

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ
สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สารนิพนธ์
ของ
นฤมล มงคลแท้

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
พฤษภาคม 2550

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ
สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สารนิพนธ์
ของ
นฤมล มงคลแท้

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
พฤษภาคม 2550
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ
สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

บทคัดย่อ
ของ
นฤมล มงคลแท้

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
พฤษภาคม 2550

นฤมล มงคลแท้. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ
สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. สารนิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทนา วงษ์อินทร์.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความแตกต่าง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานราชการ
สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 116 คน เครื่องมือที่ใช้ใน
การวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว และแบบสอบถามความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการ
ทดสอบและการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มใช้ t-test และ F-test

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร ด้านลักษณะงาน ด้านการเป็น
ที่ยอมรับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน และด้านผลตอบแทน
และเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ และด้านโอกาสก้าวหน้า
ในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
2. พนักงานราชการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานต่างกันที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานราชการที่มี เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาใน
การปฏิบัติงาน และรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

THE STUDY OF SATISFACTION ON WORKING PERFORMANCE OF
BUREAU EMPLOYEES' IN THE BUREAU OF GENERAL ADMINISTRATION
OFFICE OF THE BASIC EDUCATION COMMISSION

AN ABSTRACT
BY
NARUEMON MONGKONTAE

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for
Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology
at Srinakharinwirot University
May 2007

Naruemon Mongkontae. (2007). *A study of Job Satisfaction of Bureau Employees of the Bureau Office of The Basic Education Commission*. Master's Project, M.Ed. (Psychology and Counseling). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Asst. Prof. Dr. Nantana Wong-In

The purposes of this research were to study job satisfaction level the job satisfaction of Bureau Employees, the Bureau Office of the Basic Education Commission and compare the different of job satisfaction among the variable in : gender, age, educational level, marital status, working position, working length, and salary. The population were 116 bureau employees, the Bureau Office of the Basic Education Commission. The instrument used for data collecting was the job satisfaction questionnaire. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

Research results were as the followings:

1. The job satisfaction of Bureau Employees, the Bureau Office of the Basic Education Commission, Ministry of Education as a whole was in average level, when considered in each aspect, found that were at moderate level the relationship with colleagues and the administrators job character, acceptance, working environment, working policy, and wage and salary were in average level. While welfare and benefit, and advancement in job were in low level.

2. The Bureau Employees with different in education level, marital status had significantly different in job satisfaction at .05 level, while the Bureau Employees with different in gender, age, working position, working length, and salary had not significantly different in job satisfaction.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทนา วงษ์อินทร์ ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ อาจารย์อนุสรณ์ อรรถศิริ และ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ท่านทั้งสามได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำงานวิจัยและรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัยที่จะช่วยให้การทำงานในด้านการพัฒนาเป็นไปอย่างมีคุณค่ามากขึ้น และท่านทั้งสามยังเป็นแบบฉบับของอาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.พาสนา จุลรัตน์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง ดร.อดิศักดิ์ จินดานุกูล ที่ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนถ่ายทอดประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ ที่ให้ความกรุณาอนุญาตให้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบคุณบุคลากรของสำนักอำนวยการทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอกราบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ชาย เพื่อน ๆ สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว โดยเฉพาะคุณปาริฉัตร หวังดี คุณณภัสนันท์ แจ่มพุง ร้อยตรีวิชญ์รักษ์ ชันทองทิพย์ คุณวาสนา ทองทิพย์ ส.ต.ต.ภัทรพล นัยจิตร และพี่ที่ทำงาน คุณสมจิตร หาญโอพารเลิศ คุณวาสนา ต่วนเพ็ชร คุณบุญคุ้มพงศ์ จิตจักร และคุณฤชา ชูบรรจง ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดีมาโดยตลอด ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นพยายามจนประสบความสำเร็จ

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้บิดา มารดา พี่ชาย ทั้งสอง ที่ได้อบรมสั่งสอน ปลูกฝังคุณงามความดีและความมานะอดทน ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้ทั้งกำลังใจและกำลังใจที่ดีเยี่ยมที่ศึกษาและทำงานวิจัย

นฤมล มงคลแท้

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	7
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน.....	8
องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน.....	9
ตัวกำหนดความพึงพอใจ.....	10
ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	11
ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ.....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	17
งานวิจัยในประเทศ.....	17
งานวิจัยต่างประเทศ.....	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
การกำหนดแหล่งข้อมูล.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย.....	24
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลผล.....	29
การวิเคราะห์ผล.....	29
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	47
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	47
ความสำคัญของการวิจัย.....	47
ขอบเขตของการวิจัย.....	47
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
สรุปผลการวิจัย.....	48
อภิปรายผลการวิจัย.....	49
ข้อเสนอแนะ.....	54
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก.....	62
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	82

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่เป็นกลุ่มประชากร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้.....	30
2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ.....	32
3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ (t-test) จำแนกตามเพศ.....	33
4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (F-test) จำแนกตามอายุ.....	35
5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (F-test) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	36
6 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ของพนักงานราชการสำนักอำนวยการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	37
7 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร ของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	37
8 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ของพนักงานราชการสำนักอำนวยการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	38
9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (F-test) จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	39

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
10	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	40
11	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	40
12	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (F-test) จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	41
13	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน ของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	42
14	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (F-test) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	43
15	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	44
16	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (F-test) จำแนกตามรายได้.....	45
17	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน ของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ จำแนกตามรายได้	46
18	แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	72
19	หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC).....	74

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการของ
 มาสโลว์และการจัดการตอบสนองความต้องการบุคคลโดยองค์การ..... 13
- 2 แสดงแนวคิดตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก..... 16

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารองค์การประกอบด้วยปัจจัยสี่ประการ ได้แก่ มนุษย์ เงิน วัสดุดิบ และการจัดการ (สมยศ นาวิการ. 2540 : 29) มนุษย์สามารถทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้ ถ้าองค์การมีบุคลากรที่ดี โดยผู้บริหารต้องพยายามสร้างทีมงานให้บุคลากรทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ เพื่อสร้างพลังให้เกิดการรวมกลุ่มกันทำงาน โดยทำงานเป็นทีม กล่าวคือ ให้สมาชิกมีส่วนร่วมมีการวางแผนล่วงหน้า เข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การว่าเป็นอย่างไร มีการติดต่อสื่อสารที่ดีระหว่างสมาชิกแบ่งงานกันรับผิดชอบ ให้สมาชิกร่วมกันตัดสินใจแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเลือกสมาชิกที่มีความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการทำงาน สามารถใช้ข้อขัดแย้งเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์ สนับสนุนให้มีความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม เพื่อช่วยสร้างความสามัคคีรักใคร่กันในองค์การ จะช่วยให้การทำงานก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพ (สุพัตรา สุภาพ. 2536 : 102-103)

การทำงานในองค์การที่มีปริมาณงาน และพนักงานในองค์การมาก ต้องอาศัยการทำงานที่มีจุดหมายร่วมกัน นั่นคือ การใช้เกณฑ์และระเบียบต่าง ๆ เพื่อทำให้งานต่าง ๆ บรรลุจุดหมายหมาย ส่วนพนักงานที่เข้ามาทำงานในองค์การแต่ละคนย่อมมีความต้องการติดตัวมาด้วย เมื่อพนักงานเข้ามารับหน้าที่ก็หวังที่จะได้รับผลตอบแทนที่เป็นความพอใจ และทำงานอยู่ต่อไป ตราบเท่าที่เขายังมีความพอใจ สำหรับองค์การเองก็มีความต้องการเช่นเดียวกัน โดยแสดงออกมาเป็นนโยบาย เป้าหมายระเบียบข้อบังคับ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผล (อมรรัตน์ แขวงโสภา. 2548 : 2)

จากการปฏิรูปการศึกษาที่เกิดขึ้น องค์การยังต้องตระหนักถึงทรัพยากรทางด้านบุคคล นั่นคือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ คือ ทรัพยากรที่มีคุณค่าและประโยชน์สูงสุดขององค์การ ดังนั้น องค์การจำเป็นต้องใช้ความพยายามทุกวิถีทางที่จะทำให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ โดยสร้างสิ่งจูงใจที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์การ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินการขององค์การส่วนหนึ่ง คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การที่บุคลากรผู้ทำงานในองค์การใดก็ตามจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารทุกระดับพึงสร้างและปลูกฝังให้มีขึ้นในองค์การของตน เพราะความพึงพอใจในการทำงาน

เป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่มาแห่งความร่วมมือร่วมใจ ทำให้บุคลากรเหล่านั้นทำงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (ญาดา พงศบริพัตร. 2542 : 2-3)

การบริหารงานของภาครัฐที่มี “พนักงานราชการ” เป็นบุคลากรหลักที่สำคัญในการปฏิบัติงานขององค์การจำเป็นจะต้องศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานและผู้ปฏิบัติงาน โดยพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานแล้วเกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ก็จะส่งผลให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การกำหนด เกิดแรงจูงใจแก่พนักงานราชการให้มีความผูกพันอันดีต่อองค์การและจงรักภักดีต่อองค์การ แต่ถ้าหากพนักงานราชการไม่พึงพอใจในงานที่ปฏิบัติก็จะเกิดผลกระทบมากมาย ได้แก่ การขาดงาน การย้าย การลาออกจากงาน ไม่ตั้งใจทำงาน ก่อให้เกิดผลทางลบต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งประสิทธิภาพการทำงานขององค์การก็จะน้อยลงด้วย เพราะฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจจึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่จะทำให้บุคลากรทำงานอย่างมุ่งมั่นตั้งใจ มีความกระตือรือร้น ทำให้องค์การมีโอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้นด้วย (ภัทรพร บำรุงราชหิรัญย์. 2549. : 1)

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นพนักงานราชการ โดยได้เริ่มปฏิบัติงานในสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นระยะเวลา 8 ปี ในกลุ่มงานสารบรรณ จากการทำงาน ผู้ศึกษาสังเกตเห็นว่า พนักงานราชการส่วนใหญ่ดี ตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง มีเพียงบางส่วนที่ทำงานไม่เต็มตามศักยภาพที่ควรจะเป็น ใส่ใจในงานน้อย เข้างานไม่ทันเวลา ลาหยุดงานบ่อย ผู้ศึกษาจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมดังกล่าว โดยผู้ศึกษาได้หาข้อมูลเบื้องต้นโดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการทำงานของสำนักอำนวยการ จำนวน 5 คน สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้พนักงานราชการ แสดงพฤติกรรมดังกล่าว เพราะมีความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่จำนวนน้อยลงแต่ปริมาณงานมีมาก ทำให้เกิดการท้อแท้ เบื่อหน่ายในการทำงานสถานที่ทำงานก็ไม่เอื้อต่อการทำงาน เช่น อุปกรณ์สำนักงานเสื่อมสภาพลงทำให้การทำงานไม่สะดวก ส่งผลให้กำลังใจที่จะทำงานลดน้อยลง ต้องการให้จัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีต้องการได้รับความสุขจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับความ พึงพอใจของมนุษย์ ตามทฤษฎีของเฮิร์ทซ์เบิร์กและคนอื่น ๆ (Herzberg and Others. 1959 : 113-115) กล่าวถึงความพอใจของมนุษย์ โดยแยกพิจารณาเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) มีอยู่ 5 ชนิด ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะช่วยกระตุ้นให้มนุษย์มีความพอใจที่จะทำงาน ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่ (Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่อาจกระตุ้นจูงใจได้ แต่ถ้าหากปัจจัยเหล่านี้ขาดหายไป จะทำให้มนุษย์เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ ได้แก่ เงินเดือน (Salary) การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้า (Possibility of Growth) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Supervisor) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Peers) นโยบายและ

การบริหาร (Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working Condition) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

ความสำคัญของวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประกอบการหาแนวทางสำหรับเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน รองเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้อำนวยการสำนัก ในการพัฒนาศักยภาพพนักงานราชการและปรับปรุงงานในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และส่งผลถึงประสิทธิภาพของงานที่สูงขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 116 คน เป็นชาย 43 คน เป็นหญิง 73 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งได้ดังนี้
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 สถานภาพสมรส
 - 1.5 ตำแหน่ง
 - 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 1.7 รายได้

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานราชการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพอใจหรือกระตุ้นให้การปฏิบัติงานในสำนักอำนวยการเกิดกำลังใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1.1 ผลตอบแทนและเงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานราชการต่อเงินเดือน เงินโบนัส เงินค่าล่วงเวลาที่ได้รับ

1.2 สวัสดิการและผลประโยชน์ หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานราชการต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ รถรับส่งพนักงานราชการ หอพัก การรักษาพยาบาล รางวัลพนักงานดีเด่น ห้องสมุด ร้านค้าสวัสดิการ เงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต

1.3 ลักษณะงานของงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานราชการต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติหน้าที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ทักษะ และมีความเป็นอิสระในการทำงาน

1.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานราชการต่อความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในสำนักงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือในการประกอบการทำงาน

1.5 นโยบายในการบริหารงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานราชการต่อนโยบาย การบริหารงานของผู้บริหาร ที่มีความชัดเจนและพนักงานราชการทุกคนได้รับความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน การพิจารณาผลงานความดีความชอบ การลงโทษ กฎระเบียบต่างมีความเหมาะสม

1.6 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และผู้บริหาร หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานราชการต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหาร ได้แก่ สัมพันธภาพที่มีต่อกัน การเอาใจใส่ การรับฟัง การให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

1.7 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานราชการต่อการได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ไปสู่ระดับที่สูงกว่าเดิม การได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา และดูงาน พัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการได้รับโอกาสเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์

1.8 การเป็นที่ยอมรับ หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานราชการต่องานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันว่าเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน การได้รับมอบหมายงานที่นอกเหนืองานที่ได้รับผิดชอบ ได้รับการยกย่องชมเชยในงานที่ทำ เชิญชวนให้เข้าร่วมงานสังสรรค์ต่าง ๆ

2. ตัวแปรอิสระ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ แบ่งเป็นด้านส่วนตัว ดังต่อไปนี้

2.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงานราชการ จำแนกเป็น

2.1.1 เพศชาย

2.1.2 เพศหญิง

2.2 อายุ หมายถึง อายุจริงที่นับตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบันของพนักงานราชการ จำแนกเป็น

2.2.1 ตั้งแต่ 35 ปีลงมา

2.2.2 36 - 50 ปี

2.2.3 ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

2.3 ระดับการศึกษา หมายถึง การสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรชั้นสูงสุดของพนักงานราชการ จำแนกเป็น

2.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.3.2 ปริญญาตรี

2.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2.4 สถานภาพสมรส หมายถึง สภาพความเป็นจริงของการอยู่ร่วมกันของชาย-หญิงตามพฤติกรรมสามี-ภรรยา (แม้จะไม่ได้จดทะเบียนสมรสก็ตาม) จำแนกเป็น

2.4.1 โสด

2.4.2 สมรส

2.4.3 หย่าร้าง

2.4.4 หม้าย

2.5 ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับเงินเดือนของพนักงานราชการ จำแนกเป็น

2.5.1 ระดับ 1 - 3

2.5.2 ระดับ 4 - 6

2.5.3 ระดับ 7 - 8

2.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาเป็นปีที่นับตั้งแต่พนักงานราชการเริ่มทำงานที่ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ จนถึงปัจจุบัน จำแนกเป็น

2.6.1 ต่ำกว่า 10 ปี

2.6.2 11 - 20 ปี

2.6.3 ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

2.7 รายได้ หมายถึง เงินเดือนที่พนักงานราชการ ได้รับจากการทำงานในสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ จำแนกเป็น

2.7.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท

2.7.2 15,001- 25,000 บาท

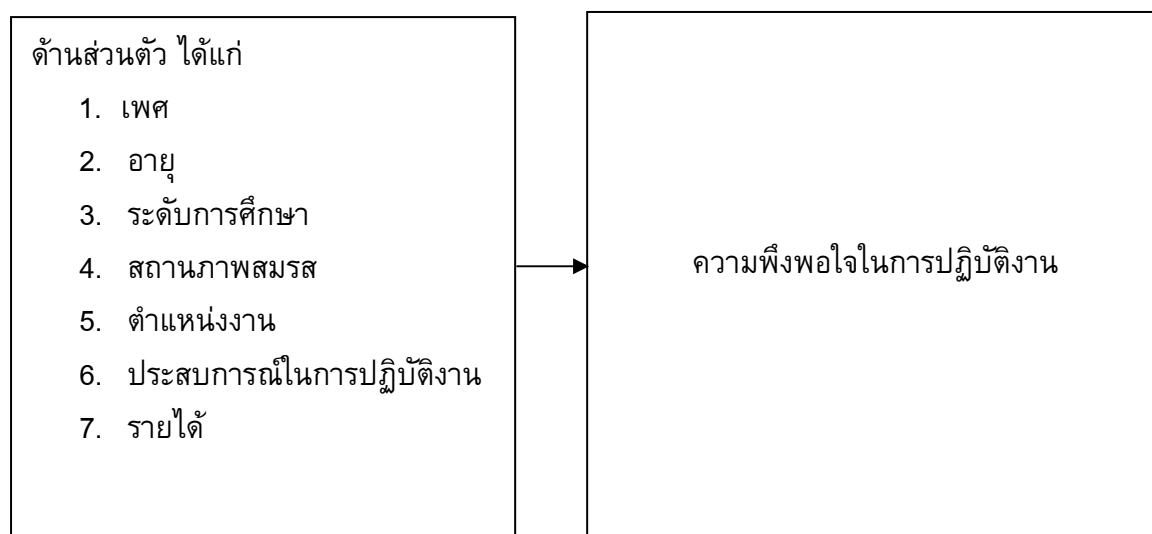
2.7.3 สูงกว่า 25,000 ขึ้นไป

3. พนักงานราชการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามกฎหมายให้รับราชการ โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณแผ่นดินหมวดเงินเดือนในส่วนสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตั้งแต่ระดับ 1 ถึง และระดับ 8

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

พนักงานราชการที่มีตัวแปรด้านส่วนตัวต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน
 - 1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน
 - 1.3 ตัวกำหนดความพึงพอใจ
 - 1.4 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.5 ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 2.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

โยลเดอร์ และคนอื่น ๆ (Yolder, et al. 1058 : 6) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน องค์การ บุคลากรจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขา

แอปเปิ้ลไวท์ (อดิศักดิ์ สติรสาศตร์. 2548 : 10 ; อ้างอิงจาก Applewhite. 1965 : 50) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า คือ ความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจในรายได้ที่ได้รับ

มอร์ส (เพ็ญนภา เรืองเดช. 2541 : 7 ; อ้างอิงจาก Morse.1958 : 27) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง หากมีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ความคิดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องหาวิธีตอบสนองความต้องการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองความเครียดก็จะลดลงหรืออาจจะหมดไปทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานได้

บลัมและเนย์เลอร์ (ณัฐนิชา ปานศักดิ์. 2544 : 12 ; อ้างอิงจาก Blum and Naylor. 1968 : 364) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงาน

และปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน

เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (ณัฐนิชา ปานศักดิ์. 2544 : 13 ; อ้างอิงจาก Feldman and Arnold. 1983 : 192) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือ สิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่เขาปฏิบัติ

วิภาดา คุปตานนท์ (2544 : 170) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลหรือทัศนคติต่องานซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือทางลบแล้วแต่กรณี แต่ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องที่เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เป็นไปในแนวทางบวกต่อการทำงานความพึงพอใจในการทำงานก่อให้เกิดแรงผลักดันให้สวามีภักดีและทุ่มเทต่อการทำงาน

เวทวิชญ์ เนียมอินทร์ (2542 : 15 และ 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่มีต่องานที่ปฏิบัติและงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ อันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ความมั่นคง ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม และยังกล่าวอีกว่า

ชยุตพงศ์ สุจิตรานนท์ (2542 : 20) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ ที่พอใจของบุคคลแต่ละคนที่มีต่องานที่ทำอยู่

อศยาพร สุวรรณภูมิ (2541 : 16) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพความรู้สึกพึงพอใจที่มีต่องานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ถนอมทรัพย์ มะลิซ้อน (2540 : 38) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีต่องานและปัจจัยและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539 : 100) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นเรื่องของความรู้สึกของคน หรือจะรวมไปถึงทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่จะตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงานในการทำงาน ถ้าหากคนในองค์กรหรือหน่วยงานใดมีความพึงพอใจในการทำงานมากก็จะพยายามที่จะสละเวลาหรือพยายามทุ่มเทแรงกายแรงใจ และสติปัญญาให้แก่การทำงานนั้นมาก บุคคลที่มีความพึงพอใจมากหรือน้อยนั้นก็ขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลในการทำงาน

จากความหมายต่าง ๆ ที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน โดยที่เมื่อบุคคลนั้นรู้สึกหรือมีทัศนคติที่ดีต่องานก็จะทำงานด้วยความเต็มใจ มีความสุข และทุ่มเทให้กับงาน ทำให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรตั้งไว้

1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

วรูม (สวียท์ แสนสุข. 2544 : 16 ; อ้างอิงจาก Vroom . 1964 : 39-42) ได้สรุปองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

1. งาน หมายถึง คนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและอยู่ในความสนใจก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูงและงานที่ทำท่ายทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อีกทั้งงานนั้น ๆ ก็ต้องเหมาะสมกับคนทำไม่ยากและไม่ง่ายจนเกินไป

2. ค่าจ้าง อาจจะเป็นเงินหรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ซึ่งอัตราจ้างต้องเหมาะสมและยุติธรรม

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

5. ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทน เมื่อบุคคลได้รับหรือคาดหวังว่าจะได้รับก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในงาน

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในงาน

8. เพื่อนร่วมงาน เป็นองค์ประกอบที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในงาน

9. องค์การและการจัดการ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน

ส่วนกู๊ด (Good. 1973 : 18-19) ได้สรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ความต้องการความมั่นคงนี้จะเพิ่มขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน และบุคคลที่มีพื้นความรู้น้อย ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่ค่อยมีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Opportunity of Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

3. สถานที่และการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) ผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญกับเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในหน่วยงานรัฐ

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of the Job) องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การควบคุมดูแลหรือการนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานได้ หากการนิเทศงานไม่ดีอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เบื่องาน หรือลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of the Job) คือ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือให้สังคมยอมรับ ถ้าหากได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน นั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับส่งข้อมูลสนเทศ คำสั่ง การติดต่อทั้งภายในและภายนอกองค์การ

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง สี อากาศ ชั่วโง่งการทำงาน

10. ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefit) เช่น เงินบำเหน็จ ค่าตอบแทน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

1.3 ตัวกำหนดความพึงพอใจ

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2542 : 137-139) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัว ซึ่งช่วยให้นักบริหารสามารถทำนายว่ากลุ่มใดดูท่าทีที่จะเกิดปัญหาทางพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจ ตัวแปรเหล่านี้บ้างก็เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง บ้างก็เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ตัวแปรเหล่านี้ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับอาชีพ เป็นต้น

วิภาดา คุปตานนท์ (2544 : 174-179) ได้กล่าวว่าผลของพฤติกรรมการทำงานที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจในงานมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน มีนักวิจัยหลายคนทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อประเมินผลกระทบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานและพบว่าระดับความพึงพอใจในงานมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในประเด็นนี้ คือ

1. ชีตความสามารถ (Productivity)
2. การขาดงาน (Absenteeism)
3. การเข้า – ออก (Turnover)

คอร์แมน (Korman. 1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงานเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference – Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานจากความปรารถนาของกลุ่ม

มันฟอร์ด (Mumford. 1972) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในการทำงานจากผลการวิจัย ออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Need School) กลุ่มนี้ ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคท (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคล ที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการยอมรับจากผู้อื่น

2. ภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบและปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟิเดอร์ (Fiedler)

3. กลุ่มพยายามต่อรองรางวัล (Effort – Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยเซสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจในงานจากพฤติกรรมกรรมการบริหารขององค์กร ได้แก่ โครซีเออร์ และโกลเนอร์ (Crozier and Gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสต็อกของมหาวิทยาลัยลอนดอน

1.4 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชูชาติ เบ้าเจริญ (2537 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นในองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องพยายามปรับปรุงสมรรถภาพ และความพึงพอใจของพนักงาน โดยการปลูกฝังคุณค่าในงานให้เกิดขึ้น มีขอบเขตกว้างขวาง เพื่อตอบสนองความสำเร็จของหน่วยงานหรือองค์กรโดยการสร้างงานให้มีขอบเขตความรับผิดชอบที่มากขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการเจริญเติบโตและเกิดความพึงพอใจในหน่วยงาน

การสร้างความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาทุกคนจะต้องกระทำแม้แต่พฤติกรรม และเทคนิคในการบริหารของผู้นำแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันก็ตาม สุดท้ายผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมมือ ร่วมแรง และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อทำให้องค์กร บรรลุความสำเร็จ

1.5 ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ ได้จัดลำดับชั้นความต้องการมนุษย์ (Hierarchy of needs) ไว้ 5 ลำดับ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 411 – 412) ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป
2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security of safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย
3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคม ย่อมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need of self-actualization) มาสโลว์ คำนึงว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จในชีวิต เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์		การจัดการตอบสนอง ความต้องการบุคลากร โดยองค์กร
ความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)	ความเจริญเติบโต (Growth) ความก้าวหน้า (Advancement) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
การยกย่อง (Esteem)	การยกย่อง (Self-esteem) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานภาพ (Status)	การยกย่อง (Recognition) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)
สังคม (Social)	ความรัก (Love) ความรู้สึกที่ดี (Affection) การยอมรับ (Sense of belonging)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ (Friendly management)
ความปลอดภัย (Safety)	ความปลอดภัย (Safety) ความมั่นคง (Security) ความถาวร (Stability)	ความมั่นคง (Job security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety on the Job)
ร่างกาย (Physiological)	อาหาร (Food) น้ำ (Water) ที่อยู่อาศัย (Shelter)	ความร้อน (Heat) อากาศ (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay)

ภาพประกอบ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

และการจัดการตอบสนองความต้องการบุคคลโดยองค์การ

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 412 ; อ้างอิงจาก Bovee and others. 1993 : 440)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)

ผู้คิดค้นทฤษฎีนี้ คือ เฮร์เบอร์ก (เจริญ ไพลดำ. 2544 : 22-23 ; อ้างอิงจาก Herzberg and others. 1959 : 45 -49) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในองค์การบริหาร รู้จักกันในนามทฤษฎีการจูงใจ- คำจุน (The Motivation- Hygiene Theory) เฮร์ซเบอร์ก และคณะ ได้สร้างทฤษฎีนี้ขึ้นจากการศึกษาถึงสาเหตุของความพอใจในงานและความไม่พอใจในงานของวิศวกรและพนักงานบัญชีในโรงงานที่เมืองพิลส์เบิร์ก จำนวน 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง โดยวิธีการสัมภาษณ์ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พบว่าความต้องการทางด้านงานของบุคคลสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

กลุ่มแรก คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ (Job Content) เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ฯลฯ ปัจจัยจูงใจทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบ ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจในการทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ
2. การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจจะแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย
3. ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงาน ว่างานนั้นเป็นงานที่ท้าทาย น่าเบื่อหน่าย ทำลายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่ยากง่าย
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กร โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

กลุ่มที่สอง คือ ปัจจัยคำจุน (Hygiene factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน (Job Context) เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงานอันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยให้การทำงานสุขสบายมากขึ้น ป้องกันมิให้คนผละออกจากงาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีงานหรือจัดไว้ไม่ดี จะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี (Herzberg. 1959 : 98) ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) นอกจากจะหมายถึง โอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์กรแล้วยังหมายถึงการที่บุคคลมีโอกาพัฒนาทักษะ และได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relation : Supervisor) หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation : Peers) หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้กันในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relation : Subordinates) หมายถึง การพบปะสนทนา และปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

6. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง องค์ประกอบของสถานะอาชีพ ที่ทำให้บุคคลรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ

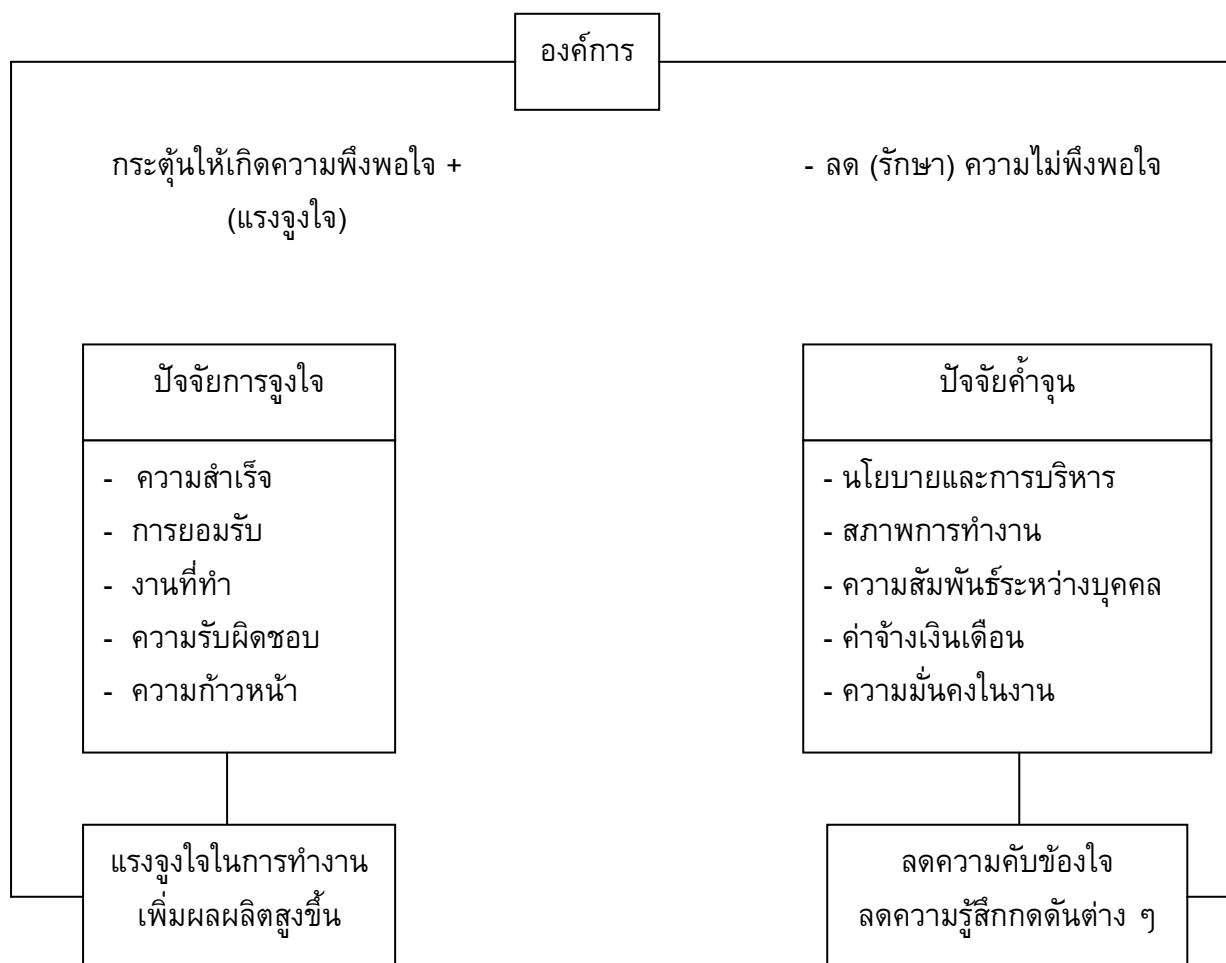
7. นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จ รวมทั้ง การติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใคร นั่นคือนโยบายขององค์กรต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

8. สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ

9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in personal life) หมายถึง สถานการณ์หรือลักษณะบางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา เช่น ถ้าองค์กรต้องการให้บุคคลย้ายที่ทำงานใหม่ อาจจะไกลและทำให้ครอบครัวต้องลำบาก เป็นต้น

10. ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงานความมั่นคงขององค์กร

11. การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor : Technical) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ หรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง



ภาพประกอบ 2 แสดงแนวคิดตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก

(พะยอม วงศ์สารศรี. 2530 : 60)

ทฤษฎีของแมคเกรเกอร์ (เพ็ญภา เรืองเดช. 2541 : 12 - 13 ; อ้างอิงจาก McGreger. 1960 : 33-58) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับ

การปฏิบัติงานของบุคคลไว้ในทฤษฎีที่เรียกว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y แมคเกรเกอร์ได้กำหนดทฤษฎี X ขึ้นอธิบายลักษณะของมนุษย์และการทำงานไว้ว่า

1. คนส่วนมากโดยธรรมชาติแล้วไม่ชอบทำงาน
2. คนส่วนมากไม่มีความทะเยอทะยาน มีความรับผิดชอบน้อย และชอบที่จะให้มีการสั่งการ
3. คนส่วนมากมีความสามารถทางด้านความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหการทำงานน้อย
4. การจูงใจจะเป็นการจูงใจด้วยความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยเท่านั้น
5. คนส่วนมากจะถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด และถูกบังคับเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

หลังจากแมคเกรเกอร์ ได้อธิบายทฤษฎี X แล้วต่อมาได้พบว่าคนที่อาศัยอยู่ในสังคมประชาธิปไตย การใช้ข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X เป็นสิ่งที่ไม่น่าจะถูกต้อนัก และแนวทางต่างๆ ของฝ่ายบริหารที่ได้พัฒนาจากข้อสมมติฐานตามทฤษฎีก็ประสบความล้มเหลวในการที่จะนำมาใช้จูงใจบุคคลในการทำงาน แมคเกรเกอร์จึงได้เสนอข้อสมมติฐานที่เรียกว่า ทฤษฎี Y ขึ้นอีกดังนี้

1. ในการทำงานก็เหมือนกับการเล่นหรือการพักผ่อน เมื่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้จัดไว้อย่างเหมาะสมก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ
2. การควบคุมและการบังคับจากภายนอก ไม่ใช่วิธีการที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ การควบคุมตนเองและการเป็นตัวของตัวเอง เป็นสิ่งสำคัญในการทำงานให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาจะมีอยู่ในบุคคลเกือบทุกคน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

กรปรียา วิจิตรภาพ (2549 : 75) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ ผลปรากฏว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานที่สังกัดฝ่ายงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการประเมินผลงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. พนักงานที่มีระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้าน เงินเดือนและสวัสดิการและด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. พนักงานที่ทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการประเมินผลงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ฉันทนา เกตุแก้ว (2546 :72) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด พบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

พิสมัย เชื้อมีแรง (2546 : 111) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี พบว่าสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านปัจจัยจูงใจซึ่งได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทนและเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนมากกว่าเพศหญิง สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีอายุงานมากกว่า 2 ปีขึ้นไปจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าสมาชิกที่มีอายุงานต่ำกว่า 2 ปี ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนยังขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ร่องลงมาได้แก่ ขาดงบประมาณและต้องการเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

กรองจิตต์ โกสุมา และคณะ (2545 : 101-102) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมชลประทาน (ศึกษาเฉพาะในเขตสำนักชลประทานที่ 8) พบว่า ความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ในด้านเพศ ระดับตำแหน่ง และวุฒิการศึกษา ส่งผลให้ข้าราชการมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ส่วนความแตกต่างทางด้านอายุ สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการและปัจจัยอื่น ๆ พบว่าปัจจัยค่าตอบแทน (เงินเดือนและสวัสดิการ) ปัจจัยด้านการบริหาร (ระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ระบบการประเมินผล เพื่อพิจารณาความดีความชอบ การได้รับการยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา และลักษณะงาน) ปัจจัยความสำเร็จ (ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย โอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน การได้รับความสนับสนุนจากหน่วยงาน การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและความมั่นคงในหน้าที่การงาน) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร (การมีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน การมีส่วน

ร่วมในการกำหนดวิธีการทำงานและการมีอิสระในการถูกควบคุมและตรวจสอบ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

จิระภา เนียมน้อย (2545 : 81) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด ผลปรากฏว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากร ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการธำรงรักษาบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการสรรหาคัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากรเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการธำรงรักษาบุคลากร ส่วนด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

2. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด ได้แก่ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด และอัตราค่าจ้าง / เงินเดือน ส่วนปัจจัยอื่น ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

วนิชา พักขำ (2543 : 54) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ผู้สอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับอายุในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ในรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิชาติ สร้อยระย้า (2542 : 60) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการ ของข้าราชการครูสาขาช่างอุตสาหกรรม สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตภาคกลาง ผลการศึกษาปรากฏว่า

1. ครูช่างอุตสาหกรรมสังกัดกรมอาชีวศึกษาเขตภาคกลาง มีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า ครูช่างอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจระดับมาก เฉพาะด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือครูช่างอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ครูช่างอุตสาหกรรมกลุ่มที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการสูงกว่า ครูที่มีอายุน้อยกว่า

3. ครูช่างอุตสาหกรรมที่แต่งงานมีครอบครัว จะมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการสูงกว่า ครูที่มีสถานภาพโสด

4. ครูช่างอุตสาหกรรมที่มีระยะเวลาในการรับราชการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการสูงกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการรับราชการน้อยกว่า

5. ครูช่างอุตสาหกรรมที่ตำแหน่งบริหารระดับสูง จะมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการสูงกว่า ผู้บริหารระดับต้น และครูผู้สอน

6. ครูช่างอุตสาหกรรมที่ประเภทสถานศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการไม่แตกต่างกัน

บุญเลิศ รัตนปทุมวงศ์ (2541 : 66) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษาในจังหวัดภูเก็ต พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ลักษณะของงานและความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก

อศยาพร สุวรรณภูฏ (2541 : 47) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจในงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ข้าราชการและลูกจ้างประจำ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม มีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ข้าราชการและลูกจ้างประจำ เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4. ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

นเรศ ภูโคกสูง (2541 : 72) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหุโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ธัญกร เมฆวัฒนา (2540 : 59) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไทยวินิล จำกัด ผลปรากฏว่า บุคลากรใน บริษัท ไทยวินิล จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการเป็นอันดับแรก ส่วนด้านความมั่นคงในงานมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย โดยฝ่ายงาน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ กล่าวคือ บุคลากรที่ทำงานอยู่ในฝ่ายบัญชีและการเงิน เป็นเพศหญิงมีอายุมากกว่า 35 ปี มีครอบครัวแล้ว มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรมากกว่า 10 ปี มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน และมีเงินเดือนมากกว่า 15,000

บาท จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรในกลุ่มอื่น ๆ กล่าวคือ บุคลากรที่อยู่ในวัยกลางคน และเป็นหัวหน้างานมีความพึงพอใจในงานสูงที่สุด

สุระ หีบโอสถ (2540 : 120) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผลจากการศึกษาพบว่า บุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และบุคลากรในองค์การต้องการให้ปรับปรุงในด้านการสร้างขวัญกำลังใจ ในขั้นแรก คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเฉพาะการส่งเสริม เพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาดูงาน ความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติอยู่เมื่อเปรียบเทียบกับสายงานอื่น ๆ

งานวิจัยต่างประเทศ

บุชเชียร์ (Buccieri. 1991) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและแรงกระตุ้นของพนักงานในการผลิตผลงานตามที่ได้รับของพนักงานพลเรือนในส่วนกลาง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ที่รับรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและแรงกระตุ้นของพนักงานต่อการผลิตผลงาน ตามตัวแปร อายุ เพศ ระยะเวลาของการบริการ ระดับชั้น และสถานภาพการดูแล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 2 ตอน ซึ่งตอนที่ 1 เกี่ยวกับตัวแปร : ความพึงพอใจในการทำงาน แรงกระตุ้นของพนักงานและการผลิตผลงาน ตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลตัวที่เป็น อายุ เพศ ระยะเวลาของการบริการ ระดับชั้น และสถานภาพการดูแล โดยส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานจำนวน 641 คนในฝ่ายการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของกองทัพอเมริกาที่ป้อมมอนทาร์ รัฐนิวเจอร์ซีย์ ซึ่งผลที่ได้ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการผลิตผลงาน เพศรวมกับตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการผลิตผลงาน การรวมตัวแปรที่ช่วยทำนายการผลิตผลงานได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน เพศ และระดับชั้น แรงกระตุ้นไม่ได้เป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญของการผลิตผลงานและตัวแปร 2 ตัว คือ แรงกระตุ้นและการผลิตผลงานก็ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

กรีน (Green. 1989) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในหน่วยงานของรัฐจาก 88 แผนก จำนวน 1,579 คน ผลการวิจัยพบว่ามีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความสำเร็จ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 73 ร้อยละ 13 และร้อยละ 11 ตามลำดับ และองค์ประกอบทั้ง 3 อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตได้เพียงร้อยละ 3 ส่วนมิติของความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในชีวิตและตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว พบว่า ความพึงพอใจในชีวิต และตัวแปร

คุณลักษณะส่วนตัวอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการได้ร้อยละ 10 กลุ่มของตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว และความพึงพอใจในการทำงานอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตได้ร้อยละ 5

แวน ดีเซล (Van Dersal. 1986 : 120) พบว่า มีหลายปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน สภาพการทำงาน ลักษณะของงานและโอกาสก้าวหน้า

อลูโก (Aluko. 1983 : 1509-A) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการรับรู้บรรยากาศองค์การของสถานศึกษา กรณีศึกษาประเทศไนจีเรีย ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัย 3 แห่ง จำนวน 252 คน โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม OCDQ และแบบศึกษาองค์ประกอบของงานการศึกษาพบว่า

1. การตัดสินใจระบุแบบของบรรยากาศองค์การว่าเป็นแบบใดแบบหนึ่ง เป็นสิ่งที่ทำได้ยากลำบาก
2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพและเงื่อนไขการทำงานมีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การ
3. บรรยากาศองค์การมหาวิทยาลัยไนจีเรียโดยรวมไม่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จที่ดีของอาจารย์แต่ละคน

เดอเรียด้า (Dereinda. 1984 : 1267-A) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีนัยสำคัญต่อทุกลักษณะงาน ยกเว้นการเลื่อนตำแหน่ง และสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา ส่วนสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจน้อย ได้แก่ เงินเดือน

แมนนิ่ง (Manning. 1977 : 4028-A) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนของเฮอริเบิร์ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ โดยให้กลุ่มตัวอย่างบรรยายถึงเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดีในการทำงาน แล้วนำเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์กับปัจจัยทั้งสองของเฮอริเบิร์ก ดังต่อไปนี้ คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบสูงและการมีโอกาสดำเนินการก้าวหน้าในงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่ามาก เป็นตัวจูงใจในการทำงานโดยเฉพาะความสำเร็จในการทำงาน และการยอมรับนับถือ เห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดและงานที่ทำอยู่นั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยค้ำจุน ส่วนปัจจัยค้ำจุนของเฮอริเบิร์กที่เกี่ยวกับการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชน ถือว่าเป็นตัว ค้ำจุนและเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการโรงเรียนเห็นว่าเป็นตัวจูงใจสำหรับตัวแปรอายุ ระยะการทำงาน ความเห็นเกี่ยวกับอาชีพและจุดมุ่งหมายของการทำงานในอนาคตไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยกระตุ้น

จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้รับความสนใจและมีการศึกษาอย่างกว้างขวางในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน แสดงให้เห็นว่า ผู้วิจัยควรจะสนใจตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ เช่น อายุ ระดับการศึกษา สังกัดในปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การกำหนดแหล่งข้อมูล
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 116 คน เป็นชาย 43 คน เป็นหญิง 73 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถามของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ
สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ
สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีขั้นตอน
การสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงาน เป็นการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113-115)
คือ ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน 10 องค์ประกอบ คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน นโยบายและการบริหาร การปกครอง
บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล สภาพการทำงาน และ
การยอมรับนับถือ เป็นหลักในการสร้างคำถามสำหรับวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. นำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาพัฒนาเป็นแบบสอบถาม ได้แบบสอบถาม จำนวน
67 ข้อ

3. นำเสนอร่างแบบสอบถามไปให้ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ได้ตรวจสอบเพื่อพิจารณาตรวจ
แก้ไขเนื้อหาและสำนวนภาษาที่ใช้ ตลอดจนความถูกต้องเหมาะสม

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาความ
ถูกต้อง โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

4.1 ดร.พาสนา จุลรัตน์ อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4.2 ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4.3 ดร.อดิศักดิ์ จินดานุกุล ศึกษาพิเศษ 9 สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัด
การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

เพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุมและตรงกับสภาพความเป็นจริง และแก้ไขปรับปรุงความถูกต้อง
เหมาะสม โดยใช้หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.5 ขึ้นไป
ซึ่งปรากฏว่าได้แบบสอบถาม จำนวน 60 ข้อ

5. ปรับปรุงแก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ จำนวน 60 ข้อ แล้วนำไปให้ที่ปรึกษา
ควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งหนึ่งแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานราชการ
ที่มีลักษณะคล้ายสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 75 คน
แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อโดยนำมาหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับ
คะแนนรวมทั้งฉบับ (Corrected Item to Total Correlation) ได้แบบสอบถาม จำนวน 60 ข้อ
ที่มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.25-0.75

6. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.96

7. นำแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ในการศึกษาต่อไป

ตัวอย่าง แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน						
(0)	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านรับผิดชอบ		...		...		
(00)	เมื่อเปรียบเทียบเงินเดือนกับปริมาณงานที่ได้รับ ท่านรู้สึกพอใจ		...		...		
(0)	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน		...		...		
(00)	ค่าตอบแทนที่ได้รับรวมเงินโบนัสค่าล่วงเวลาเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายของท่าน		...		...		
	ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์						
(00)	ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการขอรับสวัสดิการ		...		...		

เกณฑ์การให้คะแนน

1. ข้อความที่มีความหมายทางบวกให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

2. ข้อความที่มีความหมายทางลบให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	2	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	4	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์เพื่อแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 111)

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประสานงานกับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยังสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัยกับพนักงานราชการในสำนักอำนวยการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. นำแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพร้อมหนังสือขออนุญาตและขอความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และนัดหมายวันเวลาในการรับแบบสอบถามคืน

3. ไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองตามกำหนดนัดหมายและดำเนินการติดตามแบบสอบถามให้ครบทุกฉบับด้วยตนเอง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 116 ฉบับ จาก 120 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.33

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS/ PC) ซึ่งแยกวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยจำแนกตามเพศ ด้วยการหาค่า t-test
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ด้วยการหาค่า F-test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติหาคุณภาพเครื่องมือ
 - 2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร t-test
 - 2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient)
 - 2.3 การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ของแบบสอบถาม โดยหาค่า IOC
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน

วิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรด้านส่วนตัวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ดังนี้

 - 3.1 ใช้ค่า t-test
 - 3.2 ใช้ค่า F-test (One – Way Analysis of Variance) แล้วทดสอบเป็นรายคู่ในแต่ละด้าน

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลผล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมาย ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การแสดงข้อมูลด้านส่วนตัวของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่า t-test

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่า F-test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การแสดงข้อมูลด้านส่วนตัวของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้

ตัวแปร	ระดับของตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	43	37.10
	หญิง	73	62.90
	รวม	116	100.00
2 อายุ	ตั้งแต่ 35 ปีลงมา	9	7.80
	36-50	88	75.90
	ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	19	16.40
	รวม	116	100
3 ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	18.10
	ปริญญาตรี	75	64.70
	สูงกว่าปริญญาตรี	20	17.20
	รวม	116	100.00
4 สถานภาพสมรส	โสด	30	25.90
	สมรส	79	68.10
	หย่าร้าง	4	3.40
	หม้าย	3	2.60
	รวม	116	100.00
5 ตำแหน่งงาน	ระดับ 1-3	18	15.50
	ระดับ 4-6	74	63.80
	ระดับ 7-8	24	20.70
	รวม	116	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับของตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
6 ประสบการณ์ในการทำงาน	ต่ำกว่า 10 ปี	16	13.80
	11-20	58	50.00
	ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	42	36.20
	รวม	116	100.00
7 รายได้	ต่ำกว่า 15,000 บาท	36	31.00
	15,001-25,000 บาท	57	49.10
	สูงกว่า 25,000 ขึ้นไป	23	19.80
	รวม	116	100.00

จากตาราง 1 พบว่า เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปร จัดประเภท 7 ตัวแปร พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 เพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่อายุ 36-50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 75.90 ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 และต่ำกว่า 35 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 68.10 โสด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 หย่าร้าง จำนวน 4 คน และ หม้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับ 4-6 จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 ระดับ 7-8 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 ระดับ 1-3 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน ร้อยละ 36.20 และต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36 สูงกว่า 25,000 ขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร	3.16	0.61	ปานกลาง	1
2. ด้านลักษณะงาน	3.12	0.45	ปานกลาง	2
3. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	3.10	0.72	ปานกลาง	3
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.88	0.62	ปานกลาง	4
5. ด้านนโยบายในการบริหารงาน	2.80	0.62	ปานกลาง	5
6. ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน	2.76	0.73	ปานกลาง	6
7. ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์	2.49	0.65	น้อย	7
8. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	2.45	0.74	น้อย	8
รวม	2.86	0.45	ปานกลาง	

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร ด้านลักษณะงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน และ ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ และ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ
สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้การวิเคราะห์หาค่า
ด้วย t-test

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ
สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพ
ของพนักงานราชการ คือ เพศ โดยการเปรียบเทียบระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ด้วย t-test
รายละเอียดปรากฏดังตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ
(t-test) จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	สถานภาพ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
1. ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน	ชาย	43	2.80	0.72	0.46	0.64
	หญิง	73	2.73	0.74		
2. ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์	ชาย	43	2.51	0.67	0.27	0.78
	หญิง	73	2.48	0.64		
3. ด้านลักษณะงาน	ชาย	43	3.14	0.41	0.29	0.76
	หญิง	73	3.11	0.48		
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ชาย	43	2.87	0.50	-0.23	0.81
	หญิง	73	2.89	0.68		
5. ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ชาย	43	2.89	0.56	1.14	0.25
	หญิง	73	2.75	0.66		
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและ ผู้บริหาร	ชาย	43	3.12	0.50	-0.68	0.49
	หญิง	73	3.19	0.68		
7. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ชาย	43	2.54	0.72	1.05	0.29
	หญิง	73	2.39	0.75		
8. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ชาย	43	3.03	0.74	0.82	0.40
	หญิง	73	3.14	0.71		
รวม	ชาย	43	2.88	0.44	0.26	0.79
	หญิง	73	2.85	0.46		

จากตาราง 3 แสดงว่า พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน
ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ
สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาพรวม และจำแนกตาม
สถานภาพของพนักงานราชการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน
ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ด้วย F-test

4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ
สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามอายุ รายละเอียด
ปรากฏดังตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (F-test) จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.79	1.39	2.66	0.074
	ภายในกลุ่ม	113	59.37	0.52		
	รวม	115	62.17			
2. ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.03	0.51	1.21	0.302
	ภายในกลุ่ม	113	48.20	0.42		
	รวม	115	49.23			
3. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.00	0.50	2.47	0.089
	ภายในกลุ่ม	113	22.89	0.20		
	รวม	115	23.89			
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.07	0.03	0.09	0.908
	ภายในกลุ่ม	113	44.48	0.39		
	รวม	115	44.55			
5. ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.08	0.04	0.09	0.908
	ภายในกลุ่ม	113	45.54	0.40		
	รวม	115	45.62			
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.58	0.79	2.10	0.127
	ภายในกลุ่ม	113	42.60	0.37		
	รวม	115	44.18			
7. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.73	0.36	0.65	0.523
	ภายในกลุ่ม	113	63.61	0.56		
	รวม	115	64.34			
8. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.66	1.33	2.62	0.077
	ภายในกลุ่ม	113	57.45	0.50		
	รวม	115	60.11			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.19	0.09	0.46	0.634
	ภายในกลุ่ม	113	22.45	23.49		
	รวม	115	23.64	23.65		

จากตาราง 4 แสดงว่า พนักงานราชการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนัก
 อำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา รายละเอียด
 ปรากฏดังตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ
 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (F-test) จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.29	0.64	1.20	0.307
	ภายในกลุ่ม	113	60.89	0.54		
	รวม	115	62.17			
2. ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.97	0.98	2.35	0.100
	ภายในกลุ่ม	113	47.27	0.42		
	รวม	115	49.24			
3. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.44	1.22	6.44**	0.002
	ภายในกลุ่ม	113	21.44	0.19		
	รวม	115	23.89			
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.10	0.51	0.13	0.878
	ภายในกลุ่ม	113	44.45	0.39		
	รวม	115	44.56			
5. ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.65	0.87	2.12	0.125
	ภายในกลุ่ม	113	43.96	0.39		
	รวม	115	45.62			
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและ ผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.62	1.31	3.56*	0.032
	ภายในกลุ่ม	113	41.57	0.37		
	รวม	115	44.19			
7. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.90	0.95	1.72	0.183
	ภายในกลุ่ม	113	62.45	0.55		
	รวม	115	64.35			
8. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.22	1.61	3.20*	0.045
	ภายในกลุ่ม	113	56.90	0.50		
	รวม	115	60.12			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.44	0.72	3.67*	0.029
	ภายในกลุ่ม	113	22.21	0.20		
	รวม	115	23.64			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร ด้านการเป็นที่ยอมรับ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านลักษณะงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งจะทำการเปรียบเทียบพหุคูณต่อไป ดังผลตามตาราง 6 - 8 ดังนี้

ตาราง 6 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านลักษณะงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.21	- 0.16
ปริญญาตรี		-	- 0.37**
สูงกว่าปริญญาตรี			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตาราง 7 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.34	- 0.06
ปริญญาตรี		-	- 0.28*
สูงกว่าปริญญาตรี			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตาราง 8 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.26	- 0.15
ปริญญาตรี		-	- 0.41*
สูงกว่าปริญญาตรี			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการเป็นที่ยอมรับต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามสถานภาพสมรส รายละเอียดปรากฏดังตาราง 9 ดังนี้

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (F-test) จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.97	0.66	1.22	0.306
	ภายในกลุ่ม	112	60.21	0.54		
	รวม	115	62.17			
2. ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.72	0.24	0.55	0.649
	ภายในกลุ่ม	112	48.52	0.43		
	รวม	115	49.24			
3. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.72	0.24	1.16	0.327
	ภายในกลุ่ม	112	23.17	0.21		
	รวม	115	23.89			
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.20	1.07	2.89*	0.039
	ภายในกลุ่ม	112	41.36	0.37		
	รวม	115	44.56			
5. ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.84	0.95	2.48	0.065
	ภายในกลุ่ม	112	42.77	0.39		
	รวม	115	45.63			
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.14	0.71	1.90	0.134
	ภายในกลุ่ม	112	42.05	0.36		
	รวม	115	44.19			
7. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.22	0.74	1.34	0.267
	ภายในกลุ่ม	112	62.13	0.55		
	รวม	115	64.35			
8. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.96	1.32	2.64*	0.053
	ภายในกลุ่ม	112	56.15	0.50		
	รวม	115	60.12			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.75	0.58	2.98*	0.035
	ภายในกลุ่ม	112	21.90	0.20		
	รวม	115	23.65			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานราชการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะทำการเปรียบเทียบพหุคูณต่อไป ดังผลตามตาราง 10 - 11 ดังนี้

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ จำแนกตาม สถานภาพสมรส

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
โสด	-	0.24*	- 0.31	-0.46
สมรส		-	- 0.55	-0.69
หย่าร้าง			-	-0.14
หม้าย				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีสถานภาพสมรสโสด มีความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าสถานภาพสมรสแล้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่ อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ด้านการเป็นที่ยอมรับ	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
โสด	-	0.41*	0.09	0.12
สมรส		-	- 0.32	-0.29
หย่าร้าง			-	0.03
หม้าย				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการเป็น ที่ยอมรับต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีสถานภาพสมรสโสด มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานน้อยกว่าสถานภาพสมรสแล้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่ อื่นแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญ

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ
สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามตำแหน่งงาน
รายละเอียดปรากฏดังตาราง 12 ดังนี้

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (F-test) จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	2	8.02	4.01	8.37**	0.000
	ภายในกลุ่ม	113	54.15	0.48		
	รวม	115	62.17			
2. ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.50	0.75	1.77	0.175
	ภายในกลุ่ม	113	47.74	0.42		
	รวม	115	49.24			
3. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.56	0.28	1.37	0.259
	ภายในกลุ่ม	113	22.33	0.21		
	รวม	115	23.89			
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.63	0.81	2.14	0.122
	ภายในกลุ่ม	113	42.93	0.38		
	รวม	115	44.56			
5. ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.69	0.34	0.86	0.424
	ภายในกลุ่ม	113	44.94	0.40		
	รวม		45.63			
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและ ผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.11	0.06	0.14	0.867
	ภายในกลุ่ม	113	44.08	0.39		
	รวม	115	44.19			
7. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.28	1.14	2.08	0.130
	ภายในกลุ่ม	113	62.07	0.55		
	รวม	115	64.35			
8. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.16	0.58	1.12	0.332
	ภายในกลุ่ม	113	58.95	0.52		
	รวม	115	60.11			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.07	0.54	2.68	0.073
	ภายในกลุ่ม	113	22.58	0.20		
	รวม	115	23.65			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานราชการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งจะทำการเปรียบเทียบพหุคูณต่อไปดังผลตามตาราง 13 ดังนี้

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน ของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน	ระดับ 1-3	ระดับ 4-6	ระดับ 7-8
ระดับ 1-3	-	- 0.18	- 0.77 **
ระดับ 4-6		-	- 0.59**
ระดับ 7-8			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 แสดงว่า พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนและเงินเดือนต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีตำแหน่งงาน ระดับ 1-3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าตำแหน่งงาน ระดับ 7-8 และที่มีตำแหน่งงาน ระดับ 4-6 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าตำแหน่งงาน ระดับ 7-8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน รายละเอียดปรากฏดังตาราง 14 ดังนี้

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (F-test) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.37	1.18	2.24	0.112
	ภายในกลุ่ม	113	59.80	0.53		
	รวม	115	62.17			
2. ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.12	0.60	0.14	0.872
	ภายในกลุ่ม	113	49.12	0.44		
	รวม	115	49.24			
3. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.93	0.96	4.95**	0.009
	ภายในกลุ่ม	113	21.97	0.19		
	รวม	115	23.90			
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.17	1.09	2.90	0.059
	ภายในกลุ่ม	113	42.39	0.38		
	รวม	115	44.56			
5. ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.13	0.06	0.16	0.856
	ภายในกลุ่ม	113	45.50	0.40		
	รวม	115	45.63			
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและ ผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.30	0.15	0.38	0.683
	ภายในกลุ่ม	113	43.89	0.39		
	รวม	115	44.19			
7. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.38	0.19	0.33	0.718
	ภายในกลุ่ม	113	63.97	0.57		
	รวม	115	64.35			
8. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.31	0.15	0.29	0.747
	ภายในกลุ่ม	113	59.81	0.53		
	รวม	115	60.12			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.25	0.13	0.61	0.545
	ภายในกลุ่ม	113	23.40	0.21		
	รวม	115	23.65			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 แสดงว่า พนักงานราชการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งจะทำการเปรียบเทียบพหุคูณต่อไป ดังผลตามตาราง 15 ดังนี้

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะงาน	ต่ำกว่า 10 ปี	11-20 ปี	ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 10 ปี	-	0.14	- 0.14
11-20 ปี		-	- 0.28**
ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงว่า พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามรายได้ รายละเอียดปรากฏดังตาราง 16 ดังนี้

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (F-test) จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	2	8.54	4.28	8.99**	0.000
	ภายในกลุ่ม	113	53.63	0.48		
	รวม	115	62.17			
2. ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.03	0.52	1.21	0.302
	ภายในกลุ่ม	113	48.20	0.43		
	รวม	115	49.23			
3. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.18	0.59	2.93	0.058
	ภายในกลุ่ม	113	22.72	0.20		
	รวม	115	23.90			
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.15	0.57	1.50	0.228
	ภายในกลุ่ม	113	43.41	0.38		
	รวม	115	44.56			
5. ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.55	0.77	1.98	0.142
	ภายในกลุ่ม	113	44.08	0.39		
	รวม	115	45.63			
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและ ผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.62	0.31	0.80	0.451
	ภายในกลุ่ม	113	43.57	0.39		
	รวม	115	44.19			
7. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.76	0.88	1.59	0.208
	ภายในกลุ่ม	113	62.58	0.55		
	รวม	115	64.34			
8. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.55	0.27	0.52	0.594
	ภายในกลุ่ม	113	59.57	0.52		
	รวม	115	60.12			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.08	0.54	2.69	0.072
	ภายในกลุ่ม	113	22.57	0.20		
	รวม	115	23.65			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงว่า แสดงว่า พนักงานราชการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งจะทำการเปรียบเทียบพหุคูณต่อไป ดังผลตามตาราง 17 ดังนี้

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน ของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามรายได้

ด้านผลตอบแทนและ เงินเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001-25,000 บาท	สูงกว่า 25,000 บาท
ต่ำกว่า 15,000 บาท	-	- 0.46**	- 0.74**
15,001-25,000 บาท		-	- 0.28
สูงกว่า 25,000 บาท			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงว่า พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนและเงินเดือนต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท และสูงกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประกอบการหาแนวทางสำหรับเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน รองเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้อำนวยการสำนัก ในการพัฒนาศักยภาพพนักงานราชการและปรับปรุงงานในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และส่งผลถึงประสิทธิภาพของงานที่สูงขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 116 คน เป็นชาย 43 คน เป็นหญิง 73 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งได้ดังนี้
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 สถานภาพสมรส
 - 1.5 ตำแหน่งงาน
 - 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 1.7 รายได้
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีรายละเอียดดังนี้

1. นำแบบสอบถาม จำนวน 60 ข้อไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานราชการ ที่มีลักษณะคล้ายสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 75 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อโดยนำมาหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Corrected Item to Total Correlation) ได้แบบสอบถาม จำนวน 60 ข้อ ที่มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.25-0.75

2. ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach, 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.96

3. นำแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ในการศึกษาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS/ PC) ซึ่งแยกวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยจำแนกตามเพศ ด้วยการหาค่า t-test

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ ด้วยการหาค่า F-test

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจำนวน 116 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 73

คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 ส่วนใหญ่มีอายุ 36-50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 75.90 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส สมรสแล้ว จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 68.10 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับ 4-6 จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร ด้านลักษณะงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน และด้านผลตอบแทนและเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

3. พนักงานราชการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานราชการที่มี เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นนำสนใจหลายประเด็น ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่า พนักงานราชการในสำนักอำนวยการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บางด้านมีความพึงพอใจปานกลาง บางด้านพึงพอใจน้อย จะเห็นได้ว่า การที่พนักงานราชการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในองค์การ ถ้าองค์การใดมีสิ่งที่เป็นสิ่งจูงใจมากก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก พนักงานมีความรู้สึกอยากทำงาน ทুম่ความสามารถเพื่องาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ มอร์ส (Morse. 1958 : 52) ได้ให้ความเห็นว่า ถ้าบุคคลพึงพอใจในการทำงานแล้วจะช่วยลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน รักงาน ศรัทธาในงานที่ทำ มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัย อศยาพร สุวรรณบุญ (2541 : 47) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของญาดา พงศบริพัตร (2542 : 57) ศึกษาเรื่องพนักงานฝ่ายบัญชีและ

การเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และ สอดคล้องกับงานวิจัย วณิช พักขำ (2543 : 52) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของครู อาจารย์ผู้สอน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

การวิเคราะห์ความพึงพอใจตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร รองลงมา คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านนโยบายในการบริหารงาน และด้านผลตอบแทนและเงินเดือน ผลการวิจัยครั้งนี้จึงสอดคล้องกับแนวคิดของเฮิร์ชเบิร์ก ที่ระบุว่าคนจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้พบว่า คะแนนเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน มีค่าระหว่าง 2.51-3.50 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง ในการประเมินแต่ละรายการ ซึ่งหากพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน ทั้ง 6 ด้าน ทุกรายการที่มีคะแนนในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย และเป็นค่าเฉลี่ยที่จัดอยู่ในอันดับ 7 และ 8 นอกจากนั้นการวิเคราะห์รายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า รายการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร แสดงว่า รายการนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงมากกว่า องค์ประกอบอื่น ๆ ซึ่งจัดอยู่ในอันดับที่ 1 จาก 8 ด้าน องค์ประกอบนี้เป็นความพึงพอใจที่เป็นปัจจัยจูงใจที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลที่มีต่อความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหารงาน ผลการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นที่ยืนยันว่า พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่วนใหญ่มีความสามารถติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ทำให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจและมีความสุข

สิ่งที่น่าสังเกต ก็คือ ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในหมวดนี้ ก่อนข้างจะตรงกับสภาพงานราชการในปัจจุบันที่มีอัตราค่าจ้างต่ำ ต้องปฏิบัติงานตามกรอบที่กำหนด ขาดโอกาสที่จะได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และขาดความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพราะยังมีระบบเจ้าขุนมูลนายในระบบราชการอยู่ไม่น้อย และอาจเนื่องมาจากสภาพความเปลี่ยนแปลงไปของสภาวะเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน และการปรับเงินเดือนข้าราชการไม่ทันกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้พนักงานราชการบางคนเฉื่อยชา

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2.1 เพศ พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าสังคมไทยในปัจจุบันให้ความเท่าเทียมกันในเรื่องสิทธิของบุคคล ไม่แบ่งแยกเพศชายและเพศหญิง ยอมรับสิทธิสตรีมากขึ้นกว่าในอดีต สตรีสามารถทำงานได้ในหลาย ๆ สาขา และมีบทบาททางสังคมมากขึ้นด้วยเช่นกัน มีจำนวนไม่น้อยที่ประสบความสำเร็จ สามารถเป็นผู้นำในหลาย ๆ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเป็นสิ่งสะท้อนให้ภาพในด้านของเพศของสังคม แม้ว่าในการศึกษารั้งนี้จะไม่แสดงผลแตกต่างที่ชัดเจนก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับกัลยา ทารักษ์ (2546 : 77) ที่พบว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ จีระภา เนียมน้อย (2545 : 81) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจาก พิสมัย เชื้อมีแรง (2546 : 111) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี พบว่าสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนมากกว่าเพศหญิง

2.2 อายุ พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า อายุพนักงานราชการ ทั้ง 3 กลุ่ม คือ อายุตั้งแต่ 35 ปีลงมา อายุ 36-50 ปี และ อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป เป็นช่วงอายุของวัยที่มีความพร้อม มีวุฒิภาวะพร้อมที่จะทำงาน ดังนั้นช่วงอายุจึงไม่เป็นตัวบ่งชี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ญาดา พงศบริพัตร (2542 : 58) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานราชการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร และด้านการเป็นที่ยอมรับ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และ ด้านลักษณะงาน แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปต้องใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นคนมีเหตุผลและมีการพิจารณาไตร่ตรอง เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างรอบคอบ จึงได้รับความไว้วางใจ

จากผู้บริหาร ให้ความสำคัญกับงานที่สำคัญ ตำแหน่งสูงและมีเกียรติ จึงมีความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลให้มีความพึงพอใจสูงตามไปด้วย และในปัจจุบันพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้รับการส่งเสริมให้แสวงหาความรู้เพิ่มเติมได้อย่างกว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี สถาบันการศึกษาจำนวนมากได้เปิดหลักสูตรหลาย ๆ หลักสูตรเพื่อรองรับความต้องการการศึกษาต่อของพนักงานราชการ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาภาคปกติ ภาคพิเศษเรียนในวันหยุด ทำให้พนักงานราชการได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และคุณวุฒิได้โดยทั่วถึง หรือแม้แต่การพัฒนาตนเองด้วยวิธีการอื่น ๆ เช่น การอบรม สัมมนา การจัดทำผลงานทางวิชาการ เป็นต้น ก็เปิดกว้างด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับกัลยา ทารักษ์ (2546 : 60) ที่พบว่าข้าราชการครูในกระทรวงศึกษาธิการมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติต่างกัน สอดคล้องกับ ฉันทนา เกตุแก้ว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา พบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลาง ในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สร้อยตระกูล สร้อยระย้า (2542 : 150) ที่พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาสูง โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะไต่งานในระดับสูงและเขาเหล่านั้นมักคาดหวังความพึงพอใจในงานสูงด้วย ซึ่งเขามักประสบความสำเร็จในงานตามที่ปรารถนา

2.4 สถานภาพสมรส พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานราชการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานราชการที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานราชการที่มีสถานภาพโสด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานราชการที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความต้องการความมั่นคงในอาชีพ ต้องการมีรายได้ที่แน่นอนเนื่องจากมีคนที่ต้องดูแลมาก จึงทำให้เขามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน ซึ่งต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพโสด เพราะพนักงานราชการที่มีสถานภาพโสดนั้นอาจมีภาระทางครอบครัวน้อย จึงทำให้ยังไม่คิดที่จะยึดงานใดเป็นหลักแน่นอน เขาจะมองว่างานไหนที่ตอบสนองความต้องการเขา มากเขาก็จะพึงพอใจต่อการทำงานนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเขาจึงต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับอภิชาติ สร้อยระย้า (2542 : 60) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการประกอบอาชีพข้าราชการของข้าราชการครูสาขาช่างอุตสาหกรรม สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตภาคกลาง พบว่า ครูช่างอุตสาหกรรมที่แต่งงานมีครอบครัวจะมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพข้าราชการสูงกว่าครูที่มีสถานภาพโสด และสอดคล้องกับ ฉันทนา เกตุแก้ว (2546 : 72) ความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวสมรสและสถานภาพครอบครัว หย่าร้าง ,หม้าย,แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

2.5 ระดับตำแหน่งงาน พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานราชการที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5 โดยที่พนักงานราชการที่มีตำแหน่งงาน ระดับ 7-8 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานราชการที่มีระดับตำแหน่ง 1-3 และ ระดับ 4-6 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เงินเดือนที่ได้รับซึ่งพิจารณาตามคุณวุฒิ ความรู้ความสามารถ ซึ่งไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพหรือเงินเดือนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่งน้อย นอกจากนี้ ในด้านผลตอบแทนและเงินเดือนของพนักงานราชการทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างหรือเหลื่อมล้ำกัน เช่น ชั้นเงินเดือนที่แตกต่างกันมาก ผลการศึกษาครั้งนี้จึงสอดคล้องกับการศึกษาภักดา ทารักษ์ (2546 : 70-72) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์แยกปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่าข้าราชการครูที่มีระดับตำแหน่ง (ซี) สูงกว่ากับที่มีระดับตำแหน่ง (ซี) ต่ำกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งแตกต่างจาก กรปรียา วิจิตรภาพ (2549 : 75) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 6 โดยที่พนักงานราชการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี เนื่องจากงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในหลาย ๆ งานต้องอาศัยความชำนาญ เพื่อที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดีและผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ พนักงานราชการที่จบการศึกษาและได้รับการบรรจุแต่งตั้งใหม่ ๆ ก็สามารถปฏิบัติงานได้ดีในระดับหนึ่งต่อเมื่อสร้างสมประสบการณ์เป็นเวลานานขึ้นก็จะส่งผลต่อความชำนาญและผลสำเร็จของงานให้ดีขึ้น ซึ่งแตกต่างจาก นเรศ ภูโคกสูง (2541 : 72) ศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงาน พหลโยธิน พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.7 รายได้ พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านผลตอบแทน และเงินเดือน แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 7 โดยที่พนักงาน ราชการที่มีรายได้ สูงกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ารายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และ รายได้ 15,001-25,000 บาท ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าเป็นผู้ที่ภาระค่าใช้จ่ายที่ต้อง รับผิดชอบมาก จึงทำให้รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่าย และอีกประการหนึ่ง คือ มนุษย์เรามีความต้องการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ ที่ว่า มนุษย์เมื่อมีความ ต้องการขั้นพื้นฐานแล้วก็จะมีความต้องการในระดับขั้นที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งแตกต่างจาก ฉันทนา เกตุแก้ว (2546 : 74) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา พบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลาง ในบริษัท เมืองไทยประกันชีวิตจำกัด ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและราย ด้านแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จีระภา เนียมน้อย (2545 : 81) ความพึงพอใจ ของผู้ปฏิบัติงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตราค่าจ้าง / เงินเดือนแตกต่างกัน 3 กลุ่ม คือ ผู้ที่มีอัตราค่าจ้าง/ เงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท , 15,000-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจ ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับ ธัญญกร เมฆวัฒนา (2540 : 59) พบว่า บุคลากรของบริษัท ไทยวินิล จำกัด ที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน 3 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 8,000 บาท ,8,000-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท ผู้ที่มีอัตรา ค่าจ้าง / เงินเดือนมากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีเงินเดือนน้อยกว่า

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร และหน่วยงาน

1.1 ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน ควรให้ความสำคัญกับเรื่องของค่าตอบแทนพิเศษ เช่นเงินค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยงในการไปราชการ มีความเหมาะสม เงินเดือนที่ได้รับ มีความ เพียงพอกับค่าครองชีพ ความพอใจกับเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถือได้ และเงินเดือนที่ ได้รับเหมาะสมกับระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน

1.2 ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ควรให้ความสำคัญกับเรื่องของการได้รับรางวัล หรือได้รับการยกย่องชมเชยในผลงาน

1.3 ด้านลักษณะงาน ควรให้ความสำคัญเรื่องของการไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปหน่วยงานอื่น และงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคงมากกว่างานในสายอื่น ๆ

1.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรให้ความสำคัญกับเรื่องของสังคมในที่ทำงาน อุปกรณ์การปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกต่อการนำมาใช้ และสถานที่ทำงานมีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

1.5 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญกับเรื่องของเพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนมเป็นกันเองและไม่มีการชิงดีชิงเด่นกัน เพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อท่านอย่างเสมอภาค

1.6 ด้านการเป็นที่ยอมรับ ควรให้ความสำคัญกับเรื่องของการยกย่องชมเชยในผลงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

2.1 ควรวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานกับผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการในหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมาก

2.2 ควรมีการทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการให้ครบ 14 สำนัก เพื่อนำมาวิจัยเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร จะได้นำมาเปรียบเทียบ เพราะความพึงพอใจเป็นได้ทั้งทัศนคติและความรู้สึกของพนักงานราชการที่มีต่องาน เพื่อเกิดประโยชน์ต่อกระทรวงศึกษาธิการในส่วนรวมต่อไป

2.3 ควรมีการทำวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการเพื่อนำมาวิจัยเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2528). **จิตวิทยาการศึกษาฉบับปรับปรุงใหม่**. กรุงเทพฯ :
ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรปรียา วิจิตรภาพ. (2549). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กิติมา ปรีดีลภ. (2518). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัลยา ทาร์กซ์. (2546). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลาง**. วิทยานิพนธ์ระดับ
ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. ถ่ายเอกสาร
- จิราภรณ์ ไทยกิ่ง. (2541). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู กระทรวงศึกษาธิการ**.
ปริญญาานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จีระภา เนียมน้อย. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ :
กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- จรรยา ไพลด้า. (2544). **การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของ
ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล
กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐสินี หาญกิตติชัย. (2541). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการสำนักงานเกษตรจังหวัดและสำนักงานเกษตรอำเภอ สังกัดกรมส่งเสริม
การเกษตร จังหวัดนราธิวาส**. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ฉันทนา เกตุแก้ว. (2546). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทย
ประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา**. สารนิพนธ์ กศ.ม.
(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.

- ชัยพร ถาวรรัตน์. (2544). **การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชาติ เป้าเจริญ. (2538). **การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ : เทพนิมิตการพิมพ์.
- โชติ เกิดบัณฑิต. (2539). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรี**. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เชียรศรี วิวิสิริ. (2527). **จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ญาดา พงศบริพัตร. (2542). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย**. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐธิดา ปานศักดิ์. (2544). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มั่นยิ่ง จำกัด**. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2533). **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ทิพมาศ แก้วчим. (2542). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ**. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2529). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

- นภาพร อยู่ถาวร. (2547). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตพัฒนาการ**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33**. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2527). **จิตวิทยาองค์การ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรรณรัตน์ สันธนะจิตร. (2549). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง กรมวิชาการเกษตร**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรศักดิ์ ตระกูลชีวนิตต์. (2541). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย**. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิศมัย เชื้อมีแรง. (2543). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภัทรพร บำรุงราชหิรัญย์. (2549). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1 (กรณีศึกษา : เขตอำเภอเมืองนครราชสีมา)**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ศรีรัตน์ บุญอริยะ. (2538). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ และข้าราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อแบบผู้นำ**. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ศรีเรือน โกศลวัฒน์. (2527.) **ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร**. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- เสนห์ โอฐกรรม. (2541). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนไทยรัฐวิทยา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ**. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุพัตรา สุภาพ. (2536). **เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่ :**

เห็นพฤติกรรมมนุษย์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ.

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2533). **จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่.** กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

สมยศ นาวิการ. (2521.) **การพัฒนาองค์การและการจูงใจ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์ดวงกมล, 2521.

อภิชาติ สร้อยระย้า. (2542). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ**

รับราชการของข้าราชการครูสาขาช่างอุตสาหกรรม สังกัดกรมอาชีวศึกษา

เขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (ครุศาสตร์ศรีธรรมา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อรุณ รักธรรม. (2522). **หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :

ไทยวัฒนาพานิช.

_____. (2524). **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ การบริหารองค์การ.** กรุงเทพฯ :

ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

_____. (2532). **เอกสารการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ : พฤติกรรมในราชการ.**

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อังคณา โกสีย์สวัสดิ์. (2534). **ความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์**

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ คศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.อัดสำเนา.

Burr,Russell Kenneth. (1981,March). "Job Satisfaction Determinants for Selected

Administrators in Florida's Community Colleges and Universities : An Application of

Herberg's Motivator-Hygiene Theory, "**Dissertation Abstracts International.**

41 (9) 3974-A.

Cooper, M.R. and Others. (1979,January – February). "Changing Employee Values :

Deepening Discontent" **Howard Business Review.** 57 (1) : 117-125

Greenberg, Jerald and Baron, Robert A. (1993). **Behavior in Organizations.** 4th.

Ed. Boston : Allyn Bacon.

Herzberg, Fredericl. (1966). **Bernard Mansner and Barbara Block Sngderman.** The

Motivation of work. 2nd ed. New York : John Wiew & Sons.

Malow,Abraham H. (1954). **Motivation and Personality.** New York : Harper.

Morse, Nancy E. (1958). **Satisfactions in the White Collar Job. Michigan : University**

of Michigan Press, Ann-Arbor.

- Haussman, R.K. and others. (1976). ***Monitoring Quality of Nursing Care : Part 2
Assesment And Study of Carrelates***. DHEN Publ. HRA., Washingtor : D.C., V.S.
Government Printing Office.
- Steere, Richard M. and Lyman W. Porter. (1979). ***Motivation and Work Behavior***. 2nd ed.
New York : McGraw-Hill.
- Valez, Gillermo V. (1972, September) ***“A study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction
with the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Colombian Universities,”***
Dissertation Abstracts Internation. 33 (3) : 997 (A)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย

ภาคผนวก ข การหาคุณภาพเครื่องมือ

ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์

ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามมี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงานราชการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว สภาพความเป็นจริงและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด คำตอบ ที่ตอบจะไม่กระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานของท่าน เพราะคำตอบทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ แต่จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานราชการ จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ตรงกับสภาพความจริง ตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด โดยตอบให้ครบทุกข้อ

นฤมล มงคลแท้

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงานราชการ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความดังกล่าว

1. เพศ

[] ชาย [] หญิง

2. อายุ

[] ตั้งแต่ 35 ปีลงมา [] 36 – 50 ปี
[] ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[] ต่ำกว่าปริญญาตรี [] ปริญญาตรี
[] สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

[] โสด [] สมรส
[] หย่าร้าง [] หม้าย

5. ตำแหน่งงาน

[] ระดับ 1 - 3 [] ระดับ 4 - 6
[] ระดับ 7 - 8

6. ประสบการณ์ในการทำงาน

[] ต่ำกว่า 10 ปี [] 11 – 20 ปี
[] ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

7. รายได้

[] ต่ำกว่า 15,000 บาท [] 15,001- 25,000 บาท
[] สูงกว่า 25,000 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านรับผิดชอบ					
2	เมื่อเปรียบเทียบเงินเดือนกับปริมาณงานที่ได้รับ ท่านรู้สึกพอใจ					
3	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
4	ค่าตอบแทนที่ได้รับรวมเงินโบนัส ค่าล่วงเวลาเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายของท่าน					
5	ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการขอรับสวัสดิการ					
6	การจัดห้องสมุดการเรียนรู้สำหรับพนักงานราชการมีความเหมาะสม					
7	กรณีพนักงานราชการเสียชีวิต ได้รับการสนับสนุนสวัสดิการที่เหมาะสม					
8	การให้รางวัลกับพนักงานดีเด่นเป็นไปอย่างยุติธรรม					
9	ร้านค้าสวัสดิการสำหรับพนักงานราชการมีเพียงพอ					

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10	ด้านลักษณะงาน งานที่ท่านปฏิบัติอยู่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน					
11	งานที่ท่านรับผิดชอบมีความท้าทาย					
12	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ปฏิบัติอยู่					
13	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีการทำงาน					
14	ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่					
15	ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ซ้ำซาก จำเจ					
16	ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่น่าเบื่อหน่าย					
17	ท่านพอใจงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้					
18	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความสนใจของท่าน					
19	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพห้องทำงานของท่านสะดวกสบายในการติดต่อประสานงาน					
20	สภาพโต๊ะ เก้าอี้ เหมาะกับการใช้งานที่ปฏิบัติอยู่					
21	การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในสำนักงาน					
22	สภาพที่ทำงานของท่านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
23	อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือ เครื่องใช้สามารถใช้งานได้ดี					

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24	อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ มีจำนวนเพียงพอในการใช้งาน					
25	อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความทันสมัย เหมาะสำหรับการใช้งาน					
26	ระดับเสียง แสง อากาศ ภายในสำนักงาน มีความเหมาะสม					
27	สำนักงานดูสะอาดตา					
28	สำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
29	ระบบความปลอดภัยในการทำงานภายใน สำนักงานจัดไว้อย่างถูกต้อง					
30	ด้านนโยบายในการบริหารงาน สำนักงานได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน					
31	พนักงานราชการได้รับความยุติธรรม ภายใต้ กฎระเบียบ เท่าเทียมกันทุกคน					
32	กฎ ระเบียบของสำนักงานมีความเหมาะสม					
33	สำนักงานมีการกำหนดนโยบายการบริหารไว้อย่างชัดเจน					
34	ผู้บริหารมีการพิจารณาผลงาน ความดี ความชอบอย่างยุติธรรม					
35	ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม					
	ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร					
36	เพื่อนร่วมงานในสำนักงานให้ความร่วมมือ เกี่ยวกับการทำงานได้ดี					
37	ท่านเห็นว่าเพื่อนร่วมงานภายในสำนักงาน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน					

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38	ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
39	ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับผู้บริหารได้เป็นอย่างดี					
40	เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำงานกันเป็นอย่างดี					
41	เพื่อนร่วมงานในสำนักงานมักขอความร่วมมือในการทำงานจากท่าน					
42	เพื่อนร่วมงานในสำนักงานมีความจริงใจ					
43	เพื่อนร่วมงานในสำนักงานมีความเป็นกันเองกับท่าน					
44	ผู้บริหารมีความเอาใจใส่ ดูแล ทุกข์สุขของลูกน้อง					
45	ผู้บริหารมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง					
46	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน งานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้า					
47	ผู้บริหารสนับสนุนให้พนักงานราชการมีโอกาสก้าวหน้า					
48	หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้พนักงานราชการลาศึกษาต่อ					
49	หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้พนักงานราชการไปฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์					
50	หน่วยงานจัดสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ให้แก่พนักงานราชการ					
51	พนักงานในหน่วยงานได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาดูงานในประเทศ					

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
52	พนักงานในหน่วยงานได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาดูงานในต่างประเทศ					
53	หน่วยงานแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของท่านได้อย่างรวดเร็ว					
54	ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในขณะนี้มีโอกาสก้าวหน้า					
55	พนักงานได้รับโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์อย่างทั่วถึง					
56	ด้านการเป็นที่ยอมรับ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
57	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเสมอ ๆ เมื่อท่านทำงานสำเร็จ					
58	ท่านพอใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานนี้					
59	ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่นอกเหนือจากงานที่ท่านรับผิดชอบ					
60	ท่านได้รับการเชิญชวนให้เข้าร่วมงานสังสรรค์ต่าง ๆ					

ภาคผนวก ข
การหาคุณภาพเครื่องมือ

ตาราง18 แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	0.46
2	0.53
3	0.40
4	0.41
5	0.35
6	0.53
7	0.50
8	0.64
9	0.44
10	0.48
11	0.41
12	0.45
13	0.63
14	0.40
15	0.25
16	0.32
17	0.55
18	0.52
19	0.53
20	0.59
21	0.68
22	0.60
23	0.56
24	0.52
25	0.59
26	0.57
27	0.70
28	0.69
29	0.70
30	0.59

ตาราง 18 (ต่อ) แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
31	0.75
32	0.61
33	0.64
34	0.62
35	0.65
36	0.62
37	0.66
38	0.39
39	0.29
40	0.54
41	0.25
42	0.56
43	0.45
44	0.58
45	0.68
46	0.71
47	0.68
48	0.61
49	0.66
50	0.66
51	0.53
52	0.62
53	0.59
54	0.63
55	0.68
56	0.67
57	0.69
58	0.52
59	0.65
60	0.59

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = 0.96

ตาราง 19 แสดงการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยหาค่า IOC

ข้อที่	ค่า IOC
1	0.8
2	1
3	0.8
4	0.6
5	1
6	1
7	0.8
8	0.8
9	1
10	1
11	1
12	1
13	1
14	1
15	1
16	1
17	1
18	1
19	0.8
20	0.8
21	0.8
22	1
23	1
24	1
25	1
26	1
27	1
28	1
29	1
30	1

ข้อที่	ค่า IOC
31	1
32	1
33	1
34	0.8
35	0.8
36	1
37	1
38	1
39	1
40	1
41	1
42	0.8
43	1
44	0.8
45	0.6
46	0.8
47	0.8
48	1
49	1
50	1
51	1
52	1
53	1
54	1
55	1
56	0.8
57	1
58	1
59	1
60	1

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ 0519.12/๕๕๖ ๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๖ มกราคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา

เนื่องด้วย นางสาวนฤมล มงคลแท้ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทนา วงษ์อินทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ คุณอดิศักดิ์ จินดานุกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัด เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวนฤมล มงคลแท้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-6495063 , 02-6641000 ต่อ 5731 , 5646

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัพท 02 – 6205079 มือถือ 086 – 7854217



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5731, 5646

ที่ ศธ 0519.12/๔๐๘๖ วันที่ ๑ มกราคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวนฤมล มงคลแท้ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทนา วงษ์อินทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ อาจารย์มณฑิรา จารุเพ็ง และ อาจารย์พาสนา จุลรัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัด เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวนฤมล มงคลแท้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/๔๔๘ ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๔ มกราคม 2550

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน

เนื่องด้วย นางสาวนฤมล มงคลแท้ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทนา วงษ์อินทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ ตอบแบบสอบถาม เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2550

จึงเรียนมาเพื่อขอลาอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนฤมล มงคลแท้ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-6495063 , 02-6641000 ต่อ 5731 , 5646

หมายเหตุ: สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6285079 มือถือ 086-7854217



ที่ ศธ 0519.12/๑๑3 ๙

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

5 มกราคม 2550

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน หัวหน้ากลุ่มบริหารงานกลาง สำนักอำนวยการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

เนื่องด้วย นางสาวนฤมล มงคลแท้ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทนา วงษ์อินทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ พนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ทำแบบสอบถาม เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจ ในระหว่างเดือน มกราคม - มีนาคม 2550

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนฤมล มงคลแท้ ได้เก็บ ข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จิระเชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-6495063 , 02-6641000 ต่อ 5731, 5646

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6285079 มือถือ 086-7854217

ภาคผนวก ง
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม

1. ดร.พาสนา จุลรัตน์ อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ดร.อดิศักดิ์ จินดานุกุล ศึกษาพิเศษ 9
สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

นฤมล มงคลแท้

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาวนฤมล มงคลแท้
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2520
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่ปัจจุบัน	43/25 ซอยเพชรเกษม 108 แขวง 9 หนองค้างพลู หนองแขม กรุงเทพฯ 10160
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	พนักงานพิมพ์ดีด ชั้น 3
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กลุ่มงานสารบรรณ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนศึกษานารี
พ.ศ. 2535	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (การบัญชี) จากวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี
พ.ศ. 2538	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (การบัญชี) จากวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี
พ.ศ. 2541	ปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป (การบัญชี) จากสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
พ.ศ. 2545	ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู จากสถาบันราชภัฏนครปฐม
พ.ศ. 2550	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ