



การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
และบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้



งานวิจัย

ของ

เดือนวดี สุปการ

เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับการศึกษามหาบัณฑิต

วิชาเอกการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยทักษิณ

มีนาคม 2541

หนังสือนี้เป็นสมบัติของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ
หากตกอยู่กับผู้ใดโดยไม่ชอบธรรม
ผู้พบเห็น กรุณานำส่งสำนักหอสมุดด้วย อันเป็นกุศลสูงสุด

ประธานกรรมการและกรรมการควบคุมงานวิจัย ได้พิจารณางานวิจัยฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

คณะกรรมการควบคุม


..... ประธาน
(อาจารย์ ดร. อาคม วัดไรสง)


..... กรรมการ
(อาจารย์อนันต์ ประศาสน์กุล)

ภาควิชาอนุมัติให้งานวิจัยฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรปริญญานิพนธ์
การศึกษา วิชาเอกการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยทักษิณ


.....
(นายอนันต์ ประศาสน์กุล)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรวิชาเอกการบริหารการศึกษา

วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2541

ประกาศคุณูปการ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำอย่างดีจากอาจารย์ ดร. อาคม วัชรสง อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัย รวมทั้งอาจารย์อนันต์ ประศาสน์กุล อาจารย์ ดร. วีระชัย เสมากักติ รองศาสตราจารย์ ดร. ชีรวุฒิ ประทุมมพรัตน์ และ ดร. โสภาค วิริโยชิน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ แนวคิด และวิธีการ จนสามารถดำเนินงานได้สำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์อรุณ กงทน อาจารย์สำเร็จ เถลิ้มเผ่า และอาจารย์นิรัชรินทร์ ชำนาญกิจ ที่กรุณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามและให้ข้อคิดเห็นต่างๆ แก่ผู้วิจัย ตลอดจนขอบพระคุณผู้บริหารโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ จังหวัดพัทลุง และครูอาจารย์ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการทดลองใช้เครื่องมือในการทดสอบความเชื่อมั่น และขอบพระคุณครูอาจารย์อีกทั้งผู้บริหารโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณนิสิตปริญญาโท วิชาเอกบริหารการศึกษา ภาคพิเศษ รุ่นที่ 15/2539 ที่ให้การช่วยเหลือแนะนำในสิ่งที่เป็ประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอบพระคุณพี่ๆ น้องๆ และเพื่อนๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้เอ่ยนามในครั้งนี้นี้ทุกๆ ท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน ตลอดจนให้กำลังใจที่ดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแด่ บิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

เดือนวดี สุปการ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	5
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
การบริหาร	9
การบริหารการศึกษา	10
การบริหารงานบุคคล	12
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	14
ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน	15
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	18
ทฤษฎีพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	19
ทฤษฎีแรงจูงใจของวูม	20
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	20
แนวความคิดของกิเซลลินและบราวน์	21
ทฤษฎีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	22
ตามแนวคิดของเซอร์ชเบอร์ก	
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	24
ตามแนวคิดของเซอร์ชเบอร์ก	

บทที่	หน้า
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
งานวิจัยในประเทศ	39
งานวิจัยในต่างประเทศ	45
3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	52
วิธีสร้างเครื่องมือ	53
วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล	53
วิธีการจัดกระทำกับข้อมูล	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	67
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	67
การวิเคราะห์ข้อมูล	69
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	76
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป	77
บรรณานุกรม	78

บทที่

หน้า

ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	88
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	91
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบแบบสอบถาม	100
ภาคผนวก ง บทคัดย่อ	102
ประวัติย่อของผู้วิจัย	107



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและรับคืน	57
3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามตัวแปรด้านเพศ	58
และประสิทธิภาพในการทำงาน	
4 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและ	59
บุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้	
5 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและ	60
บุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ เป็นรายชื่อ	
6 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร	65
และบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามตัวแปร	
ด้านเพศ	
7 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร	65
และบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามตัวแปร	
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การศึกษา การศาสนา และวัฒนธรรม นับว่า เป็นปัจจัยพื้นฐานต่อการดำรงชีวิตของพลเมืองของประเทศ พลเมืองจะพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นต้องอาศัยพื้นฐานการศึกษาเป็นสำคัญ (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2533 : 1) การศึกษาพิเศษเป็นการจัดการศึกษาอีกรูปแบบหนึ่งที่จัดให้แก่บุคคลที่มีลักษณะพิเศษทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ (แผนการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2520 หมวด 3 ข้อ 38.) เด็กทุกคนรวมทั้งเด็กพิการถือว่าเป็นทรัพยากรของชาติ หากเด็กพิการเหล่านี้ขาดการอบรมในระยะวัยเรียนย่อมจะทำให้สูญเสียทรัพยากรและเป็นภาระของสังคม วิทยาการสมัยใหม่ได้พิสูจน์ให้เห็นแล้วว่า คนพิการนั้นก็ได้รับการบำบัดรักษาฟื้นฟูสมรรถภาพอย่างถูกต้องและเหมาะสมแล้วก็จะกลับกลายเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าแก่ประเทศชาติได้ในที่สุด ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็กพิการได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการศึกษาให้ได้ดีที่สุด (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2528 : 1) โดยแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2520 ได้กล่าวไว้ชัดเจนว่า "รัฐพึงจัดและสนับสนุนผู้ยากไร้และผู้พิการผิดปกติทางร่างกาย และจิตใจ หรือสังคม และผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษาโดยทั่วถึงกัน"

โรงเรียนการศึกษาพิเศษเป็นโรงเรียนที่รับเด็กที่มีลักษณะพิเศษหรือเด็กที่มีความแตกต่างไปจากเด็กปกติในด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคม เด็กเหล่านี้จะมีพัฒนาการทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจที่เบี่ยงเบนไปจากเกณฑ์ปกติ จึงถือว่า เด็กเหล่านี้มีความต้องการที่จำเป็นเป็นพิเศษ เพื่อให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (หน่วยศึกษานิเทศก์. 2525 : 40 - 47) ซึ่งการบริหารของโรงเรียนการศึกษาพิเศษมีขอบข่ายงานที่ประกอบด้วยงานวิชาการ งานปกครอง งานธุรการ และงานบริการ (รายงานการประชุมสัมมนาผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกองการศึกษาพิเศษ) ซึ่งผู้บริหารจะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกจากต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้ศาสตร์และศิลป์ของการบริหาร ผู้บริหารต้องมีเจตคติที่ดีและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เต็มใจ และอุทิศตนเพื่องานอย่างแท้จริง สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับ

สภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ที่เอื้อต่อการบริการ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ร่วมงานทุกระดับ ประสิทธิภาพในการบริหาร สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและทรัพยากรต่างๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุ เป็นต้น (สมพงศ์ เกษมสิน, 2523 : 242) หากผู้บริหารโรงเรียนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของครูและผู้ร่วมงานในโรงเรียนด้วย เพราะผู้บริหารโรงเรียนที่ดีต้องพยายามสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่สมาชิกในโรงเรียน เพื่อให้ทุกคนทำงานด้วยความสมัครใจ มีความจริงใจ และตั้งใจด้วยความวิริยะ อุตสาหะ อยู่ในระเบียบ วินัย มีความสุข และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (อุรณ รักธรรม, 2517 : 212) ซึ่ง กิญโญ สาร (2523 : 5) ได้กล่าวสนับสนุนไว้ว่า ถ้าบุคคลในหน่วยงานขาดขวัญกำลังใจ คือ ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว การปฏิบัติงานนั้นก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ ถึงแม้ว่าหน่วยงานนั้นจะมีวัสดุ อุปกรณ์ บุคลากรเพียงพอก็ตาม จึงเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหาร หากบุคคลในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว องค์กรย่อมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (กิตติมา ปรีดีศิลป, 2529 : 332) มาสโลว์ (Maslow อ้างอิงมาจากปริญญาณิพนธ์ของไพโรจน์ ส่งทอง, 2535 : 2) ได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์เกิดขึ้นไม่มีที่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ และได้แบ่งความต้องการออกเป็นลำดับ 5 ชั้น คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการที่ได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด ส่วน เซอร์ชเบอร์ก มัสเนอร์ และ ชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman อ้างอิงมาจากปริญญาณิพนธ์ของไกรเวช ทรฤทธิ, 2540 : 2) ได้ศึกษาไว้ว่า คนเราต้องการความสุขจากการทำงานและผลที่ตามมาคือ ความพึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบที่สำคัญนี้ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานมีอยู่ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ภายใต้อีก 10 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมของการทำงาน จากทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าว

มาแล้วข้างต้นสรุปได้ว่า ถ้าผู้บริหารโรงเรียนได้รับการตอบสนองต่อปัจจัยการส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว จะส่งผลให้การดำเนินงานของโรงเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษได้เผชิญกับปัญหาต่างๆ เป็นอันมาก กล่าวคือ มีอัตรากำลังจำกัด มีทรัพยากรไม่เพียงพอ ขาดงบประมาณ ขาดการพัฒนาบุคลากร ขาดระบบการนิเทศ ติดตาม และประเมินผล และยังต้องรับผิดชอบงานอื่นๆ ที่ผู้บริหารมอบหมายให้ออกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำมากเกินไป และสถานศึกษาที่จะให้การศึกษาแก่เด็กพิการในปัจจุบันมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอที่จะสนองต่อความต้องการรับการศึกษาของเด็กพิการได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพความพิการ พ.ศ. 2534 มีผลบังคับใช้ เนื่องจากพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวกำหนดให้คนพิการต้องไปจดทะเบียนกับประชาสงเคราะห์จังหวัด และรัฐต้องจัดให้บริการทางการศึกษาอย่างน้อยในระดับการศึกษาภาคบังคับแก่คนพิการที่ประสงค์จะเข้ารับการศึกษา ซึ่งจากการสำรวจของกองแผนงาน สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อปี พ.ศ. 2538 พบว่ามีประชากรคนพิการอยู่ระหว่าง 6 - 11 ปี อยู่ในวัยที่ต้องรับการศึกษาจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 14,185 คน แต่ในปัจจุบันกองการศึกษาพิเศษมีโรงเรียนในสังกัดเพียง 38 โรงเรียน รับนักเรียนได้เพียง 5,204 คน โดยร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนดำเนินการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการได้อีกประมาณ 2,583 คน รวมทั้งสิ้น 7,787 คน คิดเป็นร้อยละ 54.85 ของคนพิการในวัยเรียนเท่านั้น (กองการศึกษาพิเศษ, 2538 : 19) ซึ่งทำให้เกิดการแออัดในการรับนักเรียนที่มีความพิการให้เข้าอยู่ในโรงเรียนเป็นจำนวนมาก ปัญหาดังกล่าวเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะทำให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงานและเกิดการทอดทิ้งเบียดเบียนในการปฏิบัติงานต่อไป จึงทำให้เกิดความคิดที่จะย้าย ลาออก หรือเปลี่ยนงาน สิ่งเหล่านี้ได้ส่งผลโดยตรงต่อการบริหารโรงเรียนและคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะเป็นข้าราชการในโรงเรียนการศึกษาพิเศษมีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเรียนของนักเรียน สนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ จังหวัดภาคใต้ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการช่วยเหลือ สนับสนุน ปรับปรุง แก้ไขปัญหา และส่งเสริมระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัด

ภาคใต้ ให้มีประสิทธิภาพในการบริหารโรงเรียนยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้คุณภาพการศึกษาของโรงเรียนการศึกษาพิเศษสูงขึ้นโดยรวมต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายคือ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก มัสเนอร์ และซไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman) ซึ่งกล่าวถึงปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน อันประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมของการทำงาน

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามตัวแปร เพศ ประสบการณ์ในการทำงาน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

1. สามารถเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารทั้งระดับโรงเรียนและระดับสูงขึ้น ใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของครู - อาจารย์ที่ทำงานอยู่ในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ จังหวัดภาคใต้ ซึ่งมีอยู่จำนวน 7 โรงเรียนได้ถูกต้อง

2. สามารถเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารทุกระดับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการบริหารงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

3. สามารถเป็นข้อมูลให้บุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานของโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ โดยศึกษาในสองปัจจัย จำนวน 10 องค์ประกอบ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก มัสเนอร์ และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959 : 113) ดังต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยกระตุ้น (motivation factors)

- 1.1.1 ความสำเร็จของงาน (achievement)
- 1.1.2 การยอมรับนับถือ (recognition)
- 1.1.3 ลักษณะของงาน (the work itself)
- 1.1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility)
- 1.1.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (advancement)

1.2 ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors)

- 1.2.1 นโยบายและการบริหาร (policy and administration)
- 1.2.2 การปกครองบังคับบัญชา (supervision)
- 1.2.3 เงินเดือน (salary)
- 1.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations)
- 1.2.5 สภาพแวดล้อมของการทำงาน (working conditions)

2. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จากผู้บริหารและบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานประจำในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ทั้งหมดจำนวน 121 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบจากตารางสัดส่วนของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน แล้วสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพของบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ใน จังหวัดภาคใต้ จำแนกเป็น

3.1.1 เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.1.1.1 เพศชาย

3.1.1.2 เพศหญิง

3.1.2 ประสบการณ์ของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน โรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.1.2.1 ประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี

3.1.2.2 ประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก มัสเนอร์ และชไนเดอร์แมน ซึ่งมี 10 องค์ประกอบ คือ

3.2.1 ความสำเร็จของงาน

3.2.2 การยอมรับนับถือ

3.2.3 ลักษณะของงาน

3.2.4 ความรับผิดชอบ

3.2.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3.2.6 นโยบายและการบริหาร

3.2.7 การปกครองบังคับบัญชา

3.2.8 เงินเดือน

3.2.9 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.2.10 สภาพแวดล้อมของการทำงาน

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ผู้บริหารและบุคลากรในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารบุคลากรในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่พึงปรารถนาของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงานจนสามารถทำงานนั้นด้วยความเต็มใจและเกิดประสิทธิภาพ
2. ผู้บริหาร หมายถึง ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการหรือผู้ช่วยครูใหญ่ ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ และผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนการศึกษาพิเศษ สังกัดกองการศึกษาพิเศษ กรมสามัญศึกษา และผู้ที่รักษาราชการในตำแหน่งดังกล่าว
3. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่สอนและปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้
4. โรงเรียนการศึกษาพิเศษ หมายถึง สถาบันการศึกษาในสังกัดกองการศึกษาพิเศษ กรมสามัญศึกษา ที่สอนเด็กที่มีความพิการทางร่างกาย สติปัญญา
5. ปัจจัยกระตุ้น (motivation factors) หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จูงใจ ให้บุคคลทำงานอย่างเต็มความสามารถ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
6. ปัจจัยค้ำจุ้น (hygiene factors) หมายถึง สิ่งที่จะช่วยป้องกันรักษาเพื่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการปกครองบังคับบัญชา

7. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่จนถึงปัจจุบัน แบ่งเป็นสองกลุ่ม คือ ประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

8. ความสำเร็จของงาน (achievement) หมายถึง ผลของงานที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคคลซึ่งบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

9. การยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ และได้รับการสนับสนุนจากผู้อื่น

10. ลักษณะของงาน (the work itself) หมายถึง ประเภทของงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจ ให้อยากปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ

11. ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ

12. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (advancement) หมายถึง การที่ได้มีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสเข้ารับการอบรม ศึกษาน ไปศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมและได้รับวุฒิสูงขึ้น

13. เงินเดือน (salary) หมายถึง รายได้ที่ได้รับเป็นประจำเดือนและค่าตอบแทนประเภทอื่นๆ รวมทั้งผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ

14. นโยบายและการบริหาร (policy and administration) หมายถึง หลักการแผนการ หรือแนวทางของการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ชัดเจน

15. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นได้

16. สภาพแวดล้อมของการทำงาน (working conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไปที่เป็นองค์ประกอบภายนอกซึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

17. การปกครองบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุม กำกับ นิเทศ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร
โรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ เพื่อเป็นพื้นฐานประกอบในการวิจัย ได้แก่
การบริหาร การบริหารการศึกษา การบริหารงานบุคคล โครงสร้างและหน้าที่ความ-
รับผิดชอบ กองการศึกษาพิเศษ ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีและ
แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน องค์ประกอบของความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานตามแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์ก มัสเนอร์ และชไนเคอร์แมน ภายได้ 10
องค์ประกอบผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นกรอบแห่งความคิด
ของการวิจัย ซึ่งจะกล่าวในรายละเอียดที่สำคัญดังนี้

การบริหาร

การบริหาร มีความหมายตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Administration” ซึ่ง
นักบริหารและนักวิชาการ ได้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะดังนี้

สมพงศ์ เกษมสิน (2526 : 6) ให้ทัศนะว่า การบริหาร คือ การใช้ศาสตร์และศิลป์
นำเอาทรัพยากรการบริหารมาประกอบตามกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่
กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วน พันธ์ หันนาคินทร์ (2524 : 5) อธิบายว่า การบริหาร
หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้อำนาจตลอดจนทรัพยากรต่างๆ เช่น คน เงิน วัสดุ
อุปกรณ์ที่มีอยู่หรือคาดว่าจะมีมาจัดดำเนินงานของสถาบันหรือหน่วยงานนั้นๆ ให้ดำเนินงาน
ไปสู่จุดหมายที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ นิพนธ์ กินาวงศ์ (2523 : 3) ที่ว่า การบริหาร คือ
การร่วมมือกันทำงานของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปโดยมีวัตถุประสงค์ของการทำงานร่วมกัน
และในการทำงานร่วมกันนั้นจะต้องมีบุคคลที่เป็นหัวหน้าเรียกว่า ผู้บริหาร สำหรับ มานพ
สวามีชัย (2527 : 1) ให้คำจำกัดความของการบริหาร คือ กระบวนการที่ผู้บริหารนำเอา
ทรัพยากรมาดำเนินการให้ได้รับผลงานตามวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผล ส่วนแนวคิดของ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2527 : 3) กล่าวว่า การบริหาร
คือ กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุ

วัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างที่บุคคลร่วมกันกำหนด โดยใช้กระบวนการอย่างมีระเบียบ และใช้ทรัพยากร ตลอดจนเทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสม ส่วน เอกชัย กิสุขพันธ์ (2527 : 1) ได้บันทึกไว้ว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การใดองค์การหนึ่ง โดยอาศัยการปฏิบัติงานที่ประสานงานกันของหน้าที่สี่อย่าง คือ การวางแผน การจัดการ การสั่งการ และการควบคุมงาน ส่วน ชัยฤกษ์ วราวิทยา (2526 : 1) ได้มีความเห็นเพิ่มเติมว่า การบริหารเป็นการประสานผลประโยชน์ส่วนบุคคลในหน่วยงานนั้นๆ กับประโยชน์ของสถาบันเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน และยังผลให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ กิตติมา ปรีดีคิลก (2529 : 8) กล่าวว่า การบริหาร คือ การดำเนินงานด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ และ สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2529 : 1) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า เป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ เพื่อการดำเนินการเกี่ยวกับคน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายข้างต้นนี้ย่อมจะเห็นได้ว่า การบริหารเป็นงานของหัวหน้างานทุกคนที่จะต้องปฏิบัติในฐานะที่เป็น “ผู้นำ” ของกลุ่ม ซึ่งจะต้องมีภารกิจในการเป็นผู้ทำการจัดระเบียบทรัพยากรต่างๆ และประสานกิจกรรมหรืองานที่ปฏิบัติให้สามารถเข้ากันได้เป็นผลงานส่วนรวม และทั้งนี้จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในผลสำเร็จที่ประกันได้ว่า งานขององค์การจะต้องสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ในที่สุด สภาพการปฏิบัติงานของนักบริหารส่วนสำคัญจะอยู่ที่การเป็นผู้ชี้แนะและกำกับการปฏิบัติงานกลุ่มให้มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และได้ผลมากที่สุดตลอดเวลา ปัจจัยสำคัญที่จะมีผลต่อความสำเร็จคือ คน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานที่เข้าร่วมกันผลิต พร้อมกับทรัพยากรประเภทอื่นๆ ที่อาจลงทุนและกำหนดไว้ที่จะดำเนินการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ต่างๆ

การบริหารการศึกษา

การบริหารการศึกษา (Educational administration) คือ การดำเนินการต่างๆ ของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาสมาชิกของสังคมให้มีความเจริญงอกงามในด้านต่างๆ อย่างเต็มที่และเหมาะสมกับความแตกต่างระหว่างเอกัตบุคคล เพื่อให้กลุ่มบุคคลเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม สำหรับ ภิญโญ สาธร (2519 : 6) ได้อธิบายว่า การบริหารการศึกษา คือ กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมกันดำเนินการ เพื่อพัฒนาเด็ก

และเยาวชน หรือสมาชิกของสังคมไทย กระบวนการต่างๆ ที่เป็นระเบียบแบบแผนทั้งในและนอกโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับ นพพจน์ บุญจิตราดุลย์ (2526 : 90) ได้ให้ทัศนะของการบริหารการศึกษาไว้ว่า หมายถึง กระบวนการทางสังคมที่จะเลือกสรรและควบคุมสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาทางด้านบุคลิกภาพ ทางด้านความรู้ความสามารถของพฤติกรรมและคุณธรรม ตลอดจนการถ่ายทอดทางวัฒนธรรม และพัฒนาความเป็นตัวของตัวเองให้เกิดผลดีเป็นที่ยอมรับในสังคมนั้นๆ ชาอูซัย อาจินสมาจาร (2527 : 6) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาโดยเน้นที่นักเรียนและผู้รับว่า การบริหารการศึกษา คือ การทำให้นักเรียนได้รับการศึกษาที่ถูกต้องจากครู ภายใต้ค่าใช้จ่ายที่ดำเนินการโดยรัฐ เพื่อให้นักเรียนได้รับประโยชน์สูงสุด ส่วน สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2529 : 3) กล่าวว่า การบริหารการศึกษา หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการศึกษาโดยใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ เพื่อพัฒนาบุคคลให้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม นิพนธ์ กิณวงศ์ (2523 : 12) ได้กล่าวว่า การบริหารการศึกษา หมายถึง กระบวนการต่างๆ ในการดำเนินงานของกลุ่มบุคคล ซึ่งเราเรียกว่า ผู้บริหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริการทางการศึกษาแก่สมาชิกในสังคม การดำเนินการต่างๆ จะต้องเป็นไปตามระบบที่สังคมได้กำหนดไว้ จรัส โพธิศิริ (2523 : 8) ได้ให้ความหมายของการบริหารการศึกษาว่า หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่กลุ่มบุคคลร่วมกันดำเนินการเพื่อพัฒนาสมาชิกของสังคมด้านความสามารถ เจตคติ พฤติกรรม คุณภาพ และค่านิยมให้เป็นกำลังคนที่มี ประสิทธิภาพเทียบพร้อมด้วยคุณค่าของความเป็นมนุษย์ โดยกระบวนการที่เป็นระเบียบแบบแผนทั้งในและนอกระบบโรงเรียน เพื่อให้คนในชาติได้มีการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เมธี มลิ้นธนานนท์ (2525 : 2) กล่าวว่า การบริหารการศึกษา หมายถึง การใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินการหรือการให้บริการด้านการปกครอง การเรียนการสอน และการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับกิจการการศึกษาร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้การเรียนการสอนดำเนินไปด้วยดีมีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ส่วนภาควิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา (2528 : 9) ให้ความหมายว่า การบริหารการศึกษา หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องกับการศึกษาดังแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันกระทำเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เจริญเติบโตทางด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคม

จากแนวความคิดที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริหารการศึกษาเป็นการดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ ที่เกี่ยวกับการศึกษาโดยอาศัยทฤษฎี หลักการ และกระบวนการ

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยใช้ทรัพยากรการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการจัดการศึกษา เน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในเชิงปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคล ซึ่งครูถือเป็นบุคลากรหลักในการร่วมพัฒนาการศึกษาของเด็กและเยาวชน

การบริหารงานบุคคล

การบริหารงานบุคคลมีจุดมุ่งหมาย คือ เพื่อความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐานของการบริหารงานในสี่ประการ คือ คน เงิน วัสดุ และวิธีการจัดการ จากปัจจัยดังกล่าวคนมีความสำคัญที่สุด เนื่องจากคนมีบทบาทในกระบวนการบริหารงานบุคคลทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผน การจัดองค์การ การจัดเกี่ยวกับบุคคล การประสานงาน และการควบคุมงาน ดังนั้นการสรรหาบุคคลเข้ามาปฏิบัติงานในองค์การจึงจำเป็นต้องให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสมที่สุด เพราะการบริหารงานจะได้ดีต้องอาศัยบุคคลที่ดี มีความสามารถ การที่จะได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าวก็จะต้องมีการบริหารบุคคลที่ดี และเป็นหน้าที่ของผู้บริหารบุคคลที่ดีด้วย ฉะนั้นผู้บริหารจึงมีหน้าที่ต้องเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคลให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของผู้รู้และนักวิชาการทั้งหลาย กล่าวคือ ภิญญูสาธ (2517 : 17) ได้อธิบายว่า การบริหารงานบุคคล คือ การใช้คนทำงานให้เกิดผลดีที่สุดในเวลาสั้นที่สุด สิ้นเปลืองเงินและวัสดุน้อยที่สุด ในขณะที่เดียวกันคนที่ถูกใช้ก็มีความสุข มีความพึงพอใจที่จะให้ผู้บริหารใช้ พยายามที่จะทำงานตามที่ผู้บริหารต้องการ ส่วน อุทัย หิรัญโต (2523 : 2) เสนอแนะว่า การบริหารงานบุคคล หมายถึง การปฏิบัติเกี่ยวกับตัวบุคคลหรือตัวเจ้าหน้าที่ในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง นับตั้งแต่การสรรหาคนเข้าทำงาน การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การโยกย้ายหรือการฝึกอบรม การพัฒนาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน การปกครองบังคับบัญชา การดำเนินการทางวินัย การให้พ้นจากงาน และการจ่ายบำเหน็จบำนาญเมื่อออกจากงานไปแล้ว เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2527 : 118) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การบริหารงานบุคคล คือ กระบวนการดำเนินการต่างๆ อันได้มาซึ่งการบำรุงรักษา การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการให้ทุนให้โทษแก่บุคลากร เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ชีรวุฒิ ประทุนนพรัตน์ (2529 : 41) กล่าวไว้ว่า การบริหารงานบุคคล หมายถึง การสรรหา การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน

รวมทั้งการบรรจุ แต่งตั้ง ถอดถอนบุคลากร เข้าปฏิบัติงานตามความรู้ความเชี่ยวชาญ เฉพาะทางมาปฏิบัติงานให้เหมาะสม ตลอดจนกระตุ้นแรงเร้าให้กำลังใจ บำรุงขวัญ ให้สวัสดิการแก่บุคคลตามลำดับ ส่วน ชลิตา ศรมณี และพูนศรี สงวนชีพ (2526 : 4) ได้สรุปขั้นตอนกระบวนการบริหารงานบุคลากรไว้ว่า เป็นกระบวนการที่จัดเกี่ยวกับตัวบุคคล ที่จะนำมาใช้ในองค์การที่มีอยู่แล้ว โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนจัดหาคนเข้ามาทำงานและทำนุบำรุงรักษาไว้ ตลอดจนการดำเนินการเมื่อบุคคลเหล่านั้นพ้นจากงานไปแล้ว บัณฑิตย์ อินทรจีน (2526 : 4) ได้เสนอกระบวนการบริหารบุคลากรมีขั้นตอนดังนี้ คือ การออกแบบ การวางแผนกำลังคน การกำหนดตำแหน่ง การกำหนดเงินเดือน การสรรหาบุคลากร การบรรจุแต่งตั้ง การจัดทำทะเบียนประวัติพนักงาน การพัฒนาบุคคล การประเมินผล การปฏิบัติงาน ระเบียบวินัย ผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ การให้พ้นจากงานและการให้บำเหน็จบำนาญ เมธี ปิณฑนานนท์ (2523 : 3 - 5) ได้กล่าวว่า การบริหารงานบุคคลเป็นกิจกรรมที่จัดโดยมุ่งที่จะใช้ความพยายามให้พนักงานได้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตามความมุ่งหมายของสถาบัน ซึ่งเรื่องเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคณะทำงาน การประสานงาน การรายงาน และการจัดงบประมาณ ในการบริหารงานบุคคลนั้นพนักงานจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเมื่อพนักงานได้เห็นว่า งานที่ปฏิบัติมีทางจะทำให้เขาเจริญก้าวหน้าตามจุดมุ่งหมายของเขา การบริหารงานบุคคลจึงเป็นกิจกรรมที่สำคัญก่อนกิจกรรมอื่นใดที่จะทำให้เป้าหมายขององค์การบรรลุผล ในขณะเดียวกันก็พยายามทำให้จุดประสงค์ของบุคคลบรรลุผล นั่นคือ ต้องสัมพันธ์กันทั้งความต้องการของบุคคลและองค์การด้วย ส่วน สมาน รังสิโยภฤกษ์ (2523 : 33) มีความเห็นว่าการบริหารงานบุคคล คือ กระบวนการ นโยบายและแผน การวางแผน และข้อบังคับ เพื่อเป็นปทัสฐานให้บุคคลในองค์การได้ปฏิบัติ เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ ตลอดจนการบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ปฏิบัติงานได้นาน มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการ เสนาะ ดิยาวี และคนอื่นๆ (2516 : 6) ได้ให้นิยามว่า การบริหารงานบุคคล เป็นกระบวนการที่ทำให้ได้คน ใช้คน และบำรุงคนให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในจำนวนที่เพียงพอและเหมาะสม นั่นคือ หน้าที่ทางด้านการรับสมัคร การคัดเลือก การฝึกอบรม การพัฒนาตัวบุคคล การรักษาระเบียบวินัย การให้สวัสดิการ และการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน สมพงศ์ เกษมสิน (2523 : 5) ได้ให้ทัศนะว่า การบริหารบุคลากรน่าจะมีแปดประการ ได้แก่ การวางแผนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การสรรหาบุคคล

การกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้าง การประเมินผล การปฏิบัติงาน และการปฐมนิเทศ
การปกครองบังคับบัญชา การพัฒนาบุคลากร การจัดสวัสดิการและการให้ผลประโยชน์
แก่ลูก

จากความคิดเห็นของนักวิชาการที่ได้กล่าวมาแล้วพอสรุปได้ว่า การบริหารงาน
บุคคล คือ กระบวนการจัดเกี่ยวกับบุคคลให้เป็นระบบอย่างมีระเบียบ โดยปฏิบัติต่อเนื่องกัน
อย่างไม่ขาดตอน ซึ่งประกอบด้วย การสรรหา การคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน การบรรจุ
แต่งตั้ง การพัฒนา การบำรุงรักษา การพิจารณาให้ค่าตอบแทน ตลอดจนการให้ขวัญกำลังใจ
กับบุคลากรจนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีบุคคลหลายท่านได้ให้
ความหมายไว้หลายทัศนะ ซึ่งมีความหมายเหมือนกันและคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529 : 100) ได้อธิบายว่า เป็นภาวะ
ของความพึงพอใจหรือภาวะของอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมิน
ประสบการณ์ในงานของคนๆ หนึ่ง ความรู้สึกชอบงานของคนขึ้นอยู่กับงานที่ได้กระทำ
และบุคคลนั้นได้รับความต้องการทั้งร่างกายและจิตใจอันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอด
หรือสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด อารุง เหมรา (2533 : 15) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกมีความสุขของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับ
การตอบสนองความต้องการปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานด้วยความ
เต็มใจและมีประสิทธิภาพ แมคเคอร์มิก (กิตติมา ปรีดีศิลป, 2529 : 321 ; อ้างอิงมาจาก
McCormic, 1974) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการต่างๆ
อันเกิดจากการปฏิบัติงานแล้วได้รับการตอบสนอง มอร์ส (Morse, 1955 : 27) ได้ให้
ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลด
ความตึงเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของ
มนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากมักจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการ
ได้รับการตอบสนอง ความเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไปทำให้เกิดความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานได้ ส่วน นิวคัมเมอร์ (Newcomer, 1955 : 12) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในการทำงานในตำแหน่ง

หน้าที่ที่ทำหยาตอสติปัญญา ความสามารถ และมีความพอใจในงานที่พึงพอใจ ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ และสิทธิพิเศษบางประการของตำแหน่งนั้นๆ กิติมา ปริติติติก (2529 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ของงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา ส่วน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2527 : 322) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทศนคติในทางบวกต่องาน ความพอใจในการทำงานช่วยให้คนทำงานรู้สึกว่าการทำงานมีคุณภาพ และช่วยป้องกันมิให้คนทำงานเกิดความรู้สึกห่างเหินกับงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวไว้แล้วนั้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่ดีมีความสุขของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้วก็ได้ ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเสมอ เพื่อจะได้แก้ไขปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้ใน การปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จจะต้องอาศัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่นๆ หากเกิดความพึงพอใจขึ้นที่ใดแล้วที่นั้นย่อมเต็มไปด้วยความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน บรรยากาศในองค์การก็จะสดชื่น เป็นต้น ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องกระทำให้เกิดขึ้นในตัวผู้ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ที่จะเกิดแก่หน่วยงานต่อไป

ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน

เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (job satisfaction) มีความสำคัญมากอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงาน งานใดก็ตามถ้าผู้ทำงานมีความพอใจในงานที่ทำอยู่ก็นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ และกระตือรือร้นที่จะทำให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ในทางตรงกันข้ามหากผู้ทำงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงานที่เป็นอยู่ ผลเสียก็จะเกิดแก่หน่วยงานหรือองค์การนั้นๆ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. 2536 :

241) ในการปฏิบัติงาน ถ้าองค์กรหรือหน่วยงานสามารถจัดบริการสนองความต้องการแก่ผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความพึงพอใจ เขาก็จะรักงาน อยู่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากไม่สามารถจัดบริการสนองความต้องการได้ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่ายไม่อยากทำงานและลาออกจากงานในที่สุด (จารุวรรณ เสวทวรรณ. 2518 : 16) ส่วน นิคม พรหมน้อย (2529 : 16) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า หากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลที่เกิดขึ้นก็คือ มีความสนใจและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมีมากขึ้น ทำให้เพิ่มการผลิตผลงานได้สูงขึ้น ส่วน จารุวรรณ เสวทวรรณ (2518 : 16) ได้สรุปจากการวิจัยไว้ว่า ในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมายก็ต่อเมื่องานนั้นสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ อันเป็นแรงผลักดันให้มนุษย์ต่อสู้ดิ้นรนด้วยความทะเยอทะยาน มีอารมณ์ มีความคิด ความคาดหวัง และความภูมิใจ อารุง เหมรา (2533 : 17) ได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เพื่อวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน
2. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อหน่วยงานหรือองค์กร
3. ความพึงพอใจเสริมสร้างความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อหน่วยงานองค์กร
4. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์กรร่วมกัน
5. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี
6. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรที่ร่วมกันปฏิบัติงานอยู่
7. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ของหน่วยงานองค์กร

กิตติมา ปรีดีศิลป (2529 : 32 - 33) ได้กล่าวว่า บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะแสดงพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ
2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ขอมเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่องาน โดยไม่ต้องชักชวนหรือขอร้อง
3. มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
4. ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสนใจที่ได้ทำงาน และอยู่ร่วมกับผู้อื่น

หากหน่วยงานใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับจากองค์การ หน่วยงานนั้นก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ผลผลิตที่ได้รับก็จะสูงขึ้นด้วย

กลัฟ ทองขาว (2523 : 2) ได้ชี้ให้เห็นว่า เมื่อใดก็ตามที่บุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานที่กำลังปฏิบัติอยู่หรือรู้สึกว่าการที่ทำงานอยู่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเองก็จะมีความรู้สึกไม่มั่นใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จและไม่พยายามต่อสู้อุปสรรคต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุถึงจุดหมาย

เซย์เลส และเสตร้าส์ (Sayles and Strauss. 1960 : 22 - 27) ได้อธิบายเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการและจิตใจของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานเพราะเหตุผลดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (self-actualization) คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกสมปรารถนาที่จะได้แสดงบทบาทเต็มขีดความสามารถของเขามีอยู่ในชีวิต
2. บุคคลซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะไม่ประสบกับสภาพวุฒิภาวะทางจิตวิทยา (psychological maturity) คือ คนทั่วไปจะใช้เวลาแต่ละวันอยู่กับงานเป็นส่วนใหญ่ หากงานนั้นเป็นที่น่าเบื่อหน่าย ไม่ท้าทาย และไม่ให้อิสระ เขาก็จะเกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิด รำคาญใจ อันจะส่งผลโดยตรงต่อตัวเขา เพื่อนร่วมงาน และก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคมในที่สุด
3. บุคคลซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเกิดความคับข้องใจ เพราะการทำงานนั้นเป็นสิ่งสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์
4. การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือมีข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานจะทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานลดต่ำลง เป็นผลให้ประสิทธิภาพของงานลดต่ำตามไปด้วย

จากการศึกษาทัศนะของบุคคลต่างๆ ดังกล่าวมาแล้วแสดงให้เห็นถึงความสำคัญ
ของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานได้รับผลตอบแทนในสิ่งที่เขาต้องการ ผลที่เกิดขึ้น
คือ

1. การเพิ่มความสนใจในงานมีมากขึ้น
2. การเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น
3. การเพิ่มผลงานในการผลิตสูงขึ้น

เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญมาก ผู้บังคับบัญชาพึง
ตระหนักถึงการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้ เพื่อทำให้งานที่
ปฏิบัติอยู่มีคุณภาพและปริมาณสูงสุดตามที่คาดหวังไว้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 298) ได้เสนอแนวความคิดในการจูงใจว่า มีลักษณะ
เป็นนามธรรม เป็นวิธีการที่จะชักจูงพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์
พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจที่เกี่ยวกับสิ่งเร้า ซึ่งกล่าวได้ว่า แรงจูงใจ
หมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงหรือปฏิบัติต่อสิ่งจูงใจอันอาจมีทั้งภายในและ
ภายนอกของตัวบุคคลนั่นเอง แต่สาเหตุของการจูงใจที่สำคัญของบุคคล ก็คือ ความต้องการ
ซึ่งเชื่อว่าประกอบด้วย 10 ประการ ได้แก่

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. งานที่ตนพอใจ
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. การได้รับการยกย่อง
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ
6. ค่าจ้างที่เป็นธรรม
7. ความเสมอภาค
8. ความนุ่มนวลและแนบเนียน
9. การยอมรับนับถือ
10. ความพอใจในสภาพการทำงาน

ส่วน สมยศ นาวิการ (2525 : 434 - 445) ได้กล่าวถึงปัจจัยเบื้องต้นที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ

1. โอกาสของความก้าวหน้า
2. เงิน
3. ความท้าทายของงาน
4. การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน
5. การยกย่อง และสถานภาพ
6. ความรับผิดชอบและอำนาจ
7. ความมั่นคงในอาชีพ
8. ความเป็นอิสระในการทำงาน
9. โอกาสของความเจริญเติบโตส่วนบุคคล
10. สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี

ซึ่งองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสรุปจะประกอบด้วยความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และสภาพการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้ ถ้าองค์กรสามารถสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกสุขสบายใจที่จะปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้คนเราปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ทฤษฎีพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้น ถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจ โดยหลักการแล้วบุคคลในหน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก และทำให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงาน หุ่มเทศความสามารถเพื่องานและหน่วยงาน เต็มใจที่จะใช้หลักในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ (กมล รักสวน. 2524 : 14) ดังนั้นได้มีผู้ศึกษาค้นคว้าวิจัยและทดลองผลทำให้เกิดทฤษฎีการจูงใจหลายทฤษฎีที่นำมาเป็นหลักในการวิจัยครั้งนี้คือ

ทฤษฎีแรงจูงใจของวรูม (Vroom)

วรูม (Vroom. 1964 : 164) ได้เน้นหลักการจูงใจบุคคลเป็นรายบุคคล วรูมมีความเชื่อว่า ระดับผลผลิตของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะขึ้นอยู่กับแรงกดดันที่สำคัญ 3 อย่าง คือ

1. เป้าหมายที่บุคคลจะได้รับ คือ เป้าหมายส่วนบุคคล
2. ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตกับเป้าหมายของแต่ละบุคคลที่ได้รับ
3. ความสามารถที่มีอิทธิพลต่อผลผลิต

วรูมเชื่อว่า ปัจจัยที่สามเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจในการผลิตของบุคคลหนึ่งบุคคลใด และยังมีความเชื่อในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล ระดับของแรงจูงใจของพนักงานคนใดคนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับแรงกดดันภายในของบุคคลนั้น แรงกดดันที่เกิดขึ้นจากสภาพการณ์ของการทำงาน และแรงจูงใจของบุคคลหนึ่งจะเป็นผลที่เกิดจากรางวัลต่างๆ ที่มีอยู่สำหรับเขาในการทำให้เป้าหมายประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีแรงจูงใจของวรูมให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็นรายบุคคล ดังนั้นผู้บริหารจะต้องศึกษานักบุคลากรเป็นรายบุคคล เพื่อจะได้ทราบเจตคติ ค่านิยม ความเชื่อ เพื่อให้มีความเข้าใจบุคลากรมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การจูงใจตามสภาพที่เหมาะสมของแต่ละบุคคล กิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 156) ให้แนวคิดว่า ผู้บริหารจะต้องเข้าใจและรู้จักใช้การชักจูงใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน รู้จักเลือกใช้วิธีจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจและเกิดความรู้สึกที่จะอุทิศตนเพื่องานได้อย่างถูกต้อง และกิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 333) ได้กล่าวสนับสนุนเพิ่มเติมอีกว่า หากหน่วยงานใดบุคลากรมีความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับจากองค์การ หน่วยงานนั้นก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ผลผลิตที่ได้รับจะสูงขึ้นด้วย

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 80 - 91) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่ที่จูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป และความต้องการของมนุษย์จะมีลำดับขั้นความสำคัญจากระดับต่ำถึงระดับสูง แบ่งออกเป็น 5 ขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (security of safety needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อาชญากรรม และความปลอดภัยหรือความมั่นคงทางจิตใจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม (social of belongingness needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรภาพ และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (esteem or status needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความนับถือตนเอง ความมีอิสระและเสรีภาพ รวมถึงความต้องการยกย่องนับถือจากคนทั้งหลาย

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (self actualization needs) เป็นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ ตลอดถึงการใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวอย่างเต็มที่

จากสาระสำคัญของทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์พอสรุปได้ว่า ความต้องการทั้งห้าขั้นตอนของมนุษย์มีความสำคัญต่างกัน มนุษย์แต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องและสนองความต้องการตามลำดับขั้นแตกต่างกันไปตั้งแต่ลำดับที่ 1 ถึงลำดับที่ 5 ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองในลำดับด้านว่ามากน้อยเพียงใด

แนวความคิดของกิเซลลิและบราวน์ (Ghiselli and Brown)

กิเซลลิและบราวน์ (Ghiselli and Brown, 1955 : 430) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญมีอยู่ 5 ประการคือ

1. ระดับอาชีพ (occupational level) ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ต้องมีลักษณะสะดวกสบาย เหมาะสมแก่สภาพการปฏิบัติงาน

3. อายุ ผู้ปฏิบัติงานที่อายุ 25 - 34 ปี และระหว่าง 45 - 56 ปี มีความพึงพอใจงานน้อยกว่ากลุ่มอายุน้อยๆ

4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษจะต้องเป็นธรรม

124560

5. คุณภาพของการบังคับบัญชา ได้แก่ การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

ทฤษฎีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ เฮอริซเบอร์ก

เฮอริซเบอร์ก มัสเนอร์ และซไนเดอร์แมน (สมยศ นาวิการ. 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959 : 113 - 115) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจที่สำคัญและรู้จักกันแพร่หลายทฤษฎีหนึ่งคือ ทฤษฎีจูงใจคำจูน (the motivation hygiene theory) ซึ่งศึกษาว่า คนต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่เขาค้นพบคือ คนต้องการความสุขจากการทำงาน องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับตัวงานและความสำเร็จก้าวหน้าในงาน เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ เป็นองค์ประกอบที่จูงใจบุคคลให้ตั้งใจทำงาน เป็นสภาวะการณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน มี 5 ประการคือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ซึ่งบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงาน

1.2 การยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ การได้รับความไว้วางใจ การยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ และการได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและบุคคลภายนอก

1.3 ลักษณะของงาน (the work itself) หมายถึง ประเภทของงานที่ท้าทายให้อยากทำ น่าสนใจ มีความพอดี และงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ข้อผูกพันของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา อันเนื่องมาจากการได้รับมอบหมายหน้าที่ให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง

1.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (advancement) หมายถึง การได้มีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้มีโอกาสศึกษา รวมทั้งการเข้ารับการอบรมหรือได้วุฒิสูงขึ้น

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ ปัจจัยนี้จึงต้องทำหน้าที่คำจูนไม่ให้คนเกิดทอดอ้อยไม่อยากทำงาน เรียกว่า ปัจจัยทางยุทธศาสตร์ หรือปัจจัยคำจูน มี 5 ประการ คือ

2.1 เงินเดือน (salary) หมายถึง รายได้ที่ได้รับเป็นประจำเดือน และค่าตอบแทนประเภทอื่นๆ รวมทั้งผลประโยชน์ที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน

2.2 นโยบายและการบริหาร (policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร และติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความผูกพันต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 สภาพแวดล้อมของการทำงาน (working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ

2.5 การปกครองบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง การควบคุม ดูแล และการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์กนั้นมุ่งที่จะสร้างบรรยากาศให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ทั้งบรรยากาศแวดล้อมที่ส่งเสริมให้มีกำลังใจปฏิบัติงาน และบรรยากาศที่กระตุ้นจิตใจให้คนปฏิบัติงาน โดยมุ่งหวังให้บรรยากาศทั้งสองสภาพนี้เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจและสามารถกระตุ้นจิตใจให้ปฏิบัติงาน ดังนั้นสมมติฐานที่สำคัญของเฮิร์ชเบอร์กก็คือ ความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์ประกอบที่ใช้ศึกษาตามทฤษฎีนี้มีความสอดคล้องและเหมาะสมที่จะนำไปใช้ศึกษากับผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ จังหวัดภาคใต้ ผู้วิจัยจึงตัดสินใจใช้ทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์กและคณะในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ เฮิร์ซเบอร์ก

เฮิร์ซเบอร์ก มัสเนอร์ และซไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959 : 113 - 115) ได้ศึกษาปัจจัยต่างๆ อันเป็นสาเหตุของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของนักวิศวกรรมและนักบัญชีด้วยการสัมภาษณ์จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในเขตเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburg) สหรัฐอเมริกา และจากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการวิจัยนี้ ได้แก่ ปัจจัยกระตุ้น (motivation factors) และปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) ปัจจัยทั้งสองชนิดนี้เป็นปัจจัยที่แยกจากกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันแต่อย่างใดเขาจึงได้เผยแพร่ผลงานวิจัย เรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (the motivation to work) เพื่อเสนอทฤษฎีสองปัจจัย (two-factor theory) คือ 1. ปัจจัยกระตุ้น (motivation factors) หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่องานทางด้านบวก ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จูงใจให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจัยกระตุ้นนี้เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของโรงงานโดยตรง อย่างไรก็ตามการขาดซึ่งปัจจัยนี้มิได้เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจกับผู้ปฏิบัติงาน แต่หากมีอยู่ในองค์การหรือหน่วยงานจะเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดี ทำให้บุคคลเกิดความพอใจและมีความสุข ปัจจัยนี้มีห้าองค์ประกอบ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 2. ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เกิดจากสภาวะการทำงาน ไม่มีผลต่อการจูงใจที่จะทำให้ปริมาณงานเพิ่มขึ้น เพียงแต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานในองค์การเท่านั้น การขาดซึ่งปัจจัยนี้หรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การก่อให้เกิดภาวะอึดอัดใจ ความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยนี้มีห้าองค์ประกอบ ได้แก่ เงินเดือน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมของการทำงาน และการปกครองบังคับบัญชา ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสำเร็จของงาน (achievement)

เฮิร์ซเบอร์ก มัสเนอร์ และซไนเดอร์แมน (สมยศ นาวิการ, 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959 : 113 - 115) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงานของบุคคลเกิดจากการทำงานที่สามารถแก้ปัญหาต่างๆ รู้จักป้องกัน

ปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขารู้สึกพอใจ เศตร้าและเซย์เลส (Strause and Sayles, 1960 : 11) กล่าวถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานว่า ผู้ปฏิบัติงานแม้จะเป็นงานที่ได้รับเงินเดือนสูงสุดอาจไม่พอใจทำงาน เมื่อเขารู้สึกว่าไม่ประสบความสำเร็จหรือเป็นคนที่ไม่มีความสำคัญ เขาไม่มีโอกาสอะไรและไม่รู้จักจุดมุ่งหมายที่แน่นอน ความต้องการที่รุนแรงของคน คือ ความรู้สึกสัมฤทธิ์ผล เพราะทำให้เขารู้สึกว่า เขาได้ทำอะไรสำเร็จ และงานของเขาสำคัญ มีความหมายต่อบุคคล ซึ่งความภูมิใจเหล่านี้ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยให้เขารู้สึกประสบความสำเร็จ และนับถือตนเองได้ แมคเคลลเลอร์ (McClelland, 1961 : 25) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่สำคัญของมนุษย์พบว่า สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดคือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผลและยังพบว่า ผู้ที่ต้องการความสัมฤทธิ์ผลสูง ได้แก่ คนที่ได้ใช้ความลำบากพอสมควร ชอบทำงานที่เป็นปัญหา และชอบมีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งตรงกับลักษณะงานในตำแหน่งบริหารและลักษณะผู้บริหารที่ชอบงานในหน้าที่

สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงานนั้นหมายถึง การที่บุคคลทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือโครงการที่กำหนดไว้ รวมทั้งการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่พึงพอใจทั้งของผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จของงานจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษปรารถนาความสำเร็จของงาน หากผู้บังคับบัญชาได้ส่งเสริมสนับสนุน ให้กำลังใจ และได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่ายแล้วก็จะปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและเต็มความสามารถ เกิดความรู้สึกปลื้มพอใจในตนเอง มีกำลังใจ และพยายามที่จะปฏิบัติงานครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

2. การยอมรับนับถือ (recognition)

เซอร์ชเบอร์ก มัสเนอร์ และซไนเดอร์แมน (สมยศ นาวิการ, 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959 : 113 - 115) ได้กล่าวว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง การยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ การได้รับความไว้วางใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงความเชื่อถือยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน (อารี เพชรสุต, 2530 : 57 ; อ้างอิงมาจาก Locke, 1976) ให้ความหมายของการยอมรับนับถือว่า หมายถึง การที่บุคคลจะประสบผลสำเร็จในการทำงาน แล้วได้รับ

การยกย่องสรรเสริญและประกาศเกียรติคุณจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร และผู้ร่วมงาน ตลอดจนการให้ความเชื่อถือ และสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถ ทำให้งานสำเร็จด้วยดี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2523 : 66) ได้สรุปไว้ว่า หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้มารับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2527 : 119) ได้กล่าวว่า การยอมรับนับถือ คือ ความศรัทธาและเชื่อถือของบุคคลซึ่งจะเป็นผลให้บุคคลในหน่วยงานร่วมกันทำงานให้ได้ผลดี

สรุปได้ว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับความเชื่อถือ ยอมรับในความรู้ ความสามารถ และการให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงานจะก่อให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การหรือหน่วยงาน ผลที่ได้รับก็คือความพึงพอใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งการยอมรับนับถือเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดที่เกิดขึ้นภายหลังผลแห่งความสำเร็จของงาน บุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษก็เช่นเดียวกัน หากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน และให้การเชื่อถือยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในโรงเรียนแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภาคภูมิใจ และรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อหน่วยงาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผลของงานที่ได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

8. ลักษณะของงาน (the work itself)

เฮิร์ซเบิร์ก มัสเนอร์ และซไนเดอร์แมน (สมยศ นาวิการ. 2521 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959 : 113 - 115) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานว่า งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทาบ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง กิลเมอร์และคนอื่นๆ (Gilmer and other. 1966 : 280 - 283) บันทึกไว้ว่า ลักษณะของงาน หมายถึง การได้ปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถ และตรงตามความต้องการ ล็อก (อาร์ เพชรสุค. 2530 : 56 ; อ้างอิงมาจาก Locke. 1976) สรุปว่า ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวเอง ความแปลกของงาน งานที่ใช้ทักษะและความสามารถ โอกาสที่จะได้เรียนรู้จากงาน เวลา และความสามารถที่พอเหมาะกับปริมาณ

งาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ และโอกาสที่จะประสบความสำเร็จจากงานนั้น ตลอดจนเป็นงานที่สามารถควบคุมปริมาณ คุณภาพ และวิธีการได้ด้วยตนเอง (ชูศักดิ์ เทียงตรง. 2517 ; อ้างอิงมาจาก ประเชษฐ วาดกลิ่นหอม” 2511 : 41 - 46) ได้กล่าวถึงลักษณะงานว่า เมื่อบุคคลได้ปฏิบัติงานตรงความรู้ ความสามารถ ความถนัด แน่วแน่ว่า จะปฏิบัติงานได้ ประสพผลสำเร็จสูง โดยธรรมชาติของมนุษย์เมื่อทำอะไรลงไปแล้วก็ต้องการเห็นผลสำเร็จในงานแต่ละอย่าง ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจว่า เขาเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีส่วนร่วมในการทำงานให้ก้าวหน้า และประสพผลสำเร็จในหน้าที่การงาน วัฒนา สุตรสุวรรณ (2529 : 36) บันทึกไว้ว่า การที่คนจะมีความสุขในการทำงานของเขาและทำงานของเขาเองให้ดีที่สุด นั้น ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การมีการรับรู้ผลการปฏิบัติงานได้สำเร็จอยู่ในระดับใด สำหรับ พันธ์ หันนาคินทร์ (2526 : 114) กล่าวว่า ควรสร้างความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีแห่งอาชีพ โดยการสร้างให้มีความสำนึกในภาระที่ต้องรับผิดชอบ ให้บรรลุถึงสัมฤทธิ์ผล และการได้รับความเชื่อถือจะก่อให้เกิดความศรัทธาและภูมิใจในอาชีพ

สรุปได้ว่า ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่มีความท้าทายและน่าสนใจให้อยากทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ และทักษะของผู้ปฏิบัติ ซึ่งระยะเวลาและปริมาณของงานต้องพอเหมาะที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้สำเร็จ และมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จจากงานนั้น ลักษณะงานจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ผู้บริหารควรจะต้องพิจารณาจัดบุคคลที่เหมาะสมควบคู่อยู่กับงานที่เหมาะสมด้วย (put the right man into the right job) เพื่อจะได้ผลของงานสำเร็จสูงสุด และผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจที่สุดด้วย บุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษก็เช่นเดียวกัน หากผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญ ก็ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนศึกษาพิเศษอีกด้วย

4. ความรับผิดชอบ (responsibility)

เฮอริชเบอร์ก มัสเนอร์ และชไนเดอร์แมน (สมัยศ นาวิการ. 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959 : 113 - 115) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้โอกาสแก่ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด จานงค์ สมประสงค์ (2520 : 114) ได้

กล่าวถึงความรับผิดชอบของหัวหน้างานไว้สองประการ ประการที่หนึ่ง ต้องมีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาและการบำรุงรักษาสัมพันธภาพของการทำงานที่ดีกับบุคคลในปกครองให้คงไว้ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประการที่สอง ต้องรับผิดชอบต่อการพัฒนาและบำรุงรักษาระดับของควมมีประสิทธิภาพระหว่างบุคคลในปกครองให้อยู่ในระดับสูงเท่าที่จะสูงได้ เสนาะ ดิยาวี และคนอื่นๆ (2521 : 87 - 89) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ข้อผูกพันระหว่างผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาในการที่จะปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ พิจิตรา พงษ์จินดากร (2525 : 18) บันทึกไว้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความเพียรพยายามและพร้อมที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีความสำนึกในหน้าที่ทั้งต่อตนเองและต่อองค์กร เฉลิม คำแก้ว (2530 : 5) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบว่า เป็นความสนใจความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความเพียรพยายามและละเอียดรอบคอบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเอาใจใส่ ยอมรับผลการปฏิบัติงานของตน รู้จักหน้าที่และการกระทำตามหน้าที่อย่างดี ไว้วางใจได้ ตรงต่อเวลา เคารพต่อระเบียบกฎเกณฑ์ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี รวมทั้งพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 278 - 279) ให้ทัศนะว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ข้อผูกพันของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอันสืบเนื่องมาจากที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้กระทำการใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากการปฏิบัติงานของตน ประชุม รอดประเสริฐ (2533 : 231) เสนอว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะของผลงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยผลงานนั้นจะต้องมีข้อจำกัดว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถควบคุมได้

สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และด้วยความเพียรพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ความรับผิดชอบจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ผู้บริหารจะต้องพยายามปลูกฝังให้เกิดกับบุคลากรในหน่วยงานให้ปฏิบัติงานตามที่รับมอบหมายด้วยความพึงพอใจ โดยไม่รู้สีกว่าถูกบังคับแต่อย่างใด พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกย่อมจะมีความตั้งใจ กระตือรือร้น และให้ความร่วมมือในการทำงาน อยากปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษก็เช่นเดียวกัน หากผู้บังคับบัญชาได้ให้ความไว้วางใจมอบหมายงานตามความเหมาะสมที่จะรับผิดชอบแล้ว ย่อมจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อหน่วยงาน เกิดความภาคภูมิใจ เชื่อนั่นในตนเอง มีความตั้งใจ และ

กระตือรือร้น พร้อมที่จะปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (advancement)

เซอร์ชเบอร์ก มัสเนอร์ และซไนเดอร์แมน (สมยศ นาวิกาน. 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959 : 113 - 115) ได้กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งโอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เบรช และคนอื่นๆ (Brecht and others. 1965 : 805) เชื่อว่า การที่บุคคลจะทำงานนั้นเนื่องจากเขามีความต้องการก้าวหน้าในหน้าที่การงานและตำแหน่งที่ดี กิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 280 - 283) ได้ให้ข้อสรุปว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การได้มีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เบนต์ตัน (Benton. 1972 : 257) ให้ความหมายว่า หมายถึง การก้าวหน้าของคนทำงาน มีรายได้สูงขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้น ทักษะเพิ่มขึ้น ฐานะและเกียรติภูมิสูงขึ้น ถ้าการย้ายไปตำแหน่งใหม่ที่มีชั่วโมงทำงานและสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีขึ้น แต่เงินไม่เพิ่มขึ้น ความรับผิดชอบไม่เพิ่มขึ้น ทักษะที่ใช้ในการทำงานไม่สูงขึ้น ก็เรียกว่า ไม่ใช่การเลื่อนขั้นที่แท้จริง ล็อก (อาร์ เพชรสุต. 2530 : 57 ; อ้างอิงมาจาก Locke. 1976) อธิบายว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งสูงขึ้นไป ซึ่งจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมที่ทุกคนยอมรับได้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2523 : 56) ได้ให้ความหมายว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เสนาะ ดิยาว (2516 : 196) ได้ให้ความเห็นว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น หมายถึง การที่มีตำแหน่งที่สำคัญขึ้นทำให้มีอำนาจมากขึ้น มีความเป็นอิสระที่จะทำงาน ถูกควบคุมน้อยลง และมีสถานที่ทำงานดีกว่าเดิม การเลื่อนตำแหน่งเป็นที่ต้องการของทุกคน และเป็นทางหนึ่งแสดงถึงความก้าวหน้าและเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สังคมถือเอาการเลื่อนตำแหน่งแสดงถึงฐานะของบุคคล แต่การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในระบบราชการไทยมีระเบียบและระบบที่ใช้ทั้งสองระบบ คือ ระบบคุณธรรม และระบบอุปถัมภ์ วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535 : 73) บันทึกไว้ว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การให้โอกาสเจริญในการทำงานส่วนบุคคล ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มุ่งใจให้คน

ทำงาน ได้แก่ การส่งเสริมให้คนทำงานได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และความชำนาญมากขึ้น เปิดการฝึกอบรม มีโครงการการศึกษาดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์ในการทำงานด้านต่างๆ วันทนา กอวิถนสกุล (2535 : 100) ได้กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นกลยุทธ์ในการรักษาคณะมีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรนานๆ โดยการฝึกอบรมวิชาความรู้เพิ่มเติม สนับสนุนให้มีความรับผิดชอบสูงกว่าเดิม วางแผนและพัฒนาเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แสดงความสามารถในอาชีพของตน

จึงสรุปได้ว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่บุคคลได้รับความสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งที่สำคัญขึ้น ได้รับเงินเดือนสูงขึ้น เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และความชำนาญมากขึ้น มีอำนาจและความรับผิดชอบมากขึ้น โดยมีระบบประเมินผลงานที่ยุติธรรม เป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจึงเป็นที่ปรารถนาของผู้ปฏิบัติงานทุกคน ซึ่งผู้บริหารควรใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรที่ดีมีความรู้ความสามารถได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และมีแผนสำหรับงานอาชีพของตนในอนาคต เพื่อพัฒนาตนเองให้สูงขึ้น ส่งผลให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษก็มีความต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเช่นเดียวกัน ผู้บังคับบัญชาจึงควรให้การสนับสนุนส่งเสริมบุคลากรโรงเรียนให้เข้ารับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และควรพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม มีผลงานดีเด่น ย่อมก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่เกิดความเบื่อหน่ายและท้อถอยในการที่จะปฏิบัติงานต่อไป และไม่มีความคิดที่จะย้าย ลาออก หรือเปลี่ยนงานเป็นครุสาขปฏิบัติ การสอนเช่นปัจจุบัน

6. เงินเดือน (salary)

เซอร์ชเบอร์ก มัสเนอร์ และชไนเดอร์แมน (สมยศ นาวิการ, 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959 : 113 - 115) ได้ศึกษาพบว่า เงินเดือนเป็นปัจจัยจำเป็นอย่างหนึ่งที่ป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เอ็ด สาระภูมิ (2530 : 41) ได้ให้ความหมาย เงินเดือน (salary) ว่า หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้เป็นตัวเงินเหมือนกับค่าจ้าง แต่จ้างเหมาะให้เป็นรายเดือนหรือรายปี ไม่ได้ติดต่อกับหน่วยเวลาการทำงานหรือต่อหน่วยที่ผลิตได้ คูเปอร์ (Cooper, 1985 : 31 - 33) ได้ชี้ให้เห็นว่า การได้รับเงินเดือนที่ยุติธรรมและสวัสดิการอื่นๆ ที่เหมาะสมจะทำให้เกิดความ

พึงพอใจในการทำงาน สมพงษ์ เกษมสิน (2514 : 403 - 406) พอสรุปได้ว่า การได้รับค่าจ้าง โดยชอบธรรม การเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน และการกำหนดอัตราค่าจ้างให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นสิ่งสำคัญในด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน สมยศ นาวิกาน (2522 : 157) กล่าวว่า การจูงใจ โดยมีผลตอบแทน เงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทน หรือเงินเดือน ที่ผู้ปฏิบัติงานรับอยู่ใน ปัจจุบันนั้น ความสำคัญเงินเดือนนั้นมีลักษณะเพียงพอ มันคงกับสภาพทางเศรษฐกิจปัจจุบัน ของผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้พอสมควร เสนาะ ดิยาว และคนอื่นๆ (2525 : 251 - 252) กล่าวว่า สิ่งแรกที่คนหวังจะได้จากการเข้าร่วมกับองค์กรคือค่าตอบแทน ที่เป็นเงิน เสถียร เหลืองอร่าม (2526 : 71) กล่าวว่า เงินเดือนเป็นผลตอบแทนโดยตรงที่ได้จากการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ อัญชลี แจ่มเจริญ (2527 : 93) ได้กล่าวว่า การได้รับเงินเดือน โดยธรรมจะทำให้บุคลากรมีขวัญดี เพราะเงินเดือนเป็นสิ่งตอบแทนโดยตรง มีความสำคัญใน ด้านจิตใจของบุคลากร สำหรับ สเตร๊าส และเซย์เลส (Strauss and Sayles. 1960 : 119 - 121) ให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า คนทำงานมักจะให้เหตุผลที่ทำงานว่า เพื่อหารายได้ไปใช้ในการยังชีพ ทางจิตวิทยาถือว่า เป็นการสนองความต้องการขั้นต้นของมนุษย์ โดยถือว่า เงินตอบสนองความต้องการทุกชนิด และอาชีพที่มีรายได้ดีจะทำให้คนนั้นรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จ เพราะนอกจากรายได้จะสนองความต้องการระดับต่ำได้แล้ว ยังสามารถใช้ตอบสนองความต้องการระดับสูงขึ้นได้ด้วย เช่น การเข้าเป็นสมาชิกของสมาคมต่างๆ เป็นการสนองความต้องการทางด้านจิตใจ โดยใช้รายได้เป็นส่วนสนับสนุนพื้นฐาน และผลจากการประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการให้กับข้าราชการหลายครั้งสรุปได้ว่า รายได้ในระบบราชการไทยนอกจากเงินเดือนแล้วยังมีผลประโยชน์เกื้อกูลอย่างอื่นๆ เช่น การให้สวัสดิการ การบริการด้านอาหาร ที่พัก การศึกษาบุตร ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารส่วนใหญ่ก็พยายามสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน โดยใช้เงินและผลประโยชน์เกื้อกูลดังกล่าวแล้ว แต่ก็สามารถทำได้เพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น อีกส่วนหนึ่งติดอยู่ที่ระเบียบการใช้จ่ายเงินของหน่วยงานราชการนั้นๆ ซึ่งผู้บริหารจะต้องปฏิบัติตามระเบียบนั้นๆ

สรุปได้ว่า เงินเดือน หมายถึง รายได้ที่ได้รับเป็นประจำเดือน และค่าตอบแทนประเภทอื่นๆ รวมทั้งผลประโยชน์เกื้อกูลที่ได้รับนอกเหนือจากเงินที่ได้รับประจำเดือน เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะเดินทาง เงินประจำตำแหน่ง เงินสวัสดิการต่างๆ เงินเดือนจึงเป็นองค์ประกอบที่สร้างความพึงพอใจทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

การเลื่อนขั้นเงินเดือน รวมทั้งเงินเดือนที่เหมาะสมจะเป็นเครื่องบำรุงขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้อยู่ทำงานร่วมกับองค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ เป็นอย่างดี ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษก็เช่นเดียวกันที่ต้องการผลตอบแทนจากการทำงาน แต่จำกัดด้วยระบบราชการทำให้เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพในสภาวะเศรษฐกิจโลกปัจจุบัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บังคับบัญชาควรมีการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือน การวิเคราะห์ระบบกำหนดอัตราเงินเดือนในปัจจุบัน การปรับปรุงแก้ไขระเบียบการเบิกเงิน สวัสดิการต่างๆ ให้สะดวก รวดเร็ว เหมาะสมทันสมัยกับยุคโลกาภิวัตน์ ด้วยความถูกต้องและเป็นธรรม แก่บุคลากรทุกฝ่ายเพื่อจูงใจให้บุคลากรมีกำลังใจในการทำงาน ทুম่ทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. นโยบายและการบริหาร (policy and administration)

เฮอริชเบอร์ก มัสเนอร์ และซไนเดอร์แมน (สมยศ นาวิการ. 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959 : 113 - 115) ได้กล่าวว่า นโยบายและการบริหารเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในหน่วยงาน พิกอร์และไมเออร์ (Pigors and Myers. 1973 : 160) มีความเห็นว่า นโยบาย คือ แผนระยะยาวหรือการตัดสินใจกว้างๆ ของหน่วยงานในด้านการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการ และการสร้างกฎทั่วๆ ไป เนื้อหาของนโยบายสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ได้ โดยไว้ใช้เป็นเครื่องยืนยันหลักการทั่วไปในการปฏิบัติงาน ประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 9) ได้กล่าวว่า นโยบายและการบริหารเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความตั้งใจของผู้บริหารว่า ควรจะทำหรือไม่ควรทำกิจกรรมหนึ่งกิจกรรมใดในอนาคต หรือในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น และเป็นแนวคิดอันจะนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องกัน มีมาตรฐานเดียวกัน มีความต่อเนื่องกัน และ ประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 6) ยังได้อธิบายไว้ว่า นโยบายที่ดีจะต้องมีลักษณะดังนี้คือ ประการที่หนึ่ง นโยบายจะชี้แนวทางให้การปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ และนโยบายจะอธิบายให้ทุกคนในหน่วยงานได้ทราบถึงแนวทางโดยส่วนรวมขององค์กร ประการที่สอง นโยบายต้องเป็นข้อความที่เข้าใจง่ายและควรเป็นลายลักษณ์อักษร ประการที่สาม นโยบายต้องชี้ให้เห็นถึงเงื่อนไขที่จำกัด และช่องทางในการปฏิบัติงานในอนาคต ประการที่สี่ นโยบายสามารถเปลี่ยนแปลงได้บ้างตามความจำเป็นอย่างมีเหตุผล ประการที่ห้า นโยบายจะต้องเป็นเหตุเป็นผล สามารถนำไปปฏิบัติได้ และประการที่หก

นโยบายจะต้องได้รับการทบทวนและตรวจสอบเป็นระยะๆ นโยบายที่ดีย่อมทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจถูกต้อง เป็นการควบคุมขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน ทำให้เกิดการประสานงานในการปฏิบัติ ช่วยลดเวลาที่ต้องใช้ในการตัดสินใจ แม้มีความเชื่อและยอมรับกันโดยทั่วไปว่า นโยบายเป็นสิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดขึ้น แต่เป็นที่เข้าใจกันดีในกลุ่มผู้บริหารว่า นโยบายเป็นสิ่งที่ใช้ไม่ได้ ถ้านโยบายนั้นผู้ได้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะและขาดความรู้ความเข้าใจที่จะนำไปปฏิบัติอย่างแท้จริง เมื่อใดก็ตามที่นโยบายมีความชัดเจนทั้งผู้บริหารและผู้ได้บังคับบัญชาย่อมมีความเข้าใจกัน ทำงานด้วยความสุข มีความพึงพอใจ และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวม (ประชุม รอดประเสริฐ, 2528 : 13) การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรจะทำให้เกิดการอุทิศตนให้กับงานและมีกำลังใจทำงาน (นิภา แก้วศรีงาม, 2527 : 221) จึงเป็นที่เข้าใจว่า บุคคลพอใจในการทำงานของเขายิ่งขึ้น ถ้าเขามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงานที่จะปฏิบัติ ซึ่งมีผลทำให้เกิดความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น กล้ารับผิดชอบ เพราะเป็นงานที่ตนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงานขึ้นเอง (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2517 : 186 ; อ้างอิงมาจาก ประเชษฐ วาดกลิ่นหอม, 2511 : 41 - 46) และที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้ทำงานในระดับที่มีความสำคัญ และทำงานนั้นสำเร็จจะเป็นเสมือนรางวัลที่ทำให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงานต่อไป (นิภา แก้วศรีงาม, 2527 : 221)

สรุปได้ว่า นโยบายและการบริหาร หมายถึง หลักการ แผนการ หรือแนวทางของการปฏิบัติงานที่นำไปสู่เป้าหมายที่ชัดเจน นโยบายจะประสบผลสำเร็จก็จะต้องอาศัยการบริหารที่มีประสิทธิภาพ จึงจะทำให้นโยบายนั้นบรรลุเป้าหมาย การมีนโยบายที่ชัดเจนจึงเท่ากับเป็นการช่วยให้ผู้บริหารมีแนวทางสำหรับให้ผู้ได้บังคับบัญชายึดถือปฏิบัติตาม และยังเป็นเรื่องมือในการมอบหมายงานอีกด้วย ผู้ได้บังคับบัญชาเองก็จะทราบได้ทันทีว่า จะต้องปฏิบัติอยู่ภายใต้แนวนโยบายอย่างไร กรมสามัญศึกษาก็มีนโยบายสอดคล้องกับนโยบายหลักของกระทรวงศึกษาธิการในการสร้างเสริมที่จะพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนและบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้บุคลากรที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้นๆ เพื่อดำรงไว้ซึ่งความสำเร็จเรียบร้อยของงานที่รับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นควรชี้แนวทางในการปฏิบัติให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้ทราบและเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงระบบและวิธีดำเนินงานของกรมสามัญ-

ศึกษา อันจะทำให้ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษได้มีแนวในการปฏิบัติงานตรงกัน ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้วยความมั่นใจ ขอมอบเวลาให้แก่งาน มีกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น

8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations)

เฮอรัชเบอร์ก มัสเนอร์ และชไนเดอร์แมน (สมยศ นาวิการ, 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959 : 113 - 115) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ว่า หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกัน ในการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนี้จะป็นองค์ประกอบที่เกิดควบคู่กับการปกครองบังคับบัญชาเสมอ หากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถเข้าถึงผู้บังคับบัญชาหรือไม่สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้แล้วก็จะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ บาร์นาร์ด (Barnard, 1966 : 142 - 149) เห็นว่า ความดึงดูดใจทางสังคมซึ่งหมายถึงหากความสัมพันธ์อันดีมิตรเป็นไปด้วยดีจะเกิดความผูกพันและพอใจที่จะร่วมงานกับองค์การ ชูเรนและเชอร์แมน (Chruden and Sherman, 1968 : 306 - 309) ได้กล่าวว่า สิ่งจูงใจทางบวก คือ การยอมรับนับถือระหว่างผู้ร่วมงานจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ทิฟฟินและแมคคอร์มิก (Tiffin and McCormic, 1974 : 339) ได้สรุปว่า เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานมีอิทธิพลส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ล็อก (Locke, 1976 : 1302) ได้กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง มีความเป็นมิตร พร้อมทั้งจะช่วยเหลือคนอื่น บุคคลนั้นอาจมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น ทิพวรรณ ยุทธโยธิน (2525 : 231) ได้กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การที่บุคคลในหน่วยงานได้พบปะกัน มีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน อาจเป็นปฏิริยาต่อกันทั้งบวกและลบ ซึ่งในทางบวกหมายความว่า มีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่ดี ส่วนทางลบเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน จึงควรส่งเสริมรูปแบบความสัมพันธ์กันในทางบวก ดังนั้นการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้องส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานให้มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา

สมพงศ์ เกษมสิน (2516 : 458) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์ควรตั้งอยู่บนรากฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาไม่พึงเห็นผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเครื่องจักรหรือเป็นคนเกียจคร้าน ต้องจู้จี้จ๋ม คอยจับผิด ลงโทษ แต่เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาต้องหาทางจูงใจให้เกิดการทำงานด้วยความสมัครใจของผู้ใต้บังคับบัญชาเอง ดังนั้น เสถียร เหลืองอร่าม (2526 : 149 - 150) กล่าวว่า เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน จะช่วยสร้างความเจริญมั่นคงให้หน่วยงาน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานควรมีการวางแผนเป็นสำคัญ คือ การสร้างความเข้าใจในตัวบุคคล การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การใช้สิ่งจูงใจ การประสานข้อขัดแย้งในหน่วยงาน ให้ความเป็นกันเอง ให้สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสมของงาน โดยใช้ระบบคุณธรรม พันธ์ หันนาคินทร์ (2526 : 205) เชื่อว่า ภายใต้นบรรยากาศแห่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บริหารจะทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความราบรื่นในการทำงาน ไม่มีการคอยจับผิด กล่าวหา และร้องเรียนซึ่งกันและกัน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั้น ณรงค์ บุญมี (2521 : 32) ได้กล่าวว่า ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในองค์กร มุ่งให้เกิดความร่วมมือกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลหนึ่งที่จะช่วยให้การทำงานประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับ พจน เพชรบุรณิน (2515 : 2 - 3) ที่ได้สรุปว่า การที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือจะเข้ากับบุคคลากรได้อย่างแท้จริงนั้นจำเป็นต้องทราบและเข้าใจถึงลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ ความต้องการของมนุษย์ ความแตกต่างระหว่างบุคคล และตัวเราเอง

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง สัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งความสามารถของบุคคลที่จะทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ ซึ่งสัมพันธภาพอันดีนี้จะเป็นสิ่งช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานแก่ทั้งสองฝ่าย ทำให้ภาระหน้าที่การงานขององค์กรหรือหน่วยงานดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างราบรื่นและเรียบร้อย ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษก็เช่นกันที่ต้องการสัมพันธภาพอันดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน หากความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ประกอบกับมีเพื่อนร่วมงานที่พร้อมจะให้การช่วยเหลือและเป็นมิตรแล้ว ก็จะ

ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานนั้นอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพสูงสุด บรรลุตามจุดมุ่งหมายขององค์การ

9. สภาพแวดล้อมของการทำงาน (working conditions)

เฮิร์ซเบิร์ก มัสเนอร์ และชไนเดอร์แมน (สมยศ นาวิการ. 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959 : 113 - 115) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมของการทำงานเป็นสภาพแวดล้อมทั่วไปที่เป็นองค์ประกอบภายนอกของหน่วยงานอย่างหนึ่งซึ่งช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน คูเปอร์ (Cooper. 1958 : 31 - 33) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมของการทำงาน หมายถึง สภาพทางร่างกายที่เกี่ยวกับการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ลักษณะอาคาร และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ในที่ทำงาน ในฐานะที่ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้จัดอำนวยความสะดวกในเรื่องเหล่านี้ เพื่อส่งเสริมทั้งด้านสุขภาพร่างกาย และด้านวิชาการของผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานที่ผู้บริหารรับผิดชอบอยู่ด้วย เพราะสภาวะแวดล้อมมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก กิเซลลีและบราวน์ (Ghiselli and Brown. 1955 : 430) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีลักษณะสะดวกสบายซึ่งเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน สร้างความพึงพอใจให้ผู้ปฏิบัติงาน และกิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 280 - 283) ให้ความเห็นว่า สภาพแวดล้อมของการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ให้งน้ำ ชั่วโมงในการทำงาน ซึ่งมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยต่างกัน สำหรับ ทิฟฟินและแมคคอร์มิก (Tiffin and McCormick. 1974 : 339) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมของการทำงานนั้นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ เสนาะ ดิยาวี และคนอื่นๆ (2525 : 251 - 252) ที่กล่าวว่า ความต้องการของบุคคลในองค์การ นอกจากมีความต้องการด้านต่างๆ แล้ว สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี ปลอดภัย สะดวก รุหร่า เพื่อแสดงสัญลักษณ์ของอำนาจหรือความสำคัญของตัวเองก็เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2523 : 69) ได้สรุปว่า เป็นสภาพที่เกี่ยวกับการทำงาน จำนวนงาน ความสะดวกในการทำงาน ความเหมาะสมเพียงพอในเรื่องสถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ลักษณะอาคาร และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ในที่ทำงาน ภิญโญ สาร (2517 : 413 - 414) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้ออำนวยความสะดวกสบายที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรในโรงเรียนให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอำนวยความสะดวกในด้านการจัดสถานที่ทำงาน จัดหาอุปกรณ์ประกอบการทำงานให้เหมาะสมกับตำแหน่ง จัดห้องสมุดวิชาการ จัดบุคลากร

ให้เหมาะสมกับงาน จัดอำนวยความสะดวกในด้านที่พักอาศัย สถานที่พักผ่อน และโอกาสก้าวหน้าทางการศึกษา โครงการดังกล่าวนี้ถ้าจัดได้ตามที่ตั้งไว้ย่อมเกิดผลดีแก่หน่วยงาน แต่ในหน่วยงานราชการมักจัดได้ไม่สมบูรณ์ เนื่องจากขาดงบประมาณ แม้ในหน่วยงานอื่นๆ ที่ภาวะเศรษฐกิจจำกัดเรื่องสภาพการทำงานมักเป็นปัจจัยไม่พอใจเป็นส่วนมาก

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมของการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมของงานที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นองค์ประกอบภายนอก โดยทั่วไปเป็นการจัดสภาพการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับด้านกายภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกและปลอดภัยให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่จะเสริมสร้างความพึงพอใจและจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรหรือหน่วยงานโดยเต็มกำลังความสามารถ ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรอยู่เสมอ หากมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี จะช่วยโน้มน้าวจิตใจให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ มีกำลังใจ รักงาน สามารถทุ่มเทกำลังสติปัญญาให้แก่งานได้อย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงาน

10. การปกครองบังคับบัญชา (supervision)

เซอร์ชเบอร์ก มัสเนอร์ และชไนเดอร์แมน (สมยศ นาวิการ. 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959 : 113 - 115) ได้ศึกษาพบว่า การปกครองบังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานอย่างหนึ่ง และ ธงชัย สันติวงษ์ (2519 : 301) ได้อธิบายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเริ่มต้นจากผู้บริหารสูงสุดในชั้นยอดขององค์การ เป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับอำนาจ หน้าที่ และลักษณะของการติดต่อสื่อสาร ซึ่ง สุรพันธ์ ยันต์ทอง (2525 : 88) ได้เสนอหลักในการบริหารงานบุคคลว่า จะต้องยึดหลักความยุติธรรมคือ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง พิจารณาทุกอย่างให้เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ เมธี ปิณฑนันทน์ (2525 : 52) ได้เสนอวิธีการปกครองและบังคับบัญชาว่า ควรมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้ ประการที่หนึ่ง ให้ข้าราชการประจักษ์ในความเป็นเหตุเป็นผลมิใช่เพื่อปกครองอย่างเดียว ประการที่สอง นโยบายที่กำหนดขึ้นให้เป็นไปทางบวก มิใช่มุ่งที่จะลงโทษข้าราชการ ประการที่สาม ต้องเป็นรูปของการเสนอแนะมากกว่าที่จะเป็นสิ่งผูกมัดให้ต้องทำ ประการที่สี่ ให้ข่าวสารข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานแก่ข้าราชการตามความเป็นจริง ประการที่ห้า ให้โอกาสที่จะมีการสนทนาและติดต่อกันอย่างเปิดเผย

ประการที่หก จัดวางรากฐานการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง และการให้ความดีความชอบอย่างกระจ่างชัด ประการที่เจ็ด จัดให้ข้าราชการได้มีส่วนร่วมในการกำหนด หรือวางแผน นโยบายการดำเนินงาน พันธ์ หันนาคินท์ (2526 : 196) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเชิงสร้างสรรค์ ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา ในขณะที่เดียวกันก็สร้างบรรยากาศให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นที่จะทำงานอย่างเต็มที่ การที่จะทำได้เช่นนี้ผู้บริหารจะต้องใช้วิธีการต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรู้จักสร้างน้ำใจในการทำงานและการรู้จักสร้างมนุษยสัมพันธ์ นิภา แก้วศรีงาม (2527 : 217) ได้อธิบายว่า การปกครองบังคับบัญชานั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องเป็นผู้ร่วมงานที่ดี พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหา ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถชี้แจงและปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ คาร์เวล (อารี เพชรพุด. 2530 : 41 - 42 ; อ้างอิงมาจาก Carvell. 1970) ให้ความเห็นว่า การปกครองบังคับบัญชาต้องมีความยุติธรรม มีมารยาทดี ให้ข้อเท็จจริงต่างๆ ให้ความปลอดภัย ไม่ก้าวร้าว รักษาความลับ เป็นที่ปรึกษาปัญหาส่วนตัวได้ ให้การสนับสนุนเห็นอกเห็นใจ เข้าใจ และมีความใกล้ชิดกับผู้ใต้บังคับบัญชา คงเส้นคงวาเกี่ยวกับระเบียบวินัยและกฎเกณฑ์ต่างๆ เป็นคนรอบรู้ และมีอำนาจในการตัดสินใจ โดยให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมในการตัดสินใจด้วยเวเกอร์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2533 : 570 ; อ้างอิงมาจาก Weger. 1971) ได้ศึกษาพบว่า การปกครองบังคับบัญชาที่ดีจะสามารถทำงานของกลุ่มบรรลุผลสำเร็จได้ โดยที่ผู้บังคับบัญชาต้องให้อิสระในด้านความคิด และการปฏิบัติแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามสมควร ไม่เข้มงวดหรือหละหลวมจนเกินไป

สรุปได้ว่า การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุม กำกับ นิเทศ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบแก่ผู้บังคับบัญชาได้มากน้อยต่างกัน ขึ้นอยู่กับการปกครองบังคับบัญชาที่เหมาะสมกับกลุ่มบุคคล ดังนั้นการปกครองบังคับบัญชาที่ดีผู้บังคับบัญชาจึงควรใช้หลักจิตวิทยาและหลักมนุษยสัมพันธ์ในการปกครอง ประกอบกับการวางตัวให้เป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ สร้งทรา และมีความยุติธรรม ให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ย่อมเป็นหลักประกันได้ว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาจะให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง และปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจยิ่งขึ้น ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นในส่วนของโรงเรียน

การศึกษาพิเศษก็เช่นเดียวกันหากปกครองบังคับบัญชาบุคลากรผู้ได้บังคับบัญชาโดยวิธีดังกล่าวแล้วข้างต้นย่อมสามารถประสานทั้งงานและน้ำใจของบุคลากรให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผู้ศึกษาวิจัยไว้มากมาย ทั้งที่ศึกษากับหน่วยงานของรัฐ ของเอกชน และประชากรที่มีอาชีพต่างๆ กัน ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้เสนองานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้มีอาชีพครูและผู้อยู่ในวงการการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษาเป็นหลักสำคัญ เพื่อเป็นกรอบความคิดในการกำหนดตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันส่งผลให้งานวิจัยครั้งนี้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

งานวิจัยในประเทศ

ปราณี อารยะศาสตร์ (2519 : 116 - 120) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยสังกัดกรมอาชีวศึกษา โดยนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบอร์กมาดัดแปลงในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้บริหารระดับโรงเรียนและผู้บริหารระดับวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ภายในกลุ่มแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารระดับวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้บริหารระดับโรงเรียน
3. ผู้บริหารสถานศึกษาวิชาชีพต่างๆ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน ยกเว้นกลุ่มวิทยาลัยพลศึกษาที่มีความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ
4. ผู้บริหารระดับวิทยาลัยและผู้บริหารระดับโรงเรียนมีความเห็นตรงกันว่าความมั่นคงในการทำงานเป็นความพึงพอใจอันสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์กับร่วมงาน ตามลำดับ

5. ผู้บริหารทั้งสองระดับมีความพึงพอใจน้อยหรือมีแนวโน้มจะไม่พึงพอใจในปัจจัยค่าเงินเรื่องเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับที่อยู่ในระดับต่ำ และที่สูงขึ้นมา ได้แก่ เรื่องสภาพงาน นโยบายการบริหาร และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

6. ในการบริหารงานตามอุดมคติของผู้บริหารทั้งสองระดับมีความเห็นตรงกันว่า เงินเดือนและตำแหน่งเป็นปัจจัยสำคัญน้อยที่สุด

นิยม ศรีวิเศษ (2521 : 58) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครู เขตการศึกษา 9 ปรากฏว่า

1. ข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครูมีความพึงพอใจในปัจจัยความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูง

2. ข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครูมีความพึงพอใจระดับปานกลางในปัจจัยความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน และเงินเดือน

3. ครูใหญ่และครูผู้สอนมีความพอใจในการทำงานแตกต่างกันในปัจจัยการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. ครูที่มีประสบการณ์มากกับครูที่มีประสบการณ์น้อยมีความพอใจแตกต่างกันในปัจจัยการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ

5. ครูในเขตสุขภาพกับครูนอกเขตสุขภาพมีความพอใจในปัจจัยต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

โสภณ สดสวัสดิ์ (Sudsawasd, 2523 : 72) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบที่วัดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในประเทศไทย ได้แก่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยได้นำเอาทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเซอร์ชเบอร์เกอร์มาใช้ สรุปผลการวิจัยดังนี้คือ

1. อาจารย์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในองค์ประกอบเรื่องนโยบายและการบริหารงาน และเงินเดือน ส่วนองค์ประกอบที่ไม่พอใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ในบรรดองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ องค์ประกอบเรื่องเงินเดือนมีผลต่อเพศ ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งวิชาการ นั่นคือ ผู้มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความพอใจน้อยเกี่ยวกับเงินเดือนเช่นเดียวกับผู้ที่ทำงาน 11 ปีขึ้นไป และผู้ดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์ สำหรับผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกพบว่า มีความพึงพอใจเรื่องเงินเดือนมากกว่าผู้สำเร็จการศึกษาระดับอื่นๆ

3. ในบรรดองค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจ องค์ประกอบเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานและการยอมรับนับถือเกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรสและตำแหน่งทางวิชาการ นั่นคือ ผู้แต่งงานแล้วมีความพึงพอใจในองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าผู้ที่ไม่ได้แต่งงาน ผู้ที่ดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์มีความไม่พึงพอใจในองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าผู้อยู่ในตำแหน่งอื่นๆ

4. เพศและความรับผิดชอบหลักพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญต่อองค์ประกอบที่วัดความพึงพอใจในการทำงาน

5. ในการศึกษาเปรียบเทียบกับทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก ปรากฏว่า การค้นพบครั้งนี้มีส่วนสนับสนุนทฤษฎีดังกล่าว แต่มีส่วนเบี่ยงเบนไปบ้าง เนื่องจากมีความแตกต่างในทางวัฒนธรรมและอาชีพ

คำนี้้ง นักแก้ว (2524 : 83 - 91) ได้ศึกษาเรื่องความพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3 โดยสอบถามความรู้สึกรู้สึกของครูที่มีต่อองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 504 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาารู้สึกพึงพอใจในการทำงานมาก ได้แก่ การได้รับความยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน

2. องค์ประกอบที่ทำให้ครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาารู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

3. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3 แล้วได้ผลดังนี้

3.1 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างครูอาจารย์เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีสององค์ประกอบ คือ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

3.2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างครูอาจารย์ที่มีอายุราชการ 1 - 10 ปี และอายุราชการตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีหนึ่งองค์ประกอบคือ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

3.3 ความพึงพอใจในการทำงานระหว่างครูอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และวุฒิทางการศึกษาตั้งแต่ ปริญญาตรี ขึ้นไปในองค์ประกอบทั้งหมดไม่แตกต่างกัน

วัดไรสง (Vatthaisong. 1982 : 468 - A) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ในสถาบันการศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยสำรวจทัศนคติจากกลุ่มตัวอย่างครูอาจารย์ในสถานบันฝึกหัดครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย 6 แห่ง จำนวน 220 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. สิ่งที่ทำให้ครูอาจารย์มีความพึงพอใจเมื่อเรียงลำดับความสำคัญ ได้แก่ ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน การปกครองบังคับบัญชา และนโยบายและการบริหาร สิ่งที่ทำให้ครูอาจารย์มีความพึงพอใจ ได้แก่ เงินเดือน
2. ครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการสอนเกินกว่า 10 ปีมีความพึงพอใจอย่างมากต่อความสำเร็จในการทำงาน และสภาพแวดล้อมของการทำงานมากกว่าครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนต่ำกว่า 10 ปี
3. ครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนเกินกว่า 10 ปี แสดงออกมาให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการสอนต่ำกว่า 10 ปี
4. ความพึงพอใจในการทำงานที่มีอยู่ในเวลานี้ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง

พิสิทธิ์ มณีชัย (2529 : 120 - 121) ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานศึกษา โดยใช้ประชากรบุคคลที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วนการศึกษาของเทศบาล จำนวน 118 คน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. องค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนราชการ คือ การบังคับบัญชา ตัวงานและเทศบาล และการบริหาร
2. ลำดับความสำคัญขององค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการศึกษาของเทศบาล คือ การบังคับบัญชา ตัวงานและเทศบาล และการบริหารตามลำดับ
3. องค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล ได้แก่ ตัวงาน เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และระดับผลประโยชน์เกื้อกูล สภาพแวดล้อมของการทำงาน การบังคับบัญชาและเทศบาล และการบริหารส่วนองค์ประกอบ การยอมรับนับถือ และเพื่อนร่วมงาน ไม่มีผลต่อการทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนเทศบาล

สมนึก มีแสง (2530 : 109 - 110) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลาที่มีต่อองค์ประกอบ 10 ประการอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 10 องค์ประกอบ คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมของการทำงาน และการปกครองบังคับบัญชา และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานพบว่า ครูอาจารย์เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หนึ่งองค์ประกอบ คือ นโยบายและการบริหาร ส่วนองค์ประกอบอื่นๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ครูอาจารย์ที่มีอายุราชการ 1 - 10 ปี และครูอาจารย์ที่มีอายุราชการสูงกว่า 10 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามองค์ประกอบ คือ การได้รับความยอมรับนับถือ เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล และสภาพแวดล้อมของการทำงาน ส่วนองค์ประกอบอื่นๆ

ไม่แตกต่างกัน สำหรับครูอาจารย์ที่มีวุฒิทางการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีและครูอาจารย์ที่มีวุฒิทางการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

แวณุเชิง มะรอชี (2531 : 125 - 126) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 โดยถามความรู้สึกของครูที่มีต่อองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์เกอร์ทั้งสองปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 503 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
2. ครูเพศชายและครูที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง ส่วนครูเพศหญิง ครูมีอายุต่ำกว่า 35 ปี ครูที่นับถือศาสนาพุทธ ครูที่นับถือศาสนาอิสลาม ครูวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป ครูที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ทั้งสองปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน
3. ครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยกระตุ้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธีระพงศ์ จุยมณี (2532 : 127 - 131) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดสงขลา โดยใช้ประชากร คือ ครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 327 คน โดยนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์เกอร์มาคิดแปลงในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาตามปัจจัยจูงใจ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาตามปัจจัยค้ำจุน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาตามปัจจัยที่มีเพศ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดโรงเรียนปรากฏผลดังนี้

3.1 เพศตามปัจจัยงูใจโดยส่วนรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศตามปัจจัยค่าจุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงด้านเดียว คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3.2 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มีต่อปัจจัยงูใจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสามด้าน คือ การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน และความรับผิดชอบ ส่วนที่มีปัจจัยค่าจุน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงด้านเดียวคือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3.3 ขนาดของโรงเรียนที่มีต่อปัจจัยงูใจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกองค์ประกอบ และที่มีต่อปัจจัยค่าจุนก็มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกองค์ประกอบเช่นเดียวกัน

ประหยัด อนุศิลป์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ที่มีเพศต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ที่มีตำแหน่งต่างกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่มีประสบการณ์ต่างกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยในต่างประเทศในเรื่องที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มีผู้ศึกษาไว้หลายท่านดังต่อไปนี้

วอล์คเกอร์และเกสท์ (Walker and Guest, 1966 : 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานของคน ผลการวิจัยของเขาสอดคล้องและสนับสนุนองค์ประกอบกระตุ้นของ

เฮอรัชเบอร์ก มัสเนอร์ และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman) อยู่มาก โดยสรุปการค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า

1. ผู้ทำงานที่มีความรู้สึกว่า ความพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลรวมเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกัน โอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน สวัสดิการ ถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็จะต้องให้เขาเกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินสวัสดิการ
2. ชั่วโมงทำงานและสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีนั้นมีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจด้วย แต่สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีนั้น ถ้าแม้จะเป็นสิ่งที่ปรารถนาใน ความพึงพอใจก็จริง แต่ก็ไม่ทำให้งานดีเด่นได้
3. ความสุขจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน
4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานรับผิดชอบอื่นๆ เป็นองค์ประกอบอันหนึ่งของความ-
พึงพอใจ
5. ความเกี่ยวข้องกับอย่างใกล้ชิดกับผลผลิตเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความ-
พึงพอใจ

วาลซ์ (Valez. 1972 : 997 - A) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในองค์ประกอบภายใน และองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแห่งเมืองโคลัมเบีย องค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ สวัสดิการของงาน การบริหารและการควบคุมงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติไม่พึงพอใจต่อองค์ประกอบ

เซอร์จิโอแวนนิ (Sergiovanni. 1970 : 1235 - A) ศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู โดยศึกษาจากครูในโรงเรียนทั้ง ในเมืองและชนบท ในเขตการศึกษาต่างๆ ของมอนโรแคนติ รัฐนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 3,682 คน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะทราบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และเพื่อศึกษาว่า เพศ ตำแหน่ง และ ประเภทของโรงเรียนมีผลต่อปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานต่างกันหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจและไม่

พึงพอใจในการทำงานมีความเป็นอิสระไม่ขึ้นแก่กัน และพบว่า กลุ่มปัจจัยที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญที่สุดคือ องค์ประกอบลักษณะของงาน ในกลุ่มที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจในการทำงานพบว่า องค์ประกอบสภาพของการทำงานสำคัญที่สุด ส่วนเพศ ตำแหน่ง และประเภทของโรงเรียน ไม่มีผลต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

วิกสตรอม (Wickstrom. 1971 : 1249) ได้ทำการวิจัยหาระดับและสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับอายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับชั้นที่สอน และตำแหน่งหน้าที่ จากกลุ่มตัวอย่างครู 373 คน โดยบอกครูถึงสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ครูพึงพอใจสูงสุดสี่อย่าง คือ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จ ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบ สิ่งที่ทำให้ครูพอใจในระดับต่ำ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมของการทำงาน และผลงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของครู เพศและตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พอใจในการทำงานของครูอาจารย์มีนัยสำคัญ

แฮมเมอร์ (Hammer. 1971 : 3373 - A) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนในชั้นพิเศษ (special class teachers) ในรัฐไอโอวา โดยทำทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์เกอร์มาใช้ จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพอใจในการทำงาน คือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ คือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ชีวิตส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ฮัทชีสัน (Hutchison. 1972 : 4289 - A) ได้วิจัยเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในโรงเรียน
2. ผู้มีตำแหน่งเป็นผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ไม่ได้เป็นผู้บังคับบัญชา
3. บุคลากรในสำนักงานและครูมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรในกลุ่มอื่น

4. ผู้ที่เป็นสมาชิกองค์การ คนงาน จะมีความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานมากกว่าคนที่ไม่ได้เป็นสมาชิกขององค์การ

5. ลักษณะของงานที่ทำเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุดทางตรงกันข้ามนโยบายการศึกษาของท้องถิ่นและการบริหารเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด

6. การให้ความช่วยเหลือในการแนะนำมีส่วนทำให้บุคลากรในโรงเรียนมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

7. ปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยกระตุ้นของบุคลากรในโรงเรียนมีลักษณะคล้ายคลึงกับของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมเอกชน

8. บุคลากรในโรงเรียนโดยทั่วไปชอบงานและมีทัศนคติที่ดีต่องานมากกว่าคนงานในโรงงานอุตสาหกรรม

จอห์นสตันและบาร์วิน (Johnston and Barvin, 1973 : 136 - 141) ได้ใช้ทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์กทำการทดสอบความพึงพอใจกับครูผู้ชายที่ทำการสอนในโรงเรียนราษฎรในประเทศออสเตรเลีย จำนวน 130 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการพิจารณาเกี่ยวกับกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานกับกลุ่มที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ผลปรากฏว่า

1. ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งเฮิร์ชเบอร์กจัดอยู่ในองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่กลับปรากฏผลว่า ไม่ได้รวมอยู่ในกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

แจคสัน (Jackson, 1974 : 7506 - A) แห่งมหาวิทยาลัยฮิลลินอยส์ ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ของแนวความคิดผู้บริหารวิทยาลัยต่อองค์ประกอบทฤษฎีกระตุ้น - ค่าจ้างของเฮิร์ชเบอร์ก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลางจำนวน 422 คน และรองประธานกรรมการบริหารจำนวน 337 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารระดับกลางและรองประธานกรรมการบริหารเลือกปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค่าจ้าง ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค่าจ้าง

ซมิดท์ (Schmidt, 1975 : 7583 - A) ได้ใช้ทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์กศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาในระดับปริญญาเอก มหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ จากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารโรงเรียน 75 คน ครูใหญ่ 75 คน คศึกษานิเทศก์ 27 คน และผู้ช่วยครูใหญ่ 24 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้น ส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบเท่านั้นที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูงในองค์ประกอบ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบาย และการบริหาร

สรุปความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบอร์กจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีทั้งที่สนับสนุนและแตกต่างไปจากแนวคิดของเฮอร์ซเบอร์ก แต่ส่วนใหญ่แล้วจะสนับสนุน ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีจูงใจของเฮอร์ซเบอร์กมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากได้พิจารณาทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์กแล้ว มีปัจจัยจำวน ซึ่งประกอบด้วยนโยบายและการบริหารจนถึงสภาพของการทำงาน ถ้าสร้างปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ให้เพียงพอเหมาะสมกับความต้องการของผู้ร่วมงานจะช่วยขจัดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งประกอบด้วยความสำเร็จจนถึงความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมาเป็นสิ่งส่งเสริม ทำให้ทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์กได้รับการยอมรับจากผู้บริหารเป็นจำนวนมาก เพราะเป็นการขยายแนวความคิดจากทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's general need of human motivation) ทำให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางและทุกหน่วยงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานจะเห็นว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยและในการสร้างสิ่งจูงใจมีองค์ประกอบต่างๆ หลายประการ การวิจัยครั้งนี้จึงได้นำองค์ประกอบที่สำคัญ 10 องค์ประกอบตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก มัสเนอว์ และชไนเดอร์แมน มาใช้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ คือ

ปัจจัยหัวใจ มีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน
2. การยอมรับนับถือ
3. ลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยคำจูน มีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่

1. เงินเดือน
2. นโยบายและการบริหาร
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
4. สภาพแวดล้อมของการทำงาน
5. การปกครองบังคับบัญชา

ผู้วิจัยจะใช้ทฤษฎี หลักการ และเนื้อหาสาระภายในขอบข่ายที่กล่าวมาแล้วในการดำเนินการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย โดยดัดแปลงปรับปรุงให้มีความเหมาะสมกับลักษณะของประชากรซึ่งเป็นผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามเพศและประสบการณ์ในการทำงาน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร โรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ในบทนี้ได้กล่าวถึงสาระสำคัญเกี่ยวกับวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการสร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีจัดกระทำข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ จำนวน 121 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบจากตารางสัดส่วนของเคร์จซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน แล้วสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยวิธีสุ่มแบบง่ายด้วยการจับฉลากตามตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ ที่	โรงเรียนสังกัดกองการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
1	โรงเรียนชุมพรปัญญานุกูล จังหวัดชุมพร	14	10
2	โรงเรียนศึกษาพิเศษภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต	9	9
3	โรงเรียนสอนคนตาบอดภาคใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	17	11
4	โรงเรียนศึกษาพิเศษนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช	4	4
5	โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช	21	13
6	โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดสงขลา	39	31
7	โรงเรียนสงขลาพัฒนาปัญญา จังหวัดสงขลา	17	14
รวม		121	92

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งออกเป็นสองตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (check list) ซึ่งเกี่ยวกับเพศและประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบไลเคิร์ต มีห้าระดับ คือ น้อยที่สุด น้อยปานกลาง มาก มากที่สุด ซึ่งสร้างขึ้นภายใต้สื่อบองค์ประกอบ คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมของการทำงาน

วิธีสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย และศึกษาแบบสอบถามของแวนูเจ็ง มะรอชี (2531 : 107 - 118) ประหยัด อนุศิลป์ (2535 : 90 - 100) วิจิตร ปานแก้ว (2536 : 137 - 149) เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ แล้วพิจารณาสร้างเป็นข้อคำถาม 60 ข้อ ภายใต้สปีดองค์ประกอบตามแนวความคิดของเฮิร์ซเบอร์ก มัสเนอร์ และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959 : 113 - 115) คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมของการทำงาน แล้วนำมาเสนอกรรมการที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แนะนำให้แก้ไขปรับปรุง

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของกรรมการที่ปรึกษาแล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านโครงสร้างและเนื้อหา พร้อมทั้งให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ถูกต้องยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วครั้งสุดท้ายไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง (Try-out) กับผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ จังหวัดพัทลุง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากการทดลองใช้ทุกฉบับด้วยการคัดเลือกเฉพาะ ที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9737 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่น แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างต่อไป

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ ถึงผู้บริหารโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ขอนหนังสือรับรองแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ ถึงผู้บริหารโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ จังหวัดพัทลุง ที่ได้รับการเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือให้บุคลากรในโรงเรียนตอบแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัยภายในเวลาที่กำหนด

3. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือนำส่งของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ ถึงผู้บริหารโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ เป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งซองที่เจ้าหน้าที่ผู้วิจัย เพื่อส่งแบบสอบถามคืนตามเวลาที่กำหนด

4. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

วิธีการจัดการกระทำกับข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดดำเนินการจัดการกระทำกับข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อคัดเลือเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จัดหมวดหมู่ตามลักษณะของตัวแปร แล้วหาค่าร้อยละ

2. คำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรเป็นรายข้อ รายด้าน และคำนวณหาค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิบด้าน

3. เกณฑ์การให้คะแนน

3.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ เพื่อนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้

3.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 กำหนดคะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่าตามแนวคิดของไลเคิร์ต แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรดังนี้

- 1 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
- 5 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

4. การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ใช้เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของเบสต์ (Best. 1977 : 174) คือ

ค่าเฉลี่ย 1.0000 - 2.3333 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.3334 - 3.6667 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.6668 - 5.0000 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรอยู่ในระดับมาก

5. คำนวณหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อดูการกระจายของข้อมูลเป็นรายด้าน

6. ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มโดยใช้ t-test

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical package for the social / personal computer plus) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ ได้ค่าสถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (percentage)
2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (arithmetic mean)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
4. ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha - coefficient)
5. ค่า t-test

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร โรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม บทนี้กล่าวถึงสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (t - distribution)
p	แทน	ความน่าจะเป็น (probability)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืน

ตอนที่ 2 สถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นเพศและประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร โรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามตัวแปรเพศและประสบการณ์ในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืน

ตาราง 2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและรับคืน

กลุ่มตัวอย่าง	แบบสอบถาม ที่ส่งไป	แบบสอบถาม ที่ได้รับคืน	คิดเป็น ร้อยละ	ฉบับ สมบูรณ์	ร้อยละ
1. โรงเรียนชุมพรปัญญานุกูล จังหวัดชุมพร	10	10	100	10	100
2. โรงเรียนศึกษาพิเศษภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต	9	9	100	9	100
3. โรงเรียนสอนคนตาบอด ภาคใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	11	11	100	11	100
4. โรงเรียนศึกษาพิเศษ นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช	4	4	100	4	100
5. โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช	13	13	100	13	100
6. โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดสงขลา	31	31	100	31	100
7. โรงเรียนสงขลาพัฒนาปัญญา จังหวัดสงขลา	14	14	100	14	100
รวม	92	92	100	92	100

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า แบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 92 ฉบับ ได้รับคืนจำนวน 92 ฉบับ เป็นฉบับที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งได้นำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

ตอนที่ 2 สถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งเป็นเพศและประสบการณ์ในการทำงาน ดังรายละเอียดตามตาราง

ตาราง 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามตัวแปรด้านเพศและประสบการณ์ในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหารและบุคลากร		
- เพศชาย	24	26.1
- เพศหญิง	68	73.9
รวม	92	100.00
ผู้บริหารและบุคลากร		
- ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี	53	57.6
- ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	39	42.4
รวม	92	100.00

จากตาราง 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามตัวแปรด้านเพศ เพศชายร้อยละ 26.1 เพศหญิงร้อยละ 73.9 เฉลี่ยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 และแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามตัวแปรด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี ร้อยละ 57.6 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 42.4 เฉลี่ยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้

ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียน
การศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้

องค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.3207	0.5196	ปานกลาง
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.2591	0.5712	ปานกลาง
3. ด้านลักษณะของงาน	3.4779	0.7095	ปานกลาง
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.4840	0.5743	ปานกลาง
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.1721	0.7073	ปานกลาง
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.1721	0.7073	ปานกลาง
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.3134	0.7387	ปานกลาง
8. ด้านเงินเดือน	3.0399	0.5658	ปานกลาง
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.2953	0.6644	ปานกลาง
10. ด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน	3.0815	0.6474	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.2891	0.5070	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ โดยภาพรวมและราย
องค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียน
การศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ เป็นรายชื่อ

ข้อ ที่	องค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ความสำเร็จของงาน				
1.	ท่านรู้สึกว่าการที่รับผิดชอบประสบผลสำเร็จ	3.2715	0.7518	ปานกลาง
2.	เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านทำงานได้สำเร็จ	3.2391	0.8034	ปานกลาง
3.	งานที่ท่านบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้	3.4022	0.6803	ปานกลาง
4.	ท่านมีความพึงพอใจที่สามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จอยู่เสมอ	3.5978	0.7421	ปานกลาง
5.	ผู้บังคับบัญชาให้คำยกย่องชมเชยแก่ท่านเสมอ เมื่อท่าน ปฏิบัติงานได้สำเร็จ	2.8587	0.8331	ปานกลาง
6.	ท่านได้ปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย	3.5544	0.7011	ปานกลาง
การยอมรับนับถือ				
7.	ท่านได้รับการยอมรับว่า เป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่งของ- โรงเรียน	3.3913	0.6947	ปานกลาง
8.	ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.0978	0.7853	ปานกลาง
9.	ความคิดเห็นต่างๆ ที่ท่านเสนอแนะได้รับการยอมรับจาก- เพื่อนร่วมงาน	3.1739	0.5857	ปานกลาง
10.	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานพิเศษนอกเหนือจากงานใน- หน้าที่ให้ท่านบ่อยครั้ง	3.1848	0.8762	ปานกลาง
11.	ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.2174	0.7678	ปานกลาง
12.	ท่านมีโอกาสดำเนินวิธีการของตนเองในการทำงาน	3.4891	0.9078	ปานกลาง
ลักษณะของงาน				
13.	งานในหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้- ความสามารถของท่าน	3.3580	1.0009	ปานกลาง
14.	งานในหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่มีรูปแบบ ระเบียบ แบบแผนแน่นอนชัดเจน	3.3261	0.9152	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ ที่	องค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
15.	ท่านรู้สึกพอใจและมีความสุขกับการปฏิบัติงาน	3.5109	0.9550	ปานกลาง
16.	งานที่รับผิดชอบทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นใน- การปฏิบัติงาน	3.6304	0.8082	ปานกลาง
17.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ช่วยให้ท่านมีประสบการณ์ใน- การปฏิบัติงานมากขึ้น	3.6283	0.9030	ปานกลาง
18.	งานในหน้าที่ท้าทายให้ท่านอยากปฏิบัติ	3.4130	0.9276	ปานกลาง
ความรับผิดชอบ				
19.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามกำหนด	3.6648	0.7693	ปานกลาง
20.	ท่านได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	3.4783	0.7771	ปานกลาง
21.	ท่านมีความพึงพอใจในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย	3.5978	0.7853	ปานกลาง
22.	ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน	3.4891	0.8956	ปานกลาง
23.	ท่านได้ร่วมเป็นคณะกรรมการในการปฏิบัติงานต่างๆ เสมอ	3.4891	0.8956	ปานกลาง
24.	ท่านมี โอกาสตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุง วิธีการทำงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ	3.1848	0.7252	ปานกลาง
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน				
25.	งานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้ได้รับความเจริญ- ก้าวหน้าเป็นอย่างดี	3.1630	0.8552	ปานกลาง
26.	ท่านมีความพึงพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน- ปัจจุบัน	3.2391	0.8170	ปานกลาง
27.	ท่านมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	2.8261	0.8067	ปานกลาง
28.	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมหรือศึกษาคู่	3.0109	0.9198	ปานกลาง
29.	ท่านคิดว่าระบบคุณธรรมมีส่วนช่วยให้ท่านก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	3.5761	1.0611	ปานกลาง
30.	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่สำคัญและสนับสนุนส่งเสริม ให้ท่านมีความรับผิดชอบสูงกว่าเดิม	3.2174	0.8749	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ ที่	องค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
นโยบายและการบริหาร				
31.	ท่านได้รับการชี้แจงวัตถุประสงค์และนโยบายในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	3.1739	0.7930	ปานกลาง
32.	ท่านได้รับการแนะนำช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.2935	0.8961	ปานกลาง
33.	ผู้บังคับบัญชากระจายงานให้อย่างเสมอภาคและเหมาะสม	3.0870	0.8471	ปานกลาง
34.	ท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนนโยบายและการบริหารระดับโรงเรียน	2.6748	0.9009	ปานกลาง
35.	ท่านมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และนโยบายของโรงเรียนที่ท่านปฏิบัติอยู่	3.5109	0.9198	ปานกลาง
36.	ท่านมีความพึงพอใจกับแบบการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา	3.2826	0.8811	ปานกลาง
การปกครองบังคับบัญชา				
37.	ท่านรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา	3.3913	0.7697	ปานกลาง
38.	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ในการปฏิบัติงานของท่านและผู้ร่วมงาน	3.4783	0.8705	ปานกลาง
39.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นผู้นำ	3.4891	0.9434	ปานกลาง
40.	ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับความคิดเห็นในการปรับปรุงการบริหารงานจากผู้บังคับบัญชา	3.3696	0.8860	ปานกลาง
41.	ท่านมีการปรึกษาหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ	2.9783	1.0052	ปานกลาง
42.	ผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจในการปฏิบัติงานให้แก่ท่านอย่างเพียงพอ	3.1739	0.8595	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ ที่	องค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
เงินเดือน				
43.	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.1739	0.7354	ปานกลาง
44.	ท่านมีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับ- นอกเหนือจากเงินเดือน	3.1304	0.8922	ปานกลาง
45.	ท่านพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงาน อื่นที่มีตำแหน่งเทียบเท่ากับท่าน	2.9674	0.8045	ปานกลาง
46.	ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือ สวัสดิการต่างๆ	3.3913	0.9488	ปานกลาง
47.	เงินเดือนของท่านเพียงพอกับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	2.7717	0.8784	ปานกลาง
48.	การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนในปัจจุบันท่านคิดว่ามี- ความเหมาะสม	2.8043	0.9047	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล				
49.	ท่านพึงพอใจกับบรรยากาศแห่งความสนิทสนมและเป็น กันเองของบุคลากรในหน่วยงาน	3.2283	0.9505	ปานกลาง
50.	ท่านได้รับความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อจากเพื่อนร่วมงาน	3.4891	0.7774	ปานกลาง
51.	ท่านได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงานกับบุคคล ภายนอก	3.3152	0.8110	ปานกลาง
52.	งานแต่ละฝ่ายในโรงเรียนให้ความร่วมมือสนับสนุนซึ่งกัน และกัน	3.0978	0.9146	ปานกลาง
53.	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ของท่านได้รับ- การพิจารณาและเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา	3.2065	0.8457	ปานกลาง
54.	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือท่านและเพื่อนร่วมงาน	3.4348	0.8683	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ ที่	องค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
สภาพแวดล้อมของการทำงาน				
55.	โรงเรียนของท่านมีบรรยากาศของความเป็นมิตรและเอื้ออาทร	3.2391	0.9986	ปานกลาง
56.	ความสะดวกสบายของสถานที่ทำงาน เช่น ห้องทำงาน ห้องน้ำ ห้องอาหาร ห้องพักผ่อนหย่อนใจ	3.3696	0.8860	ปานกลาง
57.	โรงเรียนของท่านมีบรรยากาศที่กระตุ้นให้ท่านพอใจใน การปฏิบัติงาน	3.2935	0.8713	ปานกลาง
58.	ท่านมีวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอใน การปฏิบัติงาน	3.1304	0.9044	ปานกลาง
59.	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนแต่ละฝ่ายมีเพียงพอเหมาะสม กับงานที่ปฏิบัติ	2.5435	0.9424	ปานกลาง
60.	ท่านพอใจที่จะปฏิบัติงานในสำนักงานนี้ โดยไม่คิดจะย้าย เปลี่ยนสายงาน หรือลาออก	2.9130	1.1640	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร
โรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ เป็นรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และบุคลากรเพศชายและเพศหญิงของโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามตัวแปรเพศและประสบการณ์ในการทำงาน ตามตาราง 6 - 7

ตาราง 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามตัวแปรด้านเพศ

องค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารและบุคลากร	เพศชาย (N = 24)		เพศหญิง (N = 68)		t	p > t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.4097	0.494	3.2892	0.528	0.98	0.331
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.2778	0.578	3.2525	0.573	0.19	0.853
3. ด้านลักษณะของงาน	3.500	0.635	3.4927	0.738	0.04	0.965
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.5833	0.534	3.4534	0.588	0.95	0.344
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.2431	0.731	3.1471	0.703	0.57	0.570
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.2222	0.718	3.1544	0.706	0.40	0.688
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.4306	0.841	3.2721	0.701	0.90	0.369
8. ด้านเงินเดือน	3.0674	0.596	3.0294	0.559	0.03	0.768
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.3819	0.660	3.2647	0.668	0.74	0.460
10. ด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน	3.2222	0.646	3.0319	0.645	1.24	0.217
เฉลี่ย	3.3653	0.489	3.2623	0.514	0.85	0.395

จากตาราง 6 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามตัวแปรด้านประสพการณ์ในการทำงาน

องค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารและบุคลากร	ประสพการณ์ ต่ำกว่า 10 ปี (N = 53)		ประสพการณ์ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป (N = 39)		t	p > t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.2201	0.547	3.4573	0.452	-2.21	0.030*
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.1918	0.576	3.3504	0.559	-1.32	0.190
3. ด้านลักษณะของงาน	3.4277	0.725	3.5855	0.686	-1.05	0.294
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.3648	0.576	3.6539	0.536	-2.45	0.016*
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.1258	0.708	3.2350	0.711	-0.73	0.467
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.0849	0.635	3.2906	0.784	-1.39	0.168
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.3019	0.707	3.3291	0.789	-0.17	0.863
8. ด้านเงินเดือน	2.8868	0.518	3.2497	0.568	-3.17	0.002**
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.2327	0.642	3.3803	0.692	-1.05	0.295
10. ด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน	2.9245	0.696	3.2949	0.509	-2.81	0.006**
เฉลี่ย	3.2107	0.467	3.3957	0.544	-1.75	0.084

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามตัวแปรด้านประสพการณ์ในการทำงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในด้านความสำเร็จของงานและด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านเงินเดือนและด้านสภาพแวดล้อมของการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยผู้ที่มีประสพการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีประสพการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ นำเสนอตามลำดับคือ ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล การวิเคราะห์ข้อมูล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายคือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร โรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก มัสเนอร์ และ ชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman) ภายใต้อะไร 10 องค์ประกอบ คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร โรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามตัวแปรเพศและประสบการณ์ในการทำงาน

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ในปีการศึกษา 2540 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 92 คน จากจำนวนประชากร 121 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ด้วยวิธีจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของ แวนูเช็ง มะรอชี (2531 : 107 - 118) ประหยัด อนุศิลป์ (2535 : 90 - 100) วิจิตร ปานแก้ว (2536 : 137 - 149) เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยเพศและประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับตามแบบไลเคิร์ต (มีชัย มากบำรุง. 2538 : 5 ; อ้างอิงมาจาก Likert. 1976) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก มัสเนอร์ และชไนเคอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman) ภายใต้อิทธิพลประกอบ คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งมีคำถามย่อยรวม 60 ข้อคำถาม

นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จแล้วเสนอคณะกรรมการควบคุมงานวิจัยและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแนะนำแก้ไขปรับปรุงเพื่อความเที่ยงตรง แล้วนำไปทดลองใช้กับผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ จังหวัดพัทลุง ซึ่งไม่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จำนวน 30 คน ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 30 ชุด นำไปหาความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่น .9737

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวและขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา ถึงผู้บริหารโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ จำนวน 7 โรงเรียน เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัยตามเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปจำนวน 92 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 มีความสมบูรณ์ร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีทางสถิติโดยดำเนินการดังนี้

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละเกี่ยวกับที่มาของแบบสอบถาม รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้
2. หาค่าเฉลี่ย (arithmetic mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้
3. ใช้เกณฑ์ประเมินค่าตามความคิดเห็นของเบสต์ (Best, 1977 : 174) สำหรับประเมินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามตัวแปรเพศและประสบการณ์ในการทำงาน
4. ใช้ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสองกลุ่ม คือ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามตัวแปรเพศและประสบการณ์ในการทำงาน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามตัวแปรเพศ พบว่า ผู้บริหารและบุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผู้บริหารและบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จ

ของงานและด้านความรับผิดชอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านเงินเดือนและด้านสภาพแวดล้อมของการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้บริหารและบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารและบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร โรงเรียนศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ มีประเด็นนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประหยัด อนุสิทธิ์ (2535 : บทคัดย่อ) โดยทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชีระพงศ์ จุ่มณี (2532 : 127 - 131) ซึ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดสงขลา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาตามปัจจัย 5 ประการอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาตามปัจจัย 4 ประการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ แวนูเช็ง มะรอชี (2531 : 125 - 126) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดในเขตการศึกษา 2 ผลการศึกษพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดในเขตการศึกษา 2 โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่า ผู้บริหารและบุคลากรในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ได้ผ่านการเรียนรู้และการฝึกอบรมการทำงานในด้านนี้มาก่อนที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ จึงสามารถทำงานได้สำเร็จตามนโยบายของหน่วยงาน ทุกคนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับเด็กพิเศษเหล่านี้ ซึ่งงาน

ของโรงเรียนการศึกษาพิเศษเป็นงานที่ต้องเสียสละ ท่วมเทเวลาในการปฏิบัติงาน และต้องใช้ความอดทน สังคมก็ให้การยอมรับว่าเป็นงานที่เสียสละเพื่อสังคม บุคลากรก็มีความก้าวหน้าได้เหมือนกับบุคลากรในโรงเรียนปกติทั่วไป ทางด้านผู้บังคับบัญชาก็มีความสามารถในการมอบหมายงานและปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานของบุคลากรก็ปฏิบัติงานด้วยความร่วมมือและประสานงานด้วยกันเป็นอย่างดี สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความเพียบพร้อมและเหมาะสมกับสภาพร่างกายของเด็กพิการในแต่ละประเภท ส่วนในด้านสวัสดิการเงินเดือนก็เป็นไปด้วยความยุติธรรม นอกจากนี้ก็ยังมีสวัสดิการด้านเงินเพิ่มพิเศษสำหรับครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนการศึกษาพิเศษที่ได้ผ่านการอบรมครูการศึกษาพิเศษก็จะได้รับเงินเพิ่ม คือ ในระดับ 3 - 5 ได้รับเพิ่มจากเงินเดือนเดือนละ 1,500 บาท ระดับ 6 ขึ้นไปได้รับเงินเพิ่มจากเงินเดือน เดือนละ 2,000 บาท แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานในโรงเรียนการศึกษาพิเศษก็ยังมีปัญหาอยู่ในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ ทำให้เกิดการท้อแท้ในการปฏิบัติงาน โอกาสที่จะเสนอผลงานที่ดีเด่นและมีคุณภาพก็มีน้อย ขาดกำลังใจจากผู้บริหาร ประกอบกับมีภาระงานที่รับผิดชอบมากกว่าครูอาจารย์หรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนปกติทั่วไป และยังต้องมีความรู้ ความสามารถ เทคนิค ประสบการณ์ที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ซึ่ง กิตติมา ปรีดีดิลก (2529 : 332) ได้เสนอแนะว่า การตอบสนองความต้องการของบุคคลในหน่วยงาน ผู้บริหารต้องเข้าใจความสามารถของบุคคล สร้างสัมพันธที่ดีต่อผู้ร่วมงาน มอบหมายงานที่ชัดเจน มีเทคนิคในการควบคุมงาน มีความเที่ยงธรรม จัดสวัสดิการในองค์การให้ทั่วถึง รวมทั้งมีการตรวจเยี่ยม ติดตามผล ให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด และควรสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น ดังที่ ประชุม รอดประเสริฐ (2533 : 344) ได้กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลได้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการสร้างภาวะการณ์ที่เหมาะสมแก่ผู้ปฏิบัติงานและมีลักษณะงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การให้การยอมรับนับถือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งโดยยึดระดับความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นหลักและให้บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ นอกจากนี้ อุทัย หิรัญโต (2523 : 27) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่าการเลือกใช้วิธีการใดในการจูงใจจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การ และต้องเหมาะสมกับบุคคลแต่ละคนด้วย

จึงน่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งหากผู้บริหารทุกระดับที่รับผิดชอบได้พิจารณาถึงความรู้ความสามารถของบุคลากร โรงเรียนการศึกษาพิเศษ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณา มอบหมายงาน โดยคำนึงถึงแต่ละส่วนเพื่อสนองความต้องการแต่ละบุคคลอย่างเหมาะสม ดังที่ อุทัย หิรัญโต (2523 : 77) กล่าวว่า การมอบหมายงานควรมีการกระจายงานตามความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสม โดยประเมินจากผลงานและควรสนับสนุนบุคลากรให้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ทั้งภายในภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้ สึกรักและผูกพันกับสำนักงานมากขึ้น จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ สมคิด บางโม (2525 : 23 - 24) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การสร้างความพึงพอใจในการทำงานนั้น ผู้บริหารต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา พยายามจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ให้บุคคลมีความรู้สึกที่มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน สร้างความรู้สึกเป็น เจ้าของให้เกิดขึ้นในองค์กร และผู้บริหารจะต้องมีคุณธรรม นอกจากนี้ถ้าผู้บริหารระดับสูง ได้มองเห็นถึงความต้องการส่วนบุคคล เป็นต้นว่า ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ ส่งเสริมสนับสนุนให้ได้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาต่อ ดูงาน ให้กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน จัดสวัสดิการให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา จัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ ตลอดจนให้ความสนใจและความยุติธรรมกับบุคลากรในโรงเรียนทุกคน ซึ่งการสนองสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร โรงเรียนการศึกษาพิเศษ ให้มีระดับที่สูงขึ้น

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร โรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายองค์ประกอบ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1. ที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชีระพงศ์ จุ่มฉวี (2532 : 127 - 131) ได้ศึกษา ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดสงขลา พบว่า ครูอาจารย์ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เพราะว่า ในโลกปัจจุบันความแตกต่างในเรื่องเพศไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะได้มีเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ช่วยให้ทุกคนทำงานได้อย่างเท่าเทียมกัน (เอกชัย กี่สุขพันธุ์. 2527 : 30) สอดคล้องกับ ภิญโญ สาร (2519 : 17) ที่กล่าวไว้ว่า สังคมไทยเป็นสังคมที่เป็นสังคมประชาธิปไตยที่ถือว่า ทุกคนมีสิทธิและหน้าที่เท่าเทียมกัน ทั้งสิทธิและหน้าที่ซึ่งได้มาโดยชาติวุฒิ วิชาวุฒิ คุณวุฒิ ธนวุฒิ หรือตำแหน่ง

ไม่ก่อให้เกิดอิทธิพลเหนือนุคคลอื่น ในการดำรงชีวิตของคนไทยทุกคนมีโอกาที่จะเจริญก้าวหน้าได้เท่าเทียมกัน ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิงปฏิบัติงานได้รับความสำเร็จ มีผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงาน และได้รับคำแนะนำที่ถูกต้อง งานบรรลุผล และได้รับการพัฒนาอยู่เสมอ ตลอดจนแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงเรียนได้ด้วยดี เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและสังคมทั่วไป มีการปฏิบัติงานด้านการศึกษาพิเศษด้วยความเต็มใจ มีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เข้าศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารและบุคลากรในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ทั้งเพศชายและเพศหญิงได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้ผู้บริหารและบุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จึงน่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งถ้าผู้บริหารทุกระดับที่รับผิดชอบงานด้านบริหารงานบุคคลได้ยึดหลักในการบริหารบุคคลในหน่วยงาน นับตั้งแต่การสรรหาคนเข้าสู่ตำแหน่ง การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การโอน การย้าย การฝึกอบรม การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การปกครองบังคับบัญชา การดำเนินทางวินัย การให้พ้นจากงาน ตลอดจนการจ่ายบำเหน็จบำนาญเมื่อออกจากราชการ (อุทัย หิรัญโต, 2523 : 2) โดยปฏิบัติตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ไม่ต้องคำนึงถึงเพศในการสรรหาคนเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ซึ่งการได้รับความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่สูงเป็นที่ยอมรับและเป็นที่เชื่อถือจากบุคคลทั่วไป ก็จะส่งผลต่อการพัฒนางานของโรงเรียนการศึกษาพิเศษให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำเร็จยิ่งขึ้น

3. ความพึงพอใจของผู้บริหารและบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านความสำเร็จของงานและด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านเงินเดือนและด้านสภาพแวดล้อมของการทำงานซึ่งผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2. ที่ผู้วิจัยตั้งเอาไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมนึก มีแสง (2530 : 109 - 110) ได้ศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา พบว่า ครู

อาจารย์ที่มีอายุราชการ 1 - 10 ปี และครูอาจารย์ที่มีอายุราชการสูงกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่า ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่านั้นการปฏิบัติงานจะดำเนินไปด้วยความคล่องตัวและถูกต้อง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับนับถือมากขึ้น ซึ่งต่างกับผู้บริหารและบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่ายังต้องอาศัยผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องชี้วัดความสามารถ ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าจึงต้องทำงานด้วยความระมัดระวังด้วยเกรงว่า ปัญหาอาจเกิดขึ้นจากการรู้เท่าไม่ถึงการณ์ได้ ทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (สมภพ ศรีเกื้อ, 2531 : 79) ประกอบกับการบริหารโรงเรียนการศึกษาพิเศษยังพบกับปัญหาอุปสรรคในด้านข้อจำกัดของทรัพยากรทั้งที่เกี่ยวกับความขาดแคลนด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ วิธีการดำเนินงาน ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรจะต้องเผชิญกับปัญหาและการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ ผู้บริหารและบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีความคุ้นเคยกับการแก้ไขปัญหและระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎเกณฑ์ต่างๆ ของระบบราชการมากกว่าผู้บริหารและบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย จึงสามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวกว่าและน่าจะเป็นเหตุให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าด้วย เมื่อพิจารณาในด้านเงินเดือน รายได้ และสวัสดิการต่างๆ ผู้บริหารและบุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่าเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับสามารถใช้ในการดำรงชีพได้อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดความภูมิใจในการปฏิบัติงานของตน ส่วนผู้บริหารและบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยมักจะมีปัญหาในด้านเงินเดือนไม่เพียงพอกับการใช้จำเป็นและมักได้รับน้อยกว่ากับความรับผิดชอบที่ตนรับผิดชอบอยู่ ซึ่ง ภิญญู สาร (2522 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า การที่จะทำให้คนทำงานได้อย่างมีความสุขนั้นผู้บริหารจะต้องสร้างกำลังใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและไม่ควรละเลยในเรื่องรายได้ เพราะรายได้ที่เพียงพอจะทำให้มีกำลังใจในการทำงานและสวัสดิการอื่นๆ ต้องได้รับอย่างเพียงพอด้วย ซึ่งโดยทั่วไปข้าราชการทุกคนต่างคนต่างก็มีสิทธิและประโยชน์ตอบแทนที่ได้จากทางราชการอย่างเสมอภาคตามที่กฎหมาย พระราชกฤษฎีกา และระเบียบต่างๆ บัญญัติไว้ ที่สำคัญที่สุดผู้บริหารและบุคลากรจะได้รับเงินเดือนตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงในตำแหน่งใดก็ได้รับเงินเดือนตามตำแหน่งนั้นตามกฎหมาย จึงเห็นได้ว่า ผู้บริหารและบุคลากรที่มีประสบการณ์มากจะมีตำแหน่งที่สูงก็ได้รับเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ มากกว่า

ผู้บริหารและบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่าย่อมเป็นผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สูงกว่าด้วยเช่นกัน จึงเป็นเหตุให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

ส่วนในด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้บริหารและบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และผู้บริหารและบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่า ผู้บริหารและบุคลากรในโรงเรียนการศึกษาพิเศษไม่ว่าจะทำงานน้อยกว่า 10 ปีหรือทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปก็เป็นบุคคลที่สังคมยกย่องนับถือ เป็นที่ยอมรับจากผู้ปกครองของนักเรียนและให้ความเคารพนับถือ มีความภาคภูมิใจและรักในการเป็นครูการศึกษาพิเศษได้เท่าเทียมกัน ซึ่ง ภิญโญ สาร (2522 : 7) ได้กล่าวว่า ความภาคภูมิใจในหน่วยงานและการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลและหน่วยงาน ถ้าหากโรงเรียนมีชื่อเสียงบุคลากรที่ปฏิบัติงานก็จะได้รับการยอมรับนับถือด้วย มีความภาคภูมิใจ มีน้ำใจในการทำงาน มีส่วนร่วมในการทำงาน และต้องมีความรับผิดชอบงานในลักษณะเดียวกัน มีขอบข่ายงานเหมือนกัน ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันไม่ว่าจะมีประสบการณ์มากน้อยเพียงใดก็ตาม และมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเหมือนกัน ถ้าหากมีผลงานที่ดีมีคุณภาพที่สูงก็มีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นเหมือนกัน ส่วนด้านนโยบายและการบริหารก็จะได้รับจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่เหมือนกัน มีการร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายที่ทางผู้บริหารได้ตั้งเอาไว้ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาภายในหน่วยงานด้วยกัน ซึ่งทำให้เกิดการอุทิศตนให้กับงานที่เหมือนกัน และมีการรักใคร่สนิทสนม รู้และเข้าใจกัน ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน การปกครองเป็นแบบเพื่อนร่วมงานกัน โดยใช้ระบอบประชาธิปไตยเป็นหลักสำคัญในการปกครองบังคับบัญชา ซึ่ง เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2525 : 170) ได้บันทึกไว้ว่า สังคมประชาธิปไตยจำเป็นต้องส่งเสริมบรรยากาศของการทำงานเป็นหมู่คณะ และเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทำให้นักบุคลากรมีความตั้งใจทำงานอย่างแท้จริง การปกครองบังคับบัญชาจากผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติต่อบุคลากรในโรงเรียนเหมือนกันทุกคนทุกระดับ เป็นเหตุให้ไม่มีความแตกต่างกันถึงแม้ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งผู้ที่มีประสบการณ์มากหรือ

น้อยก็ได้รับความช่วยเหลือจากสังคม ชุมชน และเพื่อนร่วมงานได้เหมือนกัน วางตัวเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ ศรัทธา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและสังคม ก็จะได้รับความร่วมมืออย่างจริงใจ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานได้เหมือนกันไม่ว่ามีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จึงน่าจะเป็นผลดียิ่งถ้ากองการศึกษาพิเศษ กรมสามัญศึกษา จัดให้มีการพัฒนาผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียน ตลอดจนควรกระจายความเสมอภาคในการพัฒนาบุคลากรให้ทั่วถึงกัน โดยจัดให้มีมาตรการและแนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใด โดยไม่คำนึงถึงประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แต่อาจจะแยกส่งเสริมตามความต้องการของบุคคล เช่น การให้ไปศึกษาต่อ การอบรมศึกษาดูงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อจะได้มีความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น การยกย่องประกาศเกียรติคุณเมื่อทำประโยชน์ให้กับทางราชการตามโอกาสอันสมควร และยกย่องให้เป็นที่ยอมรับของสังคม การเปิดโอกาสให้ได้ปฏิบัติการตามความสามารถ ตลอดจนการให้ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและปฏิบัติงานจนเต็มความสามารถ เพื่อประสิทธิภาพขององค์การ ดังที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2525 : 258) ชี้ให้เห็นว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด จึงควรพัฒนาให้มาก เพื่อค้นหาความสามารถที่แฝงอยู่ในตัวบุคคลและนำออกมาใช้ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความถนัด การมอบหมายงานอย่างมีหลักเกณฑ์และรอบคอบ พร้อมกับจัดให้มีการฝึกอบรมหรือใช้มาตรการอื่นๆ ในการแก้ปัญหาบุคคลก็จะสามารถช่วยส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือความกลมเกลียวในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารระดับสูงควรปรับปรุงโครงสร้างระบบการบริหารการศึกษาให้เอื้อต่อการกระจายอำนาจการบริหารและการวางแผนไปสู่ภูมิภาค โดยส่วนกลางทำหน้าที่เป็นผู้ส่งเสริม กำกับ ดูแล ประสานการดำเนินงาน และจัดให้มีองค์กรที่รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องการศึกษาพิเศษในระดับจังหวัด ทำหน้าที่รับผิดชอบการศึกษาพิเศษในระดับจังหวัด รับผิดชอบเรื่องการวางแผน งบประมาณ วิชาการ และงานอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อให้งานดำเนินไป

ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการกระจายอำนาจจะทำให้การบริหารงานของโรงเรียนการศึกษาพิเศษเป็นไปอย่างรวดเร็วและให้บริการได้ทั่วถึง

2. ผู้บริหารระดับสูงควรปรับปรุงระบบการจัดสรรทรัพยากร โดยการคำนึงถึงความแตกต่างของโรงเรียนการศึกษาพิเศษแต่ละโรง และตามความต้องการของท้องถิ่น โดยให้การสนับสนุนอัตราค่าจ้าง อาคารเรียน อาคารประกอบ เงิน และวัสดุอุปกรณ์ เพื่อให้โรงเรียนมีความพร้อมและคล่องตัวยิ่งขึ้น

3. ผู้บริหารระดับสูงควรพัฒนาระบบการนิเทศ การติดตามงาน และการประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเข้ารับปัญหาและวางแผนงานในการแก้ปัญหาและร่วมกันทำแผนพัฒนาโรงเรียนให้ไปสู่ทิศทางที่พึงประสงค์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ กับประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหาร โรงเรียนการศึกษาพิเศษ
2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนการศึกษาพิเศษกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตนเอง

บรรณานุกรม

- กมล รักสวน. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. อัดสำเนา.
- กล้า ทองขาว. ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์ในโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2523. อัดสำเนา.
- กิตติมา ปริศิตติก. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ชนการพิมพ์, 2529.
- กิตติพันธ์ รุจิรกุล. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2529.
- ไกรเวช ธรฤทธิ์. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2540.
- คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. การบริหารงานบุคคลในโรงเรียนประถมศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2530.
- . “การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานตามนโยบายเร่งรัดคุณภาพประถมศึกษาแห่งชาติ,” ใน เอกสารสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ที่ 3/2528. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2528.
- . การประถมศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2536.
- . คู่มือการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา เล่มที่ 1. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2528.
- คำนึง นกแก้ว. ความพึงพอใจในการบริหารงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตการศึกษา 3. วิทยานิพนธ์ คม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. อัดสำเนา.
- จรัส โพธิศิริ. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองรัตน์, 2523.
- จารุวรรณ เสวตวรรณ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3. วิทยานิพนธ์ คม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528. อัดสำเนา.

- จ่านงค์ สมประสงค์. การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีในราชการและธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
กุสุภา, 2520.
- เฉลิม คำแก้ว. ผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อความรับผิดชอบของนักเรียนชั้นประถม
ศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนห้วยก้างแรนราษฎร์รัฐสามัคคี อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
2530. อัดสำเนา.
- ชลิต ศรีมณี และพูนศรี สงวนชีพ. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แสงจันทร์-
การพิมพ์, 2526.
- ชัยฤกษ์ วราวิทยา. การบริหารโรงเรียนเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์, 2526.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศาสนา, 2527.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. การบริหารบุคคลในภาครัฐกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย-
ธรรมศาสตร์, 2517.
- เชาว์ สาลีนัน และคนอื่นๆ. “การบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา,” ใน การพัฒนารองการ
และทักษะการสร้างทฤษฎีองค์ความรู้ด้านการบริหาร หมวดที่ 1. หน้า 61 - 62. กรุงเทพฯ
: กองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2529.
- ณรงค์ บุญมี. “มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหาร,” นักบริหาร. 1 (4) : 33 - 35 ; กันยายน
2521.
- ทิพวรรณ ยุทธโยธิน. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : จุรินทร์ไทย, 2525.
- เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช,
2529.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช,
2533.
- ธีระพงศ์ จุ่มณี. การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดสงขลา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2532. อัดสำเนา.
- ธีรวุฒิ ประทุมพนรัตน์. การบริหารการศึกษา. สงขลา : ภาควิชาบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529. อัดสำเนา.

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. หลักการบริหารการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : อนงค์ศิลป์-การพิมพ์, 2527.

นิคม พรหมชัย. ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ภาคใต้.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529.
อัสสำเนา.

นิพนธ์ กินาวงศ์. หลักเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนและนิตศการศึกษา.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิฆเนศ, 2523.

นิภา แก้วศรีงาม. จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ : คุณพินิจกมรกิจ, 2527.

นิยม ศรีวิเศษ. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครู เขต
การศึกษา 9. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สงขลา, 2532. อัสสำเนา.

บัณฑิต อินทรชื่น. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พีระพัฒนา, 2526.

ประทุม รอดประเสริฐ. นโยบายและการวางแผนหลักการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ :
เนติกุลการพิมพ์, 2533.

ประหยัด อนุศิลป์. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2535.
อัสสำเนา.

ปรางิ อารยะศาสตร์. ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยสังกัด
กรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ คม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519.
อัสสำเนา.

ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงาน. การสำรวจสภาพสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด
สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ในช่วงปีงบประมาณ 2532. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
อักษรไทย, 2533.

“แผนการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2520,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 34 ตอนที่ 3. 12
เมษายน 2520.

พจน์ เพชรบุรณัน. มนุษย์สัมพันธ์. ม.ป.ท., 2515. อัสสำเนา.

พนัส หันนาคินทร์. หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วัฒนาพานิช, 2524.

- พิจิตรา พงษ์จินดากร. การทดลองสอนความรับผิดชอบแก่เด็กที่มีระดับการพัฒนาทางสติปัญญาต่างกัน โดยใช้กลุ่มสัมพันธ์. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525. อัดสำเนา.
- พิสิษฐ์ มณีชัย. "องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล," รวมบทความวิจัยวิทยานิพนธ์ ปีการศึกษา 2527. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.
- ภิญโญ สาร. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2517.
- . การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2517.
- . การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2517.
- มานพ สวามีชัย. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ดร.ศรีสง่า, 2527.
- เมธี ปิณฑนันทน์. การบริหารงานบุคคลในวงการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จรัสสนิทวงศ์, 2523.
- สมาน รังสิโยภักดิ์. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สวัสดิการ สำนักงาน ก.พ., 2523.
- สมคิด บางโม. "ขวัญ," มิตรครู. 21 : 23 - 24 ; พฤศจิกายน 2525.
- สมยศ นาวิการ. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บรรณกิจเทรดดิ้ง, 2525.
- . การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกมล, 2521.
- สามัญศึกษา, กรม. การศึกษาพิเศษ. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์, 2525.
- . กองการศึกษาพิเศษ. กรุงเทพฯ, 2538.
- . สรุปผลการประชุมสัมมนาผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกองการศึกษาพิเศษ กรมสามัญศึกษา ประจำปี 2538. กรุงเทพฯ : กลุ่มพัฒนาการศึกษา กองการศึกษาพิเศษ, 2538.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. หลักการและระบบบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์, 2527.
- สุรพันธ์ ยันต์ทอง. การบริหารโรงเรียนประถมศึกษา. กรุงเทพฯ : ทิพย์อักษรการพิมพ์, 2525.
- เสถียร เหลืองอร่าม. มนุษยสัมพันธ์ในองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2516.

- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2522.
- เสนาะ ดิยาวี และคนอื่นๆ. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2516.
- อรุณ รักธรรม. หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2517.
- . หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2522.
- อัญชลี แจ่มเจริญ. จิตวิทยาธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล,
2527.
- อารี เพชรผุด. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติตุลการพิมพ์, 2530.
- อุทัย หิรัญโต. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์, 2523.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป. กรุงเทพฯ : อนงค์ศิลป์การพิมพ์, 2527.
- เอ็ด สาระภูมิ. ศัพท์ทางการบริหาร. กรุงเทพฯ : เจริญลากการพิมพ์, 2530.
- เอกวิทย์ ณ ถลาง. "ผลกระทบของการประกอบอาชีพครูกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน".
สารพัฒนาหลักสูตร. 24 : 8 - 12, กันยายน 2526.
- อ่ำรุ่ง เหมรา. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 2. ปริญญาโท กศ.ม.
สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2523. อัดสำเนา.
- Applewhite, P.B. Organization Behavior. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall,
1965.
- Barnard, Chester I. The Functions of the Executive. Massachusetts : Harvard University
Press, 1968.
- Benton, Levis R. Supervision and Management. New York : McGraw-Hill Book
Company, 1972.
- Best, John W. Research in Education. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey :
Prentice-Hall, 1977.
- Brech, E.F.L. and others. The Principles and Practices of management. London :
Longman Green and Company, 1965.
- Cooper, Alfred M. How to Supervise People. New York : McGraw-Hill Book
Company, 1985.

- Ghiselli, Edwin E. and Charence W. Brow. Personnel and Industrial Psychology. New York : McGraw-Hill Book Company, 1955.
- Gilmer, Von Haller B. and others. Industrial Psychology. New York : McGraw-Hill Book Company, 1966.
- Hammer, Robert Eugene. "Job Satisfaction of Special Class Teachers in Iowa : an Application of the Herzberg Two Factors Theory," Dissertation Abstracts International. 31 (7) : 3373 - A ; January, 1971.
- Herzberg, F., B. Mausner and B. Snyderman. The Motivation to Work. New York : John Wiley & Sons, 1959.
- Hutchison, Charl W. "Wmeasuring Job Satisfaction of Classification School Employer," Dissertation Abstracts International. 32 : 4289 - A ; February, 1972.
- Jackson, Daie R. "A Study of University Administration Perception Related to the Factors of Herzberg's Motivation Hygiene Theory," Dissertation Abstracts International. 25 (12) : 7650 - A ; July, 1974.
- Johnston, Ruth and Ronard A. Barvin. "Herzberg and Job-Satisfaction," Personnel Practice Bulletin. 29 : 136 - 141 ; June, 1973.
- Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. "Determing Sample Size for Research Activities," Journal of Educational and Psychological Measurement. 30 : 607 - 610 ; 1970.
- Locke, E.A. "The Nature and Cause of Job Satisfaction," Industrial and Organizational Psychology. Chicago : Rand McNally, 1976.
- Maslow, Abiaham H. Mativation and Personality. New York : Harper and Brothers, 1954.
- McClelland, David C. The Achieving Society. New Jersey : D. Van Nostrand Company, 1961.
- McCormic, Ernest J. and Joseph Tiffin. Industrial Psychology. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hill, 1974.

- Morse, Nancy C. Satisfactions in the White Collar Job. Ann Arbor, Michigan : University of Michigan Press, 1955.
- Newcommer, M. The Big Business Executive. New York : Columbia University Press, 1955.
- Pigors, Faul and Charles A. Myers. Personnel Administration. New York : McGraw-Hill Book Company, 1973.
- Schmidt, Willard. B. "Job Satisfaction Among Secondary School Administration," Disertation Abstracts International. 35 ; 7583 - A ; August, 1975.
- Sergiovanni, Thomas J. "Investigation of Factors Which Affect Job Satisfaction and Dissatisfaction of Teachers," Disertation Abstracts International. 30 (12) : 1235 - A ; June, 1970.
- Strauss, George and Leonard R. Sayles. Personnel : The Human Problem of Management. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1960.
- Sudsawasd, Sophon. "A Study of Factors Measuring Faculty Job Satisfaction at Selected University in Thailand," Disertation Abstracts International. September, 1980.
- Tiffin, J. and Ernest J. McCormick. Industrial Psychology. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hill, 1974.
- Valez, Gillermo V. "A Study of Faculty. Satisfaction Dissatisfaction With the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Columbia Universities," Disertation Abstracts International. 33 (3) ; September, 1972.
- Vatthaisong, Arkom. "A Study of Job Satisfaction and Dissatisfaction Among Faculty Members in Teacher Training Institution in Thailand," Disertation Abstracts International. 44 (02) : 468 - A ; August, 1982.
- Vroom, Victor H. Work and Motivation. New York : John Wiley and Sons, 1964.
- Walker, Charles R. and Robert H. Guest. The Man on the Assembly Line. Harward University Press, 1966.

Yoder, D. and others. Handbook of Personnel Management and Industrial Psychology.

New York : McGraw-Hill Book Company, 195885.



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์

- หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา ที่ ทม. 2301 (บ.ท.) /0877 ลงวันที่ 9 สิงหาคม 2540 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์
 - จดหมายของผู้วิจัยถึงผู้บริหารโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ลงวันที่ 25 สิงหาคม 2540 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์
- 

(สำเนา)

ที่ ทม. 2301 (บ.ท.) /0877

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยทักษิณ

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

9 สิงหาคม 2540

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์

เรียน ผู้บริหารโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้

บัณฑิตวิทยาลัยขอรับรองว่า นางสาวเดือนวดี ศุภการ เป็นนิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอก บริหารการศึกษา ชั้นปีที่ 2 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้ต้องการมาติดต่อเพื่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ใน จังหวัดภาคใต้ โดยมีอาจารย์ผู้ควบคุมการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ ดร. อาคม วัดไรสง

สิ่งที่นิสิตไกรขอความอนุเคราะห์ คือ เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย เพื่อ การศึกษาจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน

บัณฑิตวิทยาลัยรู้สึกเป็นพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์ใดๆ ที่ท่านจะ โปรดให้แก่ นิสิตผู้นี้

ขอแสดงความนับถือ
(ลงชื่อ) ดร. อาคม วัดไรสง
(ดร.อาคม วัดไรสง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. (074) 313153

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยทักษิณ

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

25 สิงหาคม 2540

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ชุด

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ผู้บริหารและบุคลากร โรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ โดยเลือกท่านและบุคลากร
ในหน่วยงานของท่านเป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ซึ่งคำถามทุกตอน
ในแบบสอบถามที่ท่านตอบจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่ายิ่งต่อการพัฒนาการบริหารงาน
ของโรงเรียนการศึกษาพิเศษ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านและบุคลากรของท่านตอบ
แบบสอบถามที่ส่งมาพร้อมด้วยแล้วตามความเป็นจริงและสมบูรณ์ทุกส่วน เพราะ
แบบสอบถามที่สมบูรณ์เท่านั้นจะนำไปแปลความหมายได้ และขอความร่วมมือส่ง
แบบสอบถามที่ตอบแล้วบรรจุในซองที่แนบมาพร้อมแล้วส่งคืนไปยังผู้วิจัยภายในวันที่ 29
สิงหาคม 2540 นี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวเดือนวดี สุปการ)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยทักษิณ



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร
โรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มี 2 ตอน คือ
 ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 ข้อ
 ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 60 ข้อ
2. โปรดอย่าเขียนชื่อของท่านลงในแบบสอบถามนี้
3. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความรู้สึกเกี่ยวกับความพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน จึงไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดแต่ประการใด
4. คำตอบที่เป็นความจริงของท่านจะไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานของท่านและหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด ผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับ ฉะนั้นเพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้เกิดประโยชน์สูงสุดขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน
5. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว กรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่า ท่านได้ตอบครบทุกข้อหรือไม่ แบบสอบถามซึ่งตอบครบทุกข้อเท่านั้นที่สมบูรณ์ และใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามครั้งนี้

เดือนวดี ศุภการ

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ตอนที่ 1

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐ ต่ำกว่า 10 ปี

☐ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

สำหรับผู้วิจัย

☐ 1

☐ 2



ตอนที่ 2

แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร
โรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน

- 1 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
- 5 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อ ที่	องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับการแสดงผลการปฏิบัติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
		1	2	3	4	5	
0.	ท่านพึงพอใจในผลสำเร็จของงานที่ท่านทำ		✓				☐ 3
00.	ท่านพึงพอใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้				✓		☐ 4

จากตัวอย่าง

ข้อที่ (0) แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่านในประเด็น "ผลสำเร็จของงานที่ท่านทำอยู่" อยู่ในระดับน้อย

ข้อที่ (00) แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่านในประเด็น "ที่ได้ทำงานในหน่วยงาน" อยู่ในระดับมาก

ข้อ ที่	องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับการแสดงพฤติกรรม					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
		1	2	3	4	5	
	ความสำเร็จของงาน						
1.	ท่านรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบประสบผลสำเร็จ						☐ 3
2.	เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านทำงานได้สำเร็จ						☐ 4
3.	งานที่ท่านรับผิดชอบสำเร็จตามจุดหมายที่กำหนดไว้						☐ 5
4.	ท่านมีความพึงพอใจที่สามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จอยู่เสมอ						☐ 6
5.	ผู้บังคับบัญชาให้คำยกย่องชมเชยแก่ท่านเสมอ เมื่อท่าน ปฏิบัติงานได้สำเร็จ						☐ 7
6.	ท่านได้ปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้สำเร็จตามจุดหมาย						☐ 8
	การยอมรับนับถือ						
7.	ท่านได้รับการยอมรับว่า เป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่งของ โรงเรียน						☐ 9
8.	ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา						☐ 10
9.	ความคิดเห็นต่างๆ ที่ท่านเสนอแนะได้รับการยอมรับจาก เพื่อนร่วมงาน						☐ 11
10.	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานพิเศษนอกเหนือจากงานใน หน้าที่ให้ท่านบ่อยครั้ง						☐ 12
11.	ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับ- บัญชา						☐ 13
12.	ท่านมีโอกาสดำเนินวิธีการของตนเองในการทำงาน						☐ 14

ข้อ ที่	องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับการแสดงผลการปฏิบัติงาน					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
		1	2	3	4	5	
	ลักษณะของงาน						
13.	งานในหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน						☐ 15
14.	งานในหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่มีรูปแบบ ระเบียบ แบบแผนแน่นอนชัดเจน						☐ 16
15.	ท่านรู้สึกพอใจและมีความสุขกับการปฏิบัติงาน						☐ 17
16.	งานที่รับผิดชอบทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นใน การปฏิบัติงาน						☐ 18
17.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ช่วยให้ท่านมีประสบการณ์ใน การปฏิบัติงานมากขึ้น						☐ 19
18.	งานในหน้าที่ท้าทายให้ท่านอยากปฏิบัติ						☐ 20
	ความรับผิดชอบ						
19.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามกำหนด						☐ 21
20.	ท่านได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับ- บัญชา						☐ 22
21.	ท่านมีความพึงพอใจในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย						☐ 23
22.	ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน						☐ 24
23.	ท่านได้ร่วมเป็นคณะกรรมการในการปฏิบัติงานต่างๆ เสมอ						☐ 25
24.	ท่านมีโอกาสตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุง วิธีการทำงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ						☐ 26

ข้อ ที่	องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับการแสดงผลการปฏิบัติงาน					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
		1	2	3	4	5	
	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						
25.	งานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้ได้รับความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างดี						☐ 27
26.	ท่านมีความพึงพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานปัจจุบัน						☐ 28
27.	ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น						☐ 29
28.	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมหรือศึกษาคู่						☐ 30
29.	ท่านคิดว่าระบบคุณธรรมมีส่วนช่วยให้ท่านก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						☐ 31
30.	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่สำคัญและสนับสนุนส่งเสริมให้ท่านมีความรับผิดชอบสูงกว่าเดิม						☐ 32
	นโยบายและการบริหาร						
31.	ท่านได้รับการชี้แจงวัตถุประสงค์และนโยบายในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา						☐ 33
32.	ท่านได้รับการแนะนำช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน						☐ 34
33.	ผู้บังคับบัญชากระจายงานให้อย่างเสมอภาคและเหมาะสม						☐ 35
34.	ท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนนโยบายและการบริหารระดับโรงเรียน						☐ 36
35.	ท่านมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และนโยบายของโรงเรียนที่ท่านปฏิบัติอยู่						☐ 37
36.	ท่านมีความพึงพอใจกับแบบการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา						☐ 38

ข้อ ที่	องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับการแสดงผลการประเมิน					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
		1	2	3	4	5	
	การปกครองบังคับบัญชา						
37.	ท่านรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา						☐ 39
38.	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ในการปฏิบัติงาน ของท่านและผู้ร่วมงาน						☐ 40
39.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นผู้นำ						☐ 41
40.	ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับความคิดเห็นในการ- ปรับปรุงการบริหารงานจากผู้บังคับบัญชา						☐ 42
41.	ท่านมีการปรึกษาหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผู้บังคับ- บัญชาเป็นประจำ						☐ 43
42.	ผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจในการปฏิบัติงานให้แก่ ท่านอย่างเพียงพอ						☐ 44
	เงินเดือน						
43.	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่าน รับผิดชอบ						☐ 45
44.	ท่านมีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับ นอกเหนือจากเงินเดือน						☐ 46
45.	ท่านพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับ หน่วยงานอื่นที่มีตำแหน่งเทียบเท่ากับท่าน						☐ 47
46.	ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน ช่วยเหลือสวัสดิการต่างๆ						☐ 48
47.	เงินเดือนของท่านเพียงพอกับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ...						☐ 49
48.	การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนในปัจจุบันท่านคิดว่ามี ความเหมาะสม						☐ 50

ข้อ ที่	องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับการแสดงผลการปฏิบัติงาน					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
		1	2	3	4	5	
	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล						
49.	ท่านพึงพอใจกับบรรยากาศแห่งความสนิทสนมและ เป็นกันเองของบุคลากรในหน่วยงาน						☐ 51
50.	ท่านได้รับความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อจากเพื่อนร่วมงาน						☐ 52
51.	ท่านได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงานกับ บุคคลภายนอก						☐ 53
52.	งานแต่ละฝ่ายในโรงเรียนให้ความร่วมมือสนับสนุน ซึ่งกันและกัน						☐ 54
53.	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ของท่านได้รับ การพิจารณาและเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา						☐ 55
54.	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือท่านและเพื่อนร่วมงาน						☐ 56
	สภาพแวดล้อมของการทำงาน						
55.	โรงเรียนของท่านมีบรรยากาศของความเป็นมิตรและ เอื้ออาทร						☐ 57
56.	ความสะดวกสบายของสถานที่ทำงาน เช่น ห้องทำงาน ห้องน้ำ ห้องอาหาร ห้องพักผ่อนหย่อนใจ						☐ 58
57.	โรงเรียนของท่านมีบรรยากาศที่กระตุ้นให้ท่านพอใจใน การปฏิบัติงาน						☐ 59
58.	ท่านมีวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอใน การปฏิบัติงาน						☐ 60
59.	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนแต่ละฝ่ายมีเพียงพอ เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ						☐ 61
60.	ท่านพอใจที่จะปฏิบัติงานในสำนักงานนี้ โดยไม่คิดจะย้าย เปลี่ยนสายงาน หรือลาออก						☐ 62



ภาคผนวก ก

ผลการทดสอบแบบสอบถาม



สรุปผลการทดลองใช้เครื่องมือแบบสอบถาม เพื่อการวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้

เครื่องมือที่นำไปทดลองเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 60 ข้อ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบเครื่องมือครั้งนี้เป็นผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาสงเคราะห์ จังหวัดพัทลุง จำนวน 30 ฉบับ

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลเป็นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) เพื่อหาความเชื่อมั่นของข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งผลเป็นดังนี้

ข้อมูลตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำนวน 60 ข้อ มีความเชื่อมั่น (α) = 0.9737



การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร
โรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้



เสนอต่อมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา
มีนาคม 2541

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ตามตัวแปรเพศและประสบการณ์ในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบจับฉลาก จำนวน 92 คน และใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ ซึ่งถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้ 10 องค์ประกอบ รวม 60 ข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าที (t - test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ที่มีเพศและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันปรากฏว่า

2.1 ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้านก็ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในจังหวัดภาคใต้ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงานและด้านความรับผิดชอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านเงินเดือนและด้านสภาพแวดล้อมของการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**A STUDY OF THE JOB SATISFACTION OF
ADMINISTRATORS AND STAFF AT SPECIAL
EDUCATION SCHOOLS IN SOUTHERN PROVINCES**



AN ABSTRACT

BY

DOEANWADEE SUPAKARN

Submitted to Thaksin University for Partial Fulfilment of the Requirements of

Graduate Course in Educational Administration,

March 1998.

This study aims to study the job satisfaction of administrators and staff of special education schools in Southern provinces and to compare the levels of job satisfaction of administrators and staff at special education schools in Southern provinces on the basis of sex and work experience variables.

A random sample of 92 individuals was drawn from administrators and staff at special education schools in Southern provinces. The data-gathering tool used was a questionnaire consisting of two parts : Part 1 comprising two questions about the status of the respondent ; Part 2 made up of sixty questions, each with a five-point ranking scales, about job satisfaction subsumed under ten components. The statistical analysis of the obtained data involved the use of percentages, averages, standard deviations and hypothesis and t-test.

The findings indicate that

1. The job satisfaction of administrators and staff at special education schools in Southern provinces is at **moderate** level.

2. The results of comparison of administrators and staff at special education schools in southern provinces who have different sexes and work experiences show that :

- 2.1 Overall, administrators and staff at special education schools in Southern provinces who have different sexes do not have statistically different job satisfaction. By specific component, there was no statistically significant difference in their job satisfaction either.

- 2.2 Overall, administrators and staff at special education schools in Southern provinces who have different work experiences do not have statistically different job satisfaction. By specific component, it is found that : in work achievement and responsibility there is a statistically significant difference at .05 level ; in salary and working environment there is a statistically significant difference at .01 level ; and in other components there is no statistically significant difference.

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวเดือนวดี **ชื่อสกุล** ศุภการ
เกิดวันที่ 25 เดือนสิงหาคม พุทธศักราช 2505
สถานที่เกิด อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 121/1 ถนนไทรบุรี ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน อาจารย์ 1 ระดับ 4
สถานที่ทำงานปัจจุบัน โรงเรียนสงขลาพัฒนาปัญญา สังกัดกองการศึกษาพิเศษ กรมสามัญศึกษา ตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90100
ประวัติการศึกษา
 พ.ศ. 2523 มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนวรนารีเฉลิม จังหวัดสงขลา
 พ.ศ. 2527 ศึกษาศาสตรบัณฑิต (ศษ.บ.) วิชาเอกสุขศึกษา จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ
 พ.ศ. 2540 การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) วิชาเอกการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา