation Abstracts International. 35(2) : 7583-A ; August, 1975.

Sergiovanni, Thomas J. "Factors Which Effect Satisfaction and Dissatisfaction of Teacher,"

Explanation in Educational Administration. St.Louis : University of Queensland Press, 1973.

Skinner, B.F. Beyond Freedom and Dignity. New York : Alfred A. Knopf, 1971.

_____. Science and Human Behavior. New York : Free Press, 1953.

Smith, Henry Clay. Psychology of Industrial Behavior. New York : McGraw-Hill Book Co., 1964.

Stauss, George and Leonard R. Sayles. Personnel : The Human Problems of Management. Englewood Cliffs, N.J., : Printice-Hall Inc., 1960.

Swaringim, Carl Thomas. "A Comparison of Teacher Morale in Public Elementary School in St. Louis County Missouri," Dissertation Abstracts International. 43(6) : 1785-A; December, 1982.

Vroom, Victor H. "Industrial Social Psychology, "in Management and Motivation. p.91-103 Edited by Victor H. Vroom and Edward L. Deci. Harmondworth : Penguin Book Ltd., 1970.

_____. Work and Motivation. New York : John Wiley and Sons Inc., 1964.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

ที่ ทม 1007/ ๑๐๔๖



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๔ กรกฎาคม 2540

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน ปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นายพรศักดิ์ ตระกูลชีวานันต์ เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมของ

ดร.สมสุข ชีระพิจิตร

ประธาน

ดร.จารุวรรณ สกุลคู

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตขอความอนุเคราะห์ คือ ขออนุญาตให้ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
จำนวน 246 คน ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2540 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความ
ช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวศิริยุภา พูลสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

จทร. 2584119



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว ประสานมิตร โทร. 268
ที่ ทม 1007/ ๕15๕ วันที่ ๕ กรกฎาคม 2540
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นายพรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้นี้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

ดร.สมสุข ชีรพิจิตร

ประธาน

ดร.จรรवरณ สกุลฤๅ

กรรมการ

สิ่งที่นิตดาครขอความอนุเคราะห์ คือ ขอเชิญ รศ.ดร.ณัฐพงษ์ เจริญพิทย์, อ.ดร.ประสพ แสนคำเครือ
และ อ.เชาวลิต รวยอาจิณ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความ
ช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

(นายชูศักดิ์ ชัมภลิจิต)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ทม 1007/1753

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

6 กรกฎาคม 2540

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน ปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นายพรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อทำปริญญานิพนธ์

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

ดร.สมสุข ธีรพิจิตร

ประธาน

ดร.จารุวรรณ สกุลคู

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตขอความอนุเคราะห์ คือ ขอเชิญ นายฤทธิ์ เว็รัตน์ และ นายณรงค์ เพียรเกิดสุข
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความ
ช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดทำแก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายชูศักดิ์ จมภลิจิต)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

- | | |
|--|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. ญัฐพงษ์ เจริญพิทย์ | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร.ประสพ แสนคำเครือ | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์เชาวลิต รวยอาจัน | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 4. นายฤทธิ์ ฉวีรัตน์ | ผู้ช่วยปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
ทบวงมหาวิทยาลัย |
| 5. นายณรงค์ เพียรเกิดสุข | ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานอุดมศึกษา
ทบวงมหาวิทยาลัย |

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

แบบสอบถามฉบับนี้มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ (ถ้าเกิน 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี)

() 21 - 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() 51 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

() ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในส่วนราชการนี้ (ถ้าเกิน 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี)

() 1 - 5 ปี

() 6 - 10 ปี

() 11 ปีขึ้นไป

5. ปัจจุบันท่านเป็นข้าราชการพลเรือนในระดับใด

- () ระดับ 1 - 3
 () ระดับ 4 - 6
 () ระดับ 7 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย () ล้อมรอบตัวเลขที่อยู่ท้ายข้อความในแต่ละข้อตามความเห็นของท่าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบัน

- โดยที่ 1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อความนั้นน้อยที่สุด
 2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อความนั้นน้อย
 3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อความนั้นปานกลาง
 4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อความนั้นมาก
 5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อความนั้นมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	1. ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน					
1.	ท่านรักและภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้	1	2	3	4	5
2.	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้เสมอ	1	2	3	4	5
3.	ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	1	2	3	4	5
4.	ท่านมีความรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	1	2	3	4	5
5.	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ	1	2	3	4	5

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	2. ด้านการยอมรับนับถือ					
6.	เพื่อนร่วมงานส่วนมากยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	1	2	3	4	5
7.	ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	1	2	3	4	5
8.	ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากข้าราชการในหน่วยงานของท่าน	1	2	3	4	5
9.	ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน	1	2	3	4	5
10.	ผู้บังคับบัญชาระดับสูงยอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน	1	2	3	4	5
	3. ด้านลักษณะของงาน					
11.	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	1	2	3	4	5
12.	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	1	2	3	4	5
13.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนชัดเจน	1	2	3	4	5
14.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ท้าทายการปฏิบัติงานของท่าน	1	2	3	4	5
15.	ท่านรู้สึกว่าคุณลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ยากเกินไป	1	2	3	4	5
	4. ด้านความรับผิดชอบ					
16.	ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ เปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
17.	ผู้บังคับบัญชากระจายอำนาจในการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5
18.	ท่านปฏิบัติหน้าที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านดำรงอยู่	1	2	3	4	5
19.	ท่านเข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติ	1	2	3	4	5
20.	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5
5. ด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง						
21.	การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านมีระเบียบและกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติถูกต้อง	1	2	3	4	5
22.	การแบ่งสายการบังคับบัญชามีความเหมาะสมกับงาน	1	2	3	4	5
23.	ในสายงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5
24.	งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเป็นงานที่สำคัญ	1	2	3	4	5
25.	ท่านเห็นว่าความก้าวหน้าในการเลื่อนระดับตำแหน่งของท่านมีความยุติธรรม	1	2	3	4	5
6. ด้านนโยบายและการบริหาร						
26.	โครงสร้างของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยปัจจุบันมีความเหมาะสม	1	2	3	4	5
27.	สำนัก/กองในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยให้ความร่วมมือและประสานงานซึ่งกันและกัน	1	2	3	4	5

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
28.	สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายในการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน	1	2	3	4	5
29.	ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้	1	2	3	4	5
30.	การบริหารงานของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยปัจจุบันมีความเป็นเอกภาพ	1	2	3	4	5
7. ด้านวิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครอง						
31.	ผู้บังคับบัญชามีความเคร่งครัดต่อระเบียบวินัย	1	2	3	4	5
32.	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม	1	2	3	4	5
33.	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ	1	2	3	4	5
34.	ผู้บังคับบัญชามีการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยการประชุมร่วมกันได้ถูกต้องและเหมาะสม	1	2	3	4	5
35.	ผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจในบทบาทภาระหน้าที่ของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย	1	2	3	4	5
8. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน						
36.	สภาพห้องปฏิบัติงาน ในสำนัก/กองของท่านเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5
37.	บริการและสวัสดิการต่าง ๆ ที่สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยจัดให้มีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของท่าน	1	2	3	4	5

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
38.	อาคารสถานที่สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม	1	2	3	4	5
39.	สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปทำให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5
40.	ในหน่วยงานของท่านมี วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานเพียงพอและทันสมัย	1	2	3	4	5
9. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา						
41.	ท่านให้ความเคารพนับถือผู้บังคับบัญชาด้วยความจริงใจ	1	2	3	4	5
42.	ท่านมีความสบายใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5
43.	ท่านและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน	1	2	3	4	5
44.	ผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำแก่ท่าน เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5
45.	ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน	1	2	3	4	5
10. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา						
46.	ท่านรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ	1	2	3	4	5
47.	ท่านมีความจริงใจและยกย่องผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5
48.	ท่านให้ความสนใจและเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5
49.	ท่านรับผิดชอบในคำสั่งที่ได้สั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
50.	ท่านมอบหมายงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาทุกคนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	1	2	3	4	5
	11. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
51.	ท่านเห็นว่าเพื่อนร่วมงานโดยทั่วไปมีความรับผิดชอบต่อน่วยงาน	1	2	3	4	5
52.	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5
53.	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5
54.	เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและเป็นกันเองกับท่าน	1	2	3	4	5
55.	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ ความสามารถของท่าน	1	2	3	4	5
	12. ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ					
56.	ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุม สัมมนา ฝึกอบรมตลอดเวลา	1	2	3	4	5
57.	ข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีสิทธิได้รับทุนตามความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล	1	2	3	4	5
58.	ข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีโอกาสได้รับทุนไปดูงานทั้งภายในและต่างประเทศเท่าเทียมกัน	1	2	3	4	5
59.	ท่านมีโอกาสได้รับทุนไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	1	2	3	4	5

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
60.	สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยพัฒนาข้าราชการได้อย่างเหมาะสม	1	2	3	4	5
	13. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ					
61.	ท่านพอใจการพิจารณาความดีความชอบของหน่วยงานของท่าน	1	2	3	4	5
62.	ท่านมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยจัดให้	1	2	3	4	5
63.	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติ	1	2	3	4	5
64.	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	1	2	3	4	5
65.	ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม	1	2	3	4	5
	14. ด้านฐานะของอาชีพ					
66.	ท่านเป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่งในหน่วยงานของท่าน	1	2	3	4	5
67.	ท่านเห็นว่างานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้มีความเกียรติและศักดิ์ศรีเช่นเดียวกับอาชีพอื่น	1	2	3	4	5
68.	ครอบครัวของท่านภาคภูมิใจในหน้าที่การงานของท่าน	1	2	3	4	5
69.	ท่านภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย	1	2	3	4	5

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
70.	ท่านมีความพอใจกับสถานภาพของตำแหน่งที่ท่านดำรงอยู่ในขณะนี้	1	2	3	4	5
	15. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					
71.	การรับราชการของท่านในปัจจุบันมีความมั่นคง	1	2	3	4	5
72.	ท่านมีความพอใจต่อระเบียบกฎเกณฑ์ที่สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด	1	2	3	4	5
73.	ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยตลอดไป	1	2	3	4	5
74.	หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	1	2	3	4	5
75.	ถ้าสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยจัดรถยนต์บริการรับส่งท่านพอใจมากน้อยเพียงใด	1	2	3	4	5
	16. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว					
76.	ท่านได้รับการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี	1	2	3	4	5
77.	ท่านมีเวลาที่เป็นอิสระให้กับตัวเองอย่างเพียงพอ	1	2	3	4	5
78.	ท่านมีเวลาให้กับครอบครัวของท่านอย่างเพียงพอ	1	2	3	4	5
79.	ท่านได้รับการยกย่องนับถือจากเพื่อนบ้าน	1	2	3	4	5
80.	ท่านมีรายได้เพียงพอกับการครองชีพในปัจจุบัน	1	2	3	4	5

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	พรศักดิ์ ตระกูลชีวะพานิตต์
เกิดวันที่	8 กรกฎาคม พุทธศักราช 2492
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	8/34 ถนนรามอินทรา แขวงคันนายาว เขตคันนายาว กรุงเทพฯ 10230 โทร. 5172519
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานการศึกษาและหลักสูตร
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	ทบวงมหาวิทยาลัย 328 ถนนศรีอยุธยา ราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทร. 2461106-14 ต่อ 724
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2508 มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนนาครลำปางเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก พ.ศ. 2513 ป.กศ.สูง (สังคมศึกษา) จากวิทยาลัยครูเทพสตรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี พ.ศ. 2515 กศ.บ. (สังคมศึกษา) จากวิทยาลัยวิชาการศึกษา พิษณุโลก พ.ศ. 2540 กศ.ม. (การอุดมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

ของ

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

มีนาคม 2541

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยปี พ.ศ. 2540 ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะ ของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง ด้านนโยบายและ การบริหาร ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านฐานะของอาชีพ ด้านความมั่นคงปลอดภัยใน การปฏิบัติงาน และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านวิธีการปกครองและ ความรู้ความสามารถในการปกครอง ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ใน การปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

JOB SATISFACTION OF THE OFFICE OF THE PERMANENT SECRETARY
STAFF, MINISTRY OF UNIVERSITY AFFAIRS.

AN ABSTRACT

BY

PORNSAK TRAKOOLSHEWAPANITT

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University
March 1998

The purpose of this study was to investigate the level of work satisfaction among individual government official at the Office of the Permanent Secretary , Ministry of University Affairs in the year 1997. In addition, the study will compare their level of satisfaction related to sex, age, educational background, work experience and position level.

It was found that level of work satisfaction of those government officials is moderate under these aspects namely; job accomplishment, personal respect, type of job, responsibility, career progression both position and social status, policy and management, work situation, personal relations with their superiors, their inferiors and their colleagues, opportunity for pursuing additional knowledge and experience, salary and fringe benefit, career status, job security and private life. But the level of satisfaction is less in way and skill of bureaucratic governance. In comparing the level of satisfaction among these officials related to different variables ; sex, age, educational background, work experience and position level, it was found that there was no significance different except those who were different in educational background.