

บ. 37511
29 ส.ย. 2542



106548

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
ในเขตการศึกษา 4



ปริญญานิพนธ์

ของ

สมพร จั่วลุล

เสนอต่อมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา

กันยายน 2541

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยทักษิณ

หนังสือนี้เป็นสมบัติของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

หากถูกขโมยจะถูกลงโทษตามกฎหมาย

ผู้พบเห็นกรุณานำส่งสำนักหอสมุดด้วย ถ้าเป็นกุศลยิ่ง

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาปฏิญานีพจน์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
การบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยทักษิณได้

คณะกรรมการควบคุม



.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรวิทย์ ประทุมทรัพย์รัตน์)



.....กรรมการ

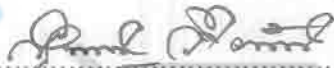
(อาจารย์ สุคนธ์ วิเชียรรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



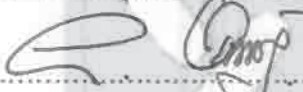
.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรวิทย์ ประทุมทรัพย์รัตน์)



.....กรรมการ

(อาจารย์ สุคนธ์ วิเชียรรัตน์)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ อนันต์ ประศาสน์กุล)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์ มะโน คำบำรุง)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานีพจน์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยทักษิณ



.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(อาจารย์ ดร.อาคม วัดโสง)

วันที่ 29 เดือน มิ.ย. ๒๕๖๓ พ.ศ. ๒๕๖๓

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำอย่างดียิ่ง จาก รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรฤดี ประทุมพรรัตน์ ประธานกรรมการ อาจารย์สุคนธ์ วิเชียรรัตน์ กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์อนันต์ ประศาสน์กุล อาจารย์ ดร.อาคม วัดโสง อาจารย์ ดร.วีระชัย เลมแก้วดี อาจารย์ ดร.โสภาค วิริโยธิน รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรวัฒน์ นิเจนตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศึกษาลิขณ์ มณีพันธุ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ เจริญประเสริฐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ลำราญ ไชยศรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศศิธร นันทิยานนท์ และ รองศาสตราจารย์ มะโน คำบำรุง ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการ จนทำให้งานวิจัยนี้ สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คุณสนั่น พาทอม คุณวิจิต หนูกลับ และคุณดำรัส สีหะวีระชาติ ที่ได้ช่วยเหลือ แนะนำ ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ตลอดจน ผู้อำนวยความสะดวกในการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 4 ศึกษาธิการจังหวัด ศึกษาธิการอำเภอ และข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ทุกท่าน ที่ได้สนับสนุนและกรุณาให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามส่งคืนตามกำหนด

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ คุณวิฑูร ทวีปรีดา ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในด้านการพิมพ์ และ ขอขอบคุณ คุณกมลรัตน์ จั่วสกุล ที่สนับสนุนและเป็นกำลังใจตลอดเวลา จนกระทั่งบรรลุผล สำเร็จในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงมีจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตา บุษบาแก้ว บารดา ครูบาอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

สมพร จั่วสกุล

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	4
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	4
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
	สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า	6
	นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
	การบริหาร	8
	การบริหารการศึกษา	9
	การบริหารงานบุคลากร	10
	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	11
	ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	13
	การสร้างสิ่งจูงใจที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดความพึงพอใจ	14
	ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบอร์ก	16
	ความสำเร็จของงาน	17
	การยอมรับนับถือ	19
	ลักษณะของงาน	21
	ความรับผิดชอบ	22
	ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	24
	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	25
	นโยบายและการบริหาร	27

การปกครองบังคับบัญชา	29
เงินเดือน	31
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
งานวิจัยในประเทศ	35
งานวิจัยต่างประเทศ	39
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
วิธีสร้างเครื่องมือ	43
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	44
วิธีจัดกระทำกับข้อมูล	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	66
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	66
การวิเคราะห์ข้อมูล	67
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
การอภิปรายผล	69
ข้อเสนอแนะ	78

บทที่	หน้า
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป	79
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	90
ภาคผนวก ก. หนังสือขอความอนุเคราะห์	91
ภาคผนวก ข. แบบสอบถาม	97
ภาคผนวก ค. ตาราง 19	112
บทคัดย่อ	119
ประวัติย่อของผู้วิจัย	124



บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	42
2	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	43
3	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถาม	47
4	แสดงสถานภาพและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปรตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	48
5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4	49
6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ	50
7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านการยอมรับนับถือ ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ	51
8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านลักษณะของงาน ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ	52

9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบ ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ	53
10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ	54
11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ	55
12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านนโยบายและการบริหาร ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ	56
13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านการปกครองบังคับบัญชา ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ	57
14	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านเงินเดือน ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ	58

15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายข้อ	59
16	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปร ตำแหน่ง	60
17	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปร ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	61
18	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4	62
19	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายข้อ	113

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กระทรวงศึกษาธิการมีอำนาจหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา การศาสนาและการวัฒนธรรมของประเทศ ตามพระราชบัญญัติ ว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พุทธศักราช 2534 มาตรา 25 และมาตรา 26 ได้แบ่งส่วนราชการของกระทรวงศึกษาธิการ ออกเป็นกรมและหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีฐานะ เทียบเท่ากรมได้ 15 หน่วยงาน (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2536 : 2 - 3) รวมทั้งสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จัดระบบการบริหารเป็นราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2540 : 4 - 5) การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอ ปฏิบัติราชการอันเป็นหน้าที่ในฐานะองค์กลางของกระทรวงศึกษาธิการในส่วนภูมิภาคเกี่ยวกับการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรม (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2533 ก : 3) นับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2532 เป็นต้นมา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้ปรับปรุงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและสำนักงานศึกษาธิการอำเภอให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น ประสานและจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรม ระดับจังหวัดหรืออำเภอ ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทของกระทรวงศึกษาธิการ ตลอดจนการกำกับ เฝ้าระวัง ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และเป็นหน่วยข้อมูลทางการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรม ภายในพื้นที่ที่รับผิดชอบ (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2535 ก : 12 - 14) จากอำนาจหน้าที่และลักษณะการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ จะเห็นว่าข้าราชการในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ มีภารกิจที่จะต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่อย่างกว้างขวาง ดังนั้นการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญประการหนึ่งก็คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงาน (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2533 ข : 86)

ในปัจจุบัน การปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เป็นไปด้วยความยุ่งยากเพราะหลากหลายหน่วยงานที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบหรือ

เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ประกอบกับมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ระเบียบ กฎหมาย และ ขยายงานของส่วนราชการในกระทรวงศึกษาธิการเพิ่มขึ้น (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2531 : 2 - 5) และจากผลการประเมินการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และ โครงสร้างใหม่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอทั่วประเทศในปีงบประมาณ 2531 พบว่าสำนักงานศึกษาธิการ อำเภอ ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสาเหตุมีการ รวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง ทำให้ขาดเอกภาพในการบริหาร ความไม่ชัดเจนของอำนาจหน้าที่ ขาด ทรัพยากร และไม่มีรูปแบบแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (มงคล ศรีไพร วรรณ. 2532 : 1) ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานศึกษาธิการ อำเภอหลายประการ เช่น บุคลากรไม่เพียงพอ ต้องขอจากหน่วยงานอื่นมาช่วย บางสายงาน การเลื่อนไหลของตำแหน่งและระดับเงินเดือนไม่ต่อเนื่อง บางครั้งสอบเลื่อนระดับได้ แต่ไม่มีอัตรา หรือตำแหน่งให้บรรจุแต่งตั้ง ทำให้เกิดความรู้สึกว่าไม่มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การมอบหมายงานก็ไม่ตรงกับความรู้ ความสามารถของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และครุภัณฑ์ขาดแคลน ที่มีก็เก่า ขำรุด บรรยากาศไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ขาด การยอมรับนับถือจากหน่วยงานทางการศึกษา และองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ. 2533 ข : 250 - 267) บรรจง ชูสกุลชาติ (2533 ก : 21) ได้ประมวลผล การปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและสรุปสภาพปัญหาไว้สามประการคือ หนึ่ง สถานภาพของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดไม่เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานและบุคคลอื่น ๆ สอง หน่วยงานทางการศึกษาสังกัดกรมต่าง ๆ ของกระทรวงศึกษาธิการ ในส่วนภูมิภาค พยายามเรียกร้องความเป็นอิสระ พร้อมทั้งจะนำระเบียบ กฎหมายที่ทำให้เกิดข้อจำกัดในการทำงานร่วมกัน มาสนับสนุนข้อเรียกร้อง สาม ข้าราชการผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานส่วนใหญ่ จะปฏิบัติตน เป็นผู้บริหารมากกว่าเป็นผู้นำ บุคลากรในสำนักงานจึงขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ประกอบกับ นโยบายและการบริหารในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ส่วน ใหญ่มีลักษณะพฤติกรรมเป็นผู้คอยปฏิบัติงานตามคำสั่งมากกว่าที่จะกล้าคิดสิ่งใหม่ ๆ ส่งผลให้ ข้าราชการในสำนักงานขาดประสิทธิภาพในการนำเสนอข้อมูล การแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนา หน่วยงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ตลอดจนการมอบหมายงานและการแบ่งงานกันทำ ไม่ตรงตามความรู้ ความสามารถ เป็นเหตุให้การพัฒนาของบุคลากรในหน่วยงานมีน้อยลง รวม ทั้งขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2533 ข : 86) นอกจากนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533 ค : 51 - 56) ได้ประเมินสภาพปัญหาใน การปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดทั่วประเทศ พบว่า ยังไม่สามารถปฏิบัติงานให้เกิด

ประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากภารกิจหน้าที่ต้องรับผิดชอบมีมาก แต่อัตรากำลังบุคลากรมีจำกัด และทรัพยากรในการบริหารไม่เพียงพอ การปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้แทนของกระทรวงศึกษาธิการ ยังไม่สามารถจะกำกับ ดูแล เร่งรัด และประสานจัดการกับหน่วยงานทางการศึกษาต่าง ๆ ได้เพราะมีปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลังยังไม่สอดคล้องกับภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกับระเบียบกฎหมายกำหนดอำนาจหน้าที่ไม่ชัดเจน บุคลากรมีจำกัด ที่มีอยู่ก็ขาดเทคนิคและความชำนาญการที่เหมาะสม ตลอดจนขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์ มีน้อยไม่ทันสมัยอาคารสถานที่คับแคบ ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินผลแผนพัฒนา การศึกษา การศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ระยะที่ 6 (พ.ศ. 2530 - 2534) ของกระทรวงศึกษาธิการ (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2535 ข : 42) พบว่า โดยภาพรวมแล้ว สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดไม่สามารถทำหน้าที่เป็นองค์กรกลางทางการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรม ในระดับจังหวัดได้ เพราะมีข้อจำกัดด้านบุคลากรทั้งปริมาณและคุณภาพ ด้านวัสดุและครุภัณฑ์ ด้านงบประมาณ อีกทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานยังไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของตนอย่างทั่วถึงและชัดเจน ประกอบกับในปัจจุบัน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ มีทั้งข้าราชการพลเรือนสามัญและข้าราชการครู ทำให้เกิดความยุ่งยากต่อการบริหารงานบุคลากรของหน่วยงาน สร้างความสับสนในเรื่องความเหลื่อมล้ำของตำแหน่ง รวมทั้งความก้าวหน้าทางราชการ เพราะระบบและหลักเกณฑ์ที่แสดงให้เห็นถึงความเจริญเติบโตในการดำรงตำแหน่งไม่ชัดเจน และผลการประเมินสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในเขตการศึกษา 4 (สำนักงานศึกษาธิการเขต เขตการศึกษา 4, 2535 : 34) พบว่า ปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานก็คือ ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่และแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา สถานที่ทำงานคับแคบ สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย เพราะต้องอยู่รวมกันกับข้าราชการสังกัดอื่น ๆ การจัดสรรทรัพยากร และการพิจารณาความดีความชอบขาดความเสมอภาค โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งมีน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานศึกษาธิการอำเภอขนาดเล็ก (สำนักงานพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 4, 2537 : 42)

จากสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ กำกับ ดูแล เร่งรัด และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีความสนใจเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษา ค้นคว้า ให้ทราบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 อยู่ระดับใด เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารการศึกษา นำมาพิจารณาหาแนว

ทางในการพัฒนาระดับความพึงพอใจของข้าราชการดังกล่าวให้สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปร ตำแหน่งและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อประมวลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษา นี้ เป็นประโยชน์กับศึกษาธิการอำเภอ ศึกษาธิการจังหวัดหรือผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคลากรด้านการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ให้มีประสิทธิภาพและสามารถเป็นข้อมูลให้กับผู้วิจัยที่สนใจศึกษา ค้นคว้าให้ลึกยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามทฤษฎีสองปัจจัย (two-factor theory) ของเฮอริซเบอร์ก และคนอื่น ๆ (สมัยศ นาวีการ. 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg and others. 1959 : 113 - 115) ภายใต้อ 10 องค์ประกอบ คือ

- 1.1 ความสำเร็จของงาน (achievement)
- 1.2 การยอมรับนับถือ (recognition)
- 1.3 ลักษณะของงาน (the work itself)
- 1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility)

- 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement or growth)
- 1.6 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (working conditions)
- 1.7 นโยบายและการบริหาร (policy and administration)
- 1.8 การปกครองบังคับบัญชา (supervision)
- 1.9 เงินเดือน (salary)
- 1.10 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลากร (interpersonal relations)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ปีงบประมาณ 2541 จำนวน 187 คน กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบจากตารางของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้จำนวน 127 คน แล้วสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ตามตัวแปรตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แล้วใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) โดยวิธีจับสลาก

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น คือ สถานภาพของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ได้แก่

3.1.1 ตำแหน่ง จำแนกเป็น

3.1.1.1 นักวิชาการศึกษา

3.1.1.2 ผู้สนับสนุนงานวิชาการ

3.1.2 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็น

3.1.2.1 ต่ำกว่า 7 ปี

3.1.2.2 ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ภายใต้อะไร 10 องค์ประกอบ คือ

3.2.1 ความสำเร็จของงาน (achievement)

3.2.2 การยอมรับนับถือ (recognition)

3.2.3 ลักษณะของงาน (the work itself)

- 3.2.4 ความรับผิดชอบ (responsibility)
- 3.2.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement or growth)
- 3.2.6 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (working conditions)
- 3.2.7 นโยบายและการบริหาร (policy and administration)
- 3.2.8 การปกครองบังคับบัญชา (supervision)
- 3.2.9 เงินเดือน (salary)
- 3.2.10 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร (interpersonal relations)

สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า

1. ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคลากรที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติ ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ
2. ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ หมายถึง นักวิชาการศึกษา และผู้สนับสนุนงานวิชาการ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ
3. ความสำเร็จของงาน หมายถึง ผลของงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
4. การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับความไว้วางใจ ยกย่อง ชมเชย และเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนบุคลากรภายนอก
5. ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจตรงกับความรู้ความสามารถและท้าทายให้อยากปฏิบัติ

6. ความรับผิดชอบ หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติด้วยความพอใจ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จต่อหน่วยงาน ตนเอง และบุคลากรอื่น ๆ

7. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การมีโอกาสนับเงินเดือน หรือตำแหน่งตำแหน่งให้สูงขึ้น และได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ตลอดจนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

8. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความสะดวกสบาย และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

9. นโยบายและการบริหาร หมายถึง หลักการ แผนงาน หรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายของหน่วยงานที่ชัดเจน

10. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การมอบหมายงาน การควบคุม กำกับ นิเทศ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและมีความพึงพอใจร่วมกัน

11. เงินเดือน หมายถึง ค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นตัวเงินและสวัสดิการอื่น ๆ

12. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร หมายถึง ความเกี่ยวข้องกับผูกพันของบุคคลที่สามารถจะปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

13. ตำแหน่ง หมายถึง บทบาทความรับผิดชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ จำแนกเป็นนักวิชาการศึกษา และผู้สนับสนุนงานวิชาการ

14. นักวิชาการศึกษา หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการผลิต การเผยแพร่ และการประยุกต์ใช้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

15. ผู้สนับสนุนงานวิชาการ หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากร งานธุรการ การเงินบัญชี พัสดุ ครุภัณฑ์ และงานพิมพ์

16. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งโอน หรือย้าย ให้มาดำรงตำแหน่งในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จนถึงปัจจุบัน

17. เขตการศึกษา 4 หมายถึง ท้องที่ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการตราเป็นพระราชกฤษฎีกา แบ่งเป็นเขต ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ ตรัง กระบี่ พังงา ภูเก็ต และภูเก็ต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 บทนี้ จะกล่าวถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้คือ การบริหาร การบริหารการศึกษา การบริหารงานบุคคล การความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การสร้างสิ่งจูงใจที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดความพึงพอใจ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตามลำดับ

การบริหาร

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 ก : 6) ให้ความหมายว่า การบริหาร คือ การใช้ศาสตร์และศิลป์ นำเอาทรัพยากรการบริหารมาประกอบการตามกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วน นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2527 ก : 3) กล่าวว่า การบริหารคือ การกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง ที่บุคคลร่วมกันกำหนด ซึ่ง สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2529 : 1) นิยามว่า การบริหารเป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับคน เงิน วัสดุ และการจัดการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการประสานงานอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง เอกชัย กิสุขพันธ์ (2530 : 1) ให้ทัศนะว่า การบริหาร คือ กิจกรรมที่กลุ่มบุคคล ตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันทำ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ บรรจง ชูสกุลชาติ (2533 ข : 157) บันทึกไว้ว่า การบริหาร คือ การจัดการทรัพยากรการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ สมยศ นาวีการ (2536 : 18) อธิบายว่า การบริหาร คือ กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมกำลังความสามารถของสมาชิกในองค์การและการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ สมคิด บางโม (2539 : 29) กล่าวว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์การและนอกองค์การ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ เฮอริชเบอร์ก ไชมอน (สมพงษ์ เกษมสิน 2526 ก : 18 ; อ้างอิงมาจาก Herbert A. Simon and others, 1970 : 3) ให้คำจำกัดความของการบริหารว่า

เป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคลที่ร่วมมือร่วมใจในการกระทำการที่มีเป้าหมายร่วมกันให้สำเร็จผลและ
คุนตซ์ (สมคิด บางโม. 2539 : 29 ; อ้างอิงมาจาก Harold Koontz and others. 1972 : 43) ให้นิยามว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การจัดการนั้น

จากคำจำกัดความที่นำมากล่าวถึงข้างต้น พอสรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการวางแผนดำเนินงานเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรบุคคล เงิน และวัสดุอุปกรณ์ ของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่ร่วมกันกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการศึกษาในเขตการศึกษา 4 ก็เช่นเดียวกัน จำเป็นต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหาร เพื่อให้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน

การบริหารการศึกษา

ไพฑูริย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2529 : 8) กล่าวว่า การบริหารการศึกษา หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลหลายฝ่ายร่วมกันดำเนินการ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคมในด้านบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ พฤติกรรม ทักษะคติ คุณธรรม และค่านิยม พร้อมทั้งจะสนองการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม ส่วน ธีรวิทย์ ประทุมณพรัตน์ และคนอื่น ๆ (2530 : 5) ให้นิยามว่า การบริหารการศึกษา หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาตั้งแต่สองคนขึ้นไป กระทำเพื่อพัฒนาผู้เรียนหรือเยาวชนให้เจริญเติบโตทางด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคม การดำเนินงานนี้ต้องใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด อุทัย ธรรมเทโช (2531 : 40) มีความเห็นสอดคล้องว่า การบริหารการศึกษา หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลสองคนขึ้นไป ดำเนินการพัฒนาศาสนิกของสังคมให้มีความเจริญงอกงาม เป็นสมาชิกที่ดีของสังคมและช่วยพัฒนาลัทธิให้เจริญสืบไปในขณะที่ กิตติมา ปริดีติลล (2532 : 4) มีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาว่า หมายถึง ความพยายามที่จะดำเนินการทุกอย่างที่เกี่ยวกับการศึกษา โดยให้มีผลผลิตคือ ผู้เรียนที่มีคุณภาพในที่สุด ชาญชัย อาจินสมาจาร (2540 : 38) สรุปว่า การบริหารการศึกษา หมายถึง การใช้อิทธิพลต่อคนกลุ่มหนึ่ง คือ นักเรียน เพื่อให้มีความเจริญงอกงามสู่วัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยการชักกลุ่มคนกลุ่มที่สอง ได้แก่ ครู ในฐานะตัวแทน ดำเนินการเพื่อให้วัตถุประสงค์บรรลุผลสำเร็จ กู๊ด (เจริญชัย โชติช่วง. 2531 : 11 ; อ้างอิงมาจาก Good. 1973 : 193) อธิบายว่า การ

บริหารการศึกษา หมายถึง การควบคุมและจัดการเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนในเรื่องกระบวนการเรียนการสอน การวางแผนการศึกษา หลักสูตร วิธีสอน การนิเทศ วัสดุอุปกรณ์ การแนะแนว และการบริหารงานบุคลากร ฮิวส์ (จำรูญ พรมสุวรรณ. 2533 : 7 ; อ้างอิงมาจาก Hughes. 1975 : 26) ระบุว่า การบริหารการศึกษา เป็นการปฏิบัติงานและเป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำเพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับการเรียนการสอนในโรงเรียนที่นักเรียนเข้ามาับการศึกษาในสถาบันการศึกษานั้น ๆ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า การบริหารการศึกษา หมายถึง ความพยายามของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ในการร่วมกันจัดกิจกรรมทางการศึกษา โดยการวินิจฉัยสั่งการ ควบคุม จัดการทรัพยากรทางการบริหาร และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนเจริญเติบโตทางด้านร่างกาย สติปัญญา และอารมณ์ ตลอดจนเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมซึ่งมีความรู้ ความสามารถ พฤติกรรม คุณธรรม และค่านิยม พร้อมทั้งจะสนองการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าในทุก ๆ ด้าน ผู้บริหารการศึกษาทุกระดับต้องควบคุม ดูแล และสนับสนุนส่งเสริมให้การจัดกิจกรรมดังกล่าว บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้คุณภาพการศึกษาสูงขึ้น

การบริหารงานบุคลากร

ไพโรจน์ นาคะสุวรรณ (2528 : 65) ให้ความหมายของการบริหารงานบุคลากรว่า หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับตัวบุคลากรในหน่วยงานทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การสรรหา การบำรุงรักษา การฝึกอบรมหรือการพัฒนา จนกระทั่ง บุคลากรพ้นจากงาน และอิริยวุฒิ ประทุม นพรัตน์ (2529 : 41) กล่าวว่า การบริหารงานบุคลากร หมายถึง การสรรหา การคัดเลือกและการบรรจุแต่งตั้งให้บุคลากรเข้าปฏิบัติงานตามความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง พร้อมทั้งกระตุ้นแรงใจให้กำลังใจ บำรุงขวัญ สวัสดิการ แก่บุคลากรตามลำดับ ในขณะที่ ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์ (2531 : 5) อธิบายว่า การบริหารงานบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้การบริหารบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การสรรหา การพัฒนา การรักษา การสร้างขวัญและกำลังใจ การประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร และการให้พินสภาพงาน เพื่อผลงานที่มีคุณภาพและประโยชน์สูงสุด กิติมา ปรีดีดิลก (2532 : 82) ให้ทัศนะว่า การบริหารงานบุคลากร เป็นการจัดการและดำเนินการในเรื่องการวางนโยบายเกี่ยวกับตัวบุคคล ที่ปฏิบัติงานในองค์การ ตั้งแต่การสรรหาบุคคลที่มีความสามารถเพียงพอ เข้ามาดำเนินงานให้เกิดประโยชน์

อย่างเต็มที่ ตลอดทั้งการบำรุงรักษา การส่งเสริม และการพัฒนาสมรรถภาพของผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายขององค์การ เสนาะ ตีแยว (2535 : 5) นิยามว่า การบริหารงานบุคคลกร หมายถึง กระบวนการที่ทำให้ใช้คน และบำรุงรักษาคนที่มีคุณภาพเพียงพอ และเหมาะสมไว้เพื่อปฏิบัติงานในหน่วยงานให้มี ประสิทธิภาพต่อไป และธงชัย สันติวงษ์ (2536 : 35) ระบุว่า การบริหารงานบุคคลกร หมายถึง ภารกิจของผู้บริหารทุกคนและของผู้ชำนาญการด้านบุคคลกรโดยเฉพาะ ที่มุ่งปฏิบัติในกิจกรรมทั้ง ปวงเกี่ยวกับบุคคลกร เพื่อให้เป็นทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลา ที่จะส่งผลสำเร็จต่อ เป้าหมายของหน่วยงาน สิทธากร อักษรนิติกุล (2540 : 27) แสดงความเห็นว่าการบริหารงาน บุคคลกร เป็นการจัดกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับบุคคลกร ตั้งแต่การสรรหาเข้ามาปฏิบัติงาน ปีช (ธีรวุฒิ ประทุมนพรัตน์. 2539 : 2 ; อ้างอิงมาจาก Beach. 1965 : 54) บันทึกไว้ว่า การ บริหารงานบุคคลกร หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับการวางแผนนโยบายและโครงการเกี่ยวกับ ตัวบุคคลกร การคัดเลือกบุคคลกร การฝึกอบรม การกำหนดสิ่งตอบแทนต่าง ๆ การควบคุม อัตรากำลัง การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสร้างภาวะผู้นำ ตลอดจนการสร้าง มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในองค์การ

จากความหมายดังกล่าว พอสรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคลกร หมายถึง ภารกิจของ ผู้บริหารในการดำเนินกิจกรรม การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การพิจารณาให้ทุน ให้โทษและการให้พ้นจากสภาพงาน เพื่อให้ได้บุคคลกรที่มีคุณค่า มาปฏิบัติงานให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนการบำรุงรักษา การจัดสวัสดิการค่าตอบแทนต่าง ๆ การพัฒนา ความรู้ ความสามารถ และการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2527 : 322) นิยามว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติ งาน หมายถึง ทัศนคติในทางบวกต่องาน ความพอใจในการทำงานช่วยให้คนทำงานรู้สึกว่ามีชีวิต การทำงานมีคุณภาพกับช่วยป้องกันคนทำงาน เกิดความรู้สึกห่างเหินกับงาน กิติมา บริดีดิลก (2529 : 321) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติ งานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้น ให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและทางจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของ เขาได้ อารี เพชรมุด (2530 : 49 - 50) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่

เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่องานและผู้บังคับบัญชาเป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจ ที่เกิดจากประสบการณ์ ความพึงพอใจและความสบายใจที่มีผลมาจากงานนั้น ได้ทำให้ความต้องการ ทางร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2530 : 9) สรุปว่า ความพึงพอใจ เป็นผลรวมของความรู้สึกชอบของบุคลากร อันเกิดจากทัศนคติที่มีต่อคุณภาพและสภาพของ หน่วยงาน ได้แก่ การจัดองค์การ การจัดระบบงาน การดำเนินงาน สภาพแวดล้อมของการทำ งาน ประสิทธิภาพของหน่วยงาน ตลอดจนการบริหารงานบุคลากร ซึ่งคุณภาพและสภาพของ หน่วยงานดังกล่าว มีผลกระทบต่องานความต้องการของบุคลากรและผลต่อความพึงพอใจของ บุคลากรนั้น สมิท (แวนูเซิง มะรอซี. 2531 : 10 ; อ้างอิงมาจาก Smith, 1955 : 114) บันทึกไว้ ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น พูดอย่างจริงใจว่า เขาพอใจในการปฏิบัติงาน มอร์ส (เลรี จูบญุง. 2534 : 10 ; อ้างอิงมาจาก Morse, 1955 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้มีผล มาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมาก จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดก็จะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ สเตรลล์ และเชย์เลส (แวนูเซิง มะรอซี. 2531 : 10 ; อ้างอิงมาจาก Strauss and Sayles, 1960 : 119 - 127) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก พพอใจในงานที่ปฏิบัติ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน คนจะรู้สึก พพอใจในงานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่ง สามารถสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้ วูม (ธีระพงศ์ จุยมณี. 2532 : 11 ; อ้างอิงมา จาก Vroom, 1964 : 99) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ทำที่หรือทัศนคติที่ดี ต่องาน และขวัญในการปฏิบัติงานในวงการอุตสาหกรรมสามประการนี้ มีความหมายเช่นเดียวกัน คือ หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งต่างก็มีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกัน ออกไป การที่มีทัศนคติที่ดีต่องานก็คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และถ้ามีทัศนคติที่ไม่ดี ต่องานก็คือ ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน กิลเมอร์ (สุดาภรณ์ พรหมอินทร์. 2538 : 20 ; อ้างอิง มาจาก Gilmer, 1971 : 252 - 253) ให้ทัศนะต่อความพึงพอใจว่า หมายถึง ทัศนคติต่าง ๆ ของ บุคลากรที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน องค์ประกอบของงาน และสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้ รับการยกย่องและมีโอกาสก้าวหน้า กู๊ด (อมร หนูมาศ. 2536 : 30 ; อ้างอิงมาจาก Good, 1973 : 13) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความพอใจ ซึ่งเป็น

ผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพของงานนั้น ๆ ไวลแมน (สุดาภรณ์ พรหมอินทร์. 2538 : 20 - 21 ; อ้างอิงมาจาก Wolman. 1973 : 384) นิยามว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข เมื่อประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ ลูแทนส์ (จำรูญ พรหมสุวรรณ. 2533 : 10 ; อ้างอิงมาจาก Luthans. 1977 : 420) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นผลรวมขององค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งสนองความต้องการและ เป็นศักยภาพที่เกิดขึ้น เป็นทัศนคติที่แฝงอยู่

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วนั้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน อันเกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้รับความก้าวหน้าและความสำเร็จในงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ก็เช่นเดียวกัน จะต้องเป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่ เพื่อสร้างทัศนคติในทางบวกต่องานและทำให้รู้สึกว่าชีวิตการทำงานมีคุณภาพ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กิตติมา ปรีดีติลล (2529 : 331 - 332) อธิบายว่า งานจะได้ผลดีมีประสิทธิภพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น และเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พึงพอใจแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสีย ทำให้คนไม่สนใจงาน ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตของงานตกต่ำ สำคัญ เพชรทอง (2531 : 16) อธิบายถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ในลักษณะเดียวกันว่า หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะมีผลทำให้เสียสละอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาแก่งาน ถ้ามีความรู้สึกทางลบจะไม่มี ความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานตามหน้าที่ไปวันหนึ่ง ๆ เท่านั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามวัน เวลา และสภาพแวดล้อม อารุง เหมธา (2533 : 17) ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความร่วมมือซึ่งกันและกัน เสริมสร้างความเข้าใจอันดี ความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดี ความสามัคคี และความคิดสร้างสรรค์ต่าง ๆ ตลอดจนก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในหน่วยงานของตน สำนักงานศึกษาธิการเขต เขตการศึกษา 3

(2535 : 12 - 13) พูดถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน จะทำให้เกิดความเต็มใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความรู้สึกที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทำให้บรรยากาศในหน่วยงานดีขึ้น เชย์เลส์ และสเตร้าส์ (สุตาภรณ์ พรหมอินทร์. 2538 : 25 ; อ้างอิงมาจาก Sayles and Strauss. 1966 : 22 - 27) ลงความเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการและจิตใจของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานที่ได้มีโอกาสแสดงบทบาทและความสามารถอย่างเต็มที่ แต่ถ้าขาดความพึงพอใจหรือมีข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ขวัญและประสิทธิภาพของงานลดต่ำลงด้วย วาห์บา (สุตาภรณ์ พรหมอินทร์. 2538 : 25 ; อ้างอิงมาจาก Wahba. 1978 : 270 - 271) แสดงทัศนะว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ทั้งในด้านทฤษฎีและการปฏิบัติ เพราะงานที่น่าพึงพอใจนั้น เป็นสิ่งปรารถนาของมนุษย์และมีความหมายต่อชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมีค่า บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ แต่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะนำไปสู่การเกิดปัญหาทางด้านอารมณ์ จิตใจ และจะเชื่อมโยงไปก่อให้เกิดอาการป่วยไข้ทางด้านร่างกาย เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่ง เมื่อใดบุคลากรมีความพึงพอใจสูง ความกระตือรือร้นในการสร้างผลผลิตและประสิทธิภาพของงานก็จะสูงตาม ในทำนองเดียวกัน ถ้าความพึงพอใจต่ำ ผลผลิตและประสิทธิภาพของงานก็จะต่ำด้วย ผู้บริหารการศึกษาในเขตการศึกษา 4 ก็เช่นเดียวกัน ต้องตระหนักอยู่เสมอว่าถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย

การสร้างสิ่งจูงใจที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดความพึงพอใจ

ภิญโญ สาร (2523 : 360 - 361) มีความคิดเห็นว่า บุคลากรจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้มากน้อยเพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจหลายประเภทและที่สำคัญ ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุคือ เงิน และสิ่งของ สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสทำให้มีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจและได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพภาพของการปฏิบัติงาน โดยอาศัยวัตถุเป็นหลัก เช่น มีห้องส่วนตัว มีรถประจำตำแหน่ง กับไม่อาศัยวัตถุ เช่น ความเท่าเทียมกันทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการศึกษา ตลอดจนการบำรุงขวัญหรือกระตุ้นความรู้สึกให้เกิดกับบุคลากรทั้งหลายว่า ตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้หน่วยงาน หรือมีส่วนร่วมในการแก้ไข

สถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ในขณะที สมพงษ์ เกษมสิน (2526 ข : 312 - 330) ได้แบ่งประเภทสิ่งจูงใจที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจออกเป็นสองลักษณะคือ สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ ค่าจ้างเงินเดือน โบนัส การแบ่งผลกำไร บำเหน็จ บำนาญ การให้ประโยชน์เกื้อกูลและการจัดตั้งกองทุนสงเคราะห์ กับสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ การยกย่อง ยอมรับนับถือ การมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การแข่งขัน การมีส่วนร่วม โอกาสความก้าวหน้า ความยุติธรรม และบริการทางด้านสังคม ไมเออร์ (ธีระพงษ์ จุยมณี, 2532 : 26 ; อ้างอิงมาจาก Myers, 1970 : 124) ได้เสนอความคิดเรื่อง การจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเน้นหนักในเรื่องการวางเป้าหมายของงานให้ได้ผล โดยอธิบายถึงลักษณะเชิงปฏิบัติว่า ควรเป็นงานที่มีส่วนสัมพันธ์กับความต้องการส่วนตัว สามารถวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการปฏิบัติงานและควบคุมที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในงานนั้น จะต้องมึลักษณะที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย มีผลงานย้อนกลับ เป็นงานที่เขาปรารถนาจะทำ ทำหาย และสามารถทำได้สำเร็จ ส่วน บาร์นาร์ด (แวนูเซิง มะรอซี, 2531 : 20 - 21 ; อ้างอิงมาจาก Barnard, 1968 : 142 - 149) ได้กล่าวถึง บรรดาสิ่งจูงใจที่จะใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พอสรุปได้ดังนี้ คือ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เงิน ทอง สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคล ซึ่งไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญ ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงานมากกว่าสิ่งที่เป็นวัตถุ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและสิ่งอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือหรือการมีโอกาสช่วยเหลือผู้อื่น ความสัมพันธ์อันดีมิตรจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจ การปรับปรุงตำแหน่งและวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของแต่ละคน การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในงานเสมือนบุคคลสำคัญของหน่วยงาน และความพอใจด้านสังคมหรือความมั่นคงในหน้าที่การงาน ปราณี อารยะศาสตร์ (2528 : 25) อธิบายว่า วิธีการจูงใจของบาร์นาร์ด (Barnard) ที่กล่าวมาแล้ว เป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทุกลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow) ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการทางด้านความปลอดภัยและความมั่นคง ความต้องการทางสังคม ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสมหวังในชีวิต ดังนั้น วิธีการจูงใจของบาร์นาร์ด จึงเป็นวิธีการจูงใจที่จัดว่าสมบูรณ์ในแง่สนองความต้องการของบุคคล

สรุปได้ว่า การสร้างสิ่งจูงใจที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดความพึงพอใจของบุคลากร ต้องใช้วิธีการจูงใจให้ตรงกับสิ่งที่เขาต้องการ เพราะมีคุณค่าต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ผู้บริหารการศึกษาในเขตการศึกษา 4 ก็เช่นเดียวกัน ควรสร้างสิ่งจูงใจที่จะเป็นแรงผลักดันให้

ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชา โดยใช้เทคนิคการบริหารและหลักจิตวิทยาามาผสมผสานกัน เพื่อให้เขาเกิดความพึงพอใจและสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนอย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบอร์ก (Herzberg)

เฮอริซเบอร์ก และคนอื่น ๆ (สมยศ นาวิการ. 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg and others. 1959 : 113 - 115) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกร และนักบัญชี จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสัมภาษณ์เพื่อหาคำตอบว่า อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ผลการทดลองสรุปได้ว่า มีปัจจัยสำคัญสองประการ เรียกว่า ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (motivation factors) กับปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่บุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว จะสร้างความพึงพอใจให้และเป็นผลให้เกิดแรงจูงใจกระตุ้นในการปฏิบัติงาน เป็นตัวการสร้าง ความพึงพอใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีห้าประการ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน (achievement) การยอมรับนับถือ (recognition) ลักษณะของงาน (the work itself) ความรับผิดชอบ (responsibility) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement or growth) ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่คนปฏิบัติงานจะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากไม่ได้รับการตอบสนอง แต่เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ก็ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้มีห้าประการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (working conditions) นโยบายและการบริหาร (policy and administration) การปกครองบังคับบัญชา (supervision) เงินเดือน (salary) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร (interpersonal relations) อัตราความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของทั้งสองปัจจัย จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ การได้รับการตอบสนอง และเป็นไปตามลำดับ ในการแก้ปัญหาเรื่องนี้ เฮอริซเบอร์ก ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการปรับปรุงงาน (job enrichment) เพื่อให้คุณค่าของงานสูงขึ้นและให้มีปัจจัยจูงใจเพิ่มขึ้นในตัวเอง ทำให้งานมีความหมายมากขึ้น มีความสำเร็จมากขึ้นมีการยอมรับ มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้ามากขึ้น และมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก และ ตัวที่ทำให้ไม่พอใจนั้นเกี่ยวพันกับที่ปฏิบัติงานมากกว่างานที่ปฏิบัติ ดังนั้น จึงเป็นมูลเหตุจูงใจหรือตัวหนูงำลังเพียงส่วนย่อยต่อคนส่วนใหญ่ ตัวที่ทำให้ไม่พอใจนั้นจะมองข้ามเสียไม่ได้ เพราะเป็นสิ่ง

ที่ช่วยให้ความพอใจเกิดขึ้น และที่เรียกว่าองค์ประกอบคำจูนนั้นเพราะเป็นการรักษาและป้องกันไม่ให้เกิดความวุ่นวายในการปฏิบัติงาน เงินเดือน การนิเทศงาน อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ค่าตอบแทน ชื่อเสียงของสถาบันและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร เป็นองค์ประกอบคำจูนที่ต้องจัดหาให้เพื่อป้องกันความไม่พอใจ แต่จะต้องไม่ลืมว่าองค์ประกอบคำจูนเป็นการสนองความต้องการ ที่ป้องกันมิให้ระดับการปฏิบัติงานลดลง แต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับการปฏิบัติงานสูงขึ้น สมาชิกจะต้องระลึกว่า องค์ประกอบคำจูนมิใช่เครื่องกระตุ้นให้เขายกระดับการปฏิบัติงาน แต่ถ้าขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้หน่วยงานวุ่นวาย คนที่ขาดองค์ประกอบทางแรงจูงใจ ยังปฏิบัติงานตามปกติ แต่จะไปหาความสุขภายนอกหน่วยงาน เช่น จากครอบครัว งานอดิเรก การกีฬา เป็นต้น เสริมศักดิ์ จิตสาภาภรณ์ (2522 : 100 - 101) กล่าวเสริมว่า ผู้ที่เน้นองค์ประกอบคำจูนมักจะเอางานหลักมาเป็นอาชีพรองหรือเป็นเครื่องมือเพื่อที่จะให้ได้อย่างอื่น ปัจจัยคำจูนไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่นั่นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอริชเบอร์ก ได้แก่ ปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยคำจูนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ (สมัยศ นาวิกการ, 2521 : 99 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg and others, 1959 : 1066) กล่าวคือ ปัจจัยคำจูนย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยคำจูนเป็นเพียงข้อกำหนดขั้นต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่จะเป็นปัจจัยกระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮอริชเบอร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน ประกอบด้วย ปัจจัยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยคำจูนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ในการบริหารงานเพื่อจูงใจให้บุคลากรพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานได้นาน ๆ นั้น ผู้บริหารการศึกษาในเขตการศึกษา 4 ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ก็เช่นเดียวกัน จำเป็นต้องกระทำโดยอาศัยทั้งสองปัจจัยประกอบกัน

ความสำเร็จของงาน (achievement)

ความสำเร็จของงาน หมายถึง ผลของงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 32) พูดถึงความสำเร็จของงาน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก และอธิบายว่า คนที่มีความต้องการประสบ

ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยมาก จะนิยมตั้งเป้าหมายของงานไว้ค่อนข้างสูง คนกลุ่มนี้ต้องการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นมาดปารถนาที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง คนกลุ่มนี้จะสนใจถึงความสำเร็จที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่ได้จากการปฏิบัติงานนั้น คนพวกนี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่นสามประการ คือ ประการแรก จะตั้งเป้าหมายงานที่ยากและท้าทาย ประการที่สอง ต้องการจะทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่า เป็นไปตามที่ตั้งไว้เพียงใด และจะไม่ชอบปฏิบัติงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ ประการที่สาม คนกลุ่มนี้ต้องการที่จะควบคุมผลการปฏิบัติงาน ที่จะเกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลังความพยายาม และจะไม่ชอบอยู่ใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบปฏิบัติงานที่ขึ้นกับโชคหรือที่คาดการณ์ผลไม่ได้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2533 : 569) บันทึกไว้ว่า การที่ให้นุคูลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาต้องสอนให้คนรู้จักคิด กระตุ้นให้คนรู้จักตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้ให้สูง มีแผนการปฏิบัติงานรอบคอบ สามารถปฏิบัติได้ สอนให้คนรู้จักตัวเองในด้านต่าง ๆ สร้างกลุ่มปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คน ซึ่งมีจุดอ่อน จุดเด่นต่างกัน มีความรู้ ประสบการณ์ และความต้องการต่างกัน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 267 - 270) กล่าวถึงความสำเร็จของงานว่า มีความสัมพันธ์กับการประเมินผลการปฏิบัติงาน การวัดผลสำเร็จของงานอาจพิจารณาได้เป็นสองด้าน คือ ด้านหนึ่งเป็นความสำเร็จที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน หมายถึง ผลงานที่ได้ปฏิบัติสำเร็จเสร็จสิ้นไปแล้ว ส่วนอีกด้านหนึ่ง หมายถึง ความสำเร็จที่เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การได้รับรางวัล การได้เลื่อนตำแหน่ง การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน หรือการได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ วินิจ เกตุขำ (2535 : 121) แสดงทัศนะว่า ความสำเร็จของงานอยู่ที่ความกระตือรือร้นที่จะเอากระบวนการจริงจังมาใช้ในการปฏิบัติงาน คนจะต้องได้รับการเอาใจใส่ มีการจริงจังอย่างจริงจัง ไม่ใช่ปล่อยให้เกิดขึ้นตามธรรมชาติ หน่วยงานต้องพัฒนาเจตคติและปรับปรุงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม เพื่อผลสำเร็จของงาน สเตรลส์ และเชย์เลส์ (โสภณ ยัมปรีชา, 2539 : 30 ; อ้างอิงมาจาก Strauss and Sayles, 1960 : 11) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของงานว่า ผู้ปฏิบัติงานแม้จะเป็นงานที่ได้เงินเดือนสูงสุด อาจไม่พอใจในงานเมื่อเขารู้สึกว่าไม่ประสบความสำเร็จ หรือเป็นคนไม่สำคัญ เขาไม่มีโอกาสทำอะไรและไม่รู้จุดหมายที่แน่นอน ความต้องการที่รุนแรงของคนคือ ความรู้สึกสัมฤทธิ์ผล เพราะทำให้เขารู้สึกว่าเขาได้ทำอะไรสำเร็จ และงานของเขาสำคัญมีความหมายต่อบุคคลอื่น ซึ่งความภูมิใจเหล่านี้ ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยให้เขารู้สึกประสบความสำเร็จ และนับถือตนเองได้ แมคเคลแลนด์ (อมร หนูมาศ, 2536 : 44 ; อ้างอิงมา

จาก McClelland. 1961 : 25) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ พบว่า เป็นความต้องการสัมฤทธิ์ผล และผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง ได้แก่ คนที่ได้ผ่านความลำบากมาพอสมควร ชอบปฏิบัติงานที่เป็นปัญหา และชอบให้มีการเปลี่ยนแปลง เฮอริชเบอร์ก และคนอื่น ๆ (สมัยศ. นาวิกการ. 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg and others. 1959 : 113 - 115) ศึกษาพบว่า ความสำเร็จของงานของบุคลากรเกิดจากการที่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นเมื่อผลงานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้น มีประสิทธิผล สามารถป้องกันและแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ เมื่องานประสบผลสำเร็จ บุคลากรจะรู้สึกพอใจและปลื้มในความสำเร็จของงานนั้น ความสำเร็จของงานนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งของการจูงใจให้บุคลากรเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารการศึกษาในเขตการศึกษา 4 ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และความมุ่งมั่นที่จะแสดงภาวะผู้นำให้เกิดการปฏิบัติงานตามศักยภาพของแต่ละบุคคล เพื่อให้ประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายด้วยความพอใจ

การยอมรับนับถือ (recognition)

การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับความไว้วางใจ ยกย่อง ชมเชย และเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนบุคลากรภายนอก และนพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2527 ข : 119) พูดถึงการยอมรับนับถือตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก และอธิบายว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง ความเชื่อดีศรีทธาของบุคคล ซึ่งจะทำให้คนในหน่วยงานร่วมมือร่วมใจที่จะทำงานให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2531 ก : 14) กล่าวถึง การยอมรับนับถือและอธิบายว่า ระบบราชการได้สร้างสิ่งจูงใจที่เป็นการแสดงการยอมรับในความสามารถ และผลงานของผู้ปฏิบัติงานให้กับหน่วยงาน โดยการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งและขั้นยศ การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และการประกาศเกียรติคุณ สมพงษ์ เกษมสิน (2532 : 298) มีความเห็นว่า เมื่อบุคลากรเข้าไปปฏิบัติงานที่ใดและได้รับการยอมรับนับถือจากสมาชิกในหน่วยงานส่วนมาก ว่าเป็นพวกพ้อง บุคลากรก็จะมีกำลังใจ มีความสุขในการปฏิบัติงาน ทำให้เชื่อว่าจะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคล

อื่น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2533 : 569) บันทึกว่า บุคคลโดยทั่วไปต้องการความยอมรับนับถือในสังคม ต้องการให้มีการรับรู้ถึงผลงานที่ปฏิบัติ และความสำเร็จในผลสำเร็จ ตลอดจนยอมรับในความเสียสละที่ได้ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้กับงาน จนมีความสำเร็จตามเป้าหมาย และทุกคนยอมรับนับถือ มงคล บุญชุม (2537 : 38) ให้ความเห็นว่า การยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคลากรในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะเป็นการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย กิเซลลิ และบราวน์ (สุตาภรณ์ พรหมอินทร์. 2538 : 43 ; อ้างอิงมาจาก Ghiselli and Brown. 1955 : 340) ศึกษาพบว่า องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในอาชีพต่าง ๆ คือ เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ชมิตท์ (มงคล บุญชุม. 2537 : 40 ; อ้างอิงมาจาก Schmidt. 1975 : 7583 - A) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาของเมืองชิคาโก รัฐอิลลินอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ประชากรเป็นผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 132 คน สุ่มมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง 24 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีความพึงพอใจอย่างสูงต่อองค์ประกอบการยอมรับนับถือ เฮอริชเบอร์ก และคนอื่น ๆ (สมยศ นาวิการ. 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg and others. 1959 : 113 - 115) ศึกษาพบว่า การที่บุคลากรได้รับการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ บุคลากรจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ มีกำลังใจและเกิดขวัญในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จของงานด้วย

สรุปได้ว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการชมเชย ยกย่อง ไว้วางใจ เชื่อถือ และได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรทุกฝ่าย เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนับถือ เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคลากรพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และได้ผลงานอย่างมีคุณภาพ ผู้บริหารการศึกษาในเขตการศึกษา 4 ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ต้องให้กำลังใจและกระตุ้นให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงออก และปฏิบัติงานตามศักยภาพของแต่ละคน เพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือก็จะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานนั้น และส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่า ได้ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ

ลักษณะของงาน (the work itself)

ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ ตรงกับความรู้อ ความสามารถ และท้าทาย ให้อยากปฏิบัติ และพนัส หันนาคินท์ (2526 : 114) พูดถึงลักษณะของงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก และอธิบายว่า ผู้บังคับบัญชาควรสร้างความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีแก่อาชีพ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการสร้างให้มีความสำนึกในภาระที่ต้องรับผิดชอบ ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ และการได้รับความเชื่อถือจะก่อให้เกิดความศรัทธาและภูมิใจในอาชีพ เมื่อบุคคลได้ปฏิบัติงาน ตรงความรู้ ความสามารถ ความถนัด แน่วแน่ว่าจะปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จสูง โดยธรรมชาติของมนุษย์เมื่อทำอะไรลงไปแล้ว ก็ต้องการเห็นผลสำเร็จในงานแต่ละอย่าง ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจว่าเขาเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้ก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน ลักษณะของงาน ต้องเป็นงานที่ผู้ปฏิบัติรู้สึกว่าเป็นงานที่น่าทำ มีความท้าทาย มีความพอใจรู้สึกเป็นที่ยอมรับ คำนวณเวลา รู้สึกว่าเมื่อปฏิบัติแล้ว มีศักดิ์ศรี ให้ความสนุกเพลิดเพลินแก่ผู้ปฏิบัติ สมพงศ์ เกษมสิน (2526 ข : 403) อธิบายว่า การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ควรประกอบด้วย ลักษณะการปฏิบัติงานที่น่าพอใจ ส่วนเลนาะ ตีเยาวิ และคณะ (2532 : 251 - 252) ได้จัดลำดับความต้องการของบุคลากรที่หวังจะได้จากหน่วยงานว่า เป็นลักษณะของงานที่ดีควรประกอบด้วย สะดวก หรูหรา เป็นลักษณะของงานที่บุคลากรพึงพอใจ สมิต และแครงนี (สมยศ นาวิการ. 2521 : 157 ; อ้างอิงมาจาก Smith and Cranny. 1956 : 155 - 156) สรุปว่า ความพึงพอใจนั้นมาจากลักษณะของงานที่ดีที่องค์กรหรือหน่วยงานได้จัดให้ คูเปอร์ (จำรูญ พรหมสุวรรณ. 2533 : 30 ; อ้างอิงมาจาก Cooper. 1958 : 31 - 33) กล่าวว่า ลักษณะของงาน หมายถึง ความยากง่าย กว้างขวาง หรือท้าทายให้บุคลากรในหน่วยงานอยากปฏิบัติ และต้องการความคิดริเริ่ม กล่าวตัดสินใจในการวางแผนและประเมินผลหรือปรับปรุงแก้ไข ทิฟฟินและแมคคอร์มิก (มัญญู ศิลปรัตน์. 2535 : 16 ; อ้างอิงมาจาก Tiffin and McCormick. 1968 : 339) เน้นว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างหนึ่ง คือ ลักษณะของงานที่ทำให้ กิลฟอร์ดและเกรย์ (โสภณ ณ พัทลุง. 2537 : 46 ; อ้างอิงมาจาก Guilford and Gray. 1970 : 171) ได้ศึกษาและเสนอว่าองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง คือความสนใจในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จาแมนน์ (อมร หนูมาศ. 2536 : 46 ; อ้างอิงมาจาก Jamann. 1974 : 117 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพอใจในการทำงานของพยาบาล โดยสุ่มประชากรจากพยาบาล จากแผนกพยาบาลในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย จำนวน 495 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของพยาบาลที่สำคัญที่สุดคือลักษณะของงาน เฮิร์ซเบิร์ก และ

คนอื่น ๆ (สมัยศ นาวิการ. 2521 : 95 - 110 อ้างอิงมาจาก Herzberg and others. 1959 : 113 - 115) ศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน ในลักษณะงานที่สามารถใช้ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่สามารถปฏิบัติด้วยตนเองได้ตั้งแต่ต้นจนจบ

สรุปได้ว่า ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ มีความยากง่าย กว้างขวางหรือ ทำท่ายให้อยากปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติรู้สึกว่าเป็นงานดี มีเกียรติ สามารถปฏิบัติได้ตั้งแต่เริ่มต้น จนจบ ซึ่งเป็นประโยชน์ก่อให้เกิดความคิดริเริ่ม กล้าตัดสินใจ สำหรับลักษณะของงานของ ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่สร้างความพึงพอใจให้ บุคลากร ย่อมเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามนโยบาย คำสั่ง กฎ ระเบียบและข้อบังคับ ตลอดจน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งาน ผู้บริหารการศึกษาต้องกระตุ้นและท้าทายให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิด ความรู้สึกอยากจะทำปฏิบัติงานตามที่เขาต้องการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากร

ความรับผิดชอบ (responsibility)

ความรับผิดชอบ หมายถึง ภาระหน้าที่ ที่จะต้องปฏิบัติด้วยความพอใจ เพื่อให้เกิดผล สำเร็จต่อหน่วยงาน ตนเอง และบุคลากรอื่น ๆ ประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 231) พูดถึง ความรับผิดชอบตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก และอธิบายว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะของผลงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยผลงานนั้นจะต้องมีข้อจำกัดว่า ผู้ปฏิบัติงานสามารถ ควบคุมได้ ตัวอย่างเช่น เสมียนพนักงานควรสามารถที่จะเก็บเอกสารได้อย่างมีระเบียบ และมีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ หวน พินธุพันธ์ (2528 : 134) ให้ความเห็นว่า ความรับผิดชอบคือ การที่บุคคลรับหน้าที่ใดแล้ว จะบากบั่นทำหน้าที่อย่างดีที่สุด โดยไม่ทอดทิ้งแม้จะมีอุปสรรคนานา ประการมาเกี่ยวข้องก็ตาม รวมทั้งยินดีรับผิดชอบในสิ่งที่ตนทำผิดพลาด ธงชัย สันติวงศ์ (2530 : 278 - 279) กล่าวถึงการรับผิดชอบว่า หมายถึง ข้อผูกพันของผู้ได้บังคับบัญชา อันสืบเนื่องมา จากที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจากคำจำกัดความดังกล่าว จะเห็นว่า จุดสำคัญของความรับผิดชอบก็คือ ข้อผูกพัน (obligation) นั้นเอง ความรับผิดชอบจะเกิดขึ้นได้ก็ เนื่องจากสาเหตุของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้อยู่ได้บังคับบัญชา (superior and subordinate relationship) ในความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้บริหารในฐานะผู้บังคับบัญชา มีอำนาจสิทธิที่จะสั่งการให้บุคลากรคนใดคนหนึ่งปฏิบัติตามตามที่สั่งได้ และในขณะเดียวกันฝ่าย ผู้อยู่ได้บังคับบัญชาก็จะยอมปฏิบัติตาม หรือบริการในด้านกำลังความคิดตามคำสั่ง ซึ่งเป็น

ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานของหน่วยงาน และผู้บังคับบัญชาก็จะได้ผลประโยชน์ตอบแทนจากการปฏิบัติงานของตน ดังนั้น จะเห็นได้ว่า อำนาจหน้าที่จะมีลักษณะเริ่มต้นจากผู้บังคับบัญชา เบื้องบนลงมายังผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ พร้อมกับคำสั่งในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ และในเวลาเดียวกันจากคำสั่งดังกล่าว ก็จะก่อให้เกิดความผูกพันขึ้นในตัวของผู้ใต้บังคับบัญชา ที่จะต้องปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ความผูกพันของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ที่มีต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นขึ้นไปนี้เอง คือ ความรับผิดชอบที่เกิดขึ้น ธงชัย สันติวงษ์ (2536 : 249) กล่าวถึงการรับผิดชอบว่า หมายถึง ข้อผูกพันของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา อันสืบเนื่องมาจากการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง จุดสำคัญของความรับผิดชอบคือ ข้อผูกพัน ความรับผิดชอบจะเกิดขึ้นได้ ก็เนื่องมาจากสาเหตุของความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบอาจเป็นข้อผูกพันที่มีลักษณะต่อเนื่องกันไป หรืออาจสิ้นสุดลงด้วยการที่ได้กระทำการตามที่ได้รับมอบหมาย ฟลิปโป (โสภณ ณ พัทลุง. 2537 : 50 ; อ้างอิงมาจาก Flippo. 1966 : 121) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง พันธะผูกพันในการที่จะปฏิบัติหน้าที่การงานให้สำเร็จ ลูล่วง พอร์ตเตอร์ และลอว์เลอร์ (สุดาภรณ์ พรหมอินทร์. 2538 : 45 ; อ้างอิงมาจาก Porter and Lawler. 1968 : 165) เชื่อว่า บุคลากรจะพึงพอใจเมื่อเขาได้รับมอบหมายและใช้ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมที่เขารับผิดชอบด้วยตัวเขาเอง บาร์นาร์ด (สุดาภรณ์ พรหมอินทร์. 2538 : 45 ; อ้างอิงมาจาก Barnard. 1968 : 339) บันทึกไว้ว่า สิ่งจูงใจที่ทำให้บุคลากรพึงพอใจในการปฏิบัติงานประการหนึ่ง ก็คือ สิ่งจูงใจในอุดมคติ ได้แก่ ความภาคภูมิใจของคนได้รับมอบหมายแลงฝีมื้อ และความรู้สึกพอใจที่ได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เฮิร์ชเบอร์ก และคนอื่น ๆ (สมยศ นาวิกการ. 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg and others. 1959 : 113 - 115) ศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบ เป็นข้อผูกพันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบจูงใจให้บุคลากรตั้งใจปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ และการมอบหมายงานให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย วางแผน และปฏิบัติงานด้วยตนเอง จนงานสำเร็จในเวลาที่เหมาะสม สำหรับการสร้างความรับผิดชอบของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ก็เช่นเดียวกัน ผู้บริหารการศึกษาจะต้องสนับสนุน ส่งเสริมบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วยตนเองจนสำเร็จตามความมุ่งหมาย รวมทั้งการแสวงหาวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้งานนั้นมีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement or growth)

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การมีโอกาสเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือตำแหน่งให้สูงขึ้น และได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ตลอดจนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และ อรุณ รักธรรม (2526 : 205) พูดถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก และอธิบายว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นสิ่งสูงใจที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจของบุคลากร เป็นสิ่งสูงใจทางบวก สำหรับ เมธี ปิณฑานนท์ (2529 : 171 - 172) ระบุว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเป็นการเปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบมีสถานภาพสูงขึ้นและจะได้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นด้วย เสนาะ ดิยาวี (2531 : 196) บันทึกไว้ว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้เข้ารับการอบรม ศึกษาน ไปศึกษาต่อ เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม และได้วุฒิสูงขึ้น พร้อมทั้งมีความเห็นว่า การเลื่อนขั้น คือการมีตำแหน่งงานที่สำคัญขึ้น ทำให้มีอำนาจมากขึ้น มีความเป็นอิสระที่จะปฏิบัติงาน ถูกควบคุมน้อยลงและมีสถานที่ปฏิบัติงานดีกว่าเดิม การเลื่อนตำแหน่งเป็นที่ยต้องการของคนทุกคน เป็นทางหนึ่งแสดงถึงความก้าวหน้า สมพงษ์ เกษมสิน (2532 : 403 - 406) อธิบายว่า ความต้องการของมนุษย์อย่างหนึ่ง คือ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน กล่าวคือ งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นมีโอกาสก้าวหน้า จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจที่จะฟันฝ่าอุปสรรคเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยกำลังใจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2533 : 596 - 597) บันทึกว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ราชการเป็นสิ่งสูงใจให้ข้าราชการมีความก้าวหน้า มีตำแหน่งและเงินเดือนสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ตามความรู้และความสามารถของแต่ละคน โดยมีวิธีการและหลักเกณฑ์พิจารณาตามความเหมาะสม ให้คนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เต็มความรู้ความสามารถเพื่อที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น นับว่าเป็นสิ่งสูงใจ รู้สึกภาคภูมิใจในความก้าวหน้า ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 151) เชื่อว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของบุคลากร ขึ้นอยู่กับฝีมือ ความรู้ ความชำนาญ มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคลากรที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญ แต่การศึกษาสูงและตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจ ความก้าวหน้าในงานต่ำกว่าคนที่อายุน้อย ทั้งนี้อาจจะเพราะว่า คนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว บุญช่วย เจริญธรรม (2538 : 37) นิยามว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้นหรือสูงขึ้นกว่าเดิม ตลอดจนการมีโอกาสได้รับการศึกษาอบรม สัมมนา ศึกษาน ไปศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนวิทยะฐานะและวุฒิที่สูงขึ้นด้วย สมิต และक्रमนี (สมัยศ นาวิกการ. 2521 : 25 - 27 ; อ้างอิงมาจาก Smith and Cranny. 1956 : 169) กล่าวว่า หน่วยงานพึง

ตระหนักในปัจจัยผลตอบแทนการปฏิบัติงาน นั่นคือ การให้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง โดยมีนโยบายอย่างแจ่มชัด เพราะจะเป็นปัจจัยให้บุคลากรพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คูเปอร์ (มงคล บุญชุม. 2537 : 37 ; อ้างอิงมาจาก Cooper. 1958 : 31 - 33) ยืนยันกล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานเป็นความต้องการของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เบลชและคนอื่น ๆ (อมร หนูมาศ. 2536 : 49 ; อ้างอิงมาจาก Brech and others. 1965 : 805) เห็นว่า การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานนั้น เนื่องจากเขามีความต้องการก้าวหน้าในตำแหน่งงานและตำแหน่งที่ดี ทิฟฟิน (มงคล บุญชุม. 2537 : 37 ; อ้างอิงมาจาก Tiffin. 1968 : 339) เชื่อว่า การเลื่อนตำแหน่งของบุคลากรส่งผลต่อขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กิลเมอร์ (จำเนียร เพชรรัตน์. 2535 : 45 ; อ้างอิงมาจาก Gilmer. 1971 : 280 - 283) ให้ทัศนะว่า โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินการงานให้สูงขึ้น การได้มีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการปฏิบัติงาน ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เบนตัน (ไภณ อัมปรีชา. 2539 : 33 ; อ้างอิงมาจาก Benton. 1972 : 257) แสดงทัศนะว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง ความก้าวหน้าของคนปฏิบัติงานที่มีรายได้สูงขึ้น มีความรับผิดชอบ มีทักษะ สุภาพ และเกียรติภูมิสูงขึ้น เฮอริชเบอร์ก และคนอื่น ๆ (สมัยศ นาวิกการ. 2521 : 95 -110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg and others. 1959 : 113 - 115) ศึกษาพบว่า โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ

สรุปได้ว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การได้เลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เข้ารับการอบรม ไปดูงาน และการลาศึกษาต่อ ตลอดจนการได้รับมอบหมายความรับผิดชอบหน้าที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ก็เช่นเดียวกัน หมายถึง การได้เลื่อนเงินเดือน ตำแหน่ง และการมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (working conditions)

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความสะดวกสบาย และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เสนาะ ตีเยาวิ และคนอื่น ๆ (2525 : 251 - 252) พูดถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก และได้จัดลำดับความสำคัญของสภาพแวดล้อมที่บุคลากรหวังจะได้รับจากหน่วยงานไว้ดังนี้คือ ปลอดภัย สะดวก และหรูหรา ธงชัย สันติวงษ์ (2531 : 297 -299) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการ

ปฏิบัติงานในปัจจุบันว่า คนมีความต้องการสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี และปลอดภัยมากขึ้น เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความเจริญและการนำเอาเทคนิคทางวิทยาการมาใช้ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ นอกจากนั้น ทักษะของคนได้มีการตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพและความปลอดภัยของตนเองมากขึ้น รวมทั้งกฎหมายก็ให้ความสำคัญกับการยกระดับ และการรับประกันภัยที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมที่ส่งผลในทางลบในการปฏิบัติงาน เช่น ภัยจากเครื่องจักร เครื่องมือ สารพิษ และความเครียด เสนาะ ตีแยว และคณะ (2532 : 251 - 252) กล่าวว่า ความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน นอกจากมีความต้องการด้านต่าง ๆ แล้ว สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี ความปลอดภัย สะดวก หรหุรา เพื่อแสดงสัญลักษณ์ของอำนาจ หรือความสำคัญของตัวก็เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน ทวีศักดิ์ นุ่มฤทธิ์ (2536 : 1340) ได้เสนอแนะวิธีการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของสำนักงานไว้ว่า การจัดอาคารสถานที่ บริเวณสำนักงาน วัสดุครุภัณฑ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม สะดวกในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ ตลอดทั้งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้มาติดต่อสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2536 ก : 49) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของสำนักงานไว้ว่า เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ผู้มาติดต่อได้รับความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการกำกับ ดูแล ตลอดจนเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ในการจัดสภาพการปฏิบัติงานนั้น จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับด้านต่าง ๆ คือ ด้านบุคคล ด้านสถานที่ ด้านงาน และด้านที่เกี่ยวกับหนังสือและวัสดุอุปกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2538 : 558) กล่าวถึง การจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานว่า การมีสถานที่ปฏิบัติงานที่สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีอุณหภูมิพอเหมาะ และการมีสภาพจิตใจที่ดี ผ่องใส ไม่ถูกกดดันทางจิตใจ เนื่องจากการได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ย่งยากซับซ้อนเกิดความสามารถ หรือความไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ คูเปอร์ (จำรูญ พรหมสุวรรณ. 2533 : 30 ; อ้างอิงมาจาก Cooper. 1958 : 310 - 33) อธิบายว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพร่างกายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จำนวนงาน ความสะดวกในการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมพอเพียงในเรื่องสภาพที่ปฏิบัติงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ลักษณะอาคารและสิ่งแวดลอมอื่น ๆ ในฐานะผู้บริหารจะต้องเป็นผู้จัดอำนวยความสะดวกในเรื่องเหล่านี้ เพื่อส่งเสริมทั้งด้านสุขภาพร่างกาย และทางด้านวิชาการของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งสิ่งแวดลอมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ที่ผู้บริหารรับผิดชอบอยู่ด้วย เพราะสภาพแวดล้อมมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานเป็นอย่างมาก กิลเมอร์ (มงคล บุญชุม.

2537 : 33 ; อ้างอิงมาจาก Gilmer, 1967 : 280 - 283) ให้ความเห็นว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ แสง เสียง ให้อากาศ ชั่วโมงการปฏิบัติงาน ซึ่งมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นแตกต่างกัน บาร์นาร์ด (สุดาภรณ์ พรหมอินทร์, 2538 : 51 ; อ้างอิงมาจาก Bamard, 1968 : 142 - 149) แสดงทัศนะว่า สิ่งทีกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การปรับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับทัศนคติของตน และให้โอกาสได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ทิฟฟิน และแมคคอร์มิค (อมร หนูมาศ, 2536 : 54 ; อ้างอิงมาจาก Tiffin and McCormick, 1974 : 339) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เฮิร์ซเบิร์ก และคนอื่น ๆ (สมยศ นาจิการ, 2521 : 95 -110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg and others, 1959 : 113 - 115) ศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบภายนอกของหน่วยงานอย่างหนึ่ง ที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมของงานที่ปฏิบัติ นับตั้งแต่ จำนวนงาน ความสะดวกสบาย อาคารสถานที่เหมาะสมเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่สดชื่นเป็นกันเอง ปราศจากมลภาวะต่าง ๆ ผู้บริหารการศึกษา ในเขตการศึกษา 4 ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ถ้าหากหน่วยงานมีบรรยากาศที่ดี บุคลากรสดชื่นแจ่มใส มีความเข้าใจอันดีต่อกัน จะทำให้เขามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารการศึกษาจะต้องเป็นผู้อำนวยความสะดวกในเรื่องเหล่านี้ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

นโยบายและการบริหาร (policy and administration)

นโยบายและการบริหาร หมายถึง หลักการ แผนงาน หรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายของหน่วยงานที่ชัดเจน นิภา แก้วศรีงาม (2527 : 221) พูดถึงนโยบายและการบริหารตามทฤษฎีของปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก และอธิบายว่า การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน จะทำให้เกิดการอุทิศตนให้กับงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 9) กล่าวว่า นโยบายและการบริหารเป็นสิ่งที่บ่งชี้ ความตั้งใจของผู้บริหารว่า ควรจะปฏิบัติหรือไม่ควรปฏิบัติ กิจกรรมใดในอนาคต

หรือในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น และเป็นแนวคิดอันจะนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความต่อเนื่องกัน สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2531 ข : 15) บันทึกไว้ว่า นโยบายและการบริหาร เป็นวิธีการที่ผู้บริหารสามารถดำเนินการได้ตามปกติ โดยคำนึงถึงหลักประสิทธิภาพในการบริหาร ซึ่งจะต้องมุ่งให้เกิดผลงานตามเป้าหมาย ประหยัดและปฏิบัติงานมีความพอใจ ในขณะที่ ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 190) กล่าวถึงนโยบายและการบริหารที่ดีว่า จะต้องมีความสำคัญที่สำคัญ คือ ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงที่มีเหตุผล นโยบายต่าง ๆ จะต้องไม่ขัดแย้งกัน นโยบายย่อยจะต้องสนับสนุนนโยบายใหญ่ รวมทั้งต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีความแน่นอนในขณะบังคับใช้ เสนาะ ตีเอวาร์ (2535 : 33) ชี้ให้เห็นว่า นโยบายและการบริหารที่ดีจะช่วยให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น ตื่นตัว และจงรักภักดี สมยศ นาวิกการ (2536 : 18) แสดงแนวคิดที่นโยบายและการบริหาร คือกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกของหน่วยงาน และใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้ นโยบายและการบริหาร จึงหมายถึง การดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามความตั้งใจของผู้บริหารในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2536 ข : 14) เห็นว่า นโยบายและการบริหารหมายถึงการรวมถึงกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ของทางราชการด้วย บุญช่วย เจริญธรรม (2538 : 38) เชื่อว่า นโยบายและการบริหาร หมายถึง แผนการ หลักการ หรือแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงาน ลอด (เล็คซิโกร ภิรมย์. 2540 : 23 ; อ้างอิงมาจาก Locke. 1976 : 1302) เชื่อว่า นโยบายและการบริหารภายในหน่วยงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้คนปฏิบัติด้วยความพึงพอใจ นโยบายและการบริหารจึงมีความสำคัญต่อบุคลากรในหน่วยงาน เฮิร์ซเบิร์ก และคนอื่น ๆ (สมยศ นาวิกการ. 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg and others. 1959 : 113 - 115) ศึกษาพบว่า นโยบายและการบริหารเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

สรุปได้ว่า นโยบายและการบริหาร หมายถึง กรอบหรือแนวทางในการดำเนินงานทางการบริหารและการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ นโยบายและการบริหารที่ดี จะต้องตั้งบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง มีเหตุผล มีความแน่นอน และชัดเจนในการนำไปปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องเป็นนโยบายที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดและเข้าใจเป้าหมายในการนำไปใช้ ซึ่งเป็นที่เข้าใจได้ว่า นโยบายและการบริหารเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ดังนั้นผู้บริหารการศึกษาที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้ข้าราชการ พึงกำหนดนโยบายและการบริหารที่ชัดเจน แน่นนอน และเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วม เพื่อนำไปบริหารภายในหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การปกครองบังคับบัญชา (supervision)

การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การมอบหมายงาน การควบคุม กำกับ นิเทศ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความเรียบร้อย และมีความพึงพอใจร่วมกัน พันธ์ หันนาคินทร์ (2526 : 196) พูดถึงการปกครองบังคับบัญชา ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก และอธิบายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นเชิงสร้างสรรค์ ผู้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ การที่จะทำได้เช่นนี้ ผู้บริหารคงจะต้องใช้วิธีการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรู้จักสร้างน้ำใจในการปฏิบัติงานและรู้จักสร้างมนุษยสัมพันธ์ อรุณ รักธรรม (2527 : 204) กล่าวถึงบทบาทของผู้บังคับบัญชาในการสร้างความพึงพอใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาไว้ว่า ผู้บังคับบัญชาจะต้องปลุกฝังให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรักงาน และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน โดยการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ต้องรู้จักชมเชยให้กำลังใจ ต้องดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนิทสนมตามสมควร ต้องให้โอกาสและส่งเสริมให้ก้าวหน้า ต้องสร้างสภาพการปฏิบัติงานที่ดี ให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็น และให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาที่เดือดร้อนได้ร้องทุกข์ ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 377) ให้ความเห็นว่า ในการสั่งการใด ๆ ผู้บริหารย่อมมีความประสงค์อย่างหนึ่ง คือ อยากที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมที่ดี อยากจะได้เห็นผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำสั่ง ปฏิบัติอย่างขยันขันแข็ง และทุ่มเทให้กับหน่วยงานเต็มประสิทธิภาพ ในกรณี สิ่งที่เป็นที่สนใจของผู้บริหารจึงอยู่ที่การพยายามเข้าใจถึงกลไกของพฤติกรรมว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร และเพื่อที่จะให้สามารถควบคุมพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาได้เสมอ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2531 ข : 170) ให้แนวคิดว่า การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร ผู้บังคับบัญชาสามารถบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ และผู้ใต้บังคับบัญชาพอใจ โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ โดยการวางแผนเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย การสร้างความเข้าใจ และสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงาน การใช้เทคนิคใหม่ ๆ ในการบริหารงาน และการใช้เทคนิคในการติดตามผลงานและ

ประเมินผลการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2533 : 570) บันทึกว่า ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างแรงจูงใจกระตุ้นให้คนในหน่วยงานร่วมกันปฏิบัติงาน รู้จักนำวิธีการที่สามารถทำให้มีอิสระในความคิดการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม การปฏิบัติงานที่มีประนีประนอม ออมชอม ไม่เข้มงวด หรือหละหลวมจนเกินไป และจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีส่วนช่วยในการสร้างแรงจูงใจ งานประสบความสำเร็จ ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารมีความพึงพอใจในผลงานร่วมกัน ธงชัย สันติวงษ์ (2536 : 301) ให้ทัศนะไว้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เริ่มต้นจากที่ผู้บริหารสูงสุดในชั้นยอดของหน่วยงาน เป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และลักษณะของการติดต่อสื่อสาร ณรงค์ สวีแพทย์ (2537 : 40) กล่าวถึงการปกครองบังคับบัญชา ไว้ว่า เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงต่อความสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ในการปกครองบังคับบัญชาในบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร ส่วนชลอ ธรรมศิริ และเสรี เกียรติบรรลือ (2538 : 134) กล่าวถึงวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือไว้ว่า ต้องเข้าใจความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้ความต้องการของหน่วยงาน ต้องมีหลักในการบริหารสั่งงานให้ชัดเจน เมื่อทำผิดต้องยกย่องสรรเสริญ เมื่อทำผิดต้องแนะนำตักเตือนมิให้สูญเสียศักดิ์ศรี ยินดีรับฟังปัญหา และมีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง รวมทั้งให้การสนับสนุนช่วยเหลือตามสมควร และปฏิบัติต่อกันด้วยความสุภาพ บุญช่วย เจริญธรรม (2538 : 39) ระบุว่า การปกครองบังคับบัญชา คือ การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุมกำกับดูแล การนิเทศและติดตามผล รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ กิเซลลี และบราวน์ (สุดาภรณ์ พรหมอินทร์ : 2538 : 52 ; อ้างอิงมาจาก Ghiselli and Brown, 1955 : 340) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากห้าประการ คือ วิธีการปกครองบังคับบัญชา การเอาใจใส่ดูแลความเป็นอยู่ของคนงาน พอร์ตเตอร์ และลอว์เลอร์ (สุดาภรณ์ พรหมอินทร์ : 2538 : 52 ; อ้างอิงมาจาก Porter and Lawler, 1968 : 165) อธิบายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ จะเชื่อมโยงกันด้วยรางวัลและผลตอบแทน ความไม่ยุติธรรม ความไม่เท่าเทียมกัน จะเป็นตัวผลักดันความพึงพอใจ เฮิร์ซเบิร์ก และคนอื่นๆ (สมยศ นาวิกาน : 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg and others, 1959 : 113 - 115) ศึกษาพบว่า การปกครองบังคับบัญชา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอย่างหนึ่ง

สรุปได้ว่า การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุมกำกับดูแล การนิเทศและติดตามผล รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็น

ไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้บริหารการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม จึงสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้

เงินเดือน (salary)

เงินเดือน หมายถึง ค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นตัวเงินและสวัสดิการอื่น ๆ สมพงษ์ เกษมสิน (2526 ข : 403 - 406) พูดถึงเงินเดือนตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก และอธิบายว่า การได้รับเงินเดือนโดยชอบธรรม การเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน และการกำหนดอัตราค่าจ้างให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ มีความสำคัญในด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน สุรศักดิ์ นานานุกูล และคนอื่น ๆ (2527 : 132) เชื่อว่า เงินเดือนสามารถสร้างขวัญอันจะมีผลต่อการผลิต โดยระบุว่า หลักในการจ่ายเงินเดือนหรือผลตอบแทนนั้น จะต้องยึดถือหลักการสำคัญลำดับแรก คือ ความเพียงพอ (adequacy) และความยุติธรรม (equity) นอกเหนือจากการคำนึงถึงความชำนาญ ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมของงาน ผลผลิต และสภาวะภายนอกอื่น ๆ อัญชลี แจ่มเจริญ (2527 : 93) อธิบายว่า การได้รับเงินเดือน ค่าจ้างโดยยุติธรรมจะทำให้คนมีขวัญดี มีความพึงพอใจ เพราะเงินเดือนเป็นสิ่งตอบแทนโดยตรง มีความสำคัญในด้านจิตใจของคนด้วย วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531 : 99) ให้ความเห็นว่า การจ่ายเงินเดือนและค่าจ้างจะต้องอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมกับคุณวุฒิ ตลอดจนผลงานของบุคลากรแต่ละคน ในเรื่องเงินเดือนนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 147) ได้สรุปถึงผลงานวิจัย ยืนยันว่า ผู้ที่มีเงินเดือนสูง จะมีความพึงพอใจ มีขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ เสนาะ ตีเขาวัว (2535 : 298) มีความเชื่อว่า วิธีสร้างความพึงพอใจให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความร่วมมือและจงรักภักดีต่อหน่วยงานคือ การให้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง เงินชดเชย ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์อย่างอื่น เงินเดือนและค่าจ้างเป็นปัจจัยแรกที่จะจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพบรรลุจุดหมายของหน่วยงานได้ ธงชัย สันติวงษ์ (2536 : 107) กล่าวว่า เงินเดือน ถือเป็นรางวัลตอบแทนที่เป็นประโยชน์แก่บุคลากร และสามารถสร้างประสิทธิผลให้กับหน่วยงานในด้านต่าง ๆ คือ เป็นสิ่งที่จูงใจบุคลากรให้เข้าร่วมปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรรักและเต็มใจที่จะมาปฏิบัติงานเป็นประจำ และเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุญช่วย เจริญธรรม (2538 : 45) นิยามว่า เงินเดือน

คือ สิ่งที่เป็นค่าจ้างค่าตอบแทนต่าง ๆ ทั้งทางตรงคือ ในรูปของตัวเงิน และทางอ้อมคือในรูปของผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ กิเซลลี และคนอื่น ๆ (อมร หนูมาศ. 2536 : 51 ; อ้างอิงมาจาก Ghiselli and others. 1955 : 430) กล่าวถึงเงินเดือนและรายได้ว่า รายได้พิเศษที่เป็นธรรมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สมิธ และแครนนี่ (สมัยศ นาวีการ. 2521 : 157 ; อ้างอิงมาจาก Smith and Cranny. 1956 : 169) มีความเชื่อว่า การจูงใจและการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนด้วยเงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน มีความสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สเตราส์ และเซย์เลส (อมร หนูมาศ. 2536 : 50 ; อ้างอิงมาจาก Strauss and Sayles. 1960 : 119 -121) แสดงทัศนะเกี่ยวกับเงินเดือนว่า คนทำงานมักจะให้เหตุผลที่ทำงานว่า เพื่อหารายได้ไปใช้ในการยังชีพ ทางจิตวิทยาถือว่าเป็นการสนองความต้องการขั้นต้นของมนุษย์ โดยถือว่าเงินตอบสนองความต้องการทุกชนิด และอาชีพที่มีรายได้จะทำให้คนรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จ เพราะนอกจากรายได้จะสนองความต้องการระดับต่ำได้แล้ว ยังสามารถได้ตอบสนองความต้องการระดับสูงด้วย บาร์นาร์ด (สุดาภรณ์ พรหมอินทร์. 2538 : 47 ; อ้างอิงมาจาก Barnard. 1968 : 140) อธิบายว่า เครื่องกระตุ้นบุคลากรให้พึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันเป็นสิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุอย่างหนึ่ง คือ เงินที่ให้แกผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ทิฟฟิน (ณรงค์ สวีแพทย์. 2536 : 34 - 35 ; อ้างอิงมาจาก Tiffin. 1968 : 339) กล่าวว่า เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูลที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะเดินทาง เงินสวัสดิการต่าง ๆ เงินค่าเบี้ยกันดาร และเงินค่าตอบแทนประเภทอื่นที่ควรได้รับ เฮิร์ชเบิร์ก และคนอื่น ๆ (สมัยศ นาวีการ. 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg and others. 1959 : 113 - 115) ศึกษาพบว่า เงินเดือนเป็นปัจจัยด้านจูงใจอย่างหนึ่ง ที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนเป็นสิ่งจูงใจอันดับแรกของหน่วยงาน

สรุปได้ว่า เงินเดือน หมายถึง สิ่งที่เป็นค่าตอบแทน ค่าจ้างต่าง ๆ ทั้งทางตรงคือเป็นตัวเงิน และทางอ้อมคือในรูปของผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ ดังนั้น ผู้บริหารการศึกษา ในเขตการศึกษา 4 ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ต้องคำนึงและระลึกอยู่เสมอว่า เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน เป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกที่สำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน การกำหนดเงินเดือนต้องเพียงพอสำหรับการเลี้ยงชีพ เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบของแต่ละคน ในด้านผลประโยชน์เกื้อกูลควรจัดสวัสดิการต่าง ๆ ตลอดจนการคิดบำเหน็จบำนาญ เพื่อเป็นแรงเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สบายใจ การมีมิตรสัณคม มีการเอื้อเฟื้อเกื้อหนุนทางจิตใจ รวมทั้งการยกย่องสรรเสริญ มีความภาคภูมิใจ ก็เป็นสิ่งที่จะต้องมีควบคู่กันไป เสนาะ ตีเยว (2535 : 314) กล่าวถึง สาเหตุที่ทำให้ความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานเสื่อมทรามลงไปได้ เกิดจากการที่มีการเคร่งครัดในระเบียบ กฎเกณฑ์มากเกินไป ขาดความเข้าใจระหว่างกัน ขาดการติดต่อสัมพันธ์กัน ขาดการจูงใจที่ดี มีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกัน และการแบ่งงานและการมอบหมายหน้าที่ไม่ถูกต้อง นิวัฒน์ ยรรยงฤทธิ์ (2538 : 52) ให้ความเห็นว่า ความสำเร็จสูงสุดในชีวิตการปฏิบัติงานนั้น ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะฉะนั้น ผู้บริหารมีหน้าที่สร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน ตามหลักการบริหารบุคลากรเป็นที่ยอมรับกันว่า หน่วยงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยเพิ่มเติมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และช่วยสร้างความเจริญมั่นคงให้กับหน่วยงาน บุญช่วย เจริญธรรม (2538 : 41) อธิบายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร หมายถึง ความสามารถของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ เป็นความสัมพันธ์ที่บุคลากรมีต่อกันและกัน หากทุกคนมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน วิจิตร อวาระกุล (2538 : 182) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานไว้หลายประการ เช่น จะต้องมีความจริงใจต่อกัน ไม่ขัดทอดความผิดให้ผู้อื่น ยกย่องชมเชยเพื่อนในสิ่งที่สมควร ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในกิจการของเพื่อนด้วยความเต็มใจ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความเต็มใจ หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อน และให้ความเห็นอกเห็นใจ ช่วยเหลือเพื่อนในยามทุกข์ยาก ทิพย์ฝันและแมคคอร์มิค (ดวงแข นรงค์ิยา. 2535 : 32 ; อ้างอิงมาจาก Tiffin and McCormick. 1974 : 339) ได้สรุปว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลอค (จำรูญ พรหมสุวรรณ. 2533 : 31 ; อ้างอิงมาจาก Locke. 1976 : 1302) ให้ความเห็นไว้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าบุคลากรใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง มีความเป็นมิตร พร้อมทั้งจะช่วยเหลือคนอื่น บุคลากรนั้นอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น เฮอริชเบอร์ก และคนอื่น ๆ (สมยศ นาวิการ. 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg and others. 1959 : 11 - 115) ศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลของบุคลากร เป็นปัจจัยจำจุนให้พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร หมายถึง ความสามารถของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ ถ้าหากทุกคนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารการศึกษา ในเขตการศึกษา 4 ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ต้องเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ความสามัคคีในหน่วยงานก็จะเกิดขึ้นการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ก็จะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จากความร่วมมือของทุกคน ซื่อสัตย์ และภาพพจน์ของหน่วยงาน ก็จะได้ด้วย สามารถส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ชุมพล เตมีศักดิ์ (2530 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ ในเขตการศึกษา 7 และ 8 พบว่า ศึกษานิเทศก์อำเภอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของงานและความรู้สึกในการรับผิดชอบ ส่วนด้านรายได้เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ศึกษานิเทศก์อำเภอในเขตการศึกษา 7 และ 8 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สมนึก มีแสง (2530 : 109 - 110) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา พบว่า ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง แวนูเช็ง มะรอซี (2531 : 94) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง สุธรรม เชนครินทร์ (2531 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู อาจารย์วิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 2 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู อาจารย์วิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ธีระพงศ์ จุยมณี (2532 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสงขลา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กำพล ทับทิมไทย (2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองอำนาจ

การศึกษา กองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ พบว่า โดยภาพรวม ข้าราชการตำรวจกองอำนาจการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร สูงที่สุด และมีความพึงพอใจในด้านรายได้ โอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในอาชีพ น้อยที่สุด อารุง เหมธา (2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา มีความพึงพอใจในการทำงานในองค์การด้านลักษณะงานทั่วไป การมีผลงาน และเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูงที่สุด และรองลงไปตามลำดับ พิชัย ศรีใส (2534 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูผู้สอนวิชาการงานและอาชีพ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 3 พบว่า ครูผู้สอนวิชาการงานและอาชีพมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และรองลงไปตามลำดับ คือ งานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ลักษณะงานทั่วไป การมีผลงาน เพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และเงินเดือนที่ได้รับ อนุวัฒน์ชัย ทูดำ (2534 : 76 - 78) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดพัทลุง พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มนูญ ศิลปรัศมี (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย อยู่ในระดับสูง และความพึงพอใจต่อบัณฑิตจ่าฝูง อยู่ในระดับปานกลาง อมร หนูมาศ (2536 : 81) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ณรงค์ ฐเพชร (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือน เขตการศึกษา 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว คือ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ณรงค์ สวีแพทย์ (2537 : 77 - 79) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตร กองบิน 71 กองพลที่ 4 จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ข้าราชการทหารอากาศชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง

โสภณ ณ ัทลุง (2537 : 102) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธร กองบัญชาการตำรวจภูธร 4 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ โดยภาพรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง บุญช่วย เจริญธรรม (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกรมทหารบกที่ 5 จังหวัดสงขลา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกรมทหารราบที่ 5 จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง สุดาภรณ์ พรหมอินทร์ (2538 : 92) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับมาก และด้านเงินเดือนอยู่ในระดับน้อย และโสภณ ยัมปรีชา (2539 : 75) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำและทัณฑสถานในเขต 9 สังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงมหาดไทย พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง

ประสิทธิ์ แก้วสมศรี (2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับขวัญของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับขวัญโดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำเนียร เพชรรัตน์ (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา พบว่า ครูอาจารย์ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ชลอง พูลพุด (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอที่มีตำแหน่งต่างกัน มีระดับขวัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นิยม เอียดศรีไชย (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา ที่มีระดับการจำแนกตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คัดดา ทองเกิด (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 7 พบว่า ข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 7 โดยแยกตาม

ตำแหน่ง มีความพึงพอใจงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พัฒนา ชมเชย (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาลำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า นักวิชาการศึกษาที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเสมอภาค (Semapakdi, 1987 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูประถมศึกษาลำดับครูเกิด พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในเรื่องประสบการณ์ในการทำงานของครูใหญ่และครู สรรเสริญ วิเชียรรัตน์ (2531 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดปัตตานี พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกัน มีระดับขวัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สุธรรม เดชนครินทร์ (2531 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู อาจารย์วิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 2 พบว่า ครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิคในเขตการศึกษา 2 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สุธรรม สุขสว่าง (2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญของครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญในจังหวัดสงขลา พบว่า ครูโรงเรียนเอกชนที่มีประสบการณ์ในการเป็นครูต่างกัน มีระดับขวัญไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ พิชัย ศรีไธ (2534 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูผู้สอนวิชาการงานและอาชีพ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 3 พบว่า ครูผู้สอนวิชาการงานและอาชีพ ที่มีประสบการณ์ในการสอนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อนุวัฒน์ชัย ชูดำ (2534 : 76 - 78) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพัทลุง พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จรัส อติวิทยากรณ์ (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนวิชาช่างโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตการศึกษา 3 พบว่า ครูสอนวิชาช่างที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มนูญ ศิลปรัศมี (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคใต้ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ นิวัฒน์ ยรรยงฤทธิ์ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญของครูโรงเรียน

เอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดสตูล พบว่า ครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีขวัญโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากการศึกษาลงงานวิจัยภายในประเทศ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนตัวแปร ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรทั้งสองด้าน คือ ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันและไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปรตำแหน่งและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

เซอร์จิโอแวนนี (ธีระพงศ์ จุ่มณี, 2532 : 34 ; อ้างอิงมาจาก Sergiovanni, 1970 : 1235-A) ศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูในเขตการศึกษาต่าง ๆ ของมอนโรเคาน์ตี รัฐนิวยอร์ก พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงาน มีความเป็นอิสระต่อกัน ปัจจัยที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ลักษณะของงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ สภาพของการทำงาน วิคสตรอม (แวนูเช็ง มะร่อซี, 2531 : 28 ; อ้างอิงมาจาก Vickstrom, 1971 : 1249-A) ศึกษาวิจัยเพื่อหาระดับและสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมและวิทยาลัยสหภาพ พบว่า สิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจสูงสุดสี่อย่างแรกได้แก่ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จ ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบ ส่วนสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุดสี่อย่างแรกได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่ตรงข้ามกับชีวิตส่วนตัว จามานน์ (เลรี จูญูสูง, 2534 : 17 ; อ้างอิงมาจาก Jamann, 1975 : 1917 - 1918) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของพยาบาล พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ ลักษณะงาน ผลสัมฤทธิ์การใช้ความรู้ความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในงาน ทักษะความสามารถ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บริหารที่รับผิดชอบ การควบคุมงาน การนิเทศงาน สถานภาพของงาน และระดับวุฒิการศึกษา ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจในงานคือ นโยบายและการบริหารงาน ส่วนองค์ประกอบที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ การทำงานเป็นกลุ่ม การเลื่อนตำแหน่ง และผลประโยชน์ที่ได้รับ ควิตูว์ (อมร หนูมาศ,

2536 : 56 ; อ้างอิงมาจาก Quituqua. 1975 : 1224-A) ศึกษาองค์ประกอบที่กระทบกระเทือนต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนรัฐบาลในเกาะกวม พบว่า ครูพึงพอใจในสภาพการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความเป็นอยู่ในชุมชน อัตราการทำงาน เงินค่าตอบแทนสถานะของครู และความช่วยเหลือของรัฐ ชมิคท์ (จำรูญ พรหมสุวรรณ. 2533 : 36 ; อ้างอิงมาจาก Schmidt. 1975 : 7583-A) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา เป็นงานวิจัยระดับปริญญาเอก แห่งมหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูงในองค์ประกอบความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน

เซอร์จิโอแวนนี (ธีระพงศ์ จัณมณี. 2532 : 34 ; อ้างอิงมาจาก Sergiovanni. 1970 : 1235 - A) ศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูในเขตการศึกษาต่าง ๆ ของมอนโรเวอเรีย รัฐนิวยอร์ก พบว่า ตำแหน่งของครู ไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน เบอร์เกอร์ (สุนทร โคตรท่าน. 2531 : 44 ; อ้างอิงมาจาก Bergeth. 1971 : 6393-A) ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญของครูในโรงเรียนระดับอำเภอในนอร์ทดาโกต้า พบว่า ครูที่มีประสบการณ์สอนมานานปี จะมีขวัญในการทำงานสูง วิคสตรอม (แวนูแข็ง มะรือชี. 2531 : 25 ; อ้างอิงมาจาก Vickstrom. 1971 : 1249-A) ศึกษาวิจัยเพื่อหาระดับและสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครู ในโรงเรียนมัธยมและวิทยาลัยชัลกาทูน พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ของครูสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เบนเดอร์ (สมภพ ศรีเกื้อ. 2531 : 32 ; อ้างอิงมาจาก Bender. 1972 : 3894-A) ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญของครูโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า ประสบการณ์ในการสอนของครู มีความสัมพันธ์กับขวัญของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ฮัททิสัน (ไธภณ ยัมปรีชา. 2539 : 47 - 48 ; อ้างอิงมาจาก Hutchison. 1972 : 4289-A) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในโรงเรียน พบว่า บุคลากรมีตำแหน่งเป็นผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ไม่ได้เป็นผู้บังคับบัญชา แมนนิง (อมร หนูมาศ. 2536 : 59 ; อ้างอิงมาจาก Manning. 1977 : 4028-A) ศึกษาวิจัยสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบิร์ก พบว่า ระยะเวลาการทำงาน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของปัจจัยค่าจูง หรือปัจจัยกระตุ้น วัดไธสง (สุตาภรณ์ พรหมอินทร์. 2538 : 60 ; อ้างอิงมาจาก Vatthaisong. 1982 : 468-A) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู

อาจารย์ในสถาบันการฝึกหัดครู ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า ครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการสอนเกินกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจอย่างมากต่อความสำเร็จในการทำงาน และสภาพการทำงานมากกว่าครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนตั้งแต่ 10 ปีลงมา และครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนเกินกว่า 10 แสดงออกให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่าครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการสอนตั้งแต่ 10 ปีลงมา

จากการศึกษาผลงานวิจัยต่างประเทศ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ ลักษณะของงาน ความรู้สึกได้รับความสำเร็จ ความสัมพันธ์ของบุคลากร ความรับผิดชอบ ความมั่นคง การได้รับการยอมรับ และ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ส่วนตำแหน่งและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรทั้งสองด้าน คือ ทำให้พึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปรตำแหน่งและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 บทนี้จะกล่าวถึง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีสร้างเครื่องมือ วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีจัดกระทำกับข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ปีงบประมาณ 2541 จำนวน 187 คน กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเทียบจากตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้จำนวน 127 คน แล้วสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ตามตัวแปร ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แล้วสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) โดยวิธีจับฉลาก ปรากฏดังตาราง 1 และ 2

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่ง ประสบการณ์	นักวิชาการศึกษา	ผู้สนับสนุนงานวิชาการ	รวม
ต่ำกว่า 7 ปี	39	46	85
ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	47	55	102
รวม	86	101	187

ตาราง 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่ง ประสบการณ์	นักวิชาการศึกษา	ผู้สนับสนุนงานวิชาการ	รวม
ต่ำกว่า 7 ปี	27	31	58
ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	32	37	69
รวม	59	68	127

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับ ตัวแปรต้น คือ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check-list)

ตอนที่ 2 ถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังกัลดำเนินงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ห้าระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ซึ่งกำหนดค่าคะแนนเป็น 1 2 3 4 และ 5 ตามลำดับ มีจำนวนคำถาม 60 ข้อ

ตอนที่ 3 ถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังกัลดำเนินงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (open-ended question)

วิธีสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือ ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แล้วพิจารณาลำดับเป็นข้อคำถาม 60 ข้อ ภายได้ 10 องค์ประกอบ ตามทฤษฎีสองปัจจัย (two-factor theory) ของเฮิร์ซเบอร์ก และคนอื่น ๆ (สมยศ นาวิการ. 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg

and others. 1959 : 113 - 115) คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร

2. นำแบบสอบถามที่สร้าง เสนอคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน คือ นายสนั่น พาทอม, นายวิจิต หนูกลับ และนายดำรง สี่หะวีระชาติ ตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะครั้งสุดท้ายไปทดลองใช้ (try-out) กับประชากรที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย จำนวน 30 คน และนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น .8836

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองแล้ว เสนอคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท เป็นครั้งสุดท้าย เพื่อตรวจสอบ และแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำแบบที่สมบูรณ์ สำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ ถึงผู้อำนวยการสำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 4 ศึกษาธิการจังหวัด และศึกษาธิการอำเภอ ในเขตการศึกษา 4 เพื่อขอความร่วมมือให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

2. ส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัย รวมทั้งซองปิดแถมบัตรที่เจ้าหน้าที่ของถึงผู้วิจัย ไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อตอบแบบสอบถามและส่งกลับคืนให้ผู้วิจัยตามเวลาที่กำหนดทางไปรษณีย์ภายใน 15 วัน

3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืน เพื่อดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล สำหรับการวิจัยต่อไป

วิธีจัดการกับข้อมูล

1. หาค่าร้อยละ (percentage) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เฉพาะแบบสอบถามชุดที่มีความสมบูรณ์ ตามตัวแปรต้น
2. หาค่าเฉลี่ย (mean) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 แล้วเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ประเมินค่าความคิดเห็นของ เบสต์ (Best. 1977 : 174) ดังนี้
 - 1.0000 - 2.3333 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
 - 2.3334 - 3.6667 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
 - 3.6668 - 5.0000 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
3. หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อทราบการกระจายของข้อมูลเป็นรายข้อ
4. หาค่าที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ในการเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม
5. สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดนั้น นำมาจัดลำดับความถี่ เพื่อให้ประกอบการอภิปรายผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows (statistical package for social sciences for windows) สำหรับสถิติต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (mean)
3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
4. ค่าที (t-test)
5. ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้จะกล่าวถึง การเสนอผลและการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ประกอบด้วยสาระสำคัญคือ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (sample size)

$\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (mean)

SD แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (t-distribution)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปรตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถาม และสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปร ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ปรากฏดังตาราง 3 และ 4

ตาราง 3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง	ส่งไป	รับคืน	ร้อยละ	ฉบับสมบูรณ์	ร้อยละ
ข้าราชการสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4	127	127	100	127	100
รวม	127	127	100	127	100

จากตาราง 3 แสดงว่า จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำนวน 127 ชุด ได้รับคืน 127 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 127 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ตาราง 4 แสดงสถานภาพ และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัด
กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปร ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการ
ปฏิบัติงาน

สถานภาพ	จำนวน	
	กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
นักวิชาการศึกษา	59	46.46
ผู้สนับสนุนงานวิชาการ	68	53.54
รวม	127	100
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 7 ปี	58	45.67
ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	69	54.33
รวม	127	100

จากตาราง 4 แสดงว่า ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในเขต
การศึกษา 4 ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการศึกษา มีจำนวนน้อยกว่า ผู้สนับสนุนงานวิชาการ
(ร้อยละ 46.46 และ 53.54 ตามลำดับ) และข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า
7 ปี มีจำนวนน้อยกว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป (ร้อยละ
45.67 และ 54.33 ตามลำดับ)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ปรากฏดังตาราง 5 ถึง 15

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4

องค์ประกอบของความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสำเร็จของงาน	3.5577	.5217	ปานกลาง
2. การยอมรับนับถือ	3.3648	.5236	ปานกลาง
3. ลักษณะของงาน	3.5866	.5987	ปานกลาง
4. ความรับผิดชอบ	3.7008	.5347	มาก
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.3885	.6380	ปานกลาง
6. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.3307	.6282	ปานกลาง
7. นโยบายและการบริหาร	3.4121	.5622	ปานกลาง
8. การปกครองบังคับบัญชา	3.4396	.7191	ปานกลาง
9. เงินเดือน	3.0407	.6583	ปานกลาง
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร	3.3491	.7610	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.4171	.4625	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การปฏิบัติงานของท่านประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์	3.6929	.6238	มาก
2. ท่านได้รับผลตอบแทนจากความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.1496	.7876	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาช่วยให้ท่านประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.4488	.7839	ปานกลาง
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ	3.6929	.5843	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาใช้กระบวนการจูงใจให้ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	3.2835	.8535	ปานกลาง
6. ท่านมีความพึงพอใจเมื่อการปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ	4.0787	.8414	มาก
เฉลี่ย	3.5577	.5217	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประเด็นได้รับผลตอบแทนจากความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาช่วยให้ท่านประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาใช้กระบวนการจูงใจให้ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประเด็น การปฏิบัติงานของท่านประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ และท่านมีความพึงพอใจเมื่อการปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านการยอมรับนับถือ ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การปฏิบัติงานของท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน	3.7008	.6704	มาก
2. บุคลากรภายนอกขอคำปรึกษาจากท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.3465	.7805	ปานกลาง
3. ผลการปฏิบัติงานของท่าน ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	3.1260	.7867	ปานกลาง
4. ท่านได้รับกำลังใจเมื่อประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.2126	.8129	ปานกลาง
5. ความศรัทธาของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อท่าน	3.3701	.6275	ปานกลาง
6. เพื่อนร่วมงานยอมรับว่าท่านเป็นสมาชิกคนสำคัญในหน่วยงาน	3.4331	.6497	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.3648	.5236	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านการยอมรับนับถือ ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประเด็นบุคลากรภายนอกขอคำปรึกษาจากท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ท่านได้รับกำลังใจเมื่อประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความศรัทธาของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อท่าน และเพื่อนร่วมงานยอมรับว่าท่านเป็นสมาชิกคนสำคัญในหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประเด็นการปฏิบัติงานของท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบด้านลักษณะของงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านได้ปฏิบัติงานตรงตามความรู้ความสามารถ	3.5197	.8984	ปานกลาง
2. งานที่ท่านปฏิบัติมีศักดิ์ศรี	3.7795	.9078	มาก
3. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.4488	.8234	ปานกลาง
4. ความรู้สึกเพลิดเพลินในการปฏิบัติงาน	3.5669	.7516	ปานกลาง
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง	3.7165	.6773	มาก
6. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน	3.4882	.7545	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.5866	.5987	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านลักษณะงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประเด็นท่านได้ปฏิบัติงานตรงตามความรู้ความสามารถ ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรู้สึกเพลิดเพลินในการปฏิบัติงาน และท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประเด็นงานที่ท่านปฏิบัติมีศักดิ์ศรี และท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบ ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ ได้ตามความต้องการของหน่วยงาน	3.7402	.6925	มาก
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการ ปฏิบัติงาน	3.6614	.6200	ปานกลาง
3. ท่านได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงาน พิเศษจากผู้บังคับบัญชา	3.5197	.7751	ปานกลาง
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ได้ด้วยตนเอง	3.8425	.6834	มาก
5. ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ท่านมี ส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน	3.4882	.7545	ปานกลาง
6. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้รับมอบ งาน	3.9528	.7544	มาก
เฉลี่ย	3.7008	.5347	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบ ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประเด็น ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประเด็น ท่านสามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้ตามความต้องการของหน่วยงาน ท่านสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง และท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้รับมอบงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	3.2913	.9095	ปานกลาง
2. ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.2992	.8000	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านได้รับผิดชอบหน้าที่สำคัญ	3.3622	.7629	ปานกลาง
4. การสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสศึกษาต่อ	3.4803	.8343	ปานกลาง
5. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานพิจารณาจากความรู้ความสามารถ	3.3386	.8749	ปานกลาง
6. การปฏิบัติงานของท่านทำให้มีเกียรติภูมิ	3.5591	.8131	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.3885	.6380	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 โดยภาพรวม และรายชื่อ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายข้อ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. หน่วยงานของท่านมีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน	3.3307	.8914	ปานกลาง
2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสะอาด ปราศจากมลภาวะ	3.5276	.7850	ปานกลาง
3. การจัดวัสดุครุภัณฑ์ เพื่อการปฏิบัติงานในหน่วยงาน	3.2126	.8417	ปานกลาง
4. การปรับตัวของบุคลากรภายในหน่วยงาน	3.2283	.7683	ปานกลาง
5. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมกับจำนวนงาน	3.1890	.9406	ปานกลาง
6. ท่านมีส่วนร่วมในการปรับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.4961	.7224	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.3307	.6282	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบด้านนโยบายและการบริหาร ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. แนวทางการปฏิบัติตามนโยบายและการบริหารงาน	3.3780	.7230	ปานกลาง
2. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหาร	3.1732	.7137	ปานกลาง
3. ความชัดเจนในการบริหารงานตามนโยบาย	3.1890	.7941	ปานกลาง
4. กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่ใช้ในการบริหารงาน	3.4094	.6941	ปานกลาง
5. ท่านมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน	3.9528	.7752	มาก
6. ท่านพึงพอใจต่อนโยบายการบริหารของหน่วยงาน	3.3701	.8243	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.4121	.5622	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านนโยบายและการบริหาร ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประเด็นแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายและการบริหารงาน บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหาร ความชัดเจนในการบริหารงานตามนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการบริหารงาน และท่านพึงพอใจต่อนโยบายการบริหารของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประเด็นท่านมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบด้านการปกครองบังคับบัญชา ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือท่านในการปฏิบัติงาน	3.4882	.8249	ปานกลาง
2. ความสัมพันธ์ที่ผู้บังคับบัญชา สร้างขึ้นในหน่วยงาน	3.4646	.8338	ปานกลาง
3. แบบอย่างการประพฤติตนของผู้บังคับบัญชา	3.4016	.8569	ปานกลาง
4. หลักการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	3.3937	.8083	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาสนใจให้บุคลากรปฏิบัติงานร่วมกัน	3.3937	.8083	ปานกลาง
6. ผู้บังคับบัญชาใช้ความสามารถในการบริหารงาน	3.4961	.8055	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.4396	.7191	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านการปกครองบังคับบัญชา ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 โดยภาพรวมและรายชื่อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบด้านเงินเดือน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายข้อ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเพียงพอของเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	2.9764	.8680	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมของเงินเดือนกับความรับผิดชอบ	3.0866	.8547	ปานกลาง
3. ความยุติธรรมของเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน	2.9606	.9628	ปานกลาง
4. การพิจารณาเงินเดือนคำนึงถึงผลการปฏิบัติงาน	3.0394	.9462	ปานกลาง
5. เงินเดือนเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน	3.2126	.9481	ปานกลาง
6. ท่านมีความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน	2.9685	.9423	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.0407	.6583	ปานกลาง

จากตาราง 14 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านเงินเดือน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 โดยภาพรวม และรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสามัคคีของบุคลากรในการปฏิบัติงานร่วมกัน	3.3622	.9315	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	3.2756	.9485	ปานกลาง
3. บุคลากรในหน่วยงานมีความเคารพซึ่งกันและกัน	3.2913	.9353	ปานกลาง
4. พฤติกรรมการเป็นเพื่อนร่วมงานของผู้บังคับบัญชากับบุคลากร	3.3465	.8393	ปานกลาง
5. ความรับผิดชอบของบุคลากรในการปฏิบัติงานร่วมกัน	3.4567	.7534	ปานกลาง
6. ท่านมีความพึงพอใจบรรยากาศในหน่วยงาน	3.3622	.9484	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.3491	.7610	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 โดยภาพรวมและรายชื่อ อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปรตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ปรากฏดังตาราง 16 และ 17

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปร ตำแหน่ง

	นักวิชาการศึกษา		ผู้สนับสนุนงานวิชาการ		
องค์ประกอบของความพึงพอใจ	N = 59		N = 68		t
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
1. ความสำเร็จของงาน	3.5989	.5124	3.5221	.5309	.83
2. การยอมรับนับถือ	3.4379	.5187	3.3015	.5233	1.47
3. ลักษณะของงาน	3.5763	.5487	3.5956	.6428	-.18
4. ความรับผิดชอบ	3.7655	.4885	3.6446	.5693	1.27
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.3616	.5873	3.4118	.6823	-.44
6. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.2486	.5693	3.4020	.6712	-1.38
7. นโยบายและการบริหาร	3.4040	.5398	3.4191	.5848	-.15
8. การปกครองบังคับบัญชา	3.4576	.6806	3.4240	.7555	.26
9. เงินเดือน	2.9350	.6425	3.1324	.6626	-1.70
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร	3.2740	.7190	3.4142	.7951	-1.04
เฉลี่ย	3.4059	.4298	3.4267	.4921	-.25

จากตาราง 16 แสดงว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่มีตำแหน่งนักวิชาการศึกษา และผู้สนับสนุนงานวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายองค์ประกอบ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงาน
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

	ต่ำกว่า 7 ปี		ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป		
องค์ประกอบของความพึงพอใจ	N = 58		N = 69		t
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
1. ความสำเร็จของงาน	3.5920	.5300	3.5290	.5168	.68
2. การยอมรับนับถือ	3.4195	.4839	3.3188	.5541	1.08
3. ลักษณะของงาน	3.5920	.5958	3.5821	.6054	.09
4. ความรับผิดชอบ	3.7299	.5109	3.6763	.5564	.56
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.4569	.6590	3.3309	.6187	1.11
6. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.3506	.6179	3.3140	.6408	.33
7. นโยบายและการบริหาร	3.4770	.6017	3.3575	.5249	1.20
8. การปกครองบังคับบัญชา	3.5489	.7401	3.3478	.6929	1.58
9. เงินเดือน	2.9914	.6677	3.0821	.6522	-.77
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร	3.4195	.7681	3.2899	.7555	.96
เฉลี่ย	3.4578	.4775	3.3829	.4502	.91

จากตาราง 17 แสดงว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 7 ปี และตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายองค์ประกอบ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ปรากฏดังตาราง 18

ตาราง 18 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ความสำเร็จของงาน	
1.1 ควรมอบหมายงานให้บุคลากรได้ปฏิบัติตรงกับความรู้ ความสามารถ	31
1.2 ควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน แน่นนอน	23
1.3 ควรกระจายงานให้บุคลากรอย่างเหมาะสม ทัวถึง	12
1.4 ควรบำรุงขวัญกำลังใจกับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	5
1.5 ควรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	5
1.6 ควรเอาใจใส่ดูแลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3
1.7 ควรให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างมีอิสระ	1
2. การยอมรับนับถือ	
2.1 ควรให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร	22
2.2 ควรยกย่องและยอมรับในความรู้ ความสามารถของบุคลากร	20
2.3 ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานของหน่วยงานและบุคลากรเป็นระยะ	14
2.4 ควรมีความรัก และจริงใจต่อกันระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน	12
2.5 ควรปฏิบัติตนให้เป็นพี่เลี้ยงกับเพื่อนร่วมงานและสังคม	6
2.6 ควรจัดให้มีการยกย่อง เชิดชูเกียรติ หรือประกาศเกียรติคุณความสำเร็จของงาน	5
2.7 ควรพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ	2

ตาราง 18 (ต่อ)

ประเด็นข้อเสนอนะ	ความถี่
3. ลักษณะของงาน	
3.1 ควรมอบหมายงานให้ตรงกับบทบาทหน้าที่ และตำแหน่ง	35
3.2 ควรคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และความถนัดของบุคลากร ในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ	17
3.3 ควรมอบหมายงานให้บุคลากรอย่างเหมาะสม	13
3.4 ควรมีรายละเอียดของงานที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน	7
3.5 ควรให้บุคลากรได้มีโอกาสหมุนเวียนเปลี่ยนงาน	2
4. ความรับผิดชอบ	
4.1 ควรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	23
4.2 ควรได้ปฏิบัติงานด้วยความอิสระ	21
4.3 ควรมีแผนการปฏิบัติงานและการประเมินงานอย่างชัดเจน	14
4.4 ควรมีการรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ	4
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	
5.1 ควรเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าทั้งด้านตำแหน่งและเงินเดือนมากขึ้น	29
5.2 ควรสนับสนุน ดูแล บุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	23
5.3 ควรพิจารณาบรรจุแต่งตั้ง ด้วยความยุติธรรม	12
5.4 ควรสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาดูงานให้มากขึ้น	11
5.5 ควรสนับสนุนและจัดหาสถาบันเพื่อการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	8
5.6 ควรพิจารณาบรรจุแต่งตั้งหรือเลื่อนตำแหน่งต่าง ๆ จากการใช้ผลงานประกอบ	4
5.7 ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรก้าวหน้าในตำแหน่งงานอย่างเท่าเทียมกัน	3
5.8 ควรกำหนดให้บุคลากรได้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งเป็นการเฉพาะบุคคล	1

ตาราง 18 (ต่อ)

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ความถี่
6. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	
6.1 ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ ที่ทันสมัยในหน่วยงาน	39
6.2 ควรพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบ	24
6.3 ควรปลูกฝังจิตสำนึกที่ดี ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน	11
6.4 ควรปรับปรุงหน่วยงานให้เป็นสัดส่วน สะอาด สวยงามและไม่คับแคบ	8
6.5 ควรเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน	4
6.6 ควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	1
7. นโยบายและการบริหาร	
7.1 ควรชัดเจน ปฏิบัติได้ เป็นรูปธรรม	24
7.2 ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นในนโยบายการปฏิบัติงาน	13
7.3 ควรเป็นนโยบายที่มาจากความต้องการของหน่วยปฏิบัติ	10
7.4 ควรยึดหลักการกระจายและการมอบหมายความรับผิดชอบให้บุคลากร	10
7.5 ควรจัดบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงาน	9
7.6 ควรมอบหมายงานให้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	8
7.7 ควรสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	6
7.8 ควรให้อำนาจเบ็ดเสร็จกับผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานแต่ละระดับ	2
8. การปกครองบังคับบัญชา	
8.1 ควรให้ความยุติธรรมกับบุคลากรทุกระดับอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	29
8.2 ควรให้อำนาจการบริหารงานบุคลากรได้ทุกระดับ	18
8.3 ควรรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย และให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	12
8.4 ควรใช้หลักคุณธรรมในการปกครองบังคับบัญชา	11

ตาราง 18 (ต่อ)

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ความถี่
8.5 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง แต่มีประสิทธิภาพ	11
8.6 ควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร	9
8.7 ควรมีทัศนคติและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา	4
8.8 ควรเป็นเพื่อนร่วมงานซึ่งกันและกัน ระหว่างบุคลากรทุกระดับ	1
9. เงินเดือน	
9.1 ควรปรับปรุงเงินเดือนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน	40
9.2 ควรจัดสวัสดิการสำหรับบุคลากรเพิ่มขึ้น	21
9.3 ควรจัดประโยชน์ตอบแทนอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม	19
9.4 ควรให้เงินประจำตำแหน่งกับข้าราชการทุกระดับ	14
9.5 ควรใช้หลักคุณธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	13
9.6 ควรใช้ผลงานในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือการกำหนดเงินเดือน	5
9.7 ควรปรับปรุงวิธีการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	2
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร	
10.1 ควรมีการประชุม พบปะ หรือสังสรรค์กันให้มากขึ้น	36
10.2 ควรมีการประสานงานภายในหน่วยงานด้วยบรรยากาศที่ดี	27
10.3 ควรสร้างความเป็นกันเองในการปฏิบัติงานร่วมกัน	10
10.4 ควรเอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	8
10.5 ควรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในการปฏิบัติงาน	6
10.6 ควรร่วมกันรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย	2

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 บทนี้จะกล่าวถึง ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปรตำแหน่งและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และเพื่อประมวลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการดำเนินการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ปีงบประมาณ 2541 จำนวน 187 คน กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบจากตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้จำนวน 127 คน แล้วสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ตามตัวแปรตำแหน่งและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แล้วสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) โดยวิธีจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check-list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ห้าระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ซึ่งกำหนดค่าคะแนนเป็น 1 2 3 4 และ 5 ตามลำดับ ประกอบด้วยคำถาม 60 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (open-ended question) ประกอบด้วย คำถามภายใต้ 10 องค์ประกอบ ตามทฤษฎีสองปัจจัย (two-factor theory) ของเฮิร์ชเบอร์ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ผู้วิจัยได้รับคำแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขจากคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท และผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำไปทดลองใช้กับข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่มีใช่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น .8836 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นที่สูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ ไปยังผู้อำนวยการสำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 4 ศึกษาธิการจังหวัด และศึกษาธิการอำเภอ เพื่อออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามถึงข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 และจากแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 127 ชุด ได้รับคืนมา 127 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไป และเมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์พบว่า เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 127 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows (statistical package for social sciences for windows) เพื่อหาค่าทางสถิติ ดังนี้

1.1 หาค่าร้อยละ (percentage) ของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามตัวแปรตำแหน่งและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

1.2 หาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) นำค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์ของเบสต์ (Best. 1977 : 174) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4

1.3 ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ค่าที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปรตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด ด้วยการจัดลำดับความถี่ของคำตอบในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อใช้ประกอบการอภิปรายผล

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายองค์ประกอบ ไม่แตกต่างกัน

3. ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายองค์ประกอบ ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะในการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จากแบบสอบถามปลายเปิด ปรากฏดังนี้ ควรมอบหมายงานให้บุคลากรได้ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ และบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่ง ควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจนแน่นอนนำไปปฏิบัติได้ ควรจัดสวัสดิการสำหรับบุคลากรเพิ่มขึ้น ควรมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในหน่วยงาน ควรมีการประชุมพบปะหรือสังสรรค์ให้มากขึ้น ควรให้บุคลากรได้รับความยุติธรรมและความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน ควรสนับสนุนส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาด้านความรู้ความสามารถ และจิตสำนึก ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

คิดเห็นและมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจ และควรยกย่องเผยแพร่หรือประกาศเกียรติคุณความสำเร็จของบุคลากรในหน่วยงาน

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาค้นคว้านี้ มีประเด็นนำมาอภิปรายดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมนึก มีแสง (2530 : 109 -110) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาจังหวัดสงขลา พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ แวนูแซ็ง มะรอซี (2531 : 94) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุธรรม เชนครินทร์ (2531 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 2 พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อีระพงศ์ จุยมณี (2532 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสงขลา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กำพล ทับทิมไทย (2533 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองอำนวยการศึกษา กองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนุวัฒน์ชัย ชูดำ (2534 : 76 -78) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดพัทลุง พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อมร หนูมาศ (2536 : 81) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณรงค์ ชูเพชร (2537 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือน เขตการศึกษา 2 พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณรงค์ สวีแพทย์

(2537 : 77-79) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตร กองบิน 71 กองพลที่ 4 จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ไสภณ ณ พัทลุง (2537 : 102) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรกองบัญชาการตำรวจภูธร 4 พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บุญช่วย เจริญธรรม (2538 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกรมทหารบกที่ 5 จังหวัดสงขลา พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุดาภรณ์ พรหมอินทร์ (2538 : 92) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ไสภณ ยัมปรีชา (2539 : 75) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำ และทัณฑสถานในเขต 9 สังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงมหาดไทย พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ที่ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 อยู่ในระดับปานกลาง น่าจะเป็นเพราะว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ได้รับเงินเดือนไม่ค่อยเหมาะสมสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันและได้รับสวัสดิการไม่ค่อยจะเพียงพอ ซึ่ง อัญชลี แจ่มเจริญ (2527 : 93) ได้อธิบายว่า การได้รับเงินเดือน ค่าจ้างโดยยุติธรรมจะทำให้คนมีขวัญดี มีความพึงพอใจ เพราะเงินเดือนเป็นสิ่งตอบแทนโดยตรง มีความสำคัญในด้านจิตใจของคนด้วย เสนาะ ติโยว (2535 : 298) มีความเชื่อว่า วิธีสร้างความพึงพอใจให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความร่วมมือและจงรักภักดีต่อหน่วยงานคือ การให้ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง เงินชดเชย ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์อย่างอื่น ซึ่งเงินเดือนและค่าจ้างเป็นปัจจัยแรก ที่จะจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ บรรลุจุดมุ่งหมายของหน่วยงานได้ และธงชัย สันติวงษ์ (2536 : 107) มีความเห็นว่า เงินเดือนถือเป็นรางวัลตอบแทนที่เป็นประโยชน์แก่บุคลากร และสามารถสร้างประสิทธิผลให้กับหน่วยงานในด้านต่าง ๆ คือ เป็นสิ่งที่จูงใจบุคลากรให้เข้าร่วมปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรรักและเต็มใจที่จะมาปฏิบัติงานเป็นประจำ และเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงน่าจะช่วยให้ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ถ้าศึกษาธิการอำเภอ ศึกษาธิการจังหวัด และผู้บริหารระดับสูง

ขึ้นไป สามารถจัดสวัสดิการให้สอดคล้อง เหมาะสมกับความต้องการ และความจำเป็นของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ทั้ง ๆ ที่ยังได้รับเงินเดือนอยู่ในระดับเดิม จนกว่าจะมีพระราชบัญญัติเงินเดือนฉบับใหม่ออกมาประกาศใช้

หรือน่าจะเป็นเพราะว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ค่อยจะทันสมัยในการปฏิบัติงาน ซึ่ง ธงชัย สันติวงษ์ (2531 : 297-299) ได้กล่าวว่า คนมีความต้องการสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี และปลอดภัยด้วยการนำเอาเทคนิคทางวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น และทวีศักดิ์ นุ่มฤทธิ์ (2536 : 1340) ได้เสนอแนะวิธีการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานว่า ควรจัดอาคารสถานที่บริเวณสำนักงานให้ทันสมัย มีวัสดุ ครุภัณฑ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม สะดวกในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ตลอดจนให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาติดต่อ จึงน่าจะช่วยให้ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ถ้าศึกษาธิการอำเภอ ศึกษาธิการจังหวัด และผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป จัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์ ที่ทันสมัยและสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน

หรือน่าจะเป็นเพราะว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีการประชุมพบปะหรือสังสรรค์กันไม่ค่อยมาก ซึ่งธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2535 : 26) ได้กล่าวว่า คนเป็นสิ่งที่มีความมีชีวิตจิตใจ โดยธรรมชาติมีความพอใจ และมีความต้องการด้านสังคม ตลอดจนความต้องการด้านจิตใจ จึงทำให้คนทุกคนต้องแสวงหาสิ่งเหล่านี้ จากเพื่อนร่วมงานหรือภายในสังคมมนุษย์ด้วยกัน นิวัฒน์ ยรรยงฤทธิ์ (2538 : 52) ให้ความเห็นว่า ความสำเร็จสูงสุดในชีวิตการปฏิบัติงานนั้น ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ผู้บริหารควรสร้างกิจกรรมสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน ตามหลักการบริหารบุคลากร เป็นที่ยอมรับกันว่า หน่วยงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนช่วยสร้างความเจริญมั่นคงให้กับหน่วยงาน และบุญช่วย เจริญธรรม (2538 : 41) อธิบายว่า ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างบุคลากร จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน จึงน่าจะช่วยให้ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ถ้าศึกษาธิการอำเภอ หรือศึกษาธิการจังหวัด จัดให้มีการประชุม พบปะหรือสังสรรค์กันให้มากขึ้น

หรือน่าจะเป็นเพราะว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ไม่ค่อยจะตรงกับความรู้ ความสามารถ หรือบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งที่ดำรงอยู่ ซึ่ง พันธ์ หันนาคินทร์ (2526 : 114) ได้อธิบายว่า เมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติงานตรงความรู้ ความสามารถ และความถนัด มีแนวโน้มว่าจะปฏิบัติงานได้ประสพผลสำเร็จสูง ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจว่า เขาเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ให้ก้าวหน้าและประสพผลสำเร็จในหน้าที่การงาน และมีความรู้สึกว่าเป็นงานที่น่าทำ มีความท้าทาย มีความรู้สึกพอใจที่ได้ปฏิบัติ เสนาะ ตีเขว้และคณะ (2532 : 251 - 252) ให้ความเห็นว่า ลักษณะของงานที่ดี ควรปลอดภัย สะดวก หรูหรา เป็นลักษณะของงานที่บุคลากรพึงพอใจ จึงน่าจะช่วยให้ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ถ้าศึกษาธิการอำเภอ หรือศึกษาธิการจังหวัด ได้มอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงตามความรู้ ความสามารถ หรือบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งที่ดำรงอยู่

หรือน่าจะเป็นเพราะว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ได้รับความยุติธรรมและความเสมอภาคไม่ค่อยเท่าเทียมกัน ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2531 ข : 170) ให้แนวคิดว่า ผู้บังคับบัญชาจะต้องใช้ความยุติธรรมในการบริหาร จึงจะทำให้งานประสบความสำเร็จ และผู้ใต้บังคับบัญชาพอใจ ส่วน ชลอ ธรรมศิริและเสรี เกียรติบรรลือ (2538 : 134) อธิบายว่า ผู้บังคับบัญชาต้องเข้าใจความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องมีหลักในการบริหาร สั่งงานให้ชัดเจน เมื่อทำดีต้องยกย่องสรรเสริญ ทำผิดต้องแนะนำ ตักเตือน มิให้สูญเสียศักดิ์ศรี ยินดีรับปัญหาและมีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง จึงน่าจะช่วยให้ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ถ้าศึกษาธิการอำเภอ ศึกษาธิการจังหวัด และผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ได้ให้ความยุติธรรมกับบุคลากรทุกระดับอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

เป็นที่น่าสนใจว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ในองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณรงค์ ชูเพชร (2537 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือน เขตการศึกษา 2 พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว คือ ความรับผิดชอบ และชุมพล เตมีศักดิ์ (2530 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอในเขตการศึกษา 7 และ 8 พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรู้สึกในความรับผิดชอบ ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ได้รับผิดชอบงานที่ตรง

กับความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความสนใจ หรือได้ปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นที่เข้าใจว่า ได้ทำงานที่ไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชาคอยควบคุมอย่างใกล้ชิด หรือสามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้ตามความต้องการของหน่วยงาน กิติมา ปรีดีติลล (2529 : 321) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกพอใจในงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ปฏิบัติ พันธ์ หันนาคินทร์ (2526 : 114) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลได้ปฏิบัติงานตรงความรู้ ความสามารถ ความถนัด แนวโน้มว่าจะปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จสูง ประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 231) ให้ความเห็นว่า ความรับผิดชอบเป็นลักษณะของผลงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยผลงานนั้นจะต้องมีข้อจำกัดว่า ผู้ปฏิบัติงานสามารถควบคุมได้ หวน พันธุพันธ์ (2528 : 134) แสดงความคิดเห็นว่า ความรับผิดชอบของบุคคล เมื่อรับหน้าที่ใดแล้ว จะบากบั่นทำหน้าที่อย่างดีที่สุด โดยไม่ทอดทิ้งแม้จะมีอุปสรรคนานาประการมาเกี่ยวข้องก็ตาม รวมทั้งยินดีรับผิดชอบในสิ่งที่ตนทำผิดพลาด และธงชัย สันติวงษ์ (2536 : 249) กล่าวถึงความรับผิดชอบว่า เป็นข้อผูกพันของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา อันสืบเนื่องมาจากการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จนสิ้นสุดการกระทำตามที่ได้รับมอบหมาย

เป็นที่น่าสังเกตว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ในองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีความพึงพอใจเมื่อปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ และปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ได้ใช้ความรู้ ความสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้นมีประสิทธิภาพ สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ ทำให้มีความรู้สึกพอใจและปลื้มในความสำเร็จของงานนั้น ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งของการจูงใจ ให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสเตรส และเชย์เลส (โกลน ยัมปรีชา. 2539 : 30 ; อ้างอิงมาจาก Strauss and Sayles. 1960 : 11) ได้อธิบายว่า บุคลากรในหน่วยงานที่มีเงินเดือนสูง อาจจะไม่พอใจในงานก็ได้ ถ้าเขามีความรู้สึกว่าไม่ได้รับความสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้น ความต้องการที่รุนแรงของคนก็คือ ความรู้สึกล้มเหลว ได้ปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ และมีความหมายต่อบุคคลอื่น เฮอริชเบอร์ก และคนอื่น ๆ (สมยศ นาวิกาน 2521 : 95-110 ; อ้างอิงมาจาก Harzberg and others. 1959 : 113-115) ศึกษาพบว่า ความสำเร็จของงานของบุคลากรเกิดจากการที่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ รู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นเมื่อผลงานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เป็นที่น่าสนใจว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ในองค์ประกอบด้านการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีความพึงพอใจเมื่อได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะว่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนมีการยกย่องเชิดชูเกียรติ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ความสำเร็จและผลงานของบุคลากร ให้หน่วยงานและสังคมภายนอกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ สมพงษ์ เกษมสิน (2532 : 298) อธิบายว่า เมื่อบุคลากรเข้าไปปฏิบัติงานแล้วได้รับความยอมรับนับถือจากสมาชิกในหน่วยงานว่ามีความรู้ ความสามารถ เป็นพวกพ้อง ก็จะมีกำลังใจและมีความสุขในการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2533 : 569) บันทึกว่า บุคคลทั่วไปต้องการความยอมรับนับถือในสังคม ต้องการให้มีการรับรู้ถึงผลงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในผลงาน และมงคล บุญชุม (2537 : 38) ให้ความเห็นว่า การยอมรับนับถือไม่ต่างจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้มาขอคำปรึกษาหรือบุคลากรอื่น ๆ ด้วยการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือ การแสดงออกอื่นใด ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ปฏิบัติงานอย่างหนึ่งอย่างใด ประสบผลสำเร็จ ย่อมจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ได้ปฏิบัติ

เป็นที่น่าสังเกตว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ในองค์ประกอบด้านลักษณะของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีความพึงพอใจว่า งานที่ปฏิบัติมีศักดิ์ศรี และสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะว่า ได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมตรงกับบทบาทหน้าที่ และความรู้ ความสามารถของบุคลากร พันธ์ หันนาคินทร์ (2526 : 114) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลได้ปฏิบัติงานตรงความรู้ ความสามารถ และความถนัด แนวโน้มว่าจะปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จสูง โดยธรรมชาติของมนุษย์เมื่อทำอะไรลงไปแล้ว ก็ต้องการเห็นผลสำเร็จในงาน ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจ และเป็นงานที่ผู้ปฏิบัติรู้สึกว่าเป็นงานที่น่าทำ มีความท้าทาย มีความพอใจ รู้สึกเป็นที่ยอมรับ คำนึงค่าเวลา มีศักดิ์ศรี สมพงษ์ เกษมสิน (2526 ข : 403) อธิบายว่า การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ควรประกอบด้วย ลักษณะการปฏิบัติงานที่น่าพอใจ เสนาะ ดิยาว และคณะ (2532 : 251-252) ได้สรุปว่า ลักษณะของงานที่ดีควรปลอดภัย สะดวก หรุษรา มีศักดิ์ศรี จึงเป็นลักษณะงานที่บุคลากรพึงพอใจ เฮอร์ซเบอร์ก และคณะอื่น ๆ (สมัยศ นาวิกการ. 2521 : 95-110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg and others. 1959 : 113 -115)

ศึกษาพบว่า เมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ มีกำลังใจและเกิดขวัญในการปฏิบัติงาน

เป็นที่น่าสนใจว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ในองค์ประกอบด้านนโยบายและการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีความพึงพอใจในความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะว่า หน่วยงานมีนโยบายและการบริหารที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม ปฏิบัติได้และมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในนโยบายการปฏิบัติงาน นิภา แก้วศรีงาม (2527 : 221) อธิบายว่า การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน จะทำให้เกิดการอุทิศตนให้กับงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 190) กล่าวว่า นโยบายและการบริหารที่ดี ต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีความแน่นอนในขณะบังคับใช้ และเสนาะ ดิเญาร์ (2535 : 33) ชี้ให้เห็นว่า นโยบายและการบริหารที่ดีจะช่วยให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น ตื่นตัว และจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปรตำแหน่ง พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จำเริญ เพชรรัตน์ (2535 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา พบว่า ครูอาจารย์ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัฒนา ชมเชย (2536 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า นักวิชาการศึกษาที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประสิทธิ์ แก้วสมศรี (2533 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ระดับขวัญของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับขวัญโดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฉลอง พูลพุ่ม (2535 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ขวัญของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ข้าราชการใน

สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอที่มีตำแหน่งต่างกัน มีระดับขวัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิยม เียดศรีไชย (2535 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา ที่มีระดับการจำแนกตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยส่วนรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศักดา ทองเกิด (2535 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 7 พบว่า ข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 7 โดยแยกตามตำแหน่ง มีความพึงพอใจงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้จะเป็นเพราะว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการศึกษาและผู้สนับสนุนงานวิชาการ ได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จ ได้รับการยกย่องไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รู้สึกมีศักดิ์ศรี มีความภาคภูมิใจที่ได้รับผิดชอบงาน ป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ทำให้รู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานของตน ซึ่งพินัด หันนาคินทร์ (2526 : 114) อธิบายว่า เมื่อบุคคลได้ปฏิบัติงานตรงความรู้ความสามารถและความถนัด มีแนวโน้มว่าจะปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จสูง เป็นความภาคภูมิใจ เกิดความรู้สึกเป็นที่ยอมรับ คำนับและมีศักดิ์ศรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2533 : 569) บันทึกว่า บุคคลโดยทั่วไปต้องการความยอมรับนับถือในสังคม ต้องการให้มีการรับรู้ถึงผลงานที่ปฏิบัติและความสำเร็จของงาน เฮิร์ซเบอร์ก และคนอื่น ๆ (สมยศ นาวิการ, 2521 : 95 - 110 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg and others, 1959 : 113 - 115) กล่าวว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์และสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเอง สามารถป้องกันและแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ ผลการวิจัยนี้ ชี้ให้เห็นว่า ตำแหน่งของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มิได้เป็นตัวแปรที่กำหนดให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันแต่อย่างใด จึงน่าจะเป็นประโยชน์ว่า ถ้าศึกษาธิการอำเภอ ศึกษาธิการจังหวัด และผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป บริหารความพึงพอใจในลักษณะเหมือนกัน ไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่มีตำแหน่งต่างกันต่อไป

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปร ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสมากักดี (Semapakdi, 1987 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครู ประถมศึกษาจังหวัดภูเก็ต พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครูใหญ่และครู สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุธรรม สุธรรม (2533 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ขวัญของครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญในจังหวัดสงขลา พบว่า ครูโรงเรียนเอกชนที่มีประสิทธิผลการเป็นครูต่างกัน มีระดับขวัญไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิชัย ศรีใส (2534 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูผู้สอนวิชาการงานและอาชีพ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 3 พบว่า ครูผู้สอนวิชาการงานและอาชีพที่มีประสิทธิผลการสอนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนุวัฒน์ชัย ชูดำ (2534 : 76 - 78) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพัทลุง พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีประสิทธิผลการสอนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มนูญ ศิลปรัตน์ (2535 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคใต้ ที่มีประสิทธิผลการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิวัฒน์ ยรรยงฤทธิ์ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ขวัญของครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดสตูล พบว่า ครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามที่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานต่างกัน มีขวัญโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สรรเสริญ วิเชียรรัตน์ (2531 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดปัตตานี พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีประสิทธิผลการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีระดับขวัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุธรรม เดชนครินทร์ (2531 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 2 พบว่า ครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิคในเขตการศึกษา 2 ที่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จรัส อติวิทยากรณ์ (2535 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู

สอนวิชาช่างโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตการศึกษา 3 พบว่า ครูสอนวิชาช่างที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 7 ปี และตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกัน โดยผู้บังคับบัญชาสนับสนุนส่งเสริมให้มีโอกาสรับผิดชอบหน้าที่สำคัญและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งสูงขึ้น ตลอดจนได้ปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคลากรในหน่วยงานด้วยความสามัคคี และความเคารพซึ่งกันและกัน ซึ่ง พอร์ตเตอร์และลอว์เลอร์ (สุดาภรณ์ พรหมอินทร์, 2538 : 45 ; อ้างอิงมาจาก Porter and Lawler, 1968 : 165) อธิบายว่า บุคลากรจะพึงพอใจเมื่อเขาได้รับผิดชอบและใช้ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมที่เขารับผิดชอบด้วยตัวเขาเอง เสนาะ ติยาวั (2531 : 196) บันทึกไว้ว่า การได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้เข้ารับการอบรม ดูงาน ไปศึกษาต่อ เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม และได้วุฒิสูงขึ้น เป็นความพึงพอใจที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2535 : 26) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของคนในแง่ของความสุขกายสบายใจ การมีมิตรสหาย มีการเอื้อเฟื้อเกื้อหนุนทางจิตใจ รวมทั้งการยกย่องสรรเสริญ ทำให้คนมีความภาคภูมิใจ และบุญช่วย เจริญธรรม (2538 : 41) ให้ความเห็นว่า ความสามารถของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ เป็นความสัมพันธ์ที่บุคลากรมีต่อกันและกัน หากทุกคนมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มิได้เป็นตัวแปรที่กำหนดให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันแต่อย่างใด จึงน่าจะเป็นประโยชน์กว่า ถ้าศึกษาธิการอำเภอ ศึกษาธิการจังหวัด และผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป บริหารความพึงพอใจในลักษณะเหมือนกัน ไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ศึกษาธิการอำเภอ ศึกษาธิการจังหวัด และผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ควรจัดสวัสดิการ วัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอและทันสมัย ตามความต้องการและความจำเป็น ตลอดจนควรจัดให้มีการประชุม พบปะ หรือสังสรรค์ให้บ่อยครั้ง เพื่อให้ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

2. ศึกษาธิการอำเภอ หรือศึกษาธิการจังหวัด ควรมอบหมายงานและความรับผิดชอบให้ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ได้ปฏิบัติงานให้ตรงกับความรู้ ความถนัด และบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่ง เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จด้วยความพึงพอใจ

3. ศึกษาธิการอำเภอ หรือศึกษาธิการจังหวัด ควรให้ความเชื่อถือไว้วางใจ ยกย่อง เชิดชูเกียรติ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความสำเร็จ หรือผลงานของบุคลากรให้หน่วยงานและสังคมได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนควรให้ความยุติธรรมอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพื่อให้ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ได้ปฏิบัติ

4. ศึกษาธิการอำเภอ ศึกษาธิการจังหวัด และผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ควรกำหนดนโยบายและการบริหารที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม สามารถนำไปปฏิบัติได้ และควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม ได้แสดงความคิดเห็นในนโยบายการปฏิบัติงาน เพื่อให้ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

5. ศึกษาธิการอำเภอ ศึกษาธิการจังหวัด และผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ควรบริหารความพึงพอใจในลักษณะเหมือนกัน ไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่มีตำแหน่งหรือประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษา องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ สังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 โดยเพิ่มตัวแปร เพศ และคุณวุฒิ

2. ควรศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในภาคใต้ หรือทั้งประเทศ

3. ควรศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 4

4. ควรศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4

บรรณานุกรม

- กำพล ทับทิมไทย. ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองอำนาจการ
กรมตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. ม.ป.ท., 2523. ถ่ายเอกสาร.
- กิตติมา ประติติลก. การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษรพิพัฒน์. 2532.
- _____. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธารนิการพิมพ์, 2529.
- คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. คู่มือคณะกรรมการการประถมศึกษา
จังหวัดและคณะกรรมการการประถมศึกษาอำเภอ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา
- ลาดพร้าว, 2536 ข.
- _____. ชุดฝึกอบรมการบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการครู เล่มที่ 14. กรุงเทพฯ :
- อักษรไทย, 2531 ก.
- _____. เอกสารประกอบการบรรยายหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง หมวดวิชาความ
รู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารและพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
- คุรุสภาลาดพร้าว, 2536 ก.
- _____. เอกสารประกอบการประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพ
การประถมศึกษา. กรุงเทพฯ : กองนโยบายและแผน สำนักงานคณะกรรมการการ
- ประถมศึกษาแห่งชาติ, 2531 ข.
- จรัส อติวิทยากรณ์. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนวิชาช่างโรงเรียน
อาชีวศึกษาเอกชนในเขตการศึกษา 3. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัย
- ศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2535.
- จำเนียร เพชรรัตน์. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนประถม
ศึกษา สังกัดเทศบาลจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัย
- ศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- จำรูญ พรหมสุวรรณ. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ของ
ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา,
2533. ถ่ายเอกสาร
- เจริญชัย โชติช่วง. ขวัญในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอในจังหวัดภาคใต้.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2531.
- อัดลำนนา.

- ฉลอง พูลพุม. ขวัญของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครสวรรค์. ปรินิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร
- ชลอ ธรรมศิริ และเสรี เกียรติบรรลือ. ประมุขศิลป์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เชียงใหม่การพิมพ์, 2538.
- ชาญชัย อาจิมสมาจาร. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี, 2540.
- ชุมพล เตมีศักดิ์. ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ ในเขตการศึกษา 7 และเขต 8. ปรินิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2530. จัดสำเนา.
- ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์. การบริหารงานบุคคลในองค์การทางการศึกษา. บัดตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2531. จัดสำเนา.
- ณรงค์ ชูเพชร. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและอำเภอ ในเขตการศึกษา 2. ปรินิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้, 2537. ถ่ายเอกสาร.
- ณรงค์ สวีแพทย์, ร.อ. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้าราชการทหารอากาศชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตร กองบิน 71 กองพลบินที่ 4 จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ปรินิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ภาคใต้, 2537.
- ดวงแข นรังคิยา. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตการศึกษา 3. ปรินิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้, 2535.
- ทวีศักดิ์ นุ่มฤทธิ์. คู่มือปฏิบัติราชการและเตรียมเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : 2536.
- ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2531.
- ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2536.
- _____. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2530.
- _____. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2533.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2535.
- ธีรวัฒน์ ประทุมณพรัตน์. การบริหารการศึกษา. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529. จัดสำเนา.

ธีรฤดี ประทุมพรรัตน์. เอกสารประกอบการบรรยายการบริหารบุคลากรทางการศึกษา.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2539. อัดสำเนา.

ธีรฤดี ประทุมพรรัตน์ และคนอื่น ๆ. การบริหารและการนิเทศการศึกษา. สงขลา :

เทมการพิมพ์, 2530.

ธีระพงศ์ จัยมณี. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา

สังกัดกรมสามัญศึกษา ในจังหวัดสงขลา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา :

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิโรฒ สงขลา, 2532. อัดสำเนา.

นพพงศ์ บุญจิตราดุลย์. การเข้าสู่ผู้บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : อนงค์ศิลป์การพิมพ์, 2527 ก.

_____. บนเส้นทางสู่ผู้บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527 ข.

นิภา แก้วศรีงาม. จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดคุณพินอักษรกิจ, 2527.

นิยม เอียดศรีไชย. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด

สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2535. ถ่ายเอกสาร.

นิวัฒน์ ยรรยงฤทธิ์. การศึกษาขวัญของครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดสตูล.

ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้, 2538.

บรรจง ชูลกุลชาติ. "นโยบายการพัฒนาสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด/อำเภอ," เอกสารประกอบ

การฝึกอบรมบุคลากรในโรงเรียนพัฒนาสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด/อำเภอ ปี 2533.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2533 ก.

_____. บทความทางวิชาการ พ.ศ. 2530 - 2533. กรุงเทพฯ : องค์การสงเคราะห์ทหาร

ผ่านศึก, 2533 ข.

บุญช่วย เจริญธรรม, จ.ส.อ. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร

สังกัดกรมทหารราบที่ 5 จังหวัดสงขลา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้, 2538.

ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. สำนักงาน. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการบริหารส่วน

ภูมิภาค สป.ศธ. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2540. อัดสำเนา.

_____. การสำรวจสภาพสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด/อำเภอ ในช่วงปีงบประมาณ 2532.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรไทย, 2533 ค.

_____. คู่มือการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอ 2535. กรุงเทพฯ : กองการเจ้าหน้าที่

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2535 ก.

- ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงาน. คู่มือปฏิบัติงานสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2531.
- _____ . แนวทางการเข้าสู่ตำแหน่งและย้ายข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ : พรินท์จำกัด, 2534.
- _____ . แผนพัฒนาการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรม ระยะที่ 7 (พ.ศ. 2535 - 2539) สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2535 ข.
- _____ . แผนอัตรากำลัง 3 ปี รอบที่ 2 (ปี 2533 - 2535) สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด/อำเภอ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2533 ก.
- _____ . แผนอัตรากำลัง 3 ปี รอบที่ 3 (ปีงบประมาณ 2536 - 2538). กรุงเทพฯ : ที.พี.พรินท์จำกัด, 2536.
- _____ . เอกสารประกอบการฝึกอบรมบุคลากรในโครงการพัฒนาลำดับงานศึกษาธิการจังหวัด/อำเภอ ปี 2533. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2533 ข.
- ประทุม รอดประเสริฐ. นโยบายและการวางแผนหลักการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์, 2528.
- ประสิทธิ์ แก้วสมศรี. ระดับขวัญของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- ปราณี อารยะศาสตร์. ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528. จัดสำเนา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต, 2535.
- พนัส หันนาคินทร์. การบริหารงานบุคลากรในโรงเรียน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- พัฒนา ชมเชย. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคใต้ของประเทศไทย. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้, 2536. จัดสำเนา.
- _____ . พัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 4, สำนัก. การประเมินสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ/กิ่งอำเภอเพื่อการพัฒนา. ภูเก็ต : สำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 4, 2537. จัดสำเนา.

พิชัย ศรีใส. ความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนวิชาการงานและอาชีพในโรงเรียนมัธยม

ศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 3. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2534.

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2529.

ไพโรจน์ นาตะสุวรรณ. การบริหารงานบุคคลทางการศึกษา. ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะ

ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปัตตานี, 2528. อัดสำเนา.

ปิยนุญ สาร. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2517.

. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.

มงคล บุญชุม, พ.ต.ท. ขวัญของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสงขลา.

ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้, 2537.

ถ่ายเอกสาร.

มงคล ศรีไพวรรณ. การพัฒนาสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและอำเภอ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน

ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2532.

มนูญ ศิลปธรรมิ. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ

ในภาคใต้ของประเทศไทย. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร

วิโรฒ สงขลา, 2535. ถ่ายเอกสาร.

เมธี ปิณฑานนท์. การบริหารงานบุคคลในวงการศึกษา. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2529.

ระวีวรรณ เสวตมาร-โพธิ์วัง. "ความรู้ความเข้าใจผู้อื่น," มิตรครู. 31(18) : 14 - 22 ; กันยายน

2533.

เลิศศิโร ภิรมย์. ขวัญของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ในเขตการศึกษา 4.

ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2540. ถ่ายเอกสาร.

วิจิตร อาวะกุล. เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โอ เอส พริ้นติ้ง เฮ้าส์ จำกัด,

2538.

วินิจ เกตุขำ. มนุษยสัมพันธ์สำหรับผู้บริหารยุคใหม่. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2535.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. การบริหารครบวงจร. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์แมสพับลิชชิง จำกัด,

2531.

แวณุเชิง มะระฮิ. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถม

ศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2531. ถ่ายเอกสาร.

- ศักดิ์ดา ทองเกิด. ความพึงพอใจของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ
เขตการศึกษา 7. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2535.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- ศึกษาธิการเขต เขตการศึกษา 3, สำนักงาน. การบริหารงานบุคคล. สงขลา : สำนักงานศึกษา
ธิการเขต เขตการศึกษา 3, 2535.
- ศึกษาธิการเขต เขตการศึกษา 4, สำนักงาน. การประเมินสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ/กิ่งอำเภอ
เพื่อการพัฒนา. ภูเก็ต : สำนักงานศึกษาธิการเขต เขตการศึกษา 4, 2535. อัดสำเนา.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. การบริหารการศึกษา (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด
อักษรบัณฑิต, 2529.
- สมคิด บางโม. หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2539.
- สมนึก มีแสง. การศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถม
ศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสงขลา. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.
สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2530.
- สมพงศ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526 ก.
.การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2532.
- .การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526 ข.
- สมภพ ศรีเกื้อ. ขวัญของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัด
สงขลา. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2531.
- สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2536.
.การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครพิมพ์, 2521.
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัด
สวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530. ถ่ายเอกสาร.
- สรรเสริญ วิเชียรรัตน์. ขวัญของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา
จังหวัดปัตตานี. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สงขลา, 2531. อัดสำเนา.
- สำคัญ เพชรทอง. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษากลุ่มภาคใต้.
ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2531.

สิทธิกร อักษรนิติกุล. เทคนิคการบริหารบุคคลอย่างมืออาชีพ 1. นครปฐม : บริษัทไทยเพรส แอนด์ พริ้นท์ จำกัด, 2540.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. "การจูงใจและบำเหน็จความชอบ," เอกสารการสอนวิชาการบริหารงานบุคคลภาครัฐ หน่วยที่ 8. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538.

_____. การบริหารงานบุคคลภาครัฐ หน่วยที่ 8 - 15. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.

_____. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2527.

สุดาภรณ์ พรหมอินทร์. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรในภาคใต้ของประเทศไทย. ปริญญาโท กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้, 2538. ถ่ายเอกสาร.

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

สุธรรม สุขสว่าง. ขวัญของครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญในจังหวัดสงขลา. ปริญญาโท กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2533. จัดสำเนา.

สุนทร โคตรฟาน. ขวัญในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญาโท กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2531. จัดสำเนา.

สุรศักดิ์ นานานุกูล และคนอื่น ๆ. การบริหารบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ทวีการพิมพ์, 2527.

เสรี จุบุญสูง. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ ในเขตภาคเหนือ. ปริญญาโท กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2534. จัดสำเนา.

เสนาะ ตีเยาว์. การบริหาร. กรุงเทพฯ : บางกอกการพิมพ์, 2531.

_____. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.

- เสนาะ ตีเยาว์ และคณะ. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.
- เสนาะ ตีเยาว์ และคนอื่น ๆ. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2525.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2522.
- โสภณ ณ พัทลุง, พ.ต.ท. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธร 4. ปรินิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้, 2537. ถ่ายเอกสาร.
- โสภณ ยัมปรีชา. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำและทัณฑสถานในเขต 9 สังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงมหาดไทย. ปรินิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้, 2539. จัดสำเนา.
- หวน พันธุ์พันธ์. การบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2528.
- อมร หนูมาศ. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย. ปรินิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้, 2536. ถ่ายเอกสาร.
- อนุวัฒน์ชัย ชูดำ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพัทลุง. ปรินิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2534. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2526.
- _____. มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2527.
- อัญชลี แจ่มเจริญ. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล, 2527.
- อารี เพชรผุด. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เนติกุลการพิมพ์, 2530.
- อำรุง เหมรา. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 2. ปรินิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย ธรรมเดโช. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : เจ้าพระยาการพิมพ์, 2531.
- อุทัย หิรัญโต. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอ เอส พริ้นติ้ง เฮ้าส์, 2531.
- เอกชัย กิตฺยพันธ์. การบริหาร. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์, 2530.

Best, John W. Research in Education. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall, 1977.

Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities," Journal of Educational and Psychological Measurement. 30 : 607 - 610 ; 1970.

Semapakdi, Virachai. "A Study of Job Satisfaction of Elementary School Teachers in Phuket Province Thailand," A Dissertation Presented to the Faculty of Graduate School. University of Missouri Columbia, July, 1987.





ภาคผนวก ก.

หนังสือขอความอนุเคราะห์



สำเนา

ที่ ทม 2301(บท)/028

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยทักษิณ

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

21 มกราคม 2541

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน นายสนั่น พาทอม

บัณฑิตวิทยาลัยขอรับรองว่า นายสมพร จั่วสกุล เป็นนิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษา ชั้นปีที่ 2 ในโครงการความร่วมมือระดับปริญญาโท ภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยทักษิณและสถาบันราชภัฏภูเก็ต

นิสิตผู้นี้ ต้องการมาติดต่อเพื่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำ วิทยานิพนธ์ เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังกัคลังงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4

โดยมีคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรวุฒิ ประทุมทรัพย์รัตน์ ประธานกรรมการ

อาจารย์สุคนธ์ วิเชียรรัตน์ กรรมการ

สิ่งที่นิสิตขอความอนุเคราะห์คือ การตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นิสิตผู้นี้ด้วย ขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

อาคม วัดไธสง

(นายอาคม วัดไธสง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร (074) 311885-7 ต่อ 620

สำเนา

ที่ ทม 2301(บพ)/028

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยทักษิณ

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

21 มกราคม 2541

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน นายวิจิต หนูกลับ

บัณฑิตวิทยาลัยขอรับรองว่า นายสมพร จั่วสกุล เป็นนิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษา ชั้นปีที่ 2 ในโครงการความร่วมมือระดับปริญญาโท ภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยทักษิณและสถาบันราชภัฏภูเก็ต

นิสิตผู้นี้ ต้องการมาติดต่อเพื่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำ วิทยานิพนธ์ เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4

โดยมีคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรวัฒน์ ประทุมพันธ์ ประธานกรรมการ

อาจารย์สุคนธ์ วิเชียรรัตน์ กรรมการ

สิ่งที่นิสิตขอความอนุเคราะห์คือ การตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นิสิตผู้นี้ด้วย ขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

อาคม วัดไธสง

(นายอาคม วัดไธสง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร (074) 311885-7 ต่อ 620

สำเนา

ที่ ทม 2301(บท)/028

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยทักษิณ

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

21 มกราคม 2541

เรื่อง ขอลาขอความอนุเคราะห์

เรียน นายดำรง สี่หะวีระชาติ

บัณฑิตวิทยาลัยขอรับรองว่า นายสมพร จั่วสกุล เป็นนิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษา ชั้นปีที่ 2 ในโครงการความร่วมมือระดับปริญญาโท ภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยทักษิณและสถาบันราชภัฏภูเก็ต

นิสิตผู้นี้ ต้องการมาติดต่อเพื่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำ วิทยานิพนธ์ เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4

โดยมีคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรภูมิ ประทุมพรรัตน์ ประธานกรรมการ

อาจารย์สุคนธ์ วิเชียรรัตน์ กรรมการ

สิ่งที่นิสิตขอความอนุเคราะห์คือ การตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นิสิตผู้นี้ด้วย ขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

อาคม วัดโสง

(นายอาคม วัดโสง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร (074) 311885-7 ต่อ 620

ที่ ทม 2301(บท)/334

สำเนา

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยทักษิณ

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

24 เมษายน 2541

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดและศึกษาธิการอำเภอ/กิ่งอำเภอ ในเขตการศึกษา 4

บัณฑิตวิทยาลัยขอรับรองว่า นายสมพร จั่วสกุล เป็นนิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษา ชั้นปีที่ 2 ในโครงการความร่วมมือระดับปริญญาโท ภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยทักษิณและสถาบันราชภัฏภูเก็ต

นิสิตผู้นี้ ต้องการมาติดต่อเพื่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำ วิทยานิพนธ์ เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4

โดยมีคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรวัฒน์ ประทุมพรรัตน์ ประธานกรรมการ

อาจารย์สุคนธ์ วิเชียรรัตน์ กรรมการ

สิ่งที่นิสิตขอความอนุเคราะห์คือ ให้นำผลการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นิสิตผู้นี้ด้วย ขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

อาคม วัดไธสง

(นายอาคม วัดไธสง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร (074) 311885-7 ต่อ 620

ที่ ศธ 020704/0547

สำเนา

สำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

เขตการศึกษา 4 จังหวัดภูเก็ต 83000

24 เมษายน 2541

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ศึกษาธิการจังหวัด ศึกษาธิการอำเภอ/กิ่งอำเภอ ในเขตการศึกษา 4

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ
3. ของเปล่าปิดแลตมปีสำหรับส่งแบบสอบถามคืน จำนวน 1 ของ

ด้วยนายสมพร จั่วสกุล รองผู้อำนวยการสำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 4 มีความประสงค์ที่จะทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 เพื่อนำเสนอเป็นปฏิญญานิพนธ์ ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ ในการนี้ สำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 4 ได้พิจารณาเห็นว่า งานวิจัยดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและอำเภอต่อไป จึงขอความร่วมมือจากท่านได้มอบหมายให้ข้าราชการที่เกี่ยวข้องตอบแบบสอบถามดังกล่าว และรวบรวมส่งกลับคืน สำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 4 ภายในวันที่ 20 พฤษภาคม 2541 ซึ่งผู้วิจัยได้แนบของปิดแลตมปีส่งมาพร้อมกับหนังสือนี้แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และหวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

วิเชียร เป็ลยวจิตร

(นายวิเชียร เป็ลยวจิตร)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 4

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

โทร./โทรสาร (076) 212229,222800



ภาคผนวก ข.

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงาน
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4



คณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรฤทธิ ประทุมพรรัตน์ ประธานกรรมการ

อาจารย์สุคนธ์ วิเชียรรัตน์ กรรมการ

คำชี้แจงการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4

การตอบแบบสอบถามในตอนที่ 1 และตอนที่ 2 โปรดกรุณาตอบทุกข้อ อย่าเว้นข้อหนึ่งข้อใด มิฉะนั้น จะทำให้ข้อมูลไม่สมบูรณ์และโปรดตอบให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด เพราะข้อมูลที่ถูกต้องและตรงกับความเป็นจริงเท่านั้น ที่จะทำให้การวิจัยนี้เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยส่วนรวม ดังนั้น ผลการวิจัยที่ปรากฏออกมาจะไม่กระทบกระเทือนต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด และผลการวิจัยนี้จะได้นำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในโอกาสต่อไป

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถาม

สมพร ชั่วสกุล

ตอนที่ 1

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

ตำแหน่ง

- ☐ นักวิชาการศึกษา
- ☐ ผู้สนับสนุนงานวิชาการ (ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการ, การเงิน, บัญชี, พัสดุ, ครุภัณฑ์, เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และบุคลากร)

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (นับตั้งแต่เริ่มสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง
ศึกษาธิการ จนถึงปัจจุบัน)

- ☐ ต่ำกว่า 7 ปี
- ☐ ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง
เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบัน

- 1 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อย
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปานกลาง
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาก
- 5 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อที่	องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
		1	2	3	4	5	
0	ท่านพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ บังคับบัญชาคนปัจจุบัน			✓			[]

จากตัวอย่างข้อ 0 แสดงว่า ท่านพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาคน
ปัจจุบัน อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่	องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
		1	2	3	4	5	
	ความสำเร็จของงาน						
1	การปฏิบัติงานของท่านประสบผล สำเร็จตามวัตถุประสงค์						[]
2	ท่านได้รับผลตอบแทนจากความ สำเร็จในการปฏิบัติงาน						[]
3	ผู้บังคับบัญชาช่วยให้ท่านประสบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน						[]
4	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการ ปฏิบัติงานได้สำเร็จ						[]
5	ผู้บังคับบัญชาให้กระบวนกรจูงใจให้ ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน						[]
6	ท่านมีความพึงพอใจเมื่อการปฏิบัติ งานประสบผลสำเร็จ						[]
	การยอมรับนับถือ						
7	การปฏิบัติงานของท่านได้รับความ วางใจจากเพื่อนร่วมงาน						[]
8	บุคลากรภายนอกขอคำปรึกษาจาก ท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน						[]
9	ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับคำ ชมเชยจากผู้บังคับบัญชา						[]
10	ท่านได้รับกำลังใจเมื่อประสบผล สำเร็จในการปฏิบัติงาน						[]

ข้อที่	องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้ วิจัย
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
		1	2	3	4	5	
11	ความศรัทธาของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อ ท่าน						[]
12	เพื่อนร่วมงานยอมรับว่าท่านเป็น สมาชิกคนสำคัญในหน่วยงาน						[]
ลักษณะของงาน							
13	ท่านได้ปฏิบัติงานตรงตามความรู้ ความสามารถ						[]
14	งานที่ท่านปฏิบัติมีศักดิ์ศรี						[]
15	ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติได้ใช้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์						[]
16	ความรู้สึกเพลิดเพลินในการปฏิบัติ งาน						[]
17	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ ด้วยตนเอง						[]
18	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการ ปฏิบัติงาน						[]
ความรับผิดชอบ							
19	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้เกิดผล สำเร็จได้ตามความต้องการของหน่วย งาน						[]

ข้อที่	องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
		1	2	3	4	5	
20	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการ ปฏิบัติงาน						[]
21	ท่านได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงาน พิเศษจากผู้บังคับบัญชา						[]
22	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ได้ด้วยตนเอง						[]
23	ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ท่านมี ส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน						[]
24	ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้รับผิดชอบ งาน						[]
<u>ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</u>							
25	ท่านมีโอกาสดำเนินตำแหน่งให้สูง ขึ้น						[]
26	ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ความ สามารถในการปฏิบัติงาน						[]
27	ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านได้รับผิด ชอบหน้าที่สำคัญ						[]
28	การสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน มีโอกาสดำเนินการต่อ						[]
29	การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน พิจารณาจากความรู้ความสามารถ						[]
30	การปฏิบัติงานของท่านทำให้มี เกียรติภูมิ						[]

ข้อที่	องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
		1	2	3	4	5	
	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน						
31	หน่วยงานของท่านมีความสะดวก สบายในการปฏิบัติงาน						[]
32	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมี ความสะดวก ปราศจากมลภาวะ						[]
33	การจัดวัสดุครุภัณฑ์ เพื่อการปฏิบัติ งานในหน่วยงาน						[]
34	การปรับตัวของบุคลากรภายในหน่วย งาน						[]
35	สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม กับจำนวนงาน						[]
36	ท่านมีส่วนร่วมในการปรับสภาพแวด ล้อมในการปฏิบัติงาน						[]
	นโยบายและการบริหาร						
37	แนวทางการปฏิบัติตามนโยบายและ การบริหารงาน						[]
38	บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมใน การกำหนดแนวทางการบริหาร						[]
39	ความชัดเจนในการบริหารงานตาม นโยบาย						[]
40	กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่ใช้ในการ บริหารงาน						[]
41	ท่านมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน						[]

ข้อที่	องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
		1	2	3	4	5	
42	ท่านพึงพอใจต่อนโยบายการบริหาร ของหน่วยงาน						[]
43	<u>การปกครองบังคับบัญชา</u> ผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือท่านในการ ปฏิบัติงาน						[]
44	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สร้าง ขึ้นในหน่วยงาน						[]
45	แบบอย่างการประพฤติตนของผู้ บังคับบัญชา						[]
46	หลักการบริหารงานของผู้บังคับ บัญชา						[]
47	ผู้บังคับบัญชาสนใจให้บุคลากรปฏิบัติ งานร่วมกัน						[]
48	ผู้บังคับบัญชาให้ความสามารถในการ บริหารงาน						[]
49	<u>เงินเดือน</u> ความเพียงพอของเงินเดือน ที่ได้รับ จากการปฏิบัติงาน						[]
50	ความเหมาะสมของเงินเดือน กับ ความรับผิดชอบ						[]
51	ความยุติธรรมของเงินเดือนที่ได้รับใน ปัจจุบัน						[]

ข้อที่	องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
		1	2	3	4	5	
52	การพิจารณาเงินเดือนคำนึงถึงผลการ ปฏิบัติงาน						[]
53	เงินเดือนเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติ งาน						[]
54	ท่านมีความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับ ในปัจจุบัน						[]
<u>ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร</u>							
55	ความสามัคคีของบุคลากรในการ ปฏิบัติงานร่วมกัน						[]
56	ผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจต่อผู้ใต้ บังคับบัญชา						[]
57	บุคลากรในหน่วยงานมีความเคารพซึ่ง กันและกัน						[]
58	พฤติกรรมความเป็นเพื่อนร่วมงานของผู้ บังคับบัญชากับบุคลากร						[]
59	ความรับผิดชอบของบุคลากร ในการ ปฏิบัติงานร่วมกัน						[]
60	ท่านมีความพึงพอใจบรรยากาศใน หน่วยงาน						[]

ตอนที่ 3

ข้อเสนอนี้แนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะในการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในแต่ละประเด็นต่อไปนี้.

[illegible]

องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ข้อเสนอแนะในการยกระดับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน
<u>ลักษณะของงาน</u> 	<u>ลักษณะของงาน</u>
<u>ความรับผิดชอบ</u> 	<u>ความรับผิดชอบ</u>
<u>ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</u> 	<u>ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</u>



ภาคผนวก ค.

ตาราง 19



ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำแนกเป็น
รายชื่อ

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความสำเร็จของงาน				
1	การปฏิบัติงานของท่านประสบผล สำเร็จตามวัตถุประสงค์	3.6929	.6238	มาก
2	ท่านได้รับผลตอบแทนจากความ สำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.1496	.7876	ปานกลาง
3	ผู้บังคับบัญชาช่วยให้ท่านประสบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.4488	.7839	ปานกลาง
4	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการ ปฏิบัติงานได้สำเร็จ	3.6929	.5843	มาก
5	ผู้บังคับบัญชาใช้กระบวนการจูงใจให้ ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	3.2835	.8535	ปานกลาง
6	ท่านมีความพึงพอใจเมื่อการปฏิบัติ งานประสบผลสำเร็จ	4.0787	.8414	มาก
การยอมรับนับถือ				
7	การปฏิบัติงานของท่านได้รับความ ไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน	3.7008	.6704	มาก
8	บุคลากรภายนอกขอคำปรึกษาจาก ท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.3465	.7805	ปานกลาง
9	ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับคำ ชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	3.1260	.7867	ปานกลาง

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
10	ท่านได้ร่ำรับกำลังใจเมื่อประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.2126	.8129	ปานกลาง
11	ความศรัทธาของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อท่าน	3.3701	.6275	ปานกลาง
12	เพื่อนร่วมงานยอมรับว่าท่านเป็นสมาชิกคนสำคัญในหน่วยงาน	3.4331	.6497	ปานกลาง
ลักษณะของงาน				
13	ท่านได้ปฏิบัติงานตรงตามความรู้ความสามารถ	3.5197	.8984	ปานกลาง
14	งานที่ท่านปฏิบัติมีศักดิ์ศรี	3.7795	.9078	มาก
15	ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.4488	.8234	ปานกลาง
16	ความรู้สึกเพลิดเพลินในการปฏิบัติงาน	3.5669	.7516	ปานกลาง
17	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง	3.7165	.6773	มาก
18	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน	3.4882	.7545	ปานกลาง
ความรับผิดชอบ				
19	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้ตามความต้องการของหน่วยงาน	3.7402	.6925	มาก

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
20	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.6614	.6200	ปานกลาง
21	ท่านได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา	3.5197	.7751	ปานกลาง
22	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง	3.8425	.6834	มาก
23	ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน	3.4882	.7545	ปานกลาง
24	ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้รับมอบหมายงาน	3.9528	.7544	มาก
<u>ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</u>				
25	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	3.2913	.9095	ปานกลาง
26	ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.2992	.8000	ปานกลาง
27	ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านได้รับมอบหน้าที่สำคัญ	3.3622	.7629	ปานกลาง
28	การสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสศึกษาต่อ	3.4803	.8343	ปานกลาง
29	การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานพิจารณาจากความรู้ความสามารถ	3.3386	.8749	ปานกลาง
30	การปฏิบัติงานของท่านทำให้มีเกียรติภูมิ	3.5591	.8131	ปานกลาง

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน				
31	หน่วยงานของท่านมีความสะดวก สบายในการปฏิบัติงาน	3.3307	.8914	ปานกลาง
32	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสะอาด ปราศจากมลภาวะ	3.5276	.7850	ปานกลาง
33	การจัดวัสดุครุภัณฑ์ เพื่อการปฏิบัติ งานในหน่วยงาน	3.2126	.8417	ปานกลาง
34	การปรับตัวของบุคลากรภายใน หน่วยงาน	3.2283	.7683	ปานกลาง
35	สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม กับจำนวนงาน	3.1890	.9406	ปานกลาง
36	ท่านมีส่วนร่วมในการปรับสภาพ แวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.4961	.7224	ปานกลาง
นโยบายและการบริหาร				
37	แนวทางการปฏิบัติตามนโยบายและ การบริหารงาน	3.3780	.7230	ปานกลาง
38	บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมใน การกำหนดแนวทางการบริหาร	3.1732	.7137	ปานกลาง
39	ความชัดเจนในการบริหารงานตาม นโยบาย	3.1890	.7941	ปานกลาง
40	กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่ใช้ในการ บริหารงาน	3.4094	.6941	ปานกลาง
41	ท่านมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน	3.9528	.7752	มาก

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
42	ท่านพึงพอใจต่อนโยบายการบริหาร ของหน่วยงาน	3.3701	.8243	ปานกลาง
	<u>การปกครองบังคับบัญชา</u>			
43	ผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือท่านในการ ปฏิบัติงาน	3.4882	.8249	ปานกลาง
44	ความสัมพันธ์ที่ผู้บังคับบัญชาสร้าง ขึ้นในหน่วยงาน	3.4646	.8338	ปานกลาง
45	แบบอย่างการประพฤติตนของ ผู้บังคับบัญชา	3.4016	.8569	ปานกลาง
46	หลักการบริหารงานของผู้บังคับ บัญชา	3.3937	.8083	ปานกลาง
47	ผู้บังคับบัญชาสนใจให้บุคลากร ปฏิบัติงานร่วมกัน	3.3937	.8083	ปานกลาง
48	ผู้บังคับบัญชาให้ความสามารถ ในการบริหารงาน	3.4961	.8055	ปานกลาง
	<u>เงินเดือน</u>			
49	ความเพียงพอของเงินเดือนที่ได้รับ จากการปฏิบัติงาน	2.9764	.8680	ปานกลาง
50	ความเหมาะสมของเงินเดือนกับ ความรับผิดชอบ	3.0866	.8547	ปานกลาง
51	ความยุติธรรมของเงินเดือนที่ได้รับ ในปัจจุบัน	2.9606	.9628	ปานกลาง

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
52	การพิจารณาเงินเดือนคำนึงถึง ผลการปฏิบัติงาน	3.0394	.9462	ปานกลาง
53	เงินเดือนเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติ งาน	3.2126	.9481	ปานกลาง
54	ท่านมีความพึงพอใจสวัสดิการที่ ได้รับในปัจจุบัน	2.9685	.9423	ปานกลาง
55	<u>ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร</u> ความสามัคคีของบุคลากรในการ ปฏิบัติงานร่วมกัน	3.3622	.9315	ปานกลาง
56	ผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.2756	.9485	ปานกลาง
57	บุคลากรในหน่วยงานเคารพ นับถือซึ่งกันและกัน	3.2913	.9353	ปานกลาง
58	พฤติกรรมการเป็นเพื่อนร่วมงาน ของผู้บังคับบัญชากับบุคลากร	3.3465	.8393	ปานกลาง
59	ความรับผิดชอบของบุคลากร ใน การปฏิบัติงานร่วมกัน	3.4567	.7534	ปานกลาง
60	ท่านมีความพึงพอใจบรรยากาศ ในหน่วยงาน	3.3622	.9484	ปานกลาง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
ในเขตการศึกษา 4



เสนอต่อมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา
กันยายน 2541

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ตามตัวแปรตำแหน่งและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และเพื่อประมวลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 จำนวน 127 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวนคำถาม 60 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ค่าที (t-test) ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายองค์ประกอบไม่แตกต่างกัน

3. ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายองค์ประกอบไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 4 ได้แก่ ควรมอบหมายงานให้บุคลากรได้ปฏิบัติตรงกับความรู้ ความสามารถและบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่ง ควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจนแน่นอนนำไปปฏิบัติได้ ควรจัดสวัสดิการสำหรับบุคลากรเพิ่มขึ้น ควรมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในหน่วยงาน ควรมีการประชุมพบปะหรือสังสรรค์ให้มากขึ้น ควรให้บุคลากรได้รับความยุติธรรมและความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน ควรสนับสนุนส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถและจิตสำนึก ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจ และควรยกย่อง เผยแพร่ หรือประกาศเกียรติคุณความสำเร็จของบุคลากรในหน่วยงาน

**JOB SATISFACTION OF PUBLIC SERVANTS UNDER THE OFFICE OF
THE PERMANENT SECRETARY MINISTRY OF EDUCATION
IN EDUCATION REGION IV**



**AN ABSTRACT
BY
SOMPORN CHUASAKUL**

**Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master of
Education degree in Educational Administration**

Thaksin University

September 1998

The purposes of this research were to study levels of job satisfaction of public servants under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education in Education Region IV, and to compare the job satisfaction of those public servants who differed in terms of positions, and working experiences. Another purpose of the research was to gather suggestions for improving job satisfaction of the public servants.

The research sample consisted of 127 public servants under the Office of Permanent Secretary, Ministry of Education in Education Region IV. The data collection instrument was a 5-point and 60-item rating scale questionnaire. Statistics utilized for data analysis were percentage, mean, and standard deviation. The t-test was employed to test hypotheses.

The results revealed that:

1. As a whole, job satisfaction of the public servants under the Office of Permanent Secretary, Ministry of Education in Education Region IV was at a moderate level. When individual components were considered, it was found that the job satisfaction for a component namely responsibilities was at a high level, while that for other components was at a moderate level.

2. As a whole and for individual components, the public servants who differed in terms of positions showed no statistically significant difference in their perceptions of job satisfaction.

3. As a whole and for individual components, the public servants who differed in terms of working experiences showed no statistically significant difference in their perceptions of job satisfaction.

Suggestions for improving job satisfaction of the public servants identified were; job should be assigned correspondingly to the public servant's knowledge, abilities, and roles in each position, action plans should be formulated before implementation, more welfare should be given, updating office facilities should be provided, more conferences should be scheduled, public servants should receive fairness and equity, personnel development should be encouraged with emphasis on knowledge, abilities, and affective domain, there should be opportunities for opinion giving and participation in decision making for job performance, and personnel lauding as well as reputation spreading should be given.

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นายสมพร ชั่วสกุล

เกิดวันที่ 4 กรกฎาคม พุทธศักราช 2499

สถานที่เกิด อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 7/7 หมู่ที่ 2 ถนนวิจิตรสงคราม ตำบลกะทู้

อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา 8 ทำหน้าที่ รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 4

สถานที่ทำงานปัจจุบัน สำนักงานพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 4 ถนนดำรง อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2516 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

พ.ศ.2518 ประกาศนียบัตรการศึกษา (ป.กศ.) วิทยาลัยครูภูเก็ต

พ.ศ.2520 ประกาศนียบัตรประโยศครูพิเศษมัธยม (พ.ม.) กระทรวงศึกษาธิการ

พ.ศ.2525 ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.บ.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาสารคาม

พ.ศ.2541 ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) มหาวิทยาลัยทักษิณ