

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัด กรุงเทพมหานคร

**ผู้วิจัย** นายสมชาติ สิทธิวิจารณ์กิจ ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา)

**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.นิศยา ภัตสรศิริ (2) อาจารย์ ดร.วิภา สมบายยิ่ง  
**ปีการศึกษา** 2549

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู และ (2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยทางชีวสังคม ปัจจัยจิตใจและปัจจัยเกี่ยวพันตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์เกอร์

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครู 108 คน ในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร 10 แห่ง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเที่ยง .89 มี 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทางชีวสังคมของครู ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยใช้คำถามเดียวแบบภาพรวมที่ปรับจาก สคาร์เพลโล เป็นแบบมาตรประมาณค่า 10 ระดับ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจและปัจจัยเกี่ยวพัน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน การหาค่าสหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ทดสอบสมมติฐานที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05

การวิจัยปรากฏผลว่า (1) ครูมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก และ (2) ปัจจัยทางชีวสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีเพียงปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานในโรงเรียนฝึกออาชีพ ซึ่งครูที่มีอายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปจะมีความพึงพอใจสูงกว่าครูที่มีอายุงานน้อยกว่า 7 ปี สำหรับปัจจัยจิตใจซึ่งได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม หากจัดความสัมพันธ์ภายในตัวแปรต้นด้วยตนเองแล้ว จะพบว่าไม่มีปัจจัยด้านความสำเร็จเพียงปัจจัยเดียว ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สำหรับปัจจัยเกี่ยวพัน ซึ่งได้แก่ เงินเดือน ความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเฉพาะความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและสถานภาพ และเมื่อจัดความสัมพันธ์ภายในตัวแปรต้นด้วยตนเองแล้ว พบว่าไม่มีปัจจัยเกี่ยวพันที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ดังนั้นสมการทำนายความพึงพอใจของครูจึงได้แก่

$$\text{Satisfaction} = 2.28 + 0.457 \text{ Achievement}$$

$$\text{หรือ } Z \text{ satisfaction} = 0.496 Z \text{ achievement เมื่อใช้คะแนนมาตรฐาน}$$

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ครู ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยเกี่ยวพัน โรงเรียนฝึกออาชีพ กรุงเทพมหานคร

**Thesis title:** Factors Related to Job Satisfaction of Teachers in the Occupational Training Schools under Bangkok Metropolitan Administration

**Researcher:** Mr. Somchat Sithiwichankit; **Degree:** Master of Education (Educational Administration); **Thesis advisors:** (1) Dr. Nittaya Passornsiri, Associate Professor; (2) Dr. Wunlapa Sabaiying; **Academic year:** 2006

### ABSTRACT

The objectives of this research were to (1) evaluate teachers' job satisfaction and (2) analyze relationships of job satisfaction with bio-social factors, and with motivation and hygiene factors according to Herzberg's two – factor theory.

The sample consisted of 108 teachers from 10 occupational training schools under Bangkok Metropolitan Administration. The research tool developed by researcher was a questionnaire with reliability of .89 consisting of 3 parts: the first part consisted of questions about bio-social data; the second part was adapted from Scarpello's "One-Question Global Rating" with 10-level rating scale questionnaire; and the third part, consisted of 5-level rating scale questionnaire about the motivation and hygiene factors. The employed statistics were the mean, standard deviation, t-test, ANOVA, correlation, and multiple regression analysis. Significance level of hypothesis testing was predetermined at the .05 level.

Research findings were as follows: (1) Teachers were satisfied with their jobs at the high level. (2) the only bio-social factor related to job satisfaction was that of work experience in the occupational training school, with teachers who had seven or more years of work experience having higher level of job satisfaction than that of teachers with less than seven years of work experience. The motivation factors, which included achievement, recognition, challenging work, increased responsibility, and growth and development, were found to have significant relationships with job satisfaction. However after intrarelationships among independent variables were partialled out, the only variable found to significantly correlate with teacher's job satisfaction was that of achievement. As for hygiene factors which included salary, possibility of job advancement, relationship with superiors, relationship with colleagues, and status, the only variables found to significantly correlate with job satisfaction were relationship with superiors, and status. However after intrarelationships among independent variables were partialled out, no hygiene factors was found to have significant correlation with job satisfaction. The regression equation for predicting teacher's job satisfaction in the form of raw score was the following:

$$\text{Satisfaction} = 2.28 + 0.457 \text{ Achievement}$$

Whereas the one in the form of standard score was as follows:

$$Z_{\text{satisfaction}} = 0.496 Z_{\text{achievement}}$$

**Keywords:** Job Satisfaction, Teacher, Motivation factor, Hygiene factor, Occupational training school, Bangkok Metropolitan Administration

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความกรุณาและการส่งเสริมสนับสนุนจาก บุคคลหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา ภัสสรศิริ และอาจารย์ ดร. วัลภา สบายยิ่ง ที่ได้เอื้อเฟื้อและกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุง และแก้ไขเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ. ดร. จินตนา ธนวิบูลย์ชัย รศ. ดร. ลัดดาวรรณ ณ ระนอง อาจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร และอาจารย์ ดร. รัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ ที่ได้กรุณาตรวจสอบและได้กรุณาชี้แนะปรับปรุงเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะประเด็นและกรอบแนวคิดในการวิจัย ขอบพระคุณ คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาที่อนุมัติวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ขอบพระคุณผู้บริหารและคณาจารย์โรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. วิเชียร เกตุสิงห์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รวมทั้งคณะกรรมการทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่ายิ่ง เพื่อมาเป็นกรรมการสอบและให้ความเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์อันเป็นประโยชน์อย่างมากต่อวงการการศึกษาไทย จากความกรุณา ความมีน้ำใจ ความช่วยเหลือและความเสียสละของทุกท่าน ทั้งที่ได้กล่าว นามและไม่ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ เป็นผลให้วิทยานิพนธ์สำเร็จ บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งใจไว้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศแด่ บพทาร์ ครูอาจารย์ และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

สมชาติ สิทธิวิจารณ์กิจ

มิถุนายน 2549

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	6
ขอบเขตของการวิจัย .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	10
โรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร .....	11
ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	13
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	22
งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	44
ข้อมูลพื้นฐานของครูในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร .....	44
การวิเคราะห์สถิติพรรณนาเกี่ยวกับระดับของปัจจัยด้านต่างๆ	
และระดับของความพึงพอใจในกลุ่มต่างๆ .....	48
การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในกลุ่มต่างๆ .....	55
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆกับระดับความพึงพอใจ	
ในการปฏิบัติงานโดยรวมของครูใน โรงเรียนฝึกออาชีพสังกัดกรุงเทพมหานคร.....	59
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	66
สรุปการวิจัย .....	66
อภิปรายผล .....	68
ข้อเสนอแนะ .....	75
บรรณานุกรม .....	80
ภาคผนวก .....	87
ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	88
ข การตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ .....	94
ค ค่าความเที่ยงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยจากการทดลองใช้และจากการใช้จริง .....	99
ประวัติผู้วิจัย .....	102

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และสัดส่วนของครูใน โรงเรียนฝึกออาชีพแต่ละแห่ง .....	41
ตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างและสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างครูใน โรงเรียนฝึกออาชีพแต่ละแห่ง .....	47
ตารางที่ 4.2 ระดับการศึกษาของครูผู้สอนใน โรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร .....	47
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุ อายุงานใน โรงเรียนฝึกออาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี ของครูผู้สอนใน โรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร .....	47
ตารางที่ 4.4 ประเภทของครูผู้สอนใน โรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร .....	48
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของครูใน โรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศชายและเพศหญิง .....	55
ตารางที่ 4.6 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุโดยการวิเคราะห์ด้วย One-way ANOVA .....	56
ตารางที่ 4.7 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างครูที่สำเร็จการศึกษา ในระดับที่ต่างกันโดยการวิเคราะห์ด้วย One-way ANOVA .....	56
ตารางที่ 4.8 การใช้ t test วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างครูที่ปฏิบัติงาน ในโรงเรียนฝึกออาชีพน้อยกว่า 7 ปี กับครูที่ทำงานในโรงเรียนฝึกออาชีพ ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป .....	57
ตารางที่ 4.9 การใช้ t test วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างครู ที่มีฐานะเป็นข้าราชการกับครูที่เป็นลูกจ้างประจำ.....	57
ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มช่วงรายได้รวม ต่อปีของครอบครัวโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย One Way ANOVA .....	58
ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ทางสหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างระดับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของครูใน โรงเรียนฝึกออาชีพกับปัจจัยจูงใจ .....	59
ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ทางสหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของครูใน โรงเรียนฝึกออาชีพกับปัจจัยเกี่ยวพัน .....	60
ตารางที่ 4.13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับระดับความพึงพอใจ เมื่อตัด ผลกระทบจากความสัมพันธ์ภายในของปัจจัยอื่นๆ โดยการควบคุมตัวแปรอื่น ..	60
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยระหว่างตัวแปรต้น คือ ความสำเร็จ และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจ .....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เชิงสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุน .....	62
ตารางที่ 4.16 ตัวแบบในการสร้างสมการถดถอยของความพึงพอใจกับค่า M .....	62
ตารางที่ 4.17 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุน เทียบ กับระดับความพึงพอใจ เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น .....	64
ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความถดถอยและกะประมาณค่าพารามิเตอร์ของปัจจัยจูงใจ M และระดับความพึงพอใจ .....	65
ตารางที่ 5.1 ค่าสหสัมพันธ์ของปัจจัยตัวแปรต่างๆ .....	73

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องปัจจัยจิตใจและปัจจัยเกื้อหนุนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนใน โรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร .....	5
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร .....	12
ภาพที่ 2.2 ปัจจัยจิตใจและปัจจัยเกื้อหนุน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบอร์ก .....	17
ภาพที่ 2.3 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 9300 คน ใน 39 ประเทศ ช่วงกลางปี ค.ศ. 2000 (แสดงตัวอย่าง 22 ประเทศ) .....	35
ภาพที่ 4.1 สัดส่วนเพศชายและเพศหญิงของครูผู้สอนใน โรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร ..	44
ภาพที่ 4.2 ครูใน โรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แยกตามอายุและเพศ .....	45
ภาพที่ 4.3 ครูใน โรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แยกตามโรงเรียนและเพศ .....	45
ภาพที่ 4.4 อายุต่ำสุด-สูงสุด และอายุเฉลี่ยของครูใน โรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร แต่ละแห่ง .....	46
ภาพที่ 4.5 การแจกแจงความถี่ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูใน โรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร .....	48
ภาพที่ 4.6 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้านความสำเร็จ .....	49
ภาพที่ 4.7 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้าน การได้รับความยอมรับนับถือ .....	49
ภาพที่ 4.8 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้านลักษณะงาน .....	50
ภาพที่ 4.9 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ .....	50
ภาพที่ 4.10 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้านความก้าวหน้า .....	51
ภาพที่ 4.11 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้านเงินเดือน .....	51



## สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.12 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้าน ความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงาน .....	52
ภาพที่ 4.13 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา .....	52
ภาพที่ 4.14 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน .....	53
ภาพที่ 4.15 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้านสถานภาพ .....	53
ภาพที่ 4.16 การแจกแจงความถี่ของค่า M .....	54
ภาพที่ 4.17 การแจกแจงความถี่ของค่า H .....	55
ภาพที่ 4.18 กราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับระดับของรายได้ครอบครัว .....	58
ภาพที่ 4.19 กราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าคะแนนของปัจจัยด้านความสำเร็จ กับ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย และเส้นประมาณค่า .....	61
ภาพที่ 4.20 กราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าคะแนนรวมของปัจจัยจุดใจทั้ง 5 ปัจจัย กับความพึงพอใจเฉลี่ย .....	63
ภาพที่ 4.21 กราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าคะแนนรวมของปัจจัยเกือบ 5 ปัจจัย กับความพึงพอใจเฉลี่ย .....	64
ภาพที่ 5.1 สัดส่วนของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ของปัจจัยด้านต่างๆ ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของ <i>เฮิร์ชเบอร์ก</i> .....	70
ภาพที่ 5.2 การพิจารณาของ <i>เฮิร์ชเบอร์ก</i> ว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยจุดใจ และปัจจัยใดเป็นปัจจัยเกือบหนุน .....	71

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการพัฒนาประเทศเพื่อให้ประเทศไทยเจริญก้าวหน้าทันยุคสมัยในโลกปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม การเมืองการปกครอง รวมทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้ก้าวหน้าไปพร้อมกัน ทุกๆ ด้านอย่างสมดุล และประการหนึ่งในการพัฒนาที่สำคัญที่สุด คือ การพัฒนาคุณภาพของประชากร ทั้งทางด้านความรู้ความสามารถ สติปัญญา สุขภาพอนามัย คุณธรรมจริยธรรม เป็นต้น

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นเป้าหมายพื้นฐานที่สำคัญของการพัฒนาประเทศ การศึกษา เป็นตัวจักรสำคัญในการพัฒนาประชากรของประเทศในด้านต่างๆ ทั้งเพื่อเตรียมพร้อมแก่เยาวชนเพื่อให้เป็นกำลังสำคัญของชาติ และเป็นประชากรในวัยทำงานที่มีคุณภาพ สามารถปรับตัว และพัฒนาศักยภาพรวมทั้งขีดความสามารถ ความรู้ความเชี่ยวชาญของตน ให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันยุคสมัยแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้งเช่นในปัจจุบัน

การศึกษาในปัจจุบัน ไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่แต่เฉพาะในห้องเรียนหรือที่เรียกกันว่า “การศึกษาในระบบ” เท่านั้น แต่ยังมีศึกษาอย่างน้อยอีก 2 ระบบ ที่มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ของมนุษย์ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการศึกษาในระบบ นั่นคือ “การศึกษานอกระบบ” และ “การศึกษาตามอัธยาศัย” สำหรับการศึกษาด้านการอาชีพนั่น เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษานอกระบบซึ่งทั้งรัฐและเอกชนได้เข้ามามีบทบาทในการดูแลรับผิดชอบ สนับสนุนการจัดการการศึกษา (เจริญผล สุวรรณ โชติ 2547 : 84-108) และหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในการจัดการศึกษาด้านงานอาชีพก็คือ “กรุงเทพมหานคร”

กรุงเทพมหานคร มีโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับงานอาชีพ ได้แก่ “โรงเรียนฝึกอาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร” (<http://www.onec.go.th/Act/6.25/p0301.htm>) ซึ่งมีบุคลากรที่เป็นครูสอนฝึกอาชีพ ทั้งที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว บุคลากรเหล่านี้มีส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้การจัดการเรียนการสอนสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์อย่างต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Robbins and Coulter 2005: 344-346 และ McShane and Glinow 2005 : 122-126) ดังนั้น ความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานของครูผู้สอนย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งได้แก่ ผู้เรียนนั่นเอง อันจะเป็นผลให้การเรียนการสอนสัมฤทธิ์ผลตามเจตนารมณ์ของการจัดการเรียนการสอน

ครูเป็นปัจจัยหลักของการพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวมทั้งยังส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของผู้เรียน แต่ในความเป็นจริง ปรากฏว่าครูยังได้รับการสนับสนุนและดูแลเอาใจใส่ไม่เท่าที่ควร ครูได้รับเงินเดือนไม่พอยังชีพ ครูบางคนมีความเป็นอยู่ที่มาตรฐานต่ำกว่าความเป็นอยู่ของนักเรียนของตนด้วยซ้ำไป นอกจากนี้ ยังไม่ปรากฏภาพที่ชัดเจนว่าสิ่งใดที่เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของครูและสิ่งใดที่บั่นทอนความพึงพอใจในการทำงาน

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและมีแนวคิดที่จะทำการวิจัยนี้ โดยจะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้ การบริหารงานบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดอย่างหนึ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะนำไปให้หน่วยงานในองค์การมีความเจริญก้าวหน้า การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนมีส่วนสำคัญที่จะธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรอันทรงคุณค่าต่อองค์การให้อยู่ทำงานให้กับองค์การยาวนานต่อไป (Garboua, Montmarquette and Simonnet 2004.) ลอดัตราการขาดงานและลอดัตราการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ (Robbins 1993 : 188-189)

อนึ่ง บุคคลมีความแตกต่างในด้านชีวสังคม เช่น เพศ อายุ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ ฯลฯ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ชายและหญิงอาจมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เป็นต้น

สำหรับโรงเรียนฝึกอชีพนั้น มีความแตกต่างจากโรงเรียนใน สังกัดกรุงเทพมหานครทั่วไป ทั้งในด้านสายการบังคับบัญชา การบริหารจัดการ งบประมาณสนับสนุน รวมทั้งรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่มีความหลากหลายเป็นอย่างมาก และแตกต่างจากโรงเรียนอื่นๆ เช่น โรงเรียนสายสามัญ หรือโรงเรียนอาชีวศึกษา ดังนั้น ครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกอชีพย่อมต้องมีความแตกต่างกันไม่มากนักทั้งในด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน ความสำเร็จในงาน ตลอดจนการได้รับความยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกอชีพ สังกัดกรุงเทพมหานครย่อมจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ เนื่องจากโรงเรียนฝึกอชีพ สังกัดกรุงเทพมหานครมีหลายแห่ง แต่ละแห่งมีความแตกต่างกันทั้งในแง่ของขนาดโรงเรียน สถานที่ตั้ง จำนวนผู้เรียน

ตลอดจนลักษณะเศรษฐกิจและสังคมของที่ตั้ง ครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพเองนั้น ก็มีความแตกต่างกันอย่างหลากหลายทางลักษณะชีวสังคม ประเด็นต่างๆ เหล่านี้ ส่วนแล้วแต่มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้ครูในแต่ละ โรงเรียนหรือครูที่มีลักษณะชีวสังคมที่แตกต่างกันนั้น มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไปด้วย ครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพแต่ละสาขาอาชีพ อาจจะมีปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันด้วย จึงจำเป็นที่จะต้องทราบถึงปัจจัยที่จะมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของครูผู้สอนใน โรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานครว่ามีปัจจัยอะไรบ้าง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยนี้ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการในโรงเรียนฝึกออาชีพ อันจะทำให้ครูผู้สอนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด

จากที่ผ่านมา พบว่า งานวิจัยต่างๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในประเทศไทย มักนำทฤษฎีสองปัจจัยของ*เฮร์ซเบอร์ก* มาเป็นกรอบแนวคิด รวมทั้งแบบทดสอบที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะนำปัจจัยต่างๆ ในทฤษฎีสองปัจจัยของ*เฮร์ซเบอร์ก* ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนมาบรรจุในแบบสอบถาม และใช้เป็นประเด็นในการสร้างเครื่องมือ ซึ่งจากการใช้ปัจจัยดังกล่าวมาเป็นหัวข้อคำถามในแบบสอบถามนั้น ทำให้ผลการวิจัยที่ผ่านมา ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง เนื่องจากแบบทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องใช้แบบทดสอบที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ ซึ่งได้แก่แบบทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบบภาพรวมที่เป็นคำถามเดียวหรือแบบทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ศึกษาคความพึงพอใจรายด้าน อาทิ แบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ) และแบบวัดดัชนีการพรรณนางาน (Job Description Index, JDI) เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเป็นแบบทดสอบสำเร็จรูป อย่างไรก็ตาม แบบสอบถามสำเร็จรูปส่วนใหญ่มีราคาแพง และจากการศึกษาของ*สการ์เปลโล* และ *แคมป์เบลล์* (Scarpello and Campbell 1983 : 577-600) พบว่าการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยแบบทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบบภาพรวมที่เป็นคำถามเดียวมีความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าไปกว่าแบบสอบถามสำเร็จรูปอื่นๆ ดังนั้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการนำแบบสอบถามนี้มาใช้วัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ งานวิจัยชิ้นนี้ ยังจะศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนในทฤษฎีสองปัจจัยของ*เฮร์ซเบอร์ก* (Herzberg's Two-Factor Theory) ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมของครูใน โรงเรียนฝึกออาชีพเหล่านี้

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของครูผู้สอน ในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามอายุ เพศ รายได้ของครอบครัว ระดับการศึกษาสูงสุด และอายุงาน

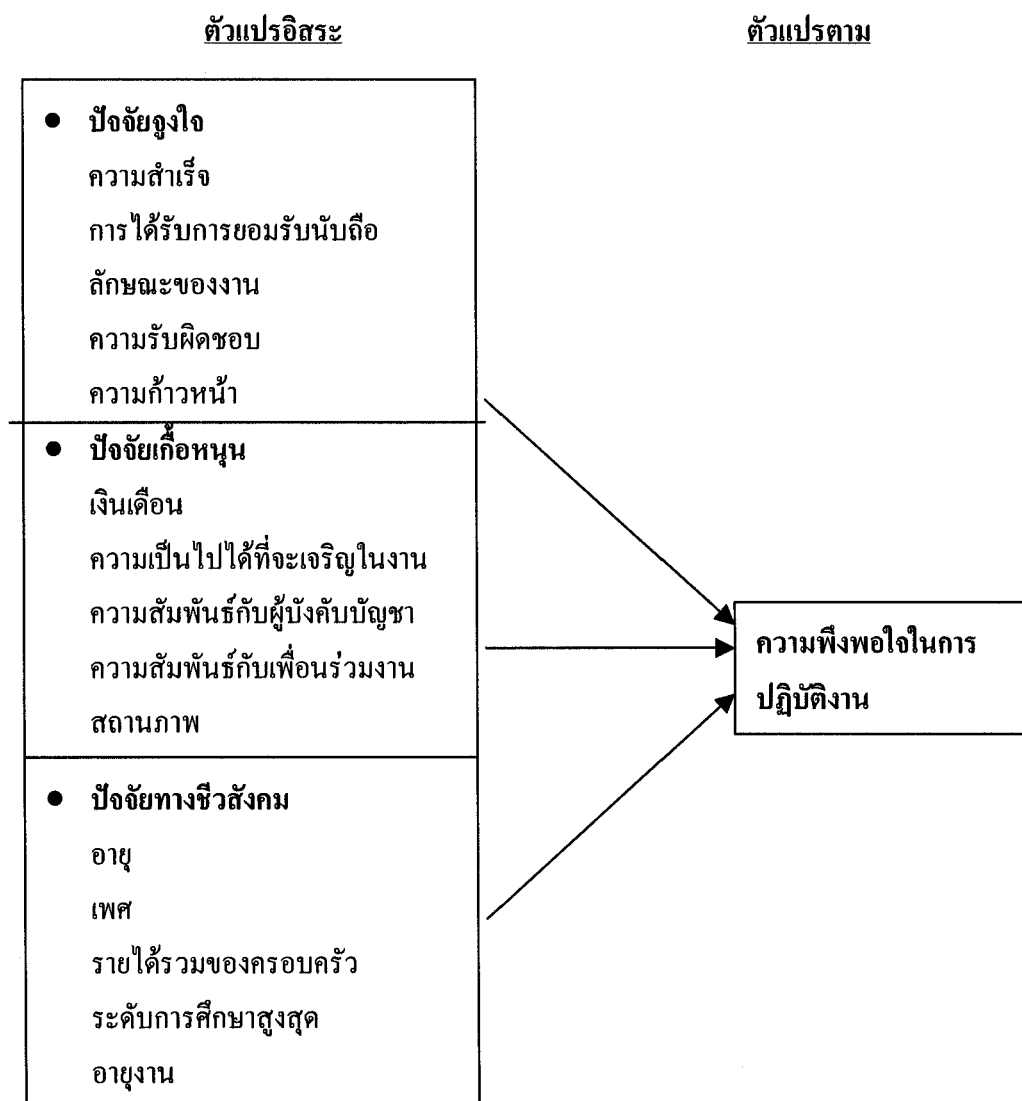
2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนบางปัจจัยกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบิร์ก (Herzberg, and other, 1959 อ้างใน นรา สมประสงค์ 2547 : 145-147) มาศึกษาปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) อันได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า และ ปัจจัยเกื้อหนุน (Hygiene Factors) ซึ่งผู้วิจัยเลือกมา 5 ปัจจัย อันได้แก่ เงินเดือน ความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสถานภาพเป็นตัวแปรอิสระ

นอกจากนี้ ปัจจัยทางชีวสังคม อันได้แก่ อายุ เพศ รายได้รวมของครอบครัว ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด นั้น ผู้วิจัยก็ได้นำมาพิจารณาเป็นตัวแปรอิสระด้วยเช่นกัน

สำหรับกรอบแนวคิดในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำเอาวิธีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยคำถามเดียวแบบภาพรวมของสการ์เปลโล และ แคมป์เบลล์ (Scarpello and Campbell 1983 : 577-600) ซึ่งจะให้คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบบภาพรวมเป็นคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 (ซึ่งผู้วิจัยนำมาปรับปรุงเป็นมาตรวัดประมาณค่า 10 ระดับ) และนำมาใช้เป็นตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องปัจจัยจิตใจและปัจจัยเกื้อหนุนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝักอาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัด กรุงเทพมหานคร โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก

4.1 ครูในโรงเรียนฝึกออาชีพ หากพิจารณาโดยจำแนกตามอายุ เพศ รายได้รวมของ ครอบครัว ระดับการศึกษาสูงสุด และอายุงาน แล้ว มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4.2 มีปัจจัยในทฤษฎีสองปัจจัยของ *เฮอรัลด์* ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู

#### 5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ประชากรที่ศึกษา ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัด กรุงเทพมหานคร

##### 5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

###### 5.2.1 ตัวแปรอิสระ มี 3 กลุ่ม ได้แก่

1) ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

2) ปัจจัยเกื้อหนุน ที่นำมาศึกษาประกอบด้วย เงินเดือน ความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสถานภาพ

3) ปัจจัยทางชีวสังคม ที่นำมาศึกษาประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้รวมของ ครอบครัว ระดับการศึกษาสูงสุด และอายุงาน

5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร

5.3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล การวิจัยนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2550 จนถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2550 เป็นระยะเวลาทั้งสิ้นรวม 2 เดือน

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 โรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร โรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร หมายถึง โรงเรียนที่เปิดสอนวิชาการอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพ หารายได้เลี้ยงตัวเองและครอบครัว โดยจัดสอนเป็นหลักสูตรระยะสั้น ในวิชาการอาชีพต่างๆ เช่น การตัดผม การตัดเย็บเสื้อผ้า การทำอาหาร การซ่อมเครื่องยนต์ การซ่อมเครื่องไฟฟ้า การซ่อมโทรศัพท์ และการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

โรงเรียนฝึกอาชีพ กรุงเทพมหานคร มีทั้งสิ้น 10 แห่ง สังกัดสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร กระจายไปตามจุดต่างๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีขนาดและศักยภาพที่แตกต่างกัน ไป ครูผู้สอน มีทั้งที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ แตกต่างกันไป

6.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความหมาย ดังนี้คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นเจตคติ ความรู้สึกเต็มเต็ม รักชอบ หรือความภาคภูมิใจ เกี่ยวข้องหรือเกิดจากการกระทำสิ่งที่ต้องรับผิดชอบตามหน้าที่ และเกิดขึ้นในตัวของคน

6.3 วิธีการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยใช้คำถามเดียวแบบภาพรวม (One-Question Global Rating หรือ Single Global Rating Method) เป็นแบบทดสอบสำหรับวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่ง สการ์เปลโล และ แคมป์เบลล์ (Scarpello and Campbell 1983 : 577-600) ได้แนะนำไว้ โดยถามว่า “โดยภาพรวมแล้ว คุณมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคุณในปัจจุบันมากน้อยเพียงใด?” วิธีการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่นำมาใช้ในงานวิจัยนี้ ได้ปรับปรุงให้มีค่าคะแนนระดับความพึงพอใจเป็น 10 ระดับ ความพึงพอใจจากน้อยไปมากตามลำดับ 1 ถึง 10 โดยมีคะแนนเท่ากับ 1 ถ้าไม่พอใจมากที่สุด และคะแนนเท่ากับ 10 ถ้าพอใจมากที่สุด

6.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

6.4.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ทำงานมีความพึงพอใจ ประกอบด้วย

1) ความสำเร็จ (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ



2) การได้รับการยอมรับนับถือ (*Recognition*) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงผลออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะของงาน (*Work itself*) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4) ความรับผิดชอบ (*Responsibility*) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (*Advancement*) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม

6.4.2 ปัจจัยเกื้อหนุน (*Hygiene Factors*) เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่หากขาดปัจจัยเหล่านี้แล้วจะก่อให้เกิดความไม่พอใจขึ้นได้ ปัจจัยเกื้อหนุนประกอบด้วย

1) เงินเดือน (*Salary*) หรือค่าตอบแทน (*Compensation*) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง (*Wages*) เงินเดือนหรือสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2) ความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงาน (*Possibility of Growth*) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสได้รับการแต่งตั้ง โยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่งในหน่วยงานที่มีลำดับที่สูงขึ้น หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (*Relationship with supervisor*) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี กับผู้บังคับบัญชา

4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (*Relationship with peers*) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี กับเพื่อนร่วมงาน

5) สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาผู้อื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้นๆ อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์กร อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมว่ามีเกียรติและศักดิ์ศรีเพียงใด

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปพัฒนาหน่วยงาน

7.2 ได้ทราบถึงความแตกต่างของความพอใจระหว่างครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยทางชีวสังคมแตกต่างกัน เพื่อพิจารณาความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้ในการบริหารงานบุคคล

7.3 ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร และนำข้อเสนอแนะที่ได้ ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องในการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

7.4 เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประยุกต์แนวคิดจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์ เบอร์ก มาใช้ในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดอื่น

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกอาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสรุป เรียบเรียง และประมวล รวมทั้งแสวงหาคำความรู้ใหม่มาใช้เป็นพื้นฐานความรู้ที่สำคัญและเป็นประโยชน์ในการวิจัยนี้ โดยมีประเด็นที่สำคัญดังนี้คือ

1. โรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร
  - 1.1 กรุงเทพมหานคร
  - 1.2 โรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 2.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก
  - 2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคาลเลเบอร์ก (Kalleberg Theory of Job Satisfaction)
  - 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจอื่นๆ
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 3.2 การวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 3.3 ข้อเปรียบเทียบแบบทดสอบในการการวัดระดับความพึงพอใจชนิดต่างๆ
  - 3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 3.5 ผลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

## 1. โรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร

1.1 กรุงเทพมหานคร เดิมเรียกกันว่า "เมืองบางกอก" ต่อมาเมื่อพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราชทรงปราบดาภิเษก เป็นปฐมกษัตริย์ แห่งราชวงศ์จักรี ทรงโปรดเกล้าฯ ให้สร้างเมืองบางกอกขึ้นเป็นเมืองหลวงใหม่แทน กรุงธนบุรี โดยสืบทอดศิลปวัฒนธรรม จากกรุงศรีอยุธยา ทรงทำพิธียกเสาหลักเมืองเมื่อวันที่เมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2325 ทรงพระราชทานนามพระนครนี้ว่า "กรุงเทพมหานคร บวรรัตนโกสินทร์ มหินทรายุธยามหาดิลกภพ นพรัตน์ราชธานีบุรีรมย์ อุดมราชนิเวศน์ มหาสถานอมรพิมาน อวตารสถิต สักกะทัตติยะวิษณุกรรมประสิทธิ์" เมื่อถึงสมัยรัชกาลที่ 4 ทรงเปลี่ยนนามพระนครจาก "บวรรัตนโกสินทร์" เป็น "อมรรัตนโกสินทร์"

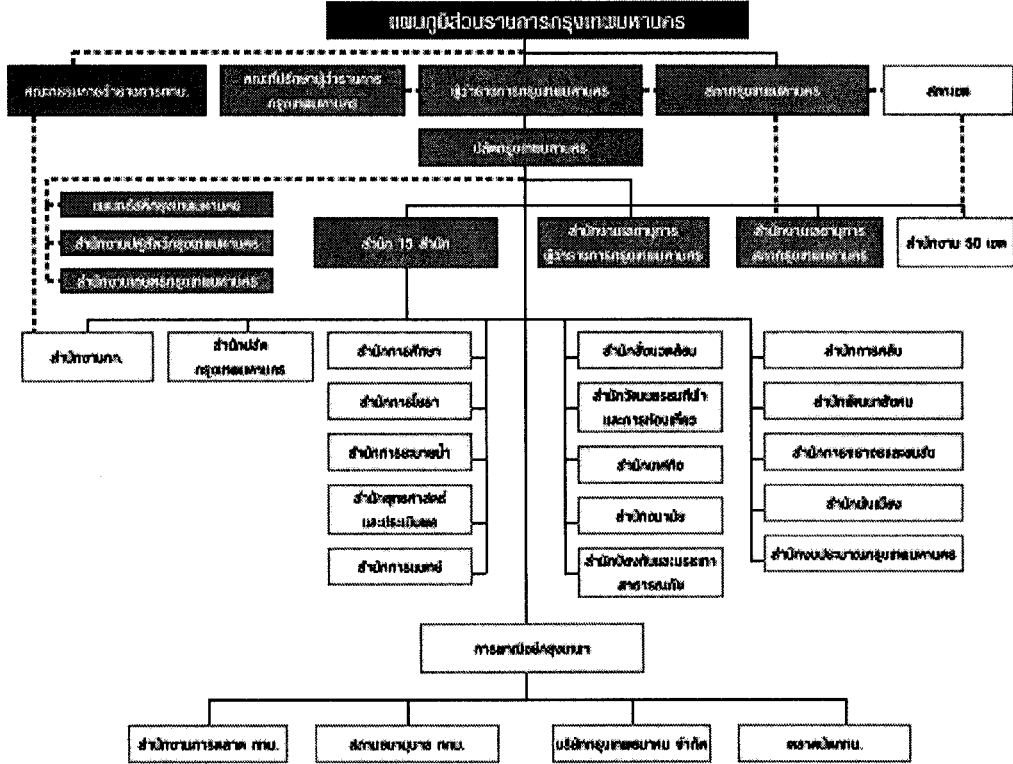
พ.ศ. 2514 รัฐบาลได้รวมจังหวัดพระนครและธนบุรีเป็นนครหลวงกรุงเทพธนบุรี ต่อมา พ.ศ. 2515 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นกรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันเป็นศูนย์กลางการปกครอง แบ่งการปกครองเป็น 50 เขต มีพื้นที่ทั้งหมด 1,562.2 ตารางกิโลเมตร และจัดรูปการปกครองเป็นลักษณะผสม ระหว่าง ราชการ บริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น โดยมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบ (<http://203.155.220.239/th/01bma/index.php>)

กรุงเทพมหานคร(Bangkok Metropolitan Administration) ประกอบด้วย หน่วยงาน 15 สำนัก และ สำนักงานเขต 50 เขต (<http://203.155.220.239/th/04organize/index.php>) สำหรับในด้านการศึกษานั้น กรุงเทพมหานคร ได้จัดการศึกษาสายสามัญระดับก่อนประถมศึกษาถึงระดับมัธยมศึกษา โดยมีสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่ดูแลด้านการจัดการศึกษา นอกจากนี้ ยังมีการจัดการศึกษาอาชีพ รวมทั้งการศึกษาเฉพาะทางในระดับอุดมศึกษา โดยสำนักการแพทย์ ได้แก่ วิทยาลัยแพทยศาสตร์และวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ (<http://www.onec.go.th/Act/6.25/p0301.htm>)

1.2 โรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานในสำนักพัฒนาสังคม สังกัด กรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Administration) (<http://203.155.220.217/doccd/>) เป็นโรงเรียนที่เปิดสอนวิชาชีพ หลักสูตรระยะสั้นให้กับประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อย ขาดโอกาสทางการศึกษา เยาวชนที่จบการศึกษาภาคบังคับแล้วไม่มีโอกาสที่จะเรียนต่อ ให้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอาชีพระยะสั้น เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถในการวิชาชีพ นำไปประกอบอาชีพหารายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัว

([http://www.doe.go.th/vgnew/training/trainingdetail.asp?qtraining\\_id=2](http://www.doe.go.th/vgnew/training/trainingdetail.asp?qtraining_id=2))

โรงเรียนฝึกอาชีพ กรุงเทพมหานคร มีทั้งสิ้น 10 โรง กระจายไปตามจุดต่างๆ ทั่ว กรุงเทพมหานคร โดยมีขนาดและศักยภาพที่แตกต่างกันไป ครูผู้สอน มีทั้งที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ แตกต่างกันไป โดยมีวิชาที่เปิดสอนมากมาย อาทิ วิชาช่างเครื่องยนต์ ช่างไฟฟ้า ช่างอิเล็กทรอนิกส์ วิชาคอมพิวเตอร์ ช่างซ่อมคอมพิวเตอร์ ช่างวิทยุและเครื่องเสียง ช่างโทรทัศน์และวิดีโอ ช่างเจียรไนพลอย ช่างทำตัวเรือนเครื่องประดับ ช่างเครื่องทำความเย็นและปรับอากาศ ช่างเสื้อผ้า ช่างเสริมสวย ช่างตัดผม ช่างเย็บจักรอุตสาหกรรม ช่างสร้างแบบเสื้อผ้า ช่างออกแบบเสื้อผ้า วิชาอาหารและโภชนาการ วิชาพิมพ์ดีด วิชาดนตรีสากล เครื่องหอมและของชำร่วย ศิลปะประดิษฐ์ ศิลปะประยุกต์ และช่างเชื่อม เป็นต้น อนึ่ง ครูที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวนั้น มักจะประกอบอาชีพส่วนตัวในวันทำงานปกติ และจะมาสอนในโรงเรียนเฉพาะ ช่วงที่ตนว่างจากงานประจำ โดยเฉพาะในวันหยุดเสาร์และอาทิตย์ หรือผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันมา บางครั้งอาจมาเพียงเดือนละ 1-2 ครั้งเท่านั้น ดังนั้น ครูในกลุ่มนี้จึงมีบริบทที่แตกต่างไปจากครูผู้สอนที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ จึงไม่ทำการศึกษาคูครูผู้สอนที่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างชั่วคราวกลุ่มนี้



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร  
ที่มา: <http://203.155.220.239/th/04organize/index.php>

## 2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มีทฤษฎีของนักคิดต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แม้จะเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การจัดการองค์การหรือการจูงใจ ไม่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยตรง แต่บางทฤษฎีสามารถนำมาปรับใช้และประยุกต์กับการบริหาร งานวิจัยและการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่อไปนี้จะกล่าวถึงทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องเฉพาะในแง่ของความสุขในการปฏิบัติงาน ได้แก่

**2.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)** มีชื่อเรียกแตกต่างกันไปตามความนิยม เช่น ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยเกื้อหนุน (Motivator-Hygiene Theory) เป็นต้น

ในช่วงปลายทศวรรษ 1950 เฮอรัชเบอร์ก และคณะ ได้ศึกษาโดยวิธีการสัมภาษณ์ นักบัญชีและวิศวกร จำนวน 203 คน ในบริษัท 9 แห่ง เกี่ยวกับความรู้สึกที่ดีหรือ ไม่ดีเกี่ยวกับงานที่ทำ พบว่าสามารถแบ่งปัจจัยที่พบออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (Herzberg and others, 1959 อ้างใน นรา สมประสงค์ 2547 : 145-147 ; <http://www.aafp.org/fpm/991000fm/26.html> และ Herzberg and others 1993 : 44-49)

**2.1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาภายในของงานและตัวบุคคล ในความรู้สึกนึกคิด ปัจจัยในกลุ่มนี้ จะช่วยให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้แก่

1) **ความสำเร็จ (Achievement)** ข้อคิดฐานเบื้องต้นของทฤษฎีสองปัจจัยยอมรับว่ามนุษย์มีความต้องการที่จะทำงานให้ดี ดังนั้นจำเป็นต้องให้ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ในตำแหน่งที่ใช้ความรู้ความสามารถให้ประสบความสำเร็จ การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและตั้งมาตรฐานของงานแต่ละตำแหน่ง รวมถึงการให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงเป้าหมายนั้นๆ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง งานที่มอบหมายควรได้รับการกระตุ้นตอบอย่างสม่ำเสมอ ถูกเวลา และผู้ปฏิบัติรู้สึกว่าเป็นงานที่ท้าทาย

2) **การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)** ในที่นี้หมายถึงการได้รับการยอมรับนับถืออันเนื่องมาจากความสำเร็จของงานที่ตนได้ปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ทุกตำแหน่งในองค์กรล้วนต้องการให้องค์กรรับรู้และยอมรับนับถือในสิ่งที่ตนทำสำเร็จ ซึ่งงานที่ได้รับความสำเร็จนั้น ไม่จำเป็นต้องเป็นความสำเร็จชั้นเลิศ พิเศษสุดยอด ผู้บริหารจำเป็นต้องสละเวลาเพื่อประกาศความสำเร็จนี้ให้รับรู้ทั่วกัน อย่างไรก็ตาม การยกย่องควรจะทำอย่างจริงใจ

3) *ลักษณะของงาน (Work itself)* การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้ว่าจะงานที่ตนทำอยู่นั้น มีคุณค่าและมีความหมายต่อตน ต่อผู้อื่น หรือต่อองค์กรแล้ว ย่อมเป็นการจูงใจผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติหน้าที่ของตน ผู้บริหารควรสร้างความตระหนักในความสำคัญของงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ ลักษณะของงานนี้ เป็นสิ่งที่พาดพิงถึงการกระทำที่แท้จริงของงาน ทั้งที่รู้สึกดีหรือที่รู้สึกแย่

4) *ความรับผิดชอบ (Responsibility)* ผู้ปฏิบัติงานจะมีแรงจูงใจมากขึ้น หากงานที่ตนทำนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของตน การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายอำนาจและหน้าที่ รวมทั้งได้รับอิสระในการปฏิบัติงานตามสมควร ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่าจะงานดังกล่าวนี้เป็นของตนเอง และจะรู้สึกว่าเป็นความรับผิดชอบของตนที่จะต้องปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ ทั้งนี้ งานที่ได้รับผิดชอบจะต้องเป็นงานที่ทำทายความสามารถและมีความหมายควรค่าแก่การปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบนี้ ไม่ได้หมายรวมถึงผลจากการที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือการ โยกย้ายสับเปลี่ยนงาน ซึ่งกรณีเช่นนี้ *เฮอรัชเบอร์ก* ถือว่าเข้าข่ายของความก้าวหน้า

5) *ความก้าวหน้า (Advancement)* หมายถึงความก้าวหน้าทั้งตำแหน่ง หน้าที่ การงาน การได้รับการส่งเสริมจากฝ่ายบริหาร รวมทั้งการศึกษาอบรม ที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่เกิดขึ้นจริงจากการปฏิบัติงานในอดีต อนึ่ง ความก้าวหน้านี้จะแตกต่างจากความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงานซึ่งยังไม่ได้เกิดขึ้นจริง

2.1.2 *ปัจจัยเกื้อหนุน (Hygiene Factors)* เป็นปัจจัยที่ไม่ได้เป็นเนื้อหาภายในของงาน แต่เป็นส่วนของงานที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศแวดล้อมของงาน เช่น การได้รับการปฏิบัติต่อตนอย่างไร แม้ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าขาดปัจจัยกลุ่มนี้ จะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1) *เงินเดือน (Salary)* รวมถึงสิ่งตอบแทน แม้เงินเดือนจะไม่ใช่อะไรที่จะกระตุ้นแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน แต่ผู้ปฏิบัติงานก็ควรได้รับค่าจ้างเงินเดือนอย่างยุติธรรม เพราะหากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมย่อมสร้างความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตน

2) *ความเป็นไปได้อาจจะเจริญในงาน (Possibility of Growth)* ไม่ว่าจะเป็นการปรับขึ้นหรือปรับลง เป็นเพียงโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตเท่านั้น เป็นสิ่งยังไม่เกิดขึ้นจริง ซึ่งต่างจากความก้าวหน้าตรงที่ความก้าวหน้าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว จากการศึกษาของ *เฮอรัชเบอร์ก* พบว่าในบางครั้ง สำหรับผู้รับการวิจัยบางกลุ่ม ปัจจัยนี้อาจมีผลเป็นปัจจัยจูงใจได้

3) *ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinates)* โดยเฉพาะความสัมพันธ์เชิงคำพูดที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติหน้าที่

4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (*Relationship with supervisor*) เช่นเดียวกับความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (*Relationship with peers*) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่เหมาะสมย่อมสร้างความสามัคคีในการทำงานและการทำงานร่วมกันเป็นทีม

6) สถานภาพ (*Status*) มักสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอื่น ในเรื่องปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพนั้น จะหมายถึงเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวกับสถานภาพโดยตรง ไม่ใช่ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดกับปัจจัยด้านอื่น อาทิ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการเลื่อนตำแหน่งนั้น ไม่ได้ถือว่าเป็นปัจจัยด้านสถานภาพ แต่ในเรื่องของสถานภาพนั้น จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมด้วย กรณีตัวอย่างที่เกี่ยวกับสถานภาพในทางบวก ได้แก่ การที่มีเลขานุการส่วนตัวเมื่อได้รับตำแหน่งใหม่ การมีรถประจำตำแหน่ง หรือในทางลบ ได้แก่ การที่ไม่สามารถใช้สิทธิเบี่ยเลี้ยงของบริษัท เป็นต้น

7) การนิเทศงาน (*Supervision*) การนิเทศงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กรณีที่เข้าข่ายในปัจจัยด้านนี้ จะพิจารณาถึง ความเป็นธรรมและความสามารถของผู้นิเทศงานเป็นหลัก การนิเทศงานที่ดีนั้นทำเรื่องยาก ผู้นิเทศงานที่ดีควรมีทักษะภาวะผู้นำที่ดี การตอบสนองกลับควรเป็นในเชิงบวก

8) นโยบายขององค์กร (*Organization policy*) *เฮอริชเบอร์ก* หมายความว่าถึงสองประเด็นคือ ประเด็นแรก หมายถึงความพอใจในการจัดวางโครงสร้างขององค์กร ประเด็นที่สอง หมายถึงผลกระทบบของนโยบายบริษัทว่าจะเกิดประโยชน์หรือโทษอย่างไร นโยบายที่ดีสามารถลดความไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เหมาะสมและใช้กับบุคคลในองค์กรอย่างเสมอภาคและยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานควรได้เข้าถึงและรับรู้กฎระเบียบ นโยบายในองค์กรของตน

9) สภาพการทำงาน (*Work condition*) หมายถึงสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งได้แก่ห้องทำงาน โต๊ะและเก้าอี้ทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน การถ่ายเทอากาศ แสงสว่างและสถานที่ทำงาน เป็นต้น

10) ชีวิตส่วนตัว (*Personal life*) *เฮอริชเบอร์ก* ได้นิยามความหมายไว้ว่าเป็นสภาวะที่ชีวิตส่วนตัวถูกรบกวนจากการทำงาน ตัวอย่างเช่น การย้ายสถานที่ทำงานก่อให้เกิดครอบครัวเกิดความรู้สึกไม่สบายใจ เป็นต้น

11) ความมั่นคงในงาน (*Security*) *เฮอริชเบอร์ก* อธิบายว่าเป็นความรู้สึกเกี่ยวกับความมั่นคงในงานที่เกิดจากความมั่นคงหรือความไม่มั่นคงของบริษัท

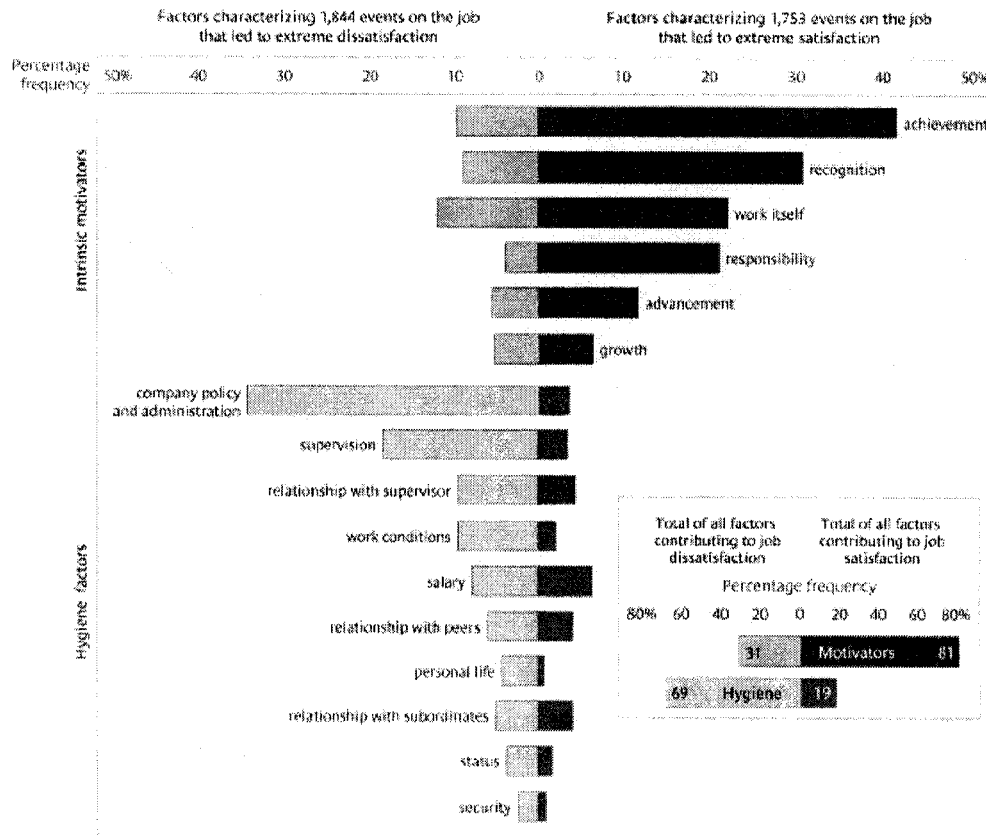
*เฮอริชเบอร์ก* และคณะพบว่าปัจจัยเกื้อหนุน ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ แต่จะสามารถลดความไม่พอใจของการปฏิบัติงานลง ขณะเดียวกัน ในทางตรงข้าม



ปัจจัยจูงใจจะสามารถสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้วยการเติมเต็มความต้องการสำหรับ ความหมายและการเติบโตส่วนบุคคล โดยเฉพาะถ้าได้รับปัจจัยเกื้อหนุนอย่างเพียงพอ

อย่างไรก็ตาม *เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg 1974 : 18-29)* พบว่าปัจจัยเหล่านี้ อาจมี การเปลี่ยนแปลงระหว่างกลุ่มปัจจัยจูงใจกับปัจจัยเกื้อหนุนได้ ทั้งนี้เนื่องจากเหตุผล 3 ประการ คือ ประการแรก เกิดจากความผิดพลาดของการทดลอง (experimental error) ประการที่สอง เกิดจาก ความผิดปกติทางบุคลิกภาพ (personality problem) ของผู้ให้ข้อมูล และ ประการสุดท้าย เกิดจาก ความแตกต่างของบรรยากาศ (climate of the organization) และการบริหารจัดการบุคคลขององค์ การแต่ละแห่ง ดังจะเห็นได้จากภาพที่ 2.2 *เฮอรัชเบอร์ก* ได้ทำการสอบถามผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยคำ ถามที่ให้ระบุสถานการณ์ที่รู้สึกดีหรือแย่อย่างมากผิดปกติเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากงานของ เขา (...report a time when they felt either exceptionally good or exceptionally bad about an event that occurred on their job.) ซึ่ง *เฮอรัชเบอร์ก* เห็นว่า การตั้งคำถามรูปแบบนี้สามารถเข้าถึงปัจจัย จูงใจได้อย่างมีนัยสำคัญกว่าคำถามแบบอื่น เพราะไม่เป็นการชี้นำจากผู้สอบถาม นอกจากนี้ *เฮอรัช เบอร์ก* ยังนำปัจจัยเหล่านี้มาพิจารณาเฉพาะความดี โดยไม่ได้คำนึงถึงระดับความสำคัญ โดยให้เหตุ ผลในเชิงเปรียบเทียบว่าเราไม่สามารถระบุได้ว่าความเจ็บปวด (หมายถึงความไม่พึงพอใจ) ประเภท ต่างๆ ประเภทไหนมีความรุนแรงกว่ากัน จากการพิจารณาในรูปแบบข้างต้นนี้จะพบว่า ปัจจัยที่เป็น ปัจจัยจูงใจ ซึ่งมีสัดส่วนของการก่อให้เกิดความพึงพอใจมากกว่าที่จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้ แก่ ความสำเร็จ ความได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และการ เติบโต สำหรับปัจจัยเกื้อหนุน ซึ่งมีสัดส่วนของการก่อให้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าที่จะก่อให้เกิด ความไม่พึงพอใจนั้น ได้แก่ นโยบายและการบริหารของบริษัท การนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับผู้ บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินใจของงาน เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และสถานภาพ

สำหรับงานวิจัยนี้ ได้นำปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับการ ยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า รวมทั้งได้คัดเลือกปัจจัยเกื้อ หนุนบางปัจจัยที่เกี่ยวข้องในบริบทของครูผู้สอนใน โรงเรียนฝึกออาชีพ มาใช้เป็นตัวแปรอิสระใน การศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยด้านเงินเดือน ความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงาน ความสัมพันธ์กับผู้ บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสถานภาพของตน



ภาพที่ 2.2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกือหนุน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก

ที่มา: Frederick Herzberg. (2003). "One More Time: How Do You Motivate Employees?"

Harvard Business Review. (June): 89

เฮิร์ซเบิร์ก พบว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) กับความไม่พอใจ (Dissatisfaction) แม้จะเป็นสิ่งที่สัมพันธ์กัน แต่ก็ไม่ใช่สิ่งที่ตรงกันข้ามในการวัด ทั้งสองสิ่งเป็น คนละมิติ ความพึงพอใจตรงข้ามกับกับไม่มีความพึงพอใจ (Satisfaction VS Not Satisfaction) ความไม่พอใจตรงข้ามกับกับไม่มีความไม่พอใจ (Dissatisfaction VS Not Dissatisfaction) ดังนั้น การที่ไม่มีความพึงพอใจไม่ได้หมายความว่ามีความไม่พอใจ และการที่ไม่มีสิ่งทำให้เกิดความไม่พอใจก็ไม่ได้หมายความว่า จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg 2003 : 86-96) ยังได้ทำการศึกษาวิจัยอีก ไม่น้อยกว่า 16 ครั้ง และมีประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในวงกว้างขึ้น รวมถึงการศึกษาในประเทศที่ปกครองด้วยระบอบสังคมนิยมคอมมิวนิสต์ด้วย โดยการศึกษานี้ ได้ศึกษาผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานประเภทต่างๆ ได้แก่ หัวหน้างานระดับล่าง ผู้ประกอบวิชาชีพเทศหญิง ผู้บริหารงานเกษตรกรรม ผู้บริหารชายที่ใกล้เกษียณอายุ บุคลากรงานบำรุงรักษาในโรงพยาบาล หัวหน้างานโรงงานอุตสาหกรรม

กรรม นางพยาบาล ผู้ประกอบอาหาร เจ้าหน้าที่ทางทหาร วิศวกร นักวิทยาศาสตร์ แม่บ้าน ครู นักเทคนิค ผู้ประกอบชิ้นส่วนเพชหญิง นักบัญชี ผู้คุมงานชาวฟินแลนด์ วิศวกรชาวฮังการี พบความถี่ของปัจจัยต่างๆที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และเกิดความไม่พึงพอใจดังภาพที่ 2.2 สังเกตว่าผลรวมของปัจจัยจูงใจและปัจจัยก่อกวนมีมากกว่าร้อยละ 100 ทั้งนี้เนื่องจากเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใดสามารถเป็นได้ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยก่อกวนในคราวเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยฉบับนี้ ได้ตัดปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องในบริบทของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกอาชีพออกไป ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยที่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขหรือมีการปรับเปลี่ยนที่ไม่สามารถทำการวิเคราะห์ได้ชัดเจน ได้แก่ นโยบายขององค์การและการนิเทศงาน รวมทั้งปัจจัยที่จากผลของการศึกษาของ *เฮอรัชเบอร์ก* แล้วพบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานต่ำ ซึ่งจากภาพที่ 2.2 จะพบว่าปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ชีวิตส่วนตัว เงื่อนไขของการทำงาน

**2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคาลเลเบอร์ก (Kalleberg Theory of Job Satisfaction)** ในปี ค.ศ.1977 *คาลเลเบอร์ก* ได้ชี้ให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องกันระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในรูปแบบของคุณค่าของบุคคล กับคุณภาพชีวิตการทำงานและสุขภาพทางกายและทางจิตใจ รวมทั้งแรงกระตุ้นในการปรับปรุงผลผลิตของงาน *คาลเลเบอร์ก* ได้วิพากษ์ผลงานของ *เฮอรัชเบอร์ก* ซึ่งคำนึงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉพาะด้านของธรรมชาติของงานเท่านั้น *คาลเลเบอร์ก* ได้ให้ความสำคัญกับปัจเจกบุคคลและความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย ทั้งทางด้านความต้องการ การคาดหวัง และสิ่งจำเป็นที่ต้องมีในการทำงาน ดังนั้น บุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องได้รับการพิจารณา (*Kalleberg 1977 อ้างใน Garrett 1999*)

*คาลเลเบอร์ก* ไม่ได้แยกความพึงพอใจออกจากความไม่พอใจแบบ *เฮอรัชเบอร์ก* แต่กลับสำรวจความสัมพันธ์ซับซ้อนของผลกระทบส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน และความแตกต่างในแต่ละด้านของงานซึ่งอาจมีคุณค่าที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ดังนั้น การกระตุ้นจากภายในตัวบุคคลอาจมีความสำคัญกับคนหนึ่งแตกต่างไปจากอีกคนหนึ่งตามแต่แต่ละบุคคลจะให้ความสำคัญสำหรับการกระตุ้นจากปัจจัยภายนอก เช่น ความสะดวกสบายในการทำงาน ทั้งชั่วโมงของการทำงาน เงื่อนไขทางการเงิน หรือผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว ปัจจัยภายนอกเหล่านี้อาจเป็นแรงขับเคลื่อนสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากข้อถกเถียงดังกล่าว *คาลเลเบอร์ก* ได้ระบุถึงแนวทางการวิจัยหลักที่ต้องศึกษาคิดตาม แนวทางนั้นคือการสำรวจบุคลิกลักษณะของบุคคลที่ให้คุณค่าแก่การทำงานในลักษณะที่แตกต่างกัน โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ปัจจัยทางสังคมเหล่านี้ คือ ประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมาใน

กระบวนการสังคมประคองก่อนเข้าสู่การทำงาน บทบาททางสังคมที่ไม่ใช่เรื่องงาน และประสบการณ์การทำงาน

### 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจอื่นๆ

ยังมีทฤษฎีทางการบริหารอีกหลายทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการจูงใจ รวมถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถรวบรวมโดยจำแนกเป็นกลุ่มๆ ตามแนวคิดได้ (<http://www.cod.edu/Course/MGT100/MgtMotiv.htm>) ดังนี้

#### 2.3.1 ทฤษฎีในกลุ่มคลาสสิก ได้แก่

1) *ทฤษฎีองค์การของอองรี ฟายอล* ซึ่งแบ่งการบริหารเป็นการวางแผน การประสานงาน การควบคุม การจัดองค์การและการอำนวยความสะดวก ฟายอล ยังกล่าวถึงการจูงใจในเรื่องเกี่ยวกับการแบ่งสายงาน การเป็นหนึ่งเดียวของการสั่งการ การแบ่งความสนใจ การให้สิ่งตอบแทน การให้ความเสมอภาค ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจ บ้างก็ให้ผลทางบวก บ้างก็ให้ผลทางลบ เช่น การแบ่งสายงานตามหน้าที่ออกเป็นหน่วยย่อยอาจก่อให้เกิดความซ้ำซากจำเจในงานที่ทำ ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย ฉะนั้น การขยายขอบข่ายงาน (Job Enlargement) การเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) และการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงาน (Job Rotation) อาจเป็นการจูงใจแก่การทำงาน

2) *ทฤษฎีองค์การของแมกซ์ เวเบอร์* กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ ซึ่งมีผลต่อบรรยากาศการทำงานและการจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก แนวคิดของเวเบอร์ ประกอบด้วยหลักการต่างๆ ได้แก่ การจัดโครงสร้างองค์การตามลำดับชั้น การแบ่งสายงาน การควบคุมและกฎระเบียบต่างๆ เป็นต้น เวเบอร์เน้นถึงสายการบังคับบัญชาที่สั้นซึ่งนำไปสู่การนิเทศงานอย่างใกล้ชิด แต่โครงสร้างขององค์การแบบตามลำดับชั้นนั้น นำไปสู่ผลต่อการจูงใจสองประการที่ตรงกันข้าม นั่นคือ ประการแรก ตำแหน่งที่สูงและมีค่าตอบแทนที่ดีจะกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานพยายามไต่เต้าไปสู่ตำแหน่งนั้น แต่สำหรับผู้ปฏิบัติที่ไม่มีโอกาสก้าวสู่ตำแหน่งนั้น ก็จะไม่ก่อให้เกิดความจูงใจ ประการที่สอง การที่มีกรนิเทศงานอย่างใกล้ชิดโดยทั่วไปแล้วน่าจะเป็นสิ่งดี แต่หากนิเทศงานอย่างใกล้ชิดในเรื่องเล็กน้อยๆ ก็อาจทำให้เกิดความไม่ยืดหยุ่น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน

ระบบราชการของเวเบอร์ ได้สร้างความเป็นรูปแบบเดียวกัน มีการรวมตัวและมีเสถียรภาพ บุคคลอาจมีการผลัดเปลี่ยนไปมา แต่งอการและกฎระเบียบยังคงอยู่ รูปแบบเช่นนี้อาจทำให้บุคคลไม่เกิดแรงจูงใจให้สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ กรณีเช่นนี้ การจัดให้บุคคลทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญและจะทำให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หลักการดังกล่าว

นำไปสู่การวิเคราะห์งาน การพรรณนางาน และการสร้างความเฉพาะเจาะจงหรือความเชี่ยวชาญในงาน

3) ทฤษฎีการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ของเฟรดเดอริก เทย์เลอร์ กล่าวถึงเกี่ยวกับการจูงใจอยู่สามประการ คือ ประการแรก การหาส่วนประกอบพื้นฐานที่วิกฤตของแต่ละงาน ประการที่สองคือ การเสนอสิ่งจูงใจด้วยเงิน และประการสุดท้าย ผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมในแต่ละขั้นตอนของงาน เทย์เลอร์พบว่า การเพิ่มเงินตอบแทนและการลดความเหนื่อยล้าและการบาดเจ็บในงาน จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน แต่ขณะเดียวกัน การกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (One Best Way) กลับเป็นการลดการจูงใจ

ทฤษฎีในกลุ่มคลาสสิกได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างแพร่หลาย ขณะเดียวกันก็มีข้อวิพากษ์ในหลายประเด็นเช่น ประการแรก ข้อมูลที่ได้มาจากการผลิต ประการที่สอง บางทฤษฎีตั้งอยู่บนพื้นฐานของความคิดเห็น ไม่มีข้อมูลเชิงประจักษ์จากการวิจัยเชิงวิทยาศาสตร์ ประการที่สาม การคิดเชิงเหตุผลคำนึงแต่รูปแบบที่เป็นทางการ โดยละเลยโครงสร้างองค์การที่ไม่เป็นทางการ ประการที่สี่ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มักได้รับการตอบสนองที่ช้า และประการสุดท้าย ทฤษฎีในกลุ่มคลาสสิกให้ความสำคัญต่อบุคคลเพียงแค่ว่าเป็นฟันเฟืองชิ้นเล็กๆชิ้นหนึ่งในเครื่องจักรขนาดใหญ่เท่านั้น สามารถหาทดแทนและเปลี่ยนได้ง่ายๆ

### 2.3.2 ทฤษฎีในกลุ่มพฤติกรรมนิยม ประกอบด้วยแนวคิดของนักคิดที่สำคัญ เช่น

- 1) แนวคิดของเอลตัน เมโย ซึ่งได้ทำการศึกษาที่ *Howthorne* พบว่ามีประเด็นที่ต้องพิจารณามากกว่างานที่ทำ บุคคลทำงานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของตน ไม่ใช่เพียงเพื่อเงินเท่านั้น ดังนั้น การจูงใจสามารถทำได้โดยผ่านวิธีการอื่นๆนอกเหนือจากค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนเท่านั้น
- 2) ทฤษฎี *x* และทฤษฎี *y* ของดักลาส แม็คเกรเกอร์ ทฤษฎี *x* ตั้งอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดเชิงคลาสสิก ส่วนทฤษฎี *y* มีแนวคิดเชิงพฤติกรรมนิยม ซึ่งเชื่อว่านอกเหนือจากเงินแล้ว ยังมีสิ่งอื่นที่สามารถจูงใจบุคคลในการทำงาน
- 3) แนวคิดของ คริส อากิริส พบว่าการขาดการมีส่วนร่วมและการขาดโอกาสในการคิดการทำงานอย่างอิสระ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสับสนและอาจทำในสิ่งที่ขัดต่อเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีวุฒิภาวะเพียงพอแล้ว การให้อิสระในการทำงาน การมีกิจกรรมที่หลากหลาย และการให้ผู้ปฏิบัติงานควบคุมตนเองจะนำไปสู่การจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 4) ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มาสโลว์ได้เสนอแนวคิดนี้เพื่อเป็นแนวทางในการจูงใจ การเติมเต็มปัจจัยที่ยังขาดอยู่จะเป็นสิ่งจูงใจให้แก่บุคคลนั้น และก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่ในทางตรงข้าม หากสิ่งนั้นได้รับการตอบสนองจนเพียงพอแล้ว การสนองด้วยสิ่ง

นั่นอีกก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ความต้องการ 5 ประการตามลำดับขั้นจากพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการทางกาย ความมั่นคงปลอดภัย ความรักความเป็นเจ้าของ การได้รับความสำเร็จในชีวิต และการเป็นตัวคนที่แท้จริง มาสโลว์ได้เพิ่มความต้องการอีกสองขั้นในภายหลัง คือ ความรู้และความงดงาม

### 2.3.3 ทฤษฎีร่วมสมัย (Contemporaneous Theories) ได้แก่

1) ทฤษฎีการเสริมแรงของสกินเนอร์ พบว่ามนุษย์จะปรับพฤติกรรมของตนก็ต่อเมื่อเขาได้รับการเสริมแรง การเสริมแรงกระทำได้ทั้งการเสริมแรงทางบวก การเสริมแรงทางลบ และการลงโทษ

2) ทฤษฎีความคาดหวังของวูม ตั้งบนมโนคติที่ว่า เมื่อบุคคลจะถูกจูงใจด้วยสิ่งหนึ่งสิ่งใด สิ่งที่ยุ่งใจนั้นจะต้องเป็นสิ่งที่ต้องการ มีคุณค่าสำหรับเขา และเขามีโอกาสที่จะได้มันมา หากขาดคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว สิ่งนั้นก็จะเป็นสิ่งจูงใจ

3) ทฤษฎีความเสมอภาค บุคคลจะตรวจสอบอยู่เสมอว่า มีความยุติธรรมระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง การยอมรับนับถือ โดยจะเปรียบเทียบกับความพยายามที่เขาได้ทุ่มเทไป ผลการเปรียบเทียบแบ่งเป็นสามกรณี คือ กรณีแรก สิ่งที่ได้รับน้อยกว่าสิ่งที่ทุ่มเทไป จะรู้สึกไม่พอใจและทำงานน้อยลง กรณีที่สอง สิ่งที่ได้รับมากกว่าสิ่งที่ทุ่มเทไป จะรู้สึกผิดและกรณีสุดท้าย สิ่งที่ได้รับเหมาะสมกับสิ่งที่ทุ่มเทไป จะรู้สึกพึงพอใจ นอกจากนี้ บุคคลจะยังเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ผลการเปรียบเทียบมีได้สามลักษณะ คือ ลักษณะแรก อัตราผลตอบแทนของผู้อื่นมากกว่าของตน จะไม่พอใจ ลักษณะที่สอง อัตราผลตอบแทนของผู้อื่นน้อยกว่าของตน จะรู้สึกผิด และลักษณะที่สาม อัตราผลตอบแทนของผู้อื่นเท่ากับของตนจะรู้สึกว่ายุติธรรม

4) ทฤษฎีปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เมดไลน์ ฮันเตอร์ จากมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียแห่ง ลอส แองเจลิส เชื่อว่ามีปัจจัยจูงใจภายใน (Intrinsic/Internal) และปัจจัยจูงใจภายนอก (Extrinsic/External) โดยที่ปัจจัยภายในไม่สามารถจะจัดกระทำได้โดยตรง ในขณะที่สามารถจัดกระทำได้เพียงการสร้างอิทธิพลต่อปัจจัยภายนอก ซึ่งมีปัจจัยภายนอก 5 ประการ ได้แก่ ระดับความใส่ใจ (Concern) การตอบสนองย้อนกลับ (Feedback) ความสำเร็จ (Success) ความสนใจ (Interest) และระดับของความรู้สึก (Feeling Tone)

ระดับของความใส่ใจ หมายถึง ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ เมื่อบุคคลใดมีความรับผิดชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลก็จะเอาใจใส่ต่อสิ่งนั้นๆ

การตอบสนองย้อนกลับ สามารถจูงใจได้ถ้าเกิดขึ้นในเวลาที่เหมาะสม และมีความแม่นยำ หากบุคคลรับรู้ว่าคุณทำได้ดี ก็จะเป็นแรงจูงใจให้กระทำในสิ่งนั้นต่อไป แต่หากบุคคลไม่ทราบว่าคุณทำเป็นอย่างไร ก็จะไม่มีความกระตุ้นให้ทำสิ่งนั้นต่อไป

ความสำเร็จจะเชื่อมโยงกับการตอบสนองย้อนกลับ หากผู้ใดสามารถ  
กระทำสิ่งใดสำเร็จ ก็จะรู้สึกพอใจและกระทำสิ่งนั้นต่อไป แต่ในทางตรงข้าม หากการกระทำนั้นล้ม  
เหลว ก็จะหยุดทำสิ่งนั้น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับช่วงระยะเวลาการเรียนรู้

ความสนใจสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้จากการหมุนเวียนงาน การขยาย  
ขอบข่ายงาน และการเพิ่มคุณค่าของงาน นอกจากนี้ ยังสามารถธำรงรักษาได้ด้วยการติดต่อสัมพันธ์  
ทางสังคมในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน รวมทั้งจากการจัดหาประสบการณ์  
การเรียนรู้ด้วยความท้าทายของงาน

ระดับของความรู้สึก แบ่งได้คร่าวๆเป็น ระดับของความรู้สึกทางบวก  
เช่น ความรู้สึกเมื่อถูกขอร้องให้ทำงาน ระดับของความรู้สึกทางลบ เช่น เมื่อถูกสั่งให้ทำงาน และ  
ระดับของความรู้สึกแบบกลางๆ เมื่อได้รับเพียงข้อเท็จจริง

### 3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” ประกอบด้วยคำว่า

“พึงพอใจ” ว. หมายถึง รัก ชอบ (ราชบัณฑิตยสถาน 2546 : 793)

“ปฏิบัติ” ก. หมายถึง ดำเนินการไปตามระเบียบแบบแผน...

กระทำเพื่อให้เกิดความชำนาญ ...

กระทำตาม...

ประพฤติ... (ราชบัณฑิตยสถาน 2546 : 647)

“งาน” น. หมายถึง สิ่งหรือกิจกรรมที่ทำ (ราชบัณฑิตยสถาน 2546 : 278)

ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงมีความหมายว่า ความรักความชอบหรือ  
ความรู้สึกดีที่มีต่อการกระทำในกิจกรรมที่ทำ

พจนานุกรม *Longman Dictionary of Contemporary English. 4<sup>th</sup> Edition (Fox  
and others 2003 : 869-870)* ได้ให้ความหมายของคำว่า “Job” ดังนี้

งาน หมายถึง งานปกติที่ทำให้นายจ้าง (WORK (C.)            the regular paid  
work that you do for an employer.)

หน้าที่ หมายถึง ความรับผิดชอบที่จะต้องทำ (DUTY (Singular) something that  
you are responsible for doing.)

สิ่งที่ต้องทำ หมายถึง สิ่งเฉพาะที่ต้องทำ พิจารณาเป็นหน้าที่การงาน (Sth YOU  
MUST DO (C) a particular thing you have to do, considered as work.)

“Satisfaction” ตามความหมายของพจนานุกรม *Longman Dictionary of Contemporary English. 4<sup>th</sup> Edition (Fox and others 2003 : 1457)* คือ

ความสุขหรือความพึงพอใจจากความสำเร็จในบางสิ่งบางอย่างหรือได้สิ่งที่ต้องการ (a feeling of happiness or pleasure because you have achieved something or got what you wanted.)

สิ่งที่ทำด้วยความพึงพอใจ จะทำได้ดีหรือสมบูรณ์แบบเท่าที่ต้องการอย่างมีความสุข (If something is done to someone’s satisfaction, it is done as well or as completely as they want, so they are pleased.)

ความรู้สึกเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนต้องการ (When someone gets something that they want, need, or have demanded.)

“Job satisfaction” หมายถึง ความสนุกสนานที่ได้รับจากงาน (=the enjoyment you get from your job.) (*Fox and others 2003 : 869-870*)

สำหรับพจนานุกรมทางธุรกิจ *Dictionary of Business Terms .2<sup>nd</sup> ed. (Friedman 1994 : 319)* ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า “ความรู้สึกเต็มเต็มในจิตใจและความภาคภูมิใจที่ได้รับเมื่อปฏิบัติงานบางสิ่งบางอย่าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นเมื่อพนักงานลูกจ้างรู้สึกเมื่อเขาทำบางสิ่งบางอย่างที่มีความสำคัญและมีคุณค่าควรค่าแก่การจดจำ...” (Sense of inner fulfillment and pride achieved when performing a particular job. Job satisfaction occurs when an employee feels he has accomplished something having importance and value worthy of recognition...)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน([http://en.wikipedia.org/wiki/Job\\_satisfaction](http://en.wikipedia.org/wiki/Job_satisfaction))

มโนคติพื้นฐานแรกๆในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีแนวคิดจากการศึกษาของ *เฮอรัชเบอร์ก* และคณะ *เฮอรัชเบอร์ก* และคณะเชื่อว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นประกอบด้วยมิติที่เกี่ยวข้อง 2 มิติ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยเกื้อหนุน ดังได้กล่าวมาแล้วในหัวข้อ “*ทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัชเบอร์ก*” ข้างต้น

มโนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แพร่หลายอีกเรื่องหนึ่ง ซึ่งพิจารณาเพียงมิติเดียว ประกอบด้วยคำถาม 2 คำถาม คือ “สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับอยู่ในปัจจุบันมีมากน้อยเพียงใด” และ “สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการมีมากน้อยเพียงใด” เพื่อเป็นการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ต้องการกับสิ่งที่ได้รับ

([http://econ.cudenver.edu/public/nlsy79/nlsy79\\_public/NLSY79/docs/79html/79text/jobsat.htm](http://econ.cudenver.edu/public/nlsy79/nlsy79_public/NLSY79/docs/79html/79text/jobsat.htm))



นักวิจัยหลายท่านก็ใช้แนวคิดนี้ คือเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ต้องการกับสิ่งที่ได้รับในการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับ *เอ็ดวิน โลค (Edwin Locke)* ให้นิยามของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า “เป็นความสุขหรือสภาวะอารมณ์ในทางบวก อันเป็นผลมาจากประเมินค่าที่ได้รับจากงาน” (...pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one’s job or job experiences...) (*Locke 1969 : 309-336*)

*สตีเฟน รอบบินส์ (Robbins 1993:177-178. และ Robbins and Coulter 2005:344-346)* ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นเจตคติทั่วไปเกี่ยวกับงานที่ทำของแต่ละบุคคล บุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง จะมีเจตคติที่ดีต่องานที่ทำ ส่วนบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีเจตคติต่องานที่ทำในด้านลบ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลหรือภาวะของจิตใจที่เกี่ยวกับธรรมชาติของงานที่ทำ (<http://soe.csusb.edu/jscarcella/disfound/tsld008.htm>)

ดังนั้น หากกล่าวโดยสรุปแล้ว “*ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน*” จึงมีความหมายดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นเจตคติ ความรู้สึกเต็มเต็ม รักชอบ หรือความภาคภูมิใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องหรือเกิดจากการกระทำสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบตามหน้าที่

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดขึ้นในตัวของคน

**3.2 การวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถวัดได้โดยการใช้แบบสอบถาม แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท โดยอาศัยตามเกณฑ์ของเนื้อหา ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจแบบแยกองค์ประกอบเป็นรายด้าน และการวัดระดับความพึงพอใจแบบภาพรวม

**3.2.1 การวัดระดับความพึงพอใจแบบแยกองค์ประกอบเป็นรายด้าน**เป็นการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยแยกศึกษาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้านแต่ละด้านในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างของการวัดระดับความพึงพอใจประเภทนี้ ได้แก่

1) *แบบวัดดัชนีการพรรณนางาน (Job Description Index, JDI)* ใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งพัฒนาขึ้นโดย *แพท สมิธ* และคณะ ในปี ค.ศ.1969 และได้ใช้ในการวิจัยที่ตีพิมพ์กว่า 400 ชิ้น รวมทั้งมีการใช้ JDI ในการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในคณะกรรมการจัดการด้านกีฬาในสหรัฐอเมริกา (*Hall 2003*)

แบบวัดดัชนีการพรรณนางาน ทำได้โดยวัดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการก้าวหน้าทางหน้าที่การงาน การนิเทศงาน และเพื่อนร่วมงาน ([http://The Job Descriptive Index \(JDI\).htm](http://The Job Descriptive Index (JDI).htm))

แบบทดสอบนี้เป็นการให้ระดับความพึงพอใจเป็นระดับ 3 ระดับ แต่จากการศึกษาในระยะต่อมา พบว่า เมื่อนำแบบทดสอบนี้ มาปรับเปลี่ยนเป็นมาตรวัด 5 ระดับ แบบลิเคอร์ท แล้วความเบ้ทางสถิติจะเกิดความแตกต่างในประเด็นแต่ละด้าน อย่างไรก็ตาม ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสรุปภาพรวมก็ไม่แตกต่างไปจากเดิม ดังนั้น แพท สมิธ และคณะ จึงแนะนำให้ใช้แบบ 3 ระดับตามเดิม เนื่องจากมีความสะดวกมากกว่า

ข้อวิพากษ์ของแบบทดสอบนี้ คือ แบบทดสอบนี้ไม่ได้ตั้งอยู่บนมโนคติพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ แพท สมิธ และคณะ กำหนดไว้ ซึ่งเน้นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก แต่แบบทดสอบที่ถามผู้ปฏิบัติงานนั้นถามเน้นที่การบรรยายสภาพความเป็นจริง ([http://econ.cudenver.edu/public/nlsy79/nlsy79\\_public/NLSY79/docs/79html/79text/jobsat.htm](http://econ.cudenver.edu/public/nlsy79/nlsy79_public/NLSY79/docs/79html/79text/jobsat.htm))

2) แบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ) เป็นเครื่องมืออีกชนิดหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีอยู่ 3 แบบ คือ แบบยาว 2 แบบ (1977 version และ 1967 version) และแบบสั้น 1 แบบ ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 20 ข้อ เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ ความก้าวหน้าของงาน เงินเดือน นโยบายของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะงาน เป็นต้น ([http://Minnesota Satisfaction Questionnaire \(MSQ\).htm](http://Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).htm))

แบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตาได้รับการพัฒนาขึ้นโดย ลอยด์ ลอฟควิสต์ ในปี ค.ศ.1969 โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ และวัดความรู้สึกเกี่ยวกับงาน

อย่างไรก็ตามแบบทดสอบนี้เป็นแบบทดสอบที่ค่อนข้างยาว มีคำถามที่ใช้ 100 รายการ (สำหรับแบบสอบถามแบบยาว) และการวัดยังละเอียดประเด็นที่ตั้งบนพื้นฐานของกรอบแนวคิดในการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้กับสิ่งที่ต้องการ

([http://econ.cudenver.edu/public/nlsy79/nlsy79\\_public/NLSY79/docs/79html/79text/jobsat.htm](http://econ.cudenver.edu/public/nlsy79/nlsy79_public/NLSY79/docs/79html/79text/jobsat.htm))

3) ดัชนีปฏิกริยาขององค์กร (Index of Organizational Reactions) ลักษณะคล้ายแบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตา แต่สั้นกว่า โดยมีรายการในแบบทดสอบ 42 รายการ

4) มาตรวัดงานทั่วไป (Job in General, JIG) มีระบบให้คะแนน 3 ระดับ เช่นเดียวกับ JDI แต่ต่างจาก JDI ที่เป็นการถามเกี่ยวกับความรู้สึก โดยไม่สนใจด้านการบรรยายงาน

### 1.2.2 การวัดระดับความพึงพอใจแบบคำถามเดียว ได้แก่

1) *มาตรวัดจากการแสดงสีหน้า (Faces Scales)* เป็นการวัดระดับความพึงพอใจด้วยการสังเกตการแสดงออกทางใบหน้า 6 แบบ หลังจากเมื่อถามคำถามเรื่องความพึงพอใจแบบภาพรวม

2) *การวัดระดับความพึงพอใจแบบภาพรวม (One-Question Global Rating หรือ Single Global Rating Method)* สการ์เปลโล และ แคมป์เบลล์ (Scarpello and Campbell 1983 : 577-600) ได้แนะนำวิธีการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้คำถามเดียวแบบภาพรวม (One-Question Global Rating หรือ Single Global Rating Method) โดยถามว่า “โดยภาพรวมแล้ว คุณมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคุณในปัจจุบันมากน้อยเพียงใด?” โดยมีค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 1 ถึง 5 ซึ่งคะแนนเท่ากับ 1 ถ้าไม่พอใจมาก คะแนนเท่ากับ 2 ถ้าไม่พอใจ คะแนนเท่ากับ 3 ถ้าพอใจปานกลาง คะแนนเท่ากับ 4 ถ้าพอใจมาก และคะแนนเท่ากับ 5 ถ้าพอใจมากมีที่สุด

3.3 **ข้อเปรียบเทียบแบบทดสอบในการการวัดระดับความพึงพอใจชนิดต่างๆ** การวัดความพึงพอใจของการปฏิบัติงานแต่ละประเภท ตั้งอยู่บนแนวคิดที่แตกต่างกัน จุดเด่นและข้อจำกัดของแต่ละวิธีย่อมแตกต่างกันไปด้วย ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบบภาพรวมกับการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบบรายด้านจึงแตกต่างกัน

โลค (Locke 1969 : 330) มีความเห็นว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับผลรวมของระดับความพึงพอใจย่อยในแต่ละด้าน อย่างไรก็ตาม สการ์เปลโล มีความเห็นแย้งว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมไม่ใช่ผลรวมของระดับความพึงพอใจย่อยรายด้าน

สการ์เปลโล มีความเห็นว่า การวัดความพึงพอใจของการปฏิบัติงานแบบแยกองค์ประกอบเป็นรายด้าน อาจพิจารณาถึงประเด็นที่ไม่มีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่อาจละเลยประเด็นสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานสนใจและคำนึงถึง นอกจากนี้ ระดับความสำคัญของประเด็นต่าง ๆ นั้น ผู้ปฏิบัติงานอาจให้ความสำคัญในแต่ละประเด็นไม่เท่าเทียมกัน การวัดความพึงพอใจรวมโดยการรวมความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยเข้าด้วยกันแบบสมการเชิงเส้นจึงอาจทำให้ความพึงพอใจรวมไม่มีความถูกต้องเที่ยงตรงนัก

อย่างไรก็ตาม สการ์เปลโล มีความเห็นว่า ข้อดีของการวัดความพึงพอใจของการปฏิบัติงานแบบแยกองค์ประกอบเป็นรายด้านทั้งแบบ JDI และ MSQ คือ แบบทดสอบทั้งสองแบบนี้เหมาะสำหรับองค์กรที่ต้องการหาสาเหตุที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน องค์กรที่มีพนักงานลาออก หรือองค์กรที่ต้องการปรับปรุงความพึงพอใจของพนักงานของตนในด้านที่ยังบกพร่อง

สการ์เปลโล และ แคมป์เบลล์ (Scarpello and Campbell 1983 : 577-600) พบว่าการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยใช้แบบสอบถามแบบแยกเป็นรายด้าน มีความเที่ยงตรงไม่มากไปกว่าการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยใช้คำถามเดียวแบบภาพรวม (One-Question Global Rating หรือ Single Global Rating Method) ซึ่ง สการ์เปลโล ได้ทำการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบระหว่างแบบทดสอบในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยใช้คำถามเดียวแบบภาพรวม กับแบบทดสอบสำหรับวัดความพึงพอใจของการปฏิบัติงานแบบแยกองค์ประกอบเป็นรายด้าน ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สการ์เปลโล ได้ใช้ MSQ ในการเปรียบเทียบ เหตุผลที่ สการ์เปลโล ใช้ MSQ เป็นตัวแทนของแบบทดสอบสำหรับวัดความพึงพอใจของการปฏิบัติงานแบบแยกองค์ประกอบเป็นรายด้าน ในการเปรียบเทียบ เนื่องจาก

MSQ ครอบคลุมประเด็นเนื้อหาต่างๆอย่างกว้างขวาง

MSQ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมเท่ากับผลรวมของความพึงพอใจรายด้าน

MSQ เป็นเครื่องมือที่ทำได้และเป็นพื้นฐานในการทำวิจัยส่วนใหญ่

จากการศึกษาดังกล่าว สการ์เปลโล พบว่า การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบบภาพรวมโดยใช้มาตรวัดแบบ 5 ระดับ มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับการวัดความพึงพอใจแบบ MSQ และพบว่าการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบบภาพรวมโดยใช้มาตรวัดแบบ 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นสูง

ข้อดีของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคำถามเดียวแบบภาพรวมโดยใช้มาตรวัดแบบ 5 ระดับ คือ

สามารถหลีกเลี่ยงข้อจำกัดของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่วัดแบบแยกเป็นประเด็นย่อยรายด้านอันเกิดจากการให้ค่าน้ำหนักของความสำคัญในแต่ละด้าน

เนื่องจากมีความแตกต่างกันของสาระที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนให้ความสำคัญ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะให้ความสำคัญในประเด็นที่แตกต่างกัน บางประเด็นผู้ปฏิบัติงานบางคนไม่ให้ความสำคัญ แต่กลับถูกรับรู้ไว้ในแบบสอบถามของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่วัดแบบแยกเป็นประเด็นย่อยรายด้าน เช่น หากประเด็นในด้านของโอกาสในการก้าวหน้าทางหน้าที่การงาน ไม่ได้เป็นสาระสำคัญของนาย ก แต่ในแบบทดสอบ JDI บรรจุเรื่องนี้ไว้ ผลรวมของความพึงพอใจที่ประมวลได้ก็จะไม่ตรงกับความพึงพอใจที่เป็นจริงของนาย ก แต่ในทางตรงข้าม สาระบางอย่างที่ผู้ปฏิบัติงานบางคนให้ความสำคัญแต่ไม่ได้บรรจุไว้ในแบบสอบถามของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่วัดแบบแยกเป็นประเด็นย่อยรายด้าน เช่น หากนาย ข อาจให้ความสำคัญ

กับเรื่องกฎระเบียบขององค์กรแต่แบบสอบถามของ JDI ไม่ได้รวมประเด็นนี้ไว้ในแบบสอบถามทำให้ค่าความพึงพอใจที่ได้ไม่ตรงกับความพึงพอใจของนาย ข

วานอส และคณะ (Wanous and others, 1997 : 247-252) ได้ระบุถึงข้อดีของการวัดความพึงพอใจของการปฏิบัติงานแบบคำถามเดียว และเห็นว่า การวัดความพึงพอใจของการปฏิบัติงานแบบคำถามเดียวมีความเหมาะสมกว่าการวัดความพึงพอใจแบบแยกเป็นรายด้านในประเด็นต่อไปนี้

การวัดความพึงพอใจของการปฏิบัติงานแบบคำถามเดียวใช้เวลาในการเก็บข้อมูลที่น้อยกว่า

การวัดความพึงพอใจของการปฏิบัติงานแบบคำถามเดียวมีความคุ้มค่าในแง่ของต้นทุน-ประสิทธิผล

การวัดความพึงพอใจของการปฏิบัติงานแบบคำถามเดียวมีความเที่ยงตรง (Validity) สูงกว่า โดยเฉพาะในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ที่ไม่ค่อยดีกับผู้ปฏิบัติงาน

การวัดความพึงพอใจของการปฏิบัติงานแบบคำถามเดียวมีความไวในการวัดการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าการวัดความพึงพอใจแบบแยกเป็นรายด้าน

นอกจากข้อได้เปรียบของการใช้คำถามเดียวในการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว แนวคิดคำถามเดียวยังนำมาประยุกต์ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบบรายด้าน อาทิ การนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้ในแบบทดสอบ JDI ดังนี้

นาจี (Nagy : 2002 : 77-86) ได้นำ JDI มาประยุกต์ โดยแต่ละด้านใน 5 ด้านของ JDI จะถามเพียงประเด็นเดียวแทนที่จะเป็นหลายคำถาม และทำการวิจัยต่อยอดจากงานวิจัยของวานอส โดยเปรียบเทียบการวัดความพึงพอใจแต่ละด้านด้วยการวัดเพียงรายการเดียว (A Single-Item Approach to Measure Facet Job Satisfaction) กับการวัดหลายรายการในแต่ละด้านของการวัดความพึงพอใจแบบ JDI ทั้ง 5 ด้าน พบว่า การวัดทั้งสองวิธีมีความสอดคล้องกันอย่างมีนัยสำคัญ (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.60 ถึง 0.72)

นาจี (Nagy : 2002 : 77-86) ระบุข้อได้เปรียบของการวัดแต่ละด้านด้วยคำถามเดียว (Single-Item Facet Measure) ก็เช่นเดียวกับการวัดความพึงพอใจด้วยคำถามเดียวแบบภาพรวม (Single Global Rating Method) เนื่องจากการวัดความพึงพอใจแบบ JDI นั้นวัดพึงพอใจใน 5 ด้านแต่ละด้านใช้คำถามหลายคำถาม โดยถามในหลายประเด็น อาจมีบางประเด็นไม่มีความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานบางคน ในขณะที่บางประเด็นที่มีความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานอาจไม่ได้รวมอยู่ในคำถาม ดังนั้น การวัดความพึงพอใจแต่ละด้านด้วยคำถามเดียวจึงครอบคลุมและมีความใกล้เคียงกับความ

จริงมากกว่าการวัดความพึงพอใจรายด้าน ด้านหลายคำถาม (Multiple-Item Facet Measure) นาจี จึงแนะนำให้ใช้คำถามแบบรวบยอดมาใช้ถามในแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน แทนที่จะเป็นคำถามย่อย หลายคำถาม

### 3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Smart and Morstain 1975 : 1-9). อาทิ ผลตอบแทนในการทำงาน การส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน สภาพงาน ลักษณะงาน ความหลากหลายของงาน ความท้าทายและความชัดเจนของบทบรรณานา งาน ([http://en.wikipedia.org/wiki/Job\\_satisfaction](http://en.wikipedia.org/wiki/Job_satisfaction))

สำหรับงานที่ทำทางด้านจิตใจแล้ว บุคคลมักมีแนวโน้มที่จะชอบงานที่มี โอกาสได้ใช้ความสามารถและ ทักษะ รวมทั้งมีความหลากหลายในงาน มีความอิสระ งานที่ไม่ทำ ทายความสามารถจะก่อให้เกิดความน่าเบื่อ ในขณะที่งานที่ยากจนเกินไปจะก่อให้เกิดความกังวลใน ความล้มเหลว ความท้าทายที่พอเหมาะจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจต่องานที่ทำ (Robbins 1993 :184-185) งานที่มีคุณค่าสูงจะทำให้เกิดความพึงพอใจสูง

(<http://soe.csusb.edu/jscarcella/disfound/tsld008.htm>) แต่งานที่ต้องให้บริการแก่ผู้อื่นจะมีความพึง พพอใจที่ต่ำ (<http://soe.csusb.edu/jscarcella/disfound/tsld008.htm>)

ผลตอบแทนที่เหมาะสม พนักงานต้องการระบบค่าตอบแทนและ โอกาสในความ ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ยุติธรรม ไม่ใช่เฉพาะค่าตอบแทนในรูปของตัวเงินเท่านั้น แต่ รวมถึงชั่วโมงทำงาน ตำแหน่งสถานที่ด้วย (Robbins 1993 :185)

สภาพการทำงานที่เกือหนุน บุคคลจะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งในแง่ของความสะอาดสบาย และเอื้ออำนวยแก่การทำงานที่ดี พนักงานจะชอบสภาพการทำงานที่ไม่ อันตรายแต่จะชอบสภาพที่สะอาด อุดมภูมิ แสงสว่าง เสียงในที่ทำงานและสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ควร อยู่ในระดับที่พอเหมาะ ไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไป เป็นต้น (Robbins 1993 :185)

ขณะทำงานที่เกือถูกล้น เพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตร จะเพิ่มความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น หัวหน้างานก็มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจ โดย เฉพาะการยกย่องในผลงานที่ดี การรับฟังความเห็นของผู้ได้บังคับบัญชา การให้ความสนใจ เป็นต้น (Robbins 1993 :185-186) พนักงานส่วนใหญ่ต้องการการทำงานที่มีกรณีศึกษาบ้าง

(<http://soe.csusb.edu/jscarcella/disfound/tsld008.htm>)

### 3.5 ผลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลผลิต จากผลการวิจัยต่างๆ ยังสรุปไม่ได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้เกิดผลผลิตที่ดีขึ้น โดยพบว่า ความพึงพอใจกับผลการดำเนิน

งาน มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก ( $r=0.17$ ) ([http://Minnesota Satisfaction Questionnaire \(MSQ\).htm](http://Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).htm)) แต่ในทางกลับกันผู้ที่มีผลผลิตดีจะมีความพึงพอใจในการทำงาน (*Robbins 1993 :187-188*) ซึ่งการผลการดำเนินงานน่าจะเป็นเหตุมากกว่าจะเป็นผลจากความพึงพอใจ ([http://Minnesota Satisfaction Questionnaire \(MSQ\).htm](http://Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).htm))

ผลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อการขาดงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบซึ่งกันและกัน นั่นคือ พนักงานที่มีความพึงพอใจต่ำ จะมีการขาดงานสูง (*Robbins 1993 :188*)

ผลของความพึงพอใจที่มีต่อการลาออกจากงานและอัตราการหมุนเวียนของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันในทางลบเช่นกัน และพบว่าค่าของความสัมพันธ์นี้สูงกว่าความสัมพันธ์ต่อการขาดงานเสียอีก (*Robbins 1993 :188*) แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยอื่นๆ ก็มีอิทธิพลไม่น้อยต่อการลาออกของพนักงาน เช่น สภาพเงื่อนไขในตลาดแรงงาน ความคาดหวังในโอกาสการได้งานอื่น เหล่านี้ ล้วนเป็นข้อจำกัดในการตัดสินใจลาออกจากงานปัจจุบัน *หลุยส์ เลวี การ์บัว และคณะ (Garboua, Montmarquette and Simonnet 2004)* ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการลาออกจากงาน โดยศึกษาตามกรอบแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์จากทฤษฎีความมั่งคั่งสูงสุดของการหยุดพฤติกรรม พบว่าความเป็นไปได้ในการลาออกจากงาน จะผูกพันกับโอกาสในการทำเงินในอนาคต

นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาวิจัยที่พบว่า ผลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูมีอิทธิพลต่อผลการเรียนของนักเรียนโดยตรง (*Michaelowa 2002*)

## 4. งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### 4.1 งานวิจัยในประเทศ

4.1.1 งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือครูผู้สอนในสถานศึกษาที่ทำในประเทศไทยนั้น ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ในสถาบันการศึกษาว่ามีความพึงพอใจในระดับมากหรือน้อยเพียงใด โดยอาศัยกรอบแนวคิดจากทฤษฎีสองปัจจัยของ *ฮอร์ชบอร์ก* มาเป็นกรอบในการวิจัยเป็นส่วนใหญ่ อาทิเช่น

1) การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในโรงเรียนทหารสัญญาบัตรหลักของกองทัพไทย ซึ่งได้แก่ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า โรงเรียนนายเรือ และโรงเรียนนายเรืออากาศ ของ *รัช ปานสุวรรณ (2540)* ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า โรงเรียนนายเรือ และโรงเรียนนายเรืออากาศ รวมทั้ง

สิ้น 179 นายโดยใช้แบบสอบถามความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบบมาตรวัดประมาณค่า พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า โรงเรียนนายเรือ และ โรงเรียนนายเรืออากาศอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุดคือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำที่สุดคือด้านรายได้ประจำและผลประโยชน์ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีก่อนรับราชการและสถานภาพสมรส

2) การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มบูรพา สังกัด กรุงเทพมหานคร ของระวีพร แสนพยุห์ (2547) อาศัยแนวคิดตามทฤษฎีสองปัจจัยของ เซอร์ช เบอร์ก มาเป็นกรอบของการวิจัย โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูกลุ่มบูรพา สังกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 314 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ถ้าพิจารณาในรายด้านแล้ว การได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูงสุด ส่วนรายได้สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางนั้นต่ำที่สุด นอกจากนี้ ระดับการศึกษาของครู ตำแหน่งหน้าที่ของครู ระดับรายได้ของครอบครัวที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ขนาดของโรงเรียนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่ต่างกัน

4.1.2 งานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับปัจจัยอื่นๆ เช่น สุขภาพองค์การ มีอาทิ

1) ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาทิ การวิจัยของ จิรัฐติกาถ ก้อนเพชร (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนมัธยม สังกัดกรุงเทพมหานคร 58 โรง พบว่าโดยภาพรวมสุขภาพองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ถ้าพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงาน สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกใน 5 มิติ คือ ภาวะผู้นำจูงใจเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน การสนับสนุนทรัพยากร ขวัญและกำลังใจ และการมุ่งเน้นวิชาการ ส่วนมิติบูรณาการของสถาบันมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สุนนมาลย์ ศรีศรีศาสตร์ (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนโรงเรียนเตรียมทหาร พบว่า โดยภาพรวมแล้วมีสุขภาพองค์การสมบูรณ์ และกลุ่มครูมีบูรณาการของสถาบันสูงกว่ากลุ่มผู้บริหารและกลุ่มนาย



ทหาร-ตำรวจปกครอง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งพิจารณาเป็นรายกลุ่มแล้วไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนอยู่ในระดับกลาง โดยมีภาวะผู้นำด้านมิตรสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง และมิติการสนับสนุนทรัพยากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านรายได้และผลประโยชน์ในระดับปานกลาง

*ศุภลักษณ์ เปรมโยธิน (2543)* ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในกรุงเทพมหานคร 390 คน ใน 12 วิทยาเขต โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า พบว่า สภาพองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีมิติการกำหนดเป้าหมายมีสภาพสมบูรณ์สูงสุด ส่วนการใช้วัตรธรรมทางการศึกษามีระดับต่ำสุด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่สูงที่สุดคือลักษณะของงาน ส่วนด้านที่ต่ำที่สุดคือด้านนโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง หากพิจารณาเป็นรายคู่แล้วจะพบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุดคือสภาพองค์การในมิติภาวะผู้นำจันท์เพื่อนร่วมงานกับความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

*สมควร รุ่งเรือง (2539)* ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12 พบว่าสภาพองค์การอยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และความสัมพันธ์ระหว่างสภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวก

2) *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา* ได้แก่ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด โดย *สุปิ่น ราสุวรรณ (2540)* พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารตามความเห็นของครูอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง โดยการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนแบบการแก้ปัญหาและแบบการประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของครูในระดับสูง

*วารภรณ์ มิ่งไทยสงค์ (2543)* ศึกษาการใช้อำนาจของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถม สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 12 พบว่าการใช้อำนาจของผู้บริหารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ครูที่มีเพศต่างกัน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน และพบว่าการใช้อำนาจของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**4.1.3 การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในสถาบันระดับอุดมศึกษา** ส่วนใหญ่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากร ดังเช่น

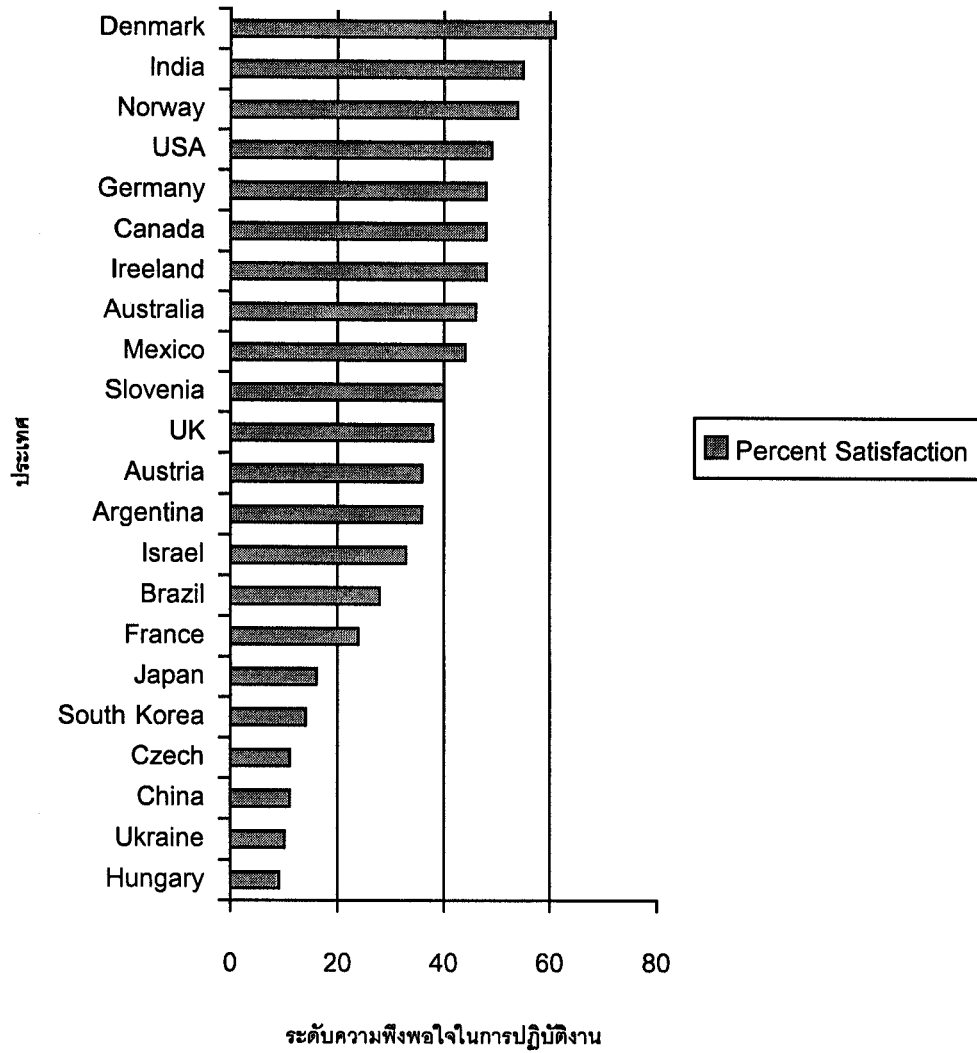
*กรองแก้ว สรนนท์ (2536)* ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากร สาย ข และ สาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยอาศัยกรอบความคิดจากทฤษฎีสองปัจจัยของ*เฮอริชเบอร์ก* เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากร สาย ข และ สาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหารงาน และความรับผิดชอบ ตามลำดับ

*รสริน ศรีพญา (2545)* ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง จาก บุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2,073 คน แบ่งเป็น บุคลากร สาย ก หรือ ผู้ที่ปฏิบัติงานทางด้านการสอน ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 849 คน สาย ข หรือผู้ที่ปฏิบัติงานทางด้านบริหารวิชาการ ได้แก่ นักวิชาการศึกษานักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ เป็นต้น จำนวน 531 คน สาย ค หรือผู้ที่ปฏิบัติงานในชั้นปฏิบัติการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่การเงิน เป็นต้น จำนวน 693 คน พบว่าคะแนนความพึงพอใจที่บุคลากรมีต่อสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ได้รับ 10 ประเภทที่ภาครัฐจัดให้และอีก 22 ประเภทที่มหาวิทยาลัยรามคำแหงจัดให้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง มีสวัสดิการและค่าตอบแทนเพียง 5 ประเภทที่อยู่ในระดับต่ำ หรือปานกลางค่อนข้างต่ำ ได้แก่ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง เหรียญคุณวุฒิมาลา-เข็มศิลปวิทยา บำเหน็จ-บำนาญ และเงินทำขวัญ สวัสดิการเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร สวัสดิการเกี่ยวกับเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย สวัสดิการเกี่ยวกับเงินกู้ในโครงการต่างๆ และค่าตอบแทนเกี่ยวกับเงินเดือน ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับคะแนนความพึงพอใจ บุคลากรมีความต้องการสวัสดิการและค่าตอบแทนด้านเศรษฐกิจกับสวัสดิการและค่าตอบแทนด้านสุขภาพ เป็นสวัสดิการและค่าตอบแทนที่มากที่สุด

*รวิชัย นกวิเชียร (2542)* ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเรียนการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 160 คน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยบุคลากร บุคลากรด้านการเรียนการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบ

ว่ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ 5 ปัจจัย อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงจากสูงไปต่ำจะได้ดังนี้คือ เรื่องส่วนตัว ผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อม และสิ่งตอบแทน

ศุภกิจ อัครเบญจพล(2543) ศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สายค (งบคลัง) สังกัด มหาวิทยาลัยรามคำแหง 3 ระดับ คือ ระดับผู้บริหาร ระดับผู้ควบคุมและระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน รวมจำนวน 690 คน ทำการสุ่มตัวอย่าง แบบชั้นภูมิ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 172 คน พบว่า เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพในการปฏิบัติงาน จะมีความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจิตใจ และปัจจัยเกี่ยวพันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อ สภาพการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจิตใจและปัจจัยเกี่ยวพันไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ที่ระดับ 0.05)



ภาพที่ 2.3 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 9300 คน ใน 39 ประเทศ ช่วงกลางปี ค.ศ. 2000 (แสดงตัวอย่าง 22 ประเทศ)

#### 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

มีการวิจัยสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกจ้าง จำนวน 9300 คน ใน 39 ประเทศ ในช่วงปี ค.ศ. 2000 จากการสำรวจที่มีชื่อว่า Ipsos-Reid Survey พบว่ามีสัดส่วน

ของพนักงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละประเทศคิดเป็นร้อยละ ดังได้แสดงในภาพที่ 2.3 (McShane and Glinow 2005 : 122-126)

สำหรับงานวิจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครุณั้น *กาเรตต์ (Garrett 1999)* ได้ศึกษาเน้นหนักในกลุ่มครูระดับโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่ายังมีการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูกันในประเทศที่กำลังพัฒนาอยู่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้ว ยังไม่มีการกำหนดให้แน่นอนลงไปถึงความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และยังไม่มียุทธศาสตร์ที่เหมาะสมในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประเทศที่กำลังพัฒนา ยังไม่ได้มีการวิจัยที่แพร่หลายชัดเจน นอกจากนี้ยังมีความเห็นที่ไม่ตรงกันเกี่ยวกับนิยามของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

*สมาร์ท และ มอร์สตัน* ได้ทำงานวิจัยที่เกี่ยวกับเครื่องมือสำหรับใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจในการทำงาน งานวิจัยของ *สมาร์ท และ มอร์สตัน (Smart and Morstain 1975 : 1-9)* ได้ศึกษาการใช้ Job Description Index (JDI) ในการวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในสถาบันการศึกษาชั้นสูง เนื่องจาก JDI เป็นเครื่องมือที่ดีในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรที่ไม่ใช่การศึกษา *สมาร์ท และ มอร์สตัน* ได้นำ JDI มาประยุกต์ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจในองค์กรทางการศึกษาใน 5 มิติพบว่า ผู้บริหารวิทยาลัยที่ชอบและสำเนียงในความรับผิดชอบงานมักจะมีคะแนน JDI สูงในด้านสิ่งแวดล้อมของงาน

อย่างไรก็ตาม ในโครงการการเรียนรู้ของผู้ที่เริ่มต้นประกอบวิชาชีพ (The Early Professional Learning Project) ที่ศึกษาโดย *โบร์แฮม (Boreham 2004 : 1-17)* ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามีความสำคัญในชีวิตการทำงานของทุกกลุ่มอาชีพ โดยเฉพาะการทำงานของครูที่เพิ่งเริ่มปฏิบัติงานใหม่ ด้วยเหตุผลอย่างน้อย 3 ประการ คือ ประการแรก ความไม่พึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกับการลาออก และผลลัพธ์อันไม่พึงประสงค์หลายประการ ประการที่สอง ด้วยเหตุผลของหลักมนุษยชน การเริ่มต้นอาชีพครูในปีแรกมักจะต้องการเสาะแสวงหาประสบการณ์ที่สร้างความพึงพอใจ และประการสุดท้าย ความพึงพอใจมักเป็นส่วนบูรณาการของความสามารถในการปฏิบัติงาน *โบร์แฮม* ได้กล่าวถึงการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของครูในโรงเรียนประถมศึกษาของ *นิแอส (Nias)* ซึ่งทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์โดยตรงจากครูและนำข้อมูลที่ได้มาประมวลด้วยภาษาของ *นิแอส*เอง *นิแอส* ได้แบ่งปัจจัยออกเป็น 3 กลุ่มโดยประยุกต์จากทฤษฎีสองปัจจัยของ *เฮอรัลด์* ได้ปัจจัย 3 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจทางลบ และปัจจัยที่สร้างความไม่พึงพอใจ นอกจากนี้ *โบร์แฮม* ยังได้กล่าวถึงเครื่องมือที่ใช้ศึกษาความพึงพอใจทั้งประเภทที่เป็นการวัดหลายด้านและการวัดแบบภาพรวมด้วยคำถามเดียวว่าเป็นเครื่องมือที่เป็นมาตร

ฐานทั้งคู่ แต่งานวิจัยของ *โบร์แฮม* ได้ใช้การวัดแบบหลายด้าน โดยใช้แบบสอบถามที่ครอบคลุม ประเด็นทั้งหมด 57 ประเด็น ซึ่ง *โบร์แฮม* ได้พยายามขยายขอบข่ายของประเด็นการวัดให้ครอบคลุม ในบริบทที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากประเด็นเนื้อหาในแบบสอบถามแล้วจะพบว่า เครื่องมือที่ *โบร์แฮม* ใช้ในการวิจัยมีเนื้อหาสาระเกี่ยวข้องและเทียบเคียงได้กับปัจจัยด้านต่างๆ ทั้งในกลุ่มปัจจัยจิตใจและกลุ่มปัจจัยเกื้อหนุนที่กล่าวไว้ในทฤษฎีสองปัจจัยของ *ฮอร์ชเบอร์ก* นั่นคือ เป็นคำถามเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ ความสัมพันธ์ในการทำงานกับระดับ เดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นครูด้วยกันหรือนุคลากรสนับสนุน รวมทั้งความสัมพันธ์ที่มีกับลูกศิษย์และ ความสัมพันธ์ที่มีกับผู้ปกครอง กระบวนการในการทำงานในโรงเรียน ความยอมรับนับถือ เพื่อนใจ หรือบรรยากาศในการทำงาน ความก้าวหน้าหรือโอกาสที่จะเจริญในหน้าที่การงานของตน รวมทั้ง ประเด็นด้านเงินเดือน เป็นต้น

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับ ปัจจัยคุณลักษณะทางด้านชีวสังคมของผู้ปฏิบัติงานนั้น *คิม ซางมุก (Kim 2005 : 667-681)* ได้ศึกษา ข้าราชการกรุงโซล ในประเทศเกาหลีใต้ พบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานที่มากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจาก เพศหญิงเน้นการให้รางวัลภายในมากกว่า ในขณะที่เพศชายเน้นรางวัลที่ได้รับภายนอก เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ *เบนเดอร์ คาโนฮ์ และเฮวูด (Bender, Donohue and Heywood 2005 : 479-496)*

สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร ของครู โดย *โบกเลอร์ (Bogler 2001 : 662-683)* พบว่า ครูจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ถ้าครูใหญ่มีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

ในบทความเรื่อง “ครูใหม่แท้จริงแล้วต้องการอะไร” ของ *แมนเดล (Mandel 2006 : 66-82)* ได้กล่าวถึงสิ่งที่ครูใหม่ต้องการ ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้ คือ ประเด็นด้านการสนับสนุน โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม ประเด็นด้านข้อเสนอแนะที่ต้องการรู้ อันประกอบด้วย การเตรียมห้องเรียน การครอบคลุมหลักสูตร การประเมินผลที่ยุติธรรม การจัดการเกี่ยวกับผู้ปกครอง เป็นต้น

ความพึงพอใจที่เกิดจากการสอน เรียบเรียงโดย *ไอสนอร์ (Eisner 2006 : 44-46)* ได้กล่าวไว้ว่า ประการแรก ความพึงพอใจได้มาจากโอกาสในการนำเสนอความคิดเห็นแก่ผู้เรียน ประการที่สอง การสอนทำให้มีโอกาสเข้าถึงความเป็นส่วนตัวของผู้เรียน ประการที่สาม การสอนทำให้ครูสามารถแสดงบทบาทของตนได้อย่างเต็มที่ ประการที่สี่ การสอนทำให้มีโอกาสของ ประสพการณ์ทั้งความเป็นศิลปินและประสพการณ์ด้านความงดงามอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ประการที่ห้า

การสอนทำให้มีโอกาแบ่งปันความรักกับผู้อื่น และประการสุดท้าย การสอนทำให้มีโอกาสนับพบว่าสิ่งที่สอนในตอนนี้อาจแตกต่างอย่างสิ้นเชิงกับสิ่งที่สอนในอีก 20 ปีข้างหน้า

มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสอนของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกอาชีพเมื่อเปรียบเทียบกับครูผู้สอนในโรงเรียนสายสามัญในประเทศเบลเยียม โดยเก็บข้อมูลจากครู 711 รายและนักเรียน 3760 ราย จากโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา 34 แห่ง ด้วยเครื่องมือ Job Descriptive Index (JDI) พบว่าความพึงพอใจของครูในโรงเรียนฝึกอาชีพอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าครูในโรงเรียนสายสามัญ ทั้งนี้พบว่าเกี่ยวข้องกับประเพณีปฏิบัติของนักเรียนในสายอาชีพซึ่งมีความตั้งใจเรียนน้อยกว่านักเรียนในสายสามัญซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการสอนของครูผ่านทางความไว้นื้อเชื่อใจ (Van Houtte 2006 : 247-254)

สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพสาขาอื่นนั้น *สแนร์ และ โครชอล์ค (Snarr and Krochalk 1996 : 405)* ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์พยาบาลเกี่ยวกับด้านงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การนิเทศงาน เพื่อนร่วมงาน และลักษณะงาน กับลักษณะขององค์กร ทางด้านการควบคุมของสถาบัน ขนาด ระดับการศึกษา งบประมาณและค่าตอบแทน พบว่ามีความพึงพอใจในงานสูง เมื่อวิเคราะห์ความถดถอย พบว่าแทบจะ ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับลักษณะขององค์กรเลย

#### 4.3 บทสรุปของงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานแต่ละแห่งมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในงานวิจัยที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น หน่วยงานทางการศึกษาในประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับปานกลางไปจนถึงระดับมาก

ปัจจัยทางชีวสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็มีข้อสรุปที่แตกต่างกันไป อาทิ ปัจจัยเรื่องเพศ ซึ่งงานวิจัยบางฉบับพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยเฉพาะเพศหญิงจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย ในขณะที่งานวิจัยบางฉบับก็พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับเพศของผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับปัจจัยทางชีวสังคมอื่นๆ เช่น อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน หรืออายุงาน รายได้ ฯลฯ ก็ยังไม่ข้อสรุปที่ชัดเจนว่ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ เช่นกัน ทั้งนี้ ผลการวิจัยนั้นแตกต่างกันไปตามหน่วยงานที่ศึกษา อันอาจเป็นผลจากบริบทการทำงานที่แตกต่างกันไป

นอกจากนี้ ยังพบว่า มีปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบางปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาทิ ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร เช่น นโยบายและการ

บริหารงาน การสนับสนุนทรัพยากร ขวัญและกำลังใจในการทำงาน บุรณภาพของสถาบัน และนโยบายขององค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา เช่น ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา และการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร ปัจจัยเกี่ยวกับหน้าที่การงาน เช่น ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวเนื่อง และความรับผิดชอบ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ย่อมแตกต่างกันไปในบริบทการทำงานที่แตกต่างกัน และจำเป็นจะต้องทำการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมต่อไปในหน่วยงานแต่ละแห่ง



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงความสัมพันธ์ (Correlation Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ที่มีต่อกันระหว่างปัจจัยจิตใจและปัจจัยภายนอก กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพสังกัดกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ยังศึกษาถึงความสัมพันธ์ที่มีผลต่อกันระหว่างปัจจัยทางชีวสังคมกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ครูผู้สอน ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ รวมทั้งสิ้น 145 คน ในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานครทั้ง 10 แห่ง ได้แก่ ดินแดง1, ดินแดง2, บางรัก, บ่อนไก่, อาทรรังษะวัฒนะ, หลวงพ่อทวีศักดิ์ (ชุตินทรโรอุทิศ), คลองเตย, ม้วนบำรุงศิลป์, หนองจอก และ กาญจนสิงหาสน์

1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเพื่อความเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (ขนาดตัวอย่างที่กำหนดไว้ในตาราง ประชากร 140 ราย ต้องการขนาดกลุ่มตัวอย่าง 103 ราย และประชากร 150 ราย ต้องการขนาดกลุ่มตัวอย่าง 108 ราย) และผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อความสะดวกและเหมาะสมในการสุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 110 คน พบว่ามีการตอบกลับและได้ข้อมูลครบถ้วนจำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.18 ของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าที่กำหนดไว้ในตาราง

1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากโรงเรียนฝึกออาชีพทั้งหมด 10 โรงเรียน และทำการสุ่มตัวอย่างครูผู้สอนที่เป็นข้าราชการ และลูกจ้างประจำ จากโรงเรียนฝึกออาชีพทั้ง 10 โรงเรียน แบบเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และสัดส่วนของครูในโรงเรียนฝึกออาชีพแต่ละแห่ง

ลำดับ ที่	ชื่อ โรงเรียน	จำนวนครู ทั้งหมด (คน)	สัดส่วน ของ ประชากร (%)	จำนวนครู ในกลุ่มตัว อย่าง(คน)	สัดส่วน ของกลุ่ม ตัวอย่าง (%)
1.	ดินแดง 1	18	12.41	14	12.73
2.	ดินแดง 2	17	11.73	13	11.82
3.	บางรัก	12	8.28	9	8.18
4.	บ่อนไก่	14	9.66	10	9.09
5.	อาทรสังฆะวัฒนะ	18	12.41	14	12.73
6.	หลวงพ่อกวีศักดิ์ (ชูดินธ โรอุทิศ)	18	12.41	14	12.73
7.	คลองเตย	15	10.34	11	10.00
8.	ม้วนบำรุงศิลป์	8	5.52	6	5.45
9.	หนองจอก	15	10.34	11	10.00
10.	กาญจนสิงหาสน์	10	6.90	8	7.27
	รวม	145	100	110	100

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยผู้วิจัย แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและลักษณะทางชีวสังคมของผู้ตอบ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้รวมของครอบครัว และอายุงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบบภาพรวมโดยปรับปรุงจากแบบสอบถามที่สการ์เปล โดและแคมป์เบลได้เสนอไว้ตามแบบของลิเคอร์ท เป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 10 ระดับ ดังนี้คือ

9-10	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
7-8	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
5-6	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง

3-4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1-2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** เป็นแบบวัดตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ปัจจัยต่างๆที่อาจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้ยึดตัวแบบจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนตามทฤษฎีสองปัจจัยของ *เฮอรัซเบอร์ก* (Herzberg's Two-Factor Theory) มาสร้างเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ *ลิเคอต์* ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับของปัจจัยที่ผู้ตอบได้รับ	“มากที่สุด”
4	หมายถึง	ระดับของปัจจัยที่ผู้ตอบได้รับ	“มาก”
3	หมายถึง	ระดับของปัจจัยที่ผู้ตอบได้รับ	“ปานกลาง”
2	หมายถึง	ระดับของปัจจัยที่ผู้ตอบได้รับ	“น้อย”
1	หมายถึง	ระดับของปัจจัยที่ผู้ตอบได้รับ	“น้อยที่สุด”

**2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ** ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถามแล้วนำไปทดลองใช้ ดังขั้นตอนต่อไปนี้

2.2.1 แก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

2.2.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว ไปตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่าน แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสม ได้ค่า Index of Item Objective Congruence (IOC) ของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือทั้งฉบับ เท่ากับ 0.94 (แสดงรายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถามในภาคผนวก ข)

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้กับครูในโรงเรียนฝึกออาชีพที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำผลที่ได้มาตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของ *ครอนบาค* (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งรายปัจจัยและทั้งฉบับ โดยกำหนดให้ค่าที่ได้ไม่น้อยกว่า 0.85 (หากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าน้อยกว่า 0.85 ผู้วิจัยจะทำการปรับปรุงแบบสอบถามหรือสร้างแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง) พบว่า มีค่า 0.889 (แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ *ครอนบาค* ของแบบสอบถามในภาคผนวก ค)

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามจำนวน 110 ฉบับ สำหรับครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพสังกัดกรุงเทพมหานครทั้ง 10 โรง แล้วดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 การส่งแบบสอบถาม ผู้วิจัยจัดแบบสอบถามดังกล่าว ใส่ซองแยกเป็นรายโรงเรียน และติดแสตมป์เจ้าหน้าที่ผู้วิจัยและเขียนรหัสโรงเรียนไว้ที่ซองส่งคืน แล้วจัดส่งแบบสอบถามที่จัดไว้ไปยังโรงเรียนทั้ง 10 แห่ง ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

3.2 การรับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยรับแบบสอบถามที่ส่งคืนทางไปรษณีย์ และติดตามไปยังโรงเรียน รวมทั้งติดตามเป็นรายบุคคล ในกรณีที่ส่งคืนไม่ครบหรือล่าช้า

3.3 การตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ตอบกลับ และคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์เท่านั้นในการวิเคราะห์ทางสถิติ

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์สถิติ ด้วยคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

4.1 ให้รหัสคำตอบในแบบสอบถามแต่ละฉบับ ก่อนนำไปบันทึกในคอมพิวเตอร์

4.2 ใช้สถิติบรรยายในการแสดงรายละเอียดของข้อมูลในภาพรวม

4.3 วิเคราะห์หาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในแต่ละกลุ่มแยกตามปัจจัยทางชีวสังคม ด้วยการวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) แล้วทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆที่เป็นตัวแปรอิสระ กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ทั้งสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และสหสัมพันธ์แบบส่วน (Partial Correlation)

## บทที่ 4

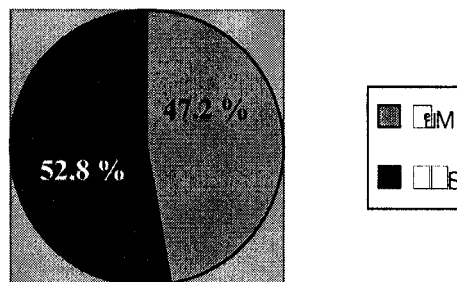
### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย เริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของข้อมูลในด้านต่างๆ เช่น เพศ อายุ รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง เป็นต้น จากนั้นทำการวิเคราะห์สถิติพรรณนาของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุน แล้ววิเคราะห์ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยต่างๆที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่

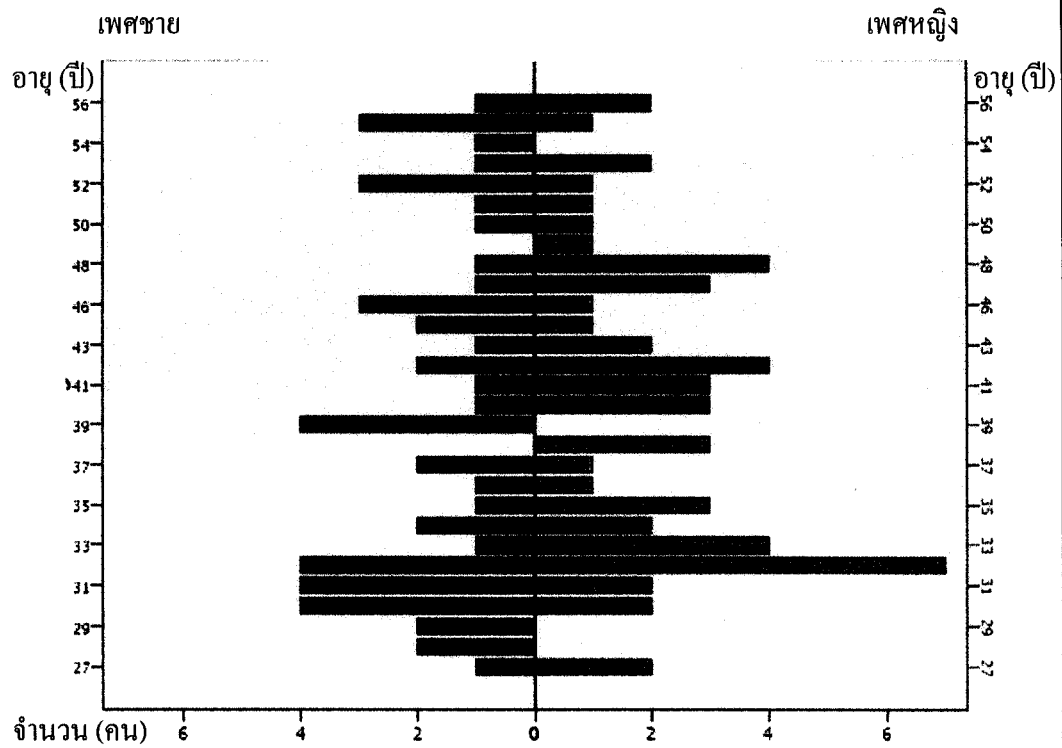
ตอนสุดท้าย จะทำการวิเคราะห์ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และนำปัจจัยที่มีความสัมพันธ์นั้น ไปหาสมการเชิงเส้นด้วยการวิเคราะห์ความถดถอย ซึ่งจะแสดงการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของครูในโรงเรียนฝึกอาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติพรรณนาเกี่ยวกับระดับของปัจจัยด้านต่างๆและระดับของความพึงพอใจในกลุ่มต่างๆ ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในกลุ่มต่างๆ และตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของครูในโรงเรียนฝึกอาชีพสังกัดกรุงเทพมหานคร

#### 1. ข้อมูลพื้นฐานของครูในโรงเรียนฝึกอาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร

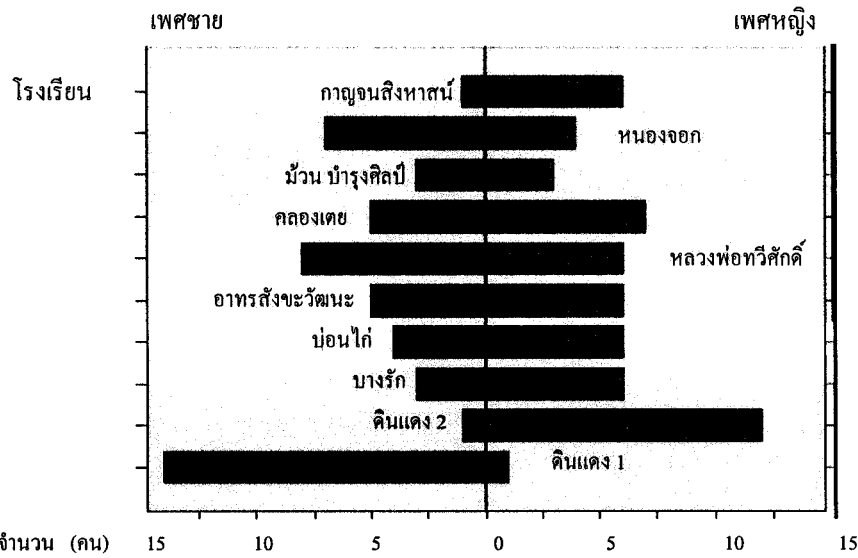
เมื่อวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากเพศและอายุของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครแล้ว พบว่ามีสัดส่วนของเพศชายและหญิงใกล้เคียงกัน โดยแบ่งเป็นชาย 51 คน และหญิง 57 คน ดังภาพที่ 4.1 และมีการแจกแจงตามอายุและเพศ ดังภาพที่ 4.2 โดยอายุที่มีความถี่สูงสุดทั้งชายและหญิง เท่ากับ 32 ปี



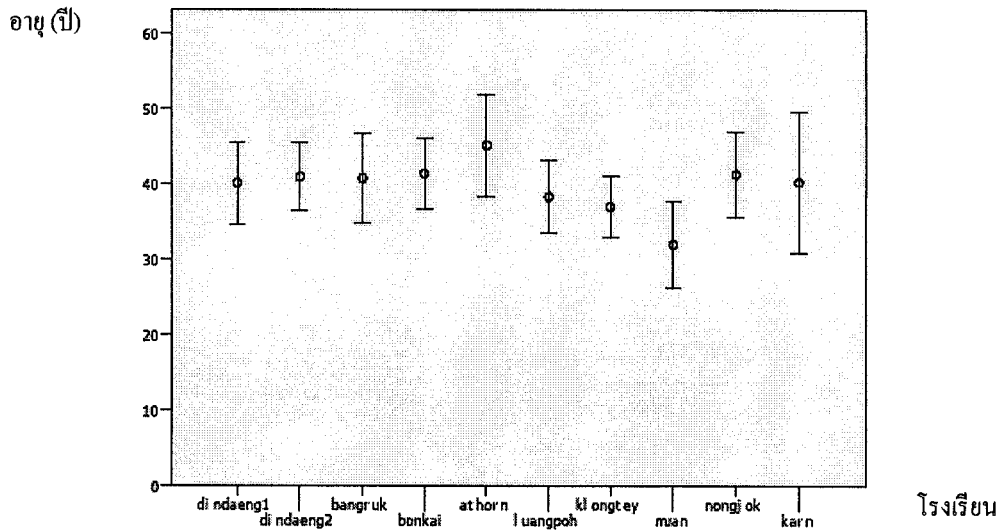
ภาพที่ 4.1 สัดส่วนเพศชายและเพศหญิงของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 4.2 ครูในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แยกตามอายุและเพศ



ภาพที่ 4.3 ครูในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แยกตามโรงเรียนและเพศ



ภาพที่ 4.4 อายุต่ำสุด-สูงสุด และอายุเฉลี่ยของครูในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครแต่ละแห่ง

หากพิจารณาตามรายโรงเรียนพบว่า มีจำนวนครูที่เป็นหญิงและชาย ดังภาพที่ 4.3 โดยอายุของครูในโรงเรียนฝึกอาชีพแต่ละแห่งไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่าที่แตกต่างกันมากที่สุด คือระหว่าง โรงเรียนฝึกอาชีพม้วน บำรุงศิลป์ กับ โรงเรียนฝึกอาชีพอาหาร สังฆะ วัฒนะ เมื่อนำมาทดสอบค่าทีแล้ว มีค่าแอลฟาเพียง 0.393 เท่านั้น) และมีสัดส่วนของครูในกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลได้ไม่แตกต่างกับสัดส่วนจำนวนของครูในแต่ละโรงเรียนมากนัก ดังแสดงในตารางที่ 4.1 ซึ่งครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี โดยแบ่งเป็น ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 20.4 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.0 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 17.6 ดังตารางที่ 4.2 โดยกลุ่มตัวอย่างของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครมีอายุต่ำสุดและสูงสุดเท่ากับ 27 และ 56 ปี ตามลำดับโดยมีอายุเฉลี่ย 39.99 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุ เท่ากับ 8.456 ทำงานในโรงเรียนฝึกอาชีพต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ 1 และ 33ปี โดยเฉลี่ย 10.69 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 7.129 และมีรายได้ของครอบครัวแตกต่างกันมาก (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประมาณ 170,000) คือมีรายได้อยู่ระหว่าง 80,000 – 840,000 บาทต่อปี (โดยเฉลี่ยประมาณ 253,240 บาทต่อปี) ดังแสดงใน ตารางที่ 4.3 ซึ่งครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร มีเพียงร้อยละ 27.8 เท่านั้นที่เป็นลูกจ้างประจำ ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างและสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างครูในโรงเรียนฝึกออาชีพแต่ละแห่ง

ลำดับที่	ชื่อโรงเรียน	จำนวนครูในกลุ่ม ตัวอย่าง(คน)	สัดส่วนของกลุ่มตัว อย่าง(%)
1.	ดินแดง 1	15	13.9
2.	ดินแดง 2	13	12.0
3.	บางรัก	9	8.3
4.	บ่อนไก่	10	9.3
5.	อาทรสังฆะวิวัฒนะ	11	10.2
6.	หลวงพ่อกวีศักดิ์ (ชูตินทรโรอุทิศ)	14	13.0
7.	คลองเตย	12	11.1
8.	ม้วนบำรุงศิลป์	6	5.6
9.	หนองจอก	11	10.2
10.	กาญจนสิงหาสน์	7	6.5
	รวม	108	100

ตารางที่ 4.2 ระดับการศึกษาของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	20.4
ปริญญาตรี	67	62.0
สูงกว่าปริญญาตรี	19	17.6
รวม	108	100.0

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุ อายุงานในโรงเรียนฝึกออาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี ของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร

ข้อมูล	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
อายุ (ปี)	27	56	39.99	8.456
อายุงาน (ปี)	1	33	10.69	7.129
รายได้ (บาท)	80000	840000	253240	170175.63208

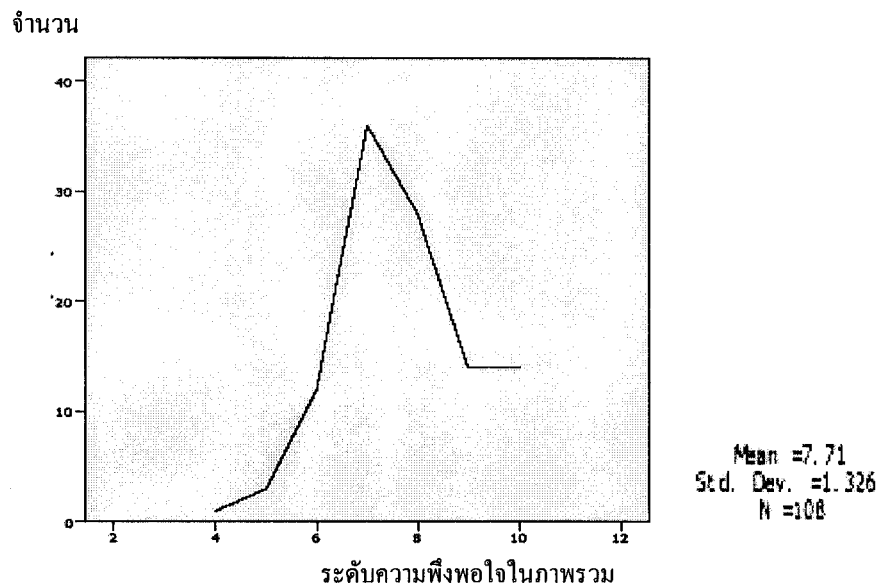


ตารางที่ 4.4 ประเภทของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร

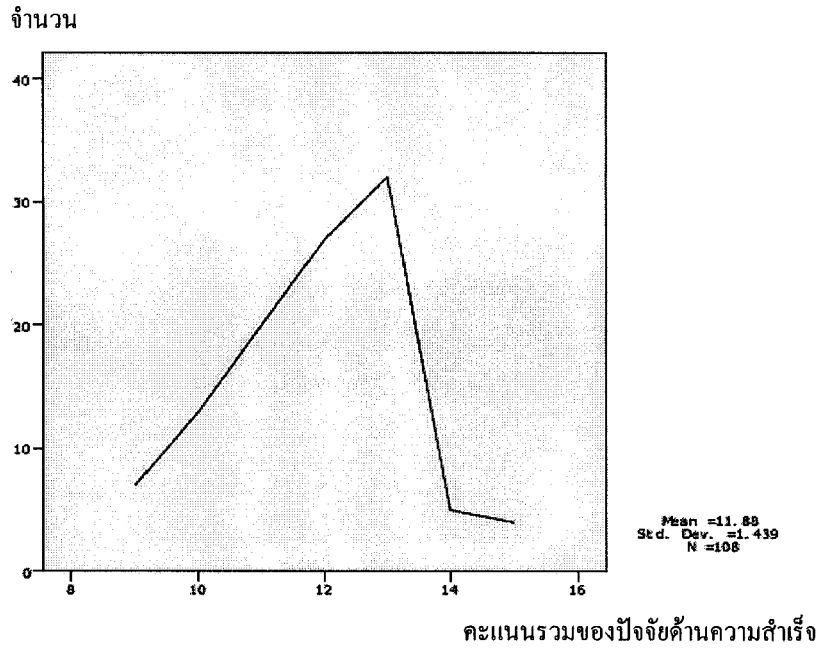
ประเภทของครู	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	78	72.2
ลูกจ้างประจำ	30	27.8
รวม	108	100.0

## 2. การวิเคราะห์สถิติพรรณนาเกี่ยวกับระดับของปัจจัยด้านต่างๆและระดับของความพึงพอใจในกลุ่มต่างๆ

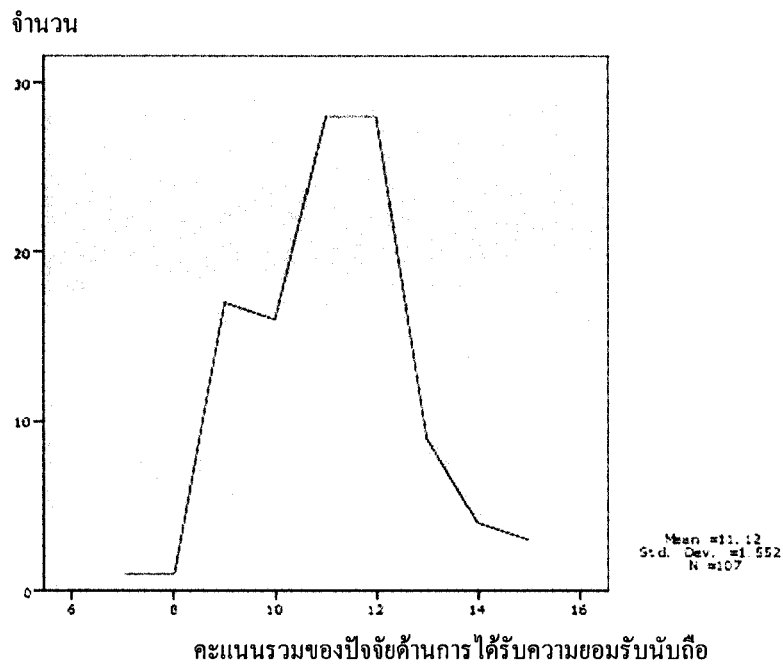
เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครแล้วนำมาแจกแจงเป็นความถี่ จะพบว่า มีการกระจายของระดับความพึงพอใจคล้ายโค้งปกติ แต่มีความเบ้ขวาเล็กน้อยประมาณ 0.055 โดยอยู่ที่ระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 7.71) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประมาณ 1.326 สามารถนำมาแสดงเป็นกราฟแท่งได้ดังภาพที่ 4.5 และเมื่อรวมคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามในปัจจัยด้านต่างๆ ปัจจัยละ 3 ข้อ ทั้ง 10 ปัจจัยมาแสดงเป็นกราฟเส้นตรง จะได้ดังภาพที่ 4.6 – 4.15



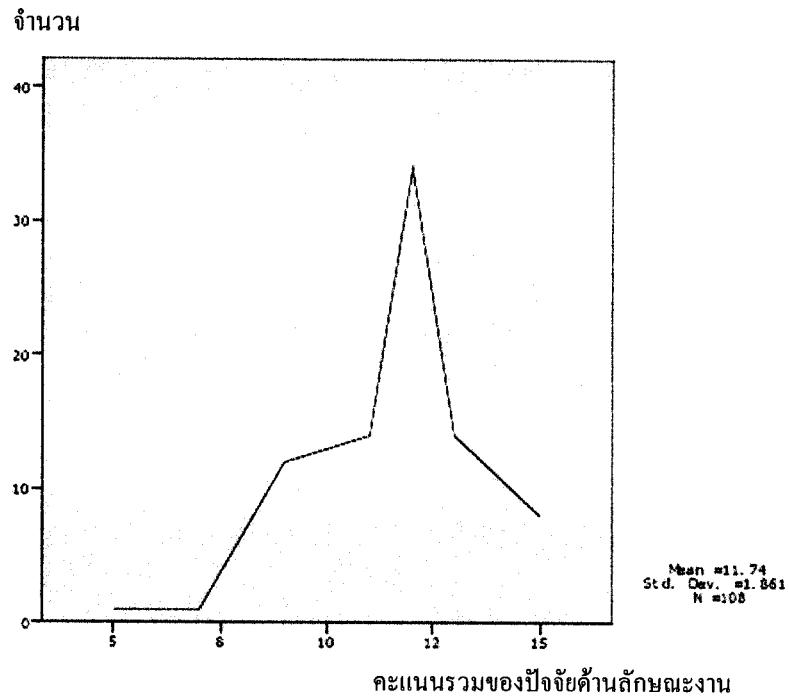
ภาพที่ 4.5 การแจกแจงความถี่ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร



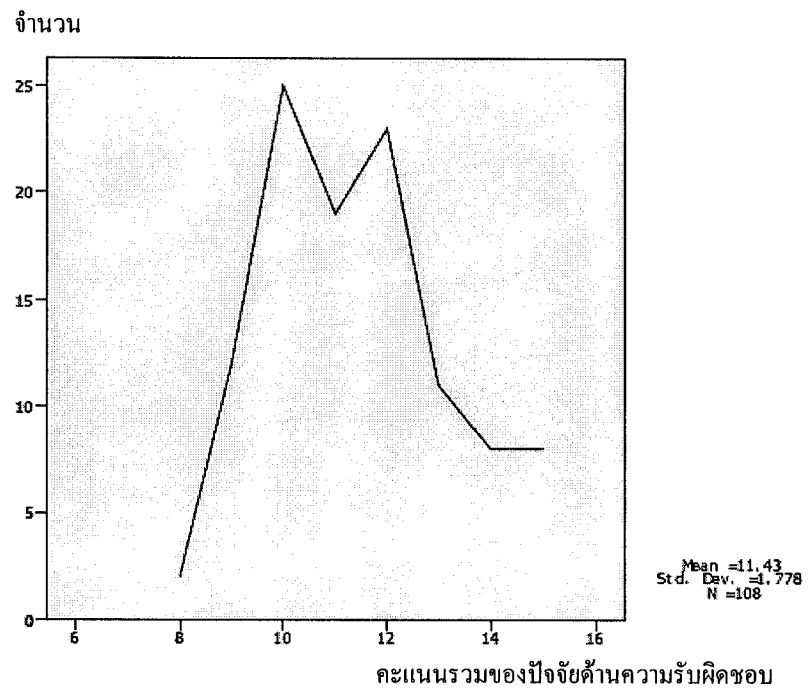
ภาพที่ 4.6 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้านความสำเร็จ



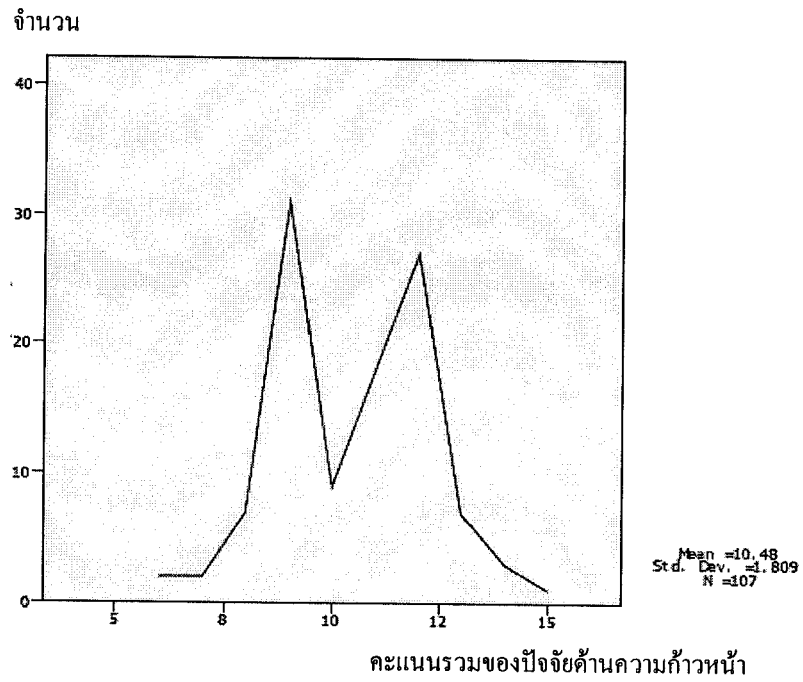
ภาพที่ 4.7 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้านการได้รับความยอมรับนับถือ



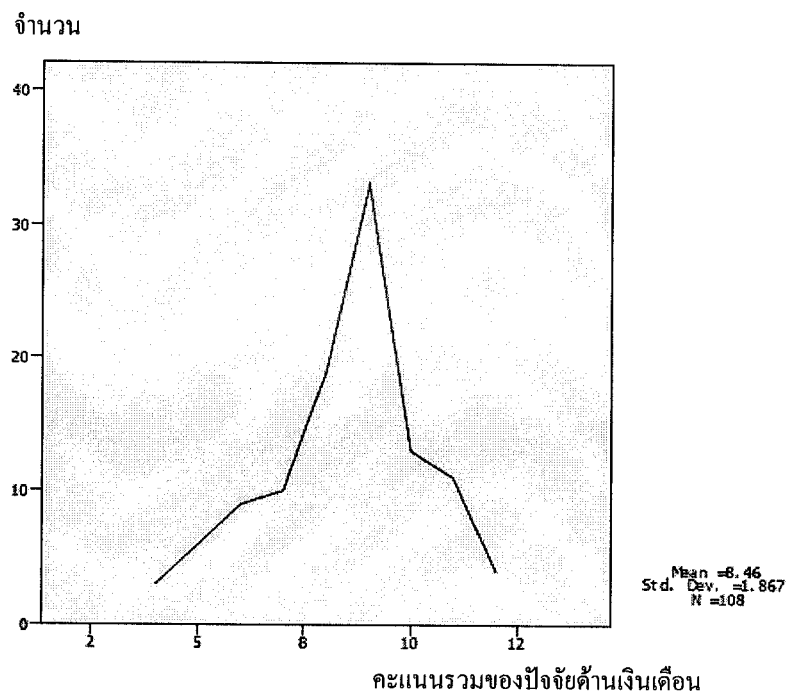
ภาพที่ 4.8 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้านลักษณะงาน



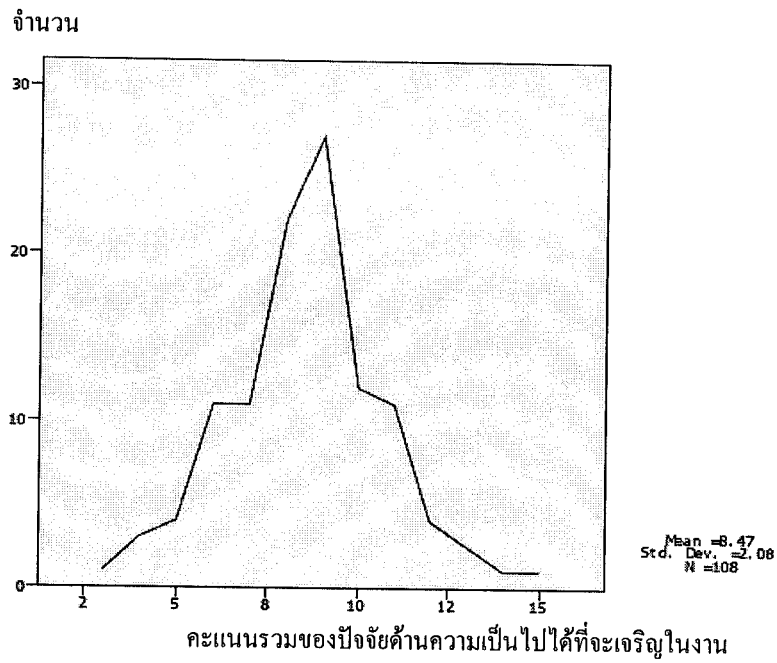
ภาพที่ 4.9 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ



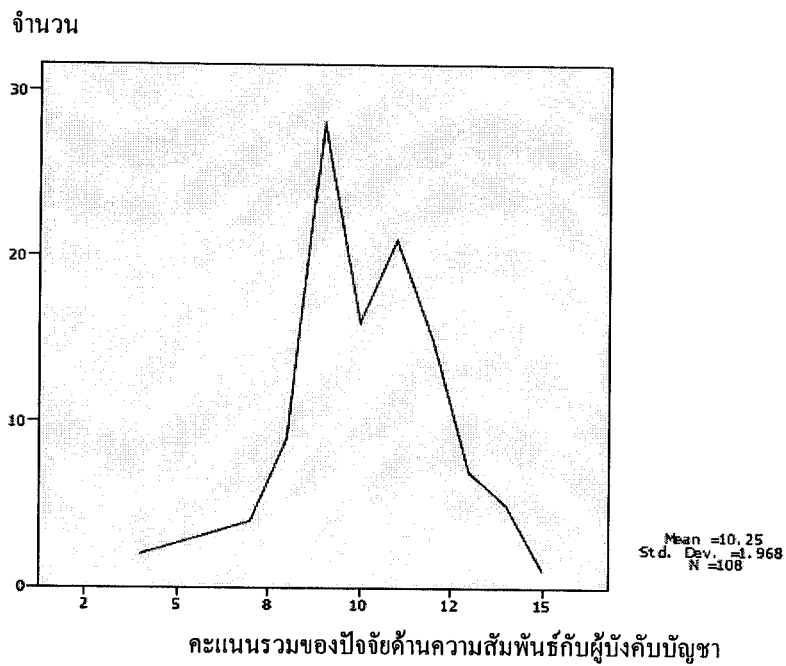
ภาพที่ 4.10 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้านความก้าวหน้า



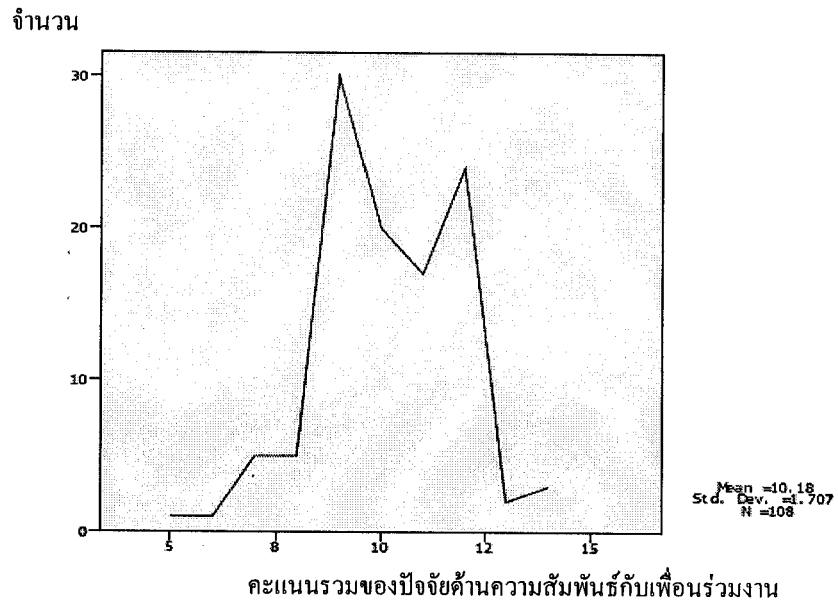
ภาพที่ 4.11 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้านเงินเดือน



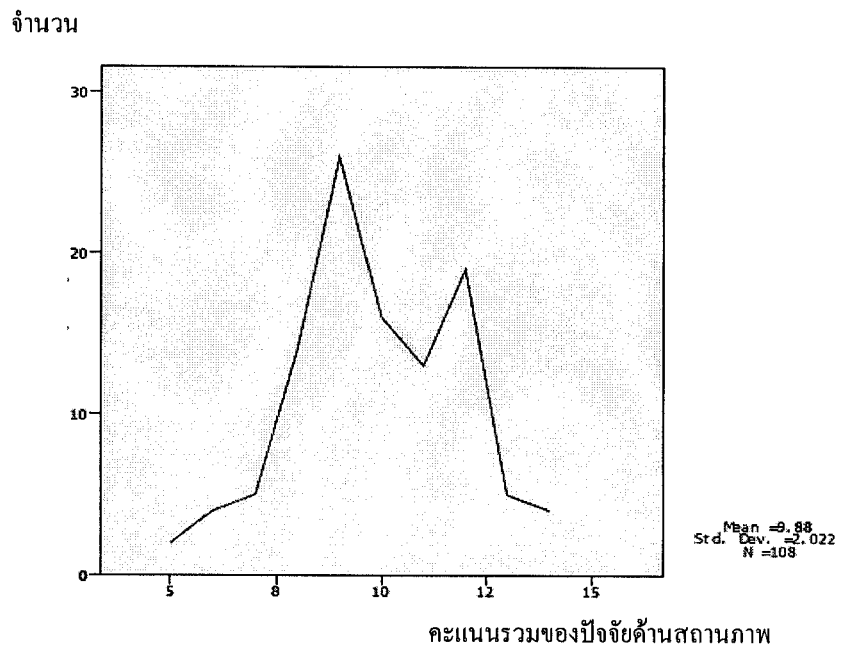
ภาพที่ 4.12 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้านความเป็นไปได้อย่างเจริณในงาน



ภาพที่ 4.13 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

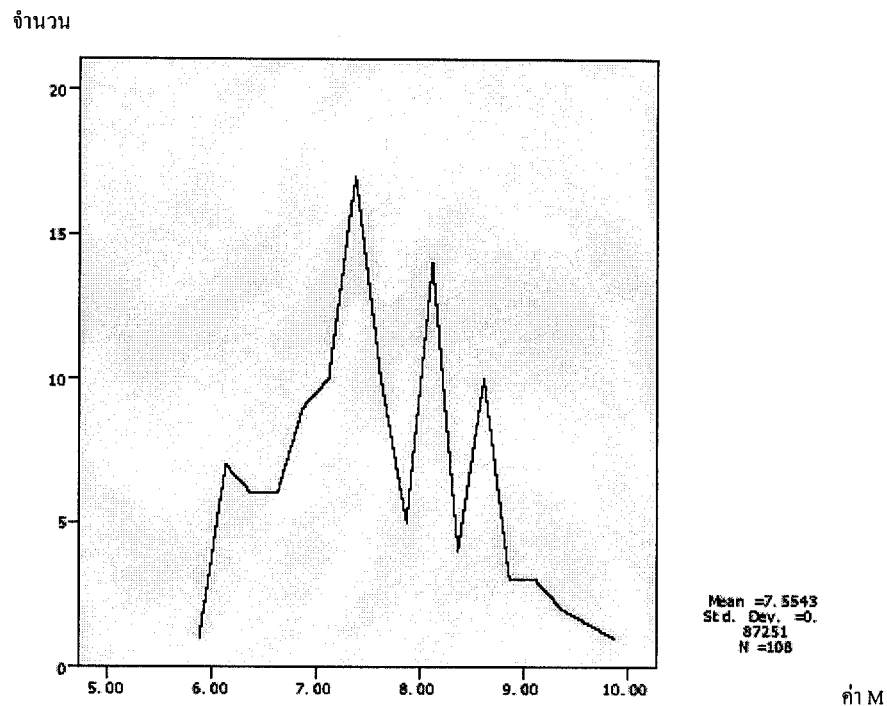


ภาพที่ 4.14 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน



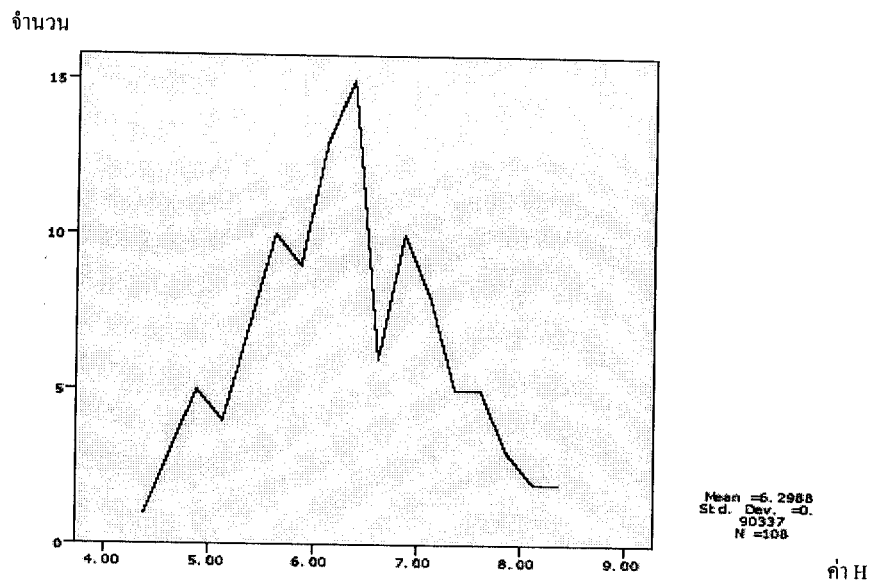
ภาพที่ 4.15 การแจกแจงความถี่ของระดับคะแนนรวมของปัจจัยด้านสถานภาพ

เมื่อนำค่าคะแนนรวมที่ได้จากแบบสอบถามข้อที่ 1 ถึง 15 รวม 15 ข้อ หรือมีคะแนนเต็ม 75 คะแนน ซึ่งได้แก่คะแนนของปัจจัยเชิงจิตทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า มาปรับให้มีคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดยคูณด้วย 10 และหารด้วย 75 (เนื่องจากคะแนนรวมของแบบสอบถามข้อที่ถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตมีค่าเท่ากับ 75 แต่คะแนนเต็มของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 10) แล้วกำหนดให้เป็นค่า M จะพบว่าค่า M ที่ได้ มีการแจกแจงความถี่ใกล้เคียงโค้งปกติ มีระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์มาก ดังภาพที่ 4.16



ภาพที่ 4.16 การแจกแจงความถี่ของค่า M

ขณะเดียวกันเมื่อนำคะแนนรวมของปัจจัยเกี่ยวหน้าทั้ง 5 ด้านจากแบบสอบถาม ข้อที่ 16-30 (รวม 15 ข้อ ซึ่งมีคะแนนเต็ม 75 คะแนน) มาปรับด้วยวิธีเดียวกัน แล้วกำหนดให้เป็นค่า H จะพบว่าค่า H ที่ได้ มีการแจกแจงความถี่ใกล้เคียงโค้งปกติ มีระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ดังภาพที่ 4.17



ภาพที่ 4.17 การแจกแจงความถี่ของค่า H

### 3. การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในกลุ่มต่างๆ

ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝักอาชีพ เมื่อพิจารณาจากปัจจัยทางชีวสังคม สามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้

3.1 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างครูเพศชายและหญิง เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝักอาชีพ กรุงเทพมหานคร ด้วย Independent 2-tailed t test พบว่า ไม่มีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างครูที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของครูในโรงเรียนฝักอาชีพ กรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	Sig. (2-tailed)
ชาย	51	7.67	1.366	-0.341
หญิง	57	7.75	1.299	
รวม	108	7.71	1.326	0.734



3.2 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างอายุ เมื่อแบ่งกลุ่มของครูออกตามช่วงอายุเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี กลุ่มที่มีอายุ 30-39 ปี กลุ่มที่มีอายุ 40-49 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี แล้ววิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มด้วย One-way ANOVA พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุโดยการวิเคราะห์ด้วย One-way ANOVA

	Sum of Squares	df.	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.943	3	2.314	1.329	.269
Within Groups	181.159	104	1.742		
Total	188.102	107			

3.3 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างครูที่สำเร็จการศึกษาในระดับที่แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจโดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มครูที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าไม่มีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของครูที่สำเร็จการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ซึ่งพบว่ามีค่า F เท่ากับ 0.086 และมีค่าแอลฟา เท่ากับ 0.918 ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างครูที่สำเร็จการศึกษาในระดับที่ต่างกัน โดยการวิเคราะห์ด้วย One-way ANOVA

	Sum of Squares	df.	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.306	2	.153	.086	.918
Within Groups	187.796	105	1.789		
Total	188.102	107			

3.4 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุงาน พบว่าเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มครูที่ทำงานในโรงเรียนฝึกอาชีพด้วยการวิเคราะห์แบบ t test โดยใช้อายุ

งานที่ 7 ปี เป็นจุดแบ่ง (Cut Point) พบว่ามีความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนฝึกออาชีพน้อยกว่า 7 ปี กับครูที่ทำงานในโรงเรียนฝึกออาชีพตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในตารางที่ 4.8 โดยกลุ่มครูที่ทำงานในโรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มที่ทำงานในโรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานครน้อยกว่า 7 ปีเล็กน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ เท่ากับ 7.88 และ 7.22 ตามลำดับ (ค่าแอลฟา เท่ากับ 0.018)

ตารางที่ 4.8 การใช้ t test วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนฝึกออาชีพน้อยกว่า 7 ปี กับครูที่ทำงานในโรงเรียนฝึกออาชีพตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า t	ระดับนัยสำคัญ
อายุงานตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป	81	7.88	1.345	2.443	0.018
อายุงานน้อยกว่า 7 ปี	27	7.22	1.155		

3.5 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างครูที่เป็นข้าราชการกับครูที่เป็นลูกจ้างประจำ จากการวิเคราะห์ด้วย 2-tailed t test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูที่เป็นข้าราชการกับครูที่เป็นลูกจ้างประจำ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (ค่าแอลฟา เท่ากับ 0.503) ดังแสดงในตารางที่ 4.9

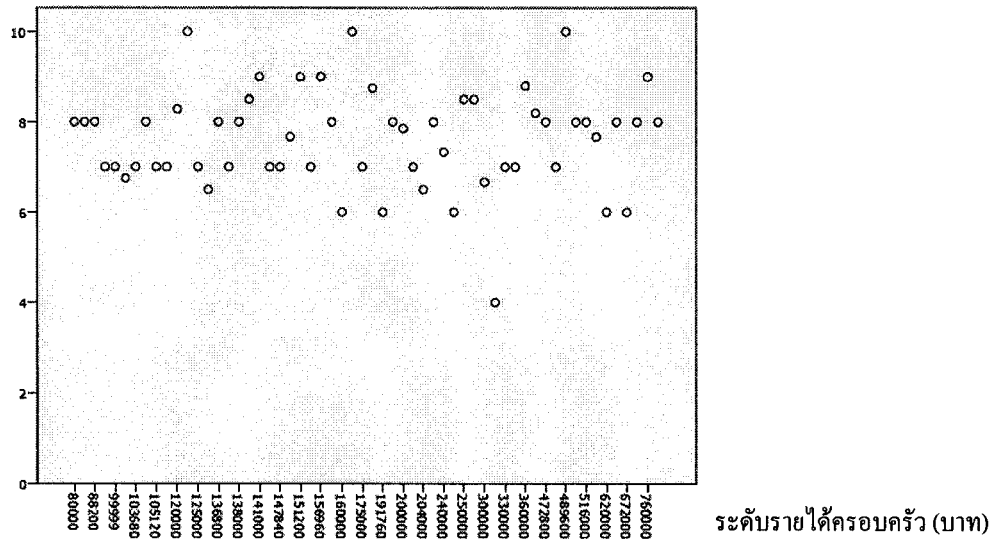
ตารางที่ 4.9 การใช้ t test วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างครูที่มีฐานะเป็นข้าราชการกับครูที่เป็นลูกจ้างประจำ

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่า t	Sig
ข้าราชการ	78	7.65	1.236	-0.675	0.503
ลูกจ้างประจำ	30	7.87	1.548		

3.6 ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างครูที่มีรายได้แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากรายได้รวมต่อปีของครอบครัวแล้วไม่พบว่ามี ความแตกต่างของความพึงพอใจในแต่ละระดับรายได้ จากภาพที่ 4.18 พบว่าการเปลี่ยนแปลงของรายได้ไม่มีอิทธิพลต่อระดับของความพึงพอใจ เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับรายได้ต่อปีในครอบครัวแล้วพบว่ามีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.044 ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญแต่อย่างใด (ค่าแอลฟา

เท่ากับ 0.654) และเมื่อแยกกลุ่มตามรายได้เป็นช่วงๆ คือ รายได้น้อยกว่า 120000 บาทต่อปี 120000-199999 บาทต่อปี 200000-279999 บาทต่อปี 280000-359999 บาทต่อปี และตั้งแต่ 360000 บาทต่อปีขึ้นไป แล้ววิเคราะห์ด้วย One-way ANOVA พบว่าไม่มีความแตกต่างของความพึงพอใจในแต่ละกลุ่ม คือ มีค่า F เท่ากับ 3.047 และระดับนัยสำคัญที่ 0.2 ดังแสดงในตารางที่ 4.10

#### ระดับความพึงพอใจ



ภาพที่ 4.18 กราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับระดับของรายได้ครอบครัว

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มช่วงรายได้รวมต่อปีของครอบครัวโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย One Way ANOVA

	Sum of Squares	df.	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	19.902	4	4.975	3.047	0.200
Within Groups	168.200	103	1.633		
Total	188.102	107			

#### 4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของครูในโรงเรียนฝึกอາชีพสังกัดกรุงเทพมหานคร

##### 4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝึกอาชีพกับปัจจัยต่างๆ

4.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝึกอาชีพกับปัจจัยเชิงจิตด้านต่างๆ พบว่าปัจจัยเชิงจิตทุกปัจจัยในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์ เบอร์ก ได้แก่ ด้านความสำเร็จ การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า โดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังแสดงในตารางที่ 4.11 ซึ่งจากการวิเคราะห์ทางสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์ต่ำที่สุดตั้งแต่ 0.352 (ปัจจัยด้านลักษณะงาน) ถึง 0.496 (ปัจจัยด้านความสำเร็จ) โดยมีระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ทุกปัจจัย

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ทางสหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝึกอาชีพกับปัจจัยเชิงจิต

ปัจจัยที่วิเคราะห์	ค่าสหสัมพันธ์				
	ความสำเร็จ	ความได้การยอมรับนับถือ	ลักษณะงาน	ความรับผิดชอบ	ความก้าวหน้า
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	.496*	.403*	.352*	.385*	.363*

(สัญลักษณ์ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01)

4.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝึกอาชีพกับปัจจัยเกื้อหนุนด้านต่างๆ ปัจจัยเกื้อหนุนในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์ เบอร์ก ที่นำมาศึกษา ซึ่งได้แก่ เงินเดือน ความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสถานภาพ พบว่ามีปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านสถานภาพเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.271 และ 0.301 ตามลำดับ และปัจจัยที่เหลืออีก 3 ปัจจัย ซึ่ง ได้แก่ เงินเดือน ความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ทางสหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝึกออาชีพกับปัจจัยเกี่ยวพัน

ปัจจัยที่วิเคราะห์	ค่าสหสัมพันธ์				สถานภาพ
	เงินเดือน	ความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงาน	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	.066	.138	.271*	.184	.301*

(สัญลักษณ์ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01)

**4.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝึกออาชีพกับปัจจัยด้านต่างๆเมื่อตัดความสัมพันธ์ภายในระหว่างปัจจัยด้วยกัน** จากข้อ 4.1.1 และ 4.1.2 พบว่า ปัจจัยทั้ง 7 ประการ อันได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จ การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากพบว่า แต่ละปัจจัยเหล่านี้ มีความสัมพันธ์กันเองด้วย ดังนั้น เพื่อตัดผลของความสัมพันธ์ภายในที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆแล้ว พบว่า เหลือเพียงปัจจัยด้านความสำเร็จเพียงปัจจัยเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับปัจจัยอื่นๆ เมื่อวิเคราะห์สหสัมพันธ์เชิงส่วน (Partial Correlation) พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับระดับความพึงพอใจ เมื่อตัดผลกระทบจากความสัมพันธ์ภายในของปัจจัยอื่นๆ โดยการควบคุมตัวแปรอื่น

สหสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจ	ความสำเร็จ	การยอมรับ	ลักษณะงาน	ความรับผิดชอบ	ความก้าวหน้า	ผู้บังคับบัญชา	สถานภาพ
Correlation	.246*	.072	.049	.022	.133	-.027	.011
2-tailed sig.	.014*	.477	.632	.824	.186	.792	.913

เมื่อศึกษาถึงสมการถดถอยเชิงเส้นระหว่างความสำเร็จกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.14 และภาพที่ 4.19 โดยสามารถทำเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{Sat} = 2.28 + 0.457 \text{ Ach}$$

เมื่อ Sat คือ ระดับความพึงพอใจ  
และ Ach คือ ความสำเร็จ

หรือเขียนเป็นสมการที่เป็นค่าคะแนนมาตรฐานเป็น

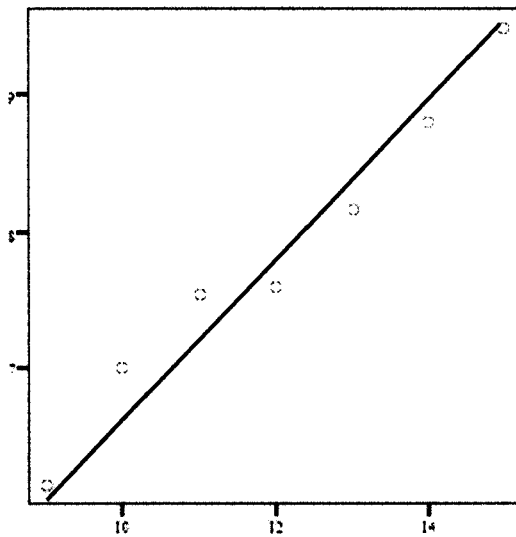
$$Z_{\text{sat}} = 0.496 Z_{\text{ach}}$$

เมื่อ  $Z_{\text{sat}}$  คือ คะแนนมาตรฐานของความพึงพอใจ  
และ  $Z_{\text{ach}}$  คือ คะแนนมาตรฐานของความสำเร็จ

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ความสำเร็จ และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจ

Model	B	Std. Error	Beta	t	R	R Square	Sig.
1 (Constant)	2.280	.930		2.452			.016
ความสำเร็จ	.457	.078	.496	5.884	.496	.246	.000

ระดับความพึงพอใจ



ค่าคะแนนของปัจจัยด้านความสำเร็จ

ภาพที่ 4.19 กราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าคะแนนของปัจจัยด้านความสำเร็จ กับระดับความพึงพอใจเฉลี่ย และเส้นประมาณค่า

#### 4.2 ความสัมพันธ์และค่าความถดถอยระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝึกออาชีพกับค่าคะแนนรวมของปัจจัยงูใจ

เมื่อนำผลคะแนนรวมของมาตราประมาณค่าจากปัจจัยงูใจทั้ง 5 ด้าน ที่ได้จากแบบสอบถาม อันได้แก่ ด้านความสำเร็จ การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มาวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เชิงสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับปัจจัยงูใจและปัจจัยเกี่ยวหนุน

		ปัจจัยงูใจ	ปัจจัยเกี่ยวหนุน	ความพึงพอใจ
ปัจจัยงูใจ	Pearson Correlation	1	.640*	.504*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	106	106	106
ปัจจัยเกี่ยวหนุน	Pearson Correlation	.640*	1	.275*
	Sig. (2-tailed)	.000		.004
	N	106	108	108
ความพึงพอใจ	Pearson Correlation	.504*	.275*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	
	N	106	108	108

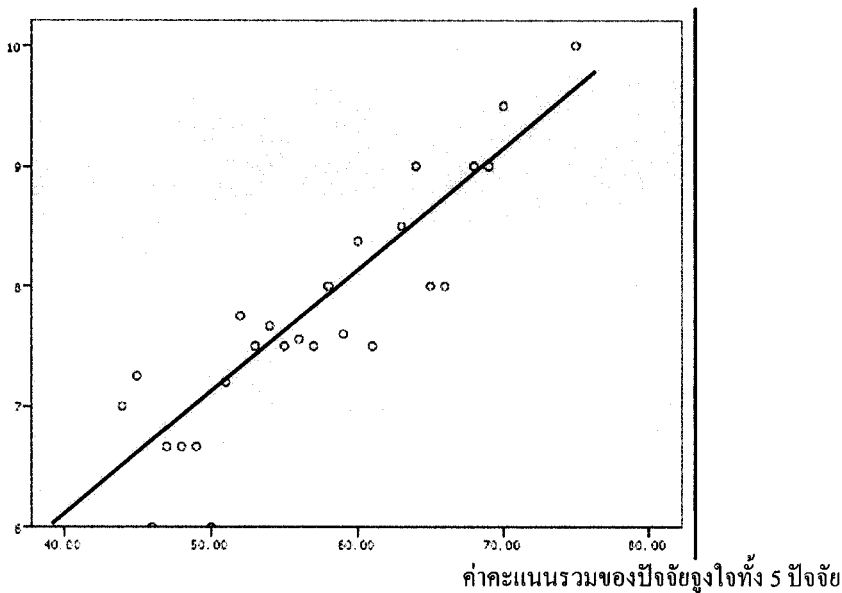
\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางที่ 4.16 ตัวแบบในการสร้างสมการเมื่อวิเคราะห์ความถดถอยของความพึงพอใจกับค่า M

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.918	.979		1.959	.053
	M	.766	.129	.504	5.943	.000

เมื่อนำค่าคะแนนรวมของปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ปัจจัย มาเขียนเป็นกราฟแสดงความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเฉลี่ย จะพบว่าเกือบเห็นกราฟเส้นตรง ดังภาพที่ 4.20 และเมื่อปรับค่าคะแนนรวมให้เป็นคะแนนเต็ม 10 คะแนน (ค่า M: คำนวณจากค่าคะแนนรวมของปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ปัจจัยคูณด้วย 10 และหารด้วย 75) แล้วนำมาหาสมการถดถอย จะได้สมการถดถอยที่มีค่าคงที่ (B) เท่ากับ 1.918 และมีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.766 และเมื่อปรับให้เป็นค่ามาตรฐาน Beta จะได้ค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.504 ดังแสดงในตารางที่ 4.16 และภาพที่ 4.20

ระดับความพึงพอใจ



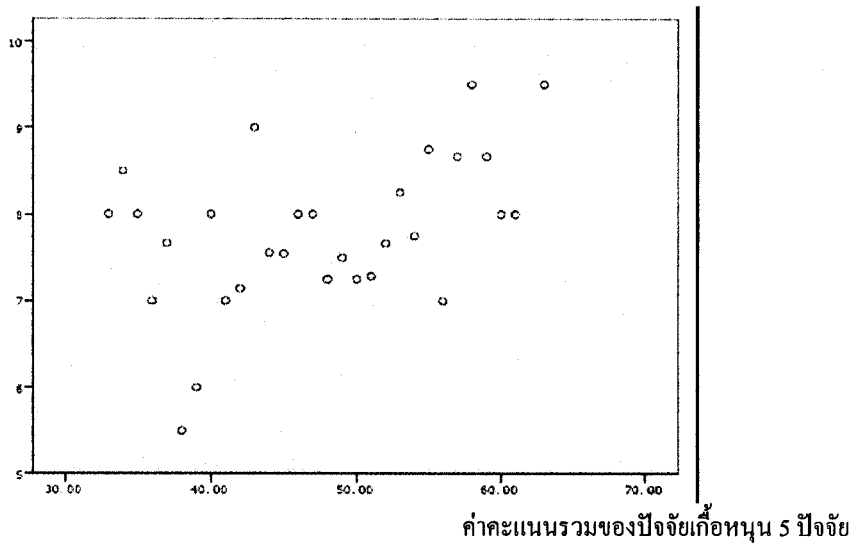
ภาพที่ 4.20 กราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าคะแนนรวมของปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ปัจจัย กับ ความพึงพอใจเฉลี่ย

**4.3 ความสัมพันธ์และค่าความถดถอยระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝึกออาชีพกับค่าคะแนนรวมของปัจจัยเกื้อหนุน** เมื่อนำผลคะแนนรวมของมาตรฐานค่าจากปัจจัยเกื้อหนุนทั้ง 5 ด้าน ที่ได้จากแบบสอบถาม อันได้แก่ เงินเดือน ความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสถานภาพ มาวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.275 ดังแสดงในตารางที่ 4.15 และเมื่อนำค่าคะแนนรวมของปัจจัยเกื้อหนุนทั้ง 5 ปัจจัย มาเขียนเป็นกราฟแสดงความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเฉลี่ย จะพบดังภาพที่ 4.21 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับปัจจัยเกื้อหนุน ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย แต่เนื่องจากมีความสัมพันธ์ภายใน



ในระหว่างปัจจัยจุดใจกับปัจจัยเกือบหนุน จึงทำให้พบความสัมพันธ์ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Zero order แต่ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เชิงส่วน จะพบว่าไม่มีเพียงปัจจัยจุดใจในเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 4.17

ระดับความพึงพอใจ



ภาพที่ 4.21 กราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าคะแนนรวมของปัจจัยเกือบหนุน 5 ปัจจัย กับ ความพึงพอใจเฉลี่ย

ตารางที่ 4.17 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดใจและปัจจัยเกือบหนุน เทียบกับระดับความพึงพอใจ เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น

ตัวแปรที่ถูกควบคุม		ปัจจัยจุดใจ	ปัจจัยเกือบหนุน	ความพึงพอใจ
ปัจจัยเกือบหนุน	Correlation	.444	-	1.000
	Sig.	.000	-	-
ปัจจัยจุดใจ	Correlation	-	-.072	1.000
	Sig.	-	.468	-

ดังนั้น สามารถนำปัจจัยจุดใจมาสร้างสมการถดถอยประมาณค่าความพึงพอใจได้เพียงปัจจัยเดียว ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความถดถอยและค่าประมาณค่าพารามิเตอร์ของปัจจัยจูงใจ M และระดับความพึงพอใจ

Equation	Model Summary					Parameter Estimates		
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1	B
Linear	.254	35.325	1	104	.000	1.918	.766	.504

จากตารางที่ 4.18 สามารถสร้างสมการถดถอยจากค่า M ของปัจจัยจูงใจกับระดับความพึงพอใจได้ ดังนี้

$$\text{Sat} = 1.918 + 0.766 M$$

ถ้ากำหนดให้

Sat คือ คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 1-10

M คือ ผลรวมของคะแนนปัจจัยจูงใจในแบบสอบถามทุกข้อ ปรับค่าให้มีคะแนนเต็มเป็น 10 (คือ คูณด้วย 10 แล้วหารด้วย 75)

และสามารถสร้างสมการในรูปตัวแปรที่เป็นคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

$$Z_{\text{sat}} = 0.504 Z_M$$

ถ้ากำหนดให้

$Z_{\text{sat}}$  คือ คะแนนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม

$Z_M$  คือ คะแนนมาตรฐานของผลรวมของคะแนนปัจจัยจูงใจในคำถามทุกข้อ

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ รวมทั้งนำปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เหล่านี้มาศึกษาหาค่าความถดถอยและนำมาสร้างเป็นสมการตัวแบบ ซึ่งสามารถนำมาประมวลสรุป อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของครูผู้สอน ในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร

1.1.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ เพศ รายได้ของครอบครัว ระดับการศึกษาสูงสุดและอายุงาน ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ เพียงใด

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยเชิงเหตุหนุบบางปัจจัยกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร ได้แก่ ครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร ที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ จำนวน 145 คน ในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร 10 โรงเรียน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร 110 ราย ที่มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling)

1.2.3 เครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยผู้วิจัย มีส่วนที่วัดปัจจัยต่างๆ 10 ปัจจัยๆละ 3 ข้อแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ รวม 30 ข้อ และส่วนที่วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยมาตรประมาณค่า 10 ระดับ อีก 1 ข้อ รวม 31 ข้อ ดังปรากฏในภาคผนวก ก

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำโดยการส่งแบบสอบถามไปยังโรงเรียนทางไปรษณีย์ พร้อมสอดซองติดแสตมป์เจ้าหน้าที่ของเพื่อส่งกลับคืนผู้วิจัย และติดตามเป็นรายบุคคลในกรณีที่ได้อกลับมาไม่ครบ

**1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล** ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ ทั้งสถิติพรรณนาสำหรับข้อมูลเบื้องต้น การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในปัจจัยชีวสังคมแต่ละกลุ่ม แล้วทำการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) รวมทั้งทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) เพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แล้วทำการหาค่าความถดถอย (Regression) เพื่อหาตัวแบบสมการเชิงเส้นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

### 1.3 ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย พบว่า

**1.3.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพ** สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยที่ 7.71 สำหรับมาตราประมาณค่า 10 ระดับ)

**1.3.2 เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยทางชีวสังคม พบว่า**

- 1) ไม่มีความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิง
- 2) ไม่มีความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างอายุ และระหว่างกลุ่มอายุ
- 3) ไม่มีความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างครูที่สำเร็จการศึกษา  
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี
- 4) ไม่มีความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างครูที่มีรายได้รวมของ  
ครอบครัวแตกต่างกัน
- 5) ไม่มีความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างครูที่เป็นข้าราชการ กับครู  
ที่เป็นลูกจ้างประจำ
- 6) หากพิจารณาถึงประสบการณ์การสอนในโรงเรียนฝึกออาชีพแล้ว จะพบ  
ว่า กลุ่มครูที่มีอายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมมากกว่า กลุ่ม  
ครูที่มีอายุงานน้อยกว่า 7 ปี ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ เท่ากับ 7.88 และ 7.22 ตามลำดับ (ค่าแอลฟา  
เท่ากับ 0.018)

**1.3.3 เมื่อวิเคราะห์ด้วยสหสัมพันธ์ของเพียร์สันแบบ Zero order correlation** พบว่า ปัจจัยจุดใจในทฤษฎีสองปัจจัยของเซอร์เชนเบิร์ก ทุกปัจจัย อันได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จ ปัจจัยด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ และ ปัจจัยด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน เท่ากับ 0.496,

4.403, 0.352, 0.385 และ 0.363 ตามลำดับ แต่เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นไม่ให้มีผลกระทบแล้ว จะพบว่า มีเพียงปัจจัยด้านความสำเร็จเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.246 ที่ระดับความเชื่อมั่นมากกว่า 95%

**1.3.4 เมื่อวิเคราะห์ด้วยสหสัมพันธ์ของเพียร์สันแบบ Zero order correlation** พบว่ามีปัจจัยเกื้อหนุนในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ชเบอร์ก บางปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและปัจจัยด้านสถานภาพ โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน เท่ากับ 0.271 และ 0.301 ตามลำดับ แต่เมื่อควบคุมตัวแปรที่เป็นปัจจัยอื่นทั้ง 9 ปัจจัยที่เหลือไม่ให้มีผลกระทบแล้ว ไม่พบว่ามีปัจจัยใดเลยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

## 2. อภิปรายผล

### 2.1 การวิเคราะห์สมมุติฐานของการวิจัย

#### 2.1.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัด กรุงเทพมหานครโดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร ด้วยเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแบบคำถามเดียว พบว่า ระดับความพึงพอใจมีการกระจายคล้ายการแจกแจงแบบปกติ โดยที่ค่าเฉลี่ยเลขคณิต เท่ากับ 7.71 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประมาณ 1.326 เมื่อพิจารณาจากมาตรฐานค่า 10 ระดับ และเกณฑ์การแปลความหมายในบทที่ 3 จะพบว่า ค่าความพึงพอใจ 7.71 อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

#### 2.1.2 ครูในโรงเรียนฝึกออาชีพ หากพิจารณาโดยจำแนกตามอายุ เพศ รายได้รวมของครอบครัวระดับการศึกษาสูงสุดและอายุงานแล้ว มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ในบทที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝึกออาชีพ ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านอายุ เพศ รายได้รวมของครอบครัวและระดับการศึกษาสูงสุด ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานในข้อนี้

เมื่อพิจารณาปัจจัยทางชีวสังคมที่ทำให้มีความแตกต่างในความพึงพอใจของการวิจัยในครั้งนี้ พบว่ามีเพียงปัจจัยเดียว คือเรื่องประสบการณ์การทำงานหรืออายุงานในโรงเรียนฝึกออาชีพเท่านั้น ที่ครูที่สอนในโรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานครตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป มีความพึง

พอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าครุที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 7 ปี ทั้งนี้ เนื่องจากครุที่มีความพึงพอใจมากย่อมเป็นเหตุให้ไม่แสวงหาที่ทำงานใหม่ และครุที่มีความพึงพอใจระดับต่ำย่อมเป็นเหตุให้ออกจากงานและเปลี่ยนงานบ่อย

### 2.1.3 มีปัจจัยในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์กที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครุ

จากการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ของค่าปัจจัยด้านต่างๆ กับระดับความพึงพอใจ พบว่า มีเพียงคะแนนรวมจากปัจจัยในกลุ่มปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจของการปฏิบัติงานในภาพรวม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านความก้าวหน้า ซึ่งสนับสนุนสมมุติฐานการวิจัย อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาคะแนนของปัจจัยในแต่ละด้านแล้ว มีเพียงปัจจัยด้านความสำเร็จเพียงปัจจัยเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจซึ่งผลการวิจัยนี้มีข้อแตกต่างจากสาระในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก ที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังจะได้อภิปรายต่อไปในหัวข้อ 2.2

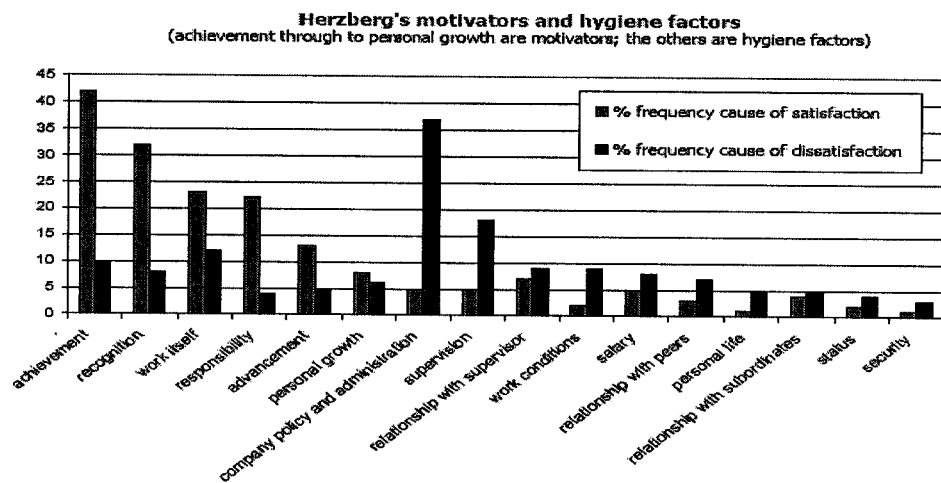
## 2.2 การเปรียบเทียบผลการวิจัยกับทฤษฎีที่เป็นกรอบแนวคิด (ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก)

การวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีเพียงปัจจัยด้านความสำเร็จเท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากทฤษฎีสองปัจจัยที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันประกอบด้วยปัจจัยด้านความสำเร็จ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านความก้าวหน้า ทั้งนี้ อาจมีประเด็นสาเหตุที่สามารถวิเคราะห์และอภิปรายได้ ดังนี้

### 2.2.1 ความแตกต่างของระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

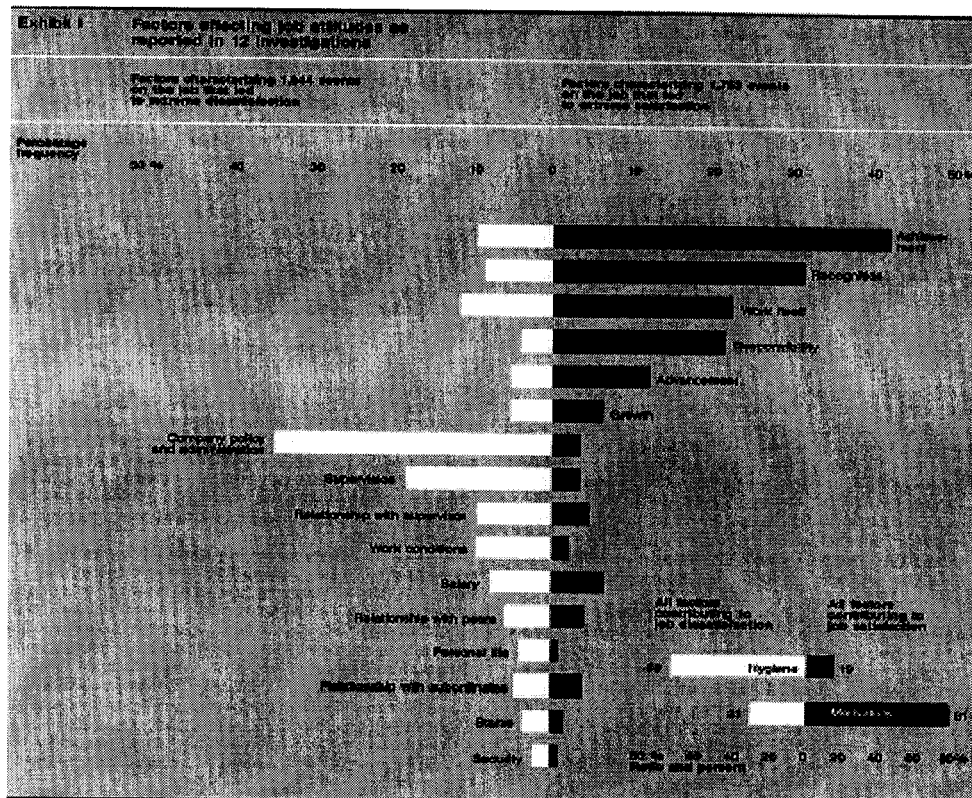
ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของเฮอรัชเบอร์ก (Herzberg and others 1993 :89-95 และ Herzberg 1987 : 109-120) ทำโดยการสัมภาษณ์พนักงาน ลูกจ้างในสาขาอาชีพต่างๆ ในเชิงลึก โดยใช้คำถามเพื่อหยั่งรู้ถึงรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจอย่างมากหรือไม่พึงพอใจอย่างมาก แล้วนำรายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ได้ มาประมวลวิเคราะห์เพื่อหาว่าสอดคล้อง หรือเข้าข่ายในประเด็นของปัจจัยด้านใด เฮอรัชเบอร์กพบว่า ในบางสถานการณ์นั้น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่หลายอย่าง และในขณะเดียวกัน บางปัจจัยสามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจในบุคคลหนึ่ง และก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจกับอีกบุคคลหนึ่ง เฮอรัชเบอร์กได้รวบรวมปัจจัยตัวแปรเหล่านี้ มาวิเคราะห์เพื่อหาว่า ปัจจัยแต่ละปัจจัยที่เฮอรัชเบอร์กได้นิยามความหมายไว้แล้วนั้น มีความเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่เป็นความพึงพอใจและสถานการณ์ที่เป็น

ความไม่พึงพอใจ และเก็บสถิติรวบรวมไว้ สำหรับขั้นตอนในการวิเคราะห์แปลผลนั้น *เฮอรัลด์ เบอรัค* ได้สรุปว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยจูงใจ และปัจจัยใดเป็นปัจจัยเกื้อหนุน โดยพิจารณาจากว่าปัจจัยนั้นเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่พึงพอใจหรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงพอใจมากกว่ากัน จากการศึกษา 12 ครั้ง ในเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ 1753 เหตุการณ์ และก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจอีก 1844 เหตุการณ์ พบว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งสิ้น 16 ปัจจัย โดยมี 6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจ ซึ่ง*เฮอรัลด์เบอรัค*ได้เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า “ปัจจัยจูงใจ” และมี 10 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ซึ่ง*เฮอรัลด์เบอรัค*ได้เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า “ปัจจัยเกื้อหนุน” ดังแสดงในภาพที่ 5.1 และ 5.2 ยกตัวอย่างเช่น เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จ จะพบว่า เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่เกิดความพึงพอใจ กว่า 700 เหตุการณ์ คิดเป็นประมาณร้อยละ 40 ในขณะที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่เกิดความไม่พึงพอใจกว่า 180 เหตุการณ์ คิดเป็นประมาณร้อยละ 10 ซึ่งน้อยกว่า ดังนั้น จึงจัดว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จเป็นปัจจัยจูงใจ แต่สำหรับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารจัดการ จะพบว่า เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่เกิดความไม่พึงพอใจ กว่า 600 เหตุการณ์ คิดเป็นประมาณร้อยละ 36 ในขณะที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่เกิดความพึงพอใจเกือบ 60 เหตุการณ์ คิดเป็นประมาณร้อยละ 3 ซึ่งน้อยกว่า ดังนั้น จึงจัดว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารจัดการ เป็นปัจจัยเกื้อหนุน



ภาพที่ 5.1 สัดส่วนของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ของปัจจัยด้านต่างๆ ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของ*เฮอรัลด์เบอรัค*

ที่มา ค้นคืนจาก <http://businessballs.com/herzberg.htm>



ภาพที่ 5.2 การพิจารณาของเฮิร์ซเบิร์ก ว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยใดเป็นปัจจัยเกื้อหนุน

ที่มา: Herzberg, Frederick. (1987). "One More Time: How Do You Motivate Employees?"

*Harvard Business Review*. (September-October) : 112.

สำหรับการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับระดับความพึงพอใจที่แตกต่างจากงานวิจัยของเฮิร์ซเบิร์ก โดยการวิจัยนี้ ใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนค่า สอดถามระดับของปัจจัยด้านต่างๆ และใช้เครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจในภาพรวมแบบคำถามเดียวตามแนวคิดของสการ์เปลโล แล้วนำมาหาค่าสหสัมพันธ์ ดังนั้น ด้วยกระบวนการที่ได้มาของความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน จึงอาจเป็นผลให้มีปัจจัยเพียงปัจจัยเดียว คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จ ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่าปัจจัยอื่นอาจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ความสัมพันธ์นั้น มาจากความสัมพันธ์ภายในที่มาจากปัจจัยด้านความสำเร็จ ซึ่งการศึกษาของเฮิร์ซเบิร์ก ไม่ได้กำจัดความสัมพันธ์ที่มาจากความสัมพันธ์ที่มาจากปัจจัยตัวแปรอิสระด้วยตนเอง

อย่างไรก็ตาม จากงานวิจัยนี้ จะเห็นว่ามีส่วนสอดคล้องกับข้อค้นพบของเฮิร์ซเบิร์ก ประการหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจสูงสุด



นอกจากนี้ หากไม่คำนึงถึงว่าผลของความสัมพันธ์นี้มาจากความสัมพันธ์ที่ข้ามมาปัจจัย ปัจจัยรองลงมาคือการได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ตามลำดับ เช่นเดียวกับข้อค้นพบของ*เฮอร์ชเบอร์ก* แต่แตกต่าง ที่ลักษณะงานเป็นปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 2.2.2 ความแตกต่างของบริบททางสังคมและวัฒนธรรม

งานวิจัยของ*เฮอร์ชเบอร์ก* ได้ทำการศึกษาพนักงาน ลูกจ้างหลากหลายอาชีพในประเทศต่างๆ หลายประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่แล้ว เป็นประเทศที่มีวัฒนธรรมทางตะวันตก ซึ่งมีความแตกต่างจากสภาพสังคมและวัฒนธรรมของครูในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร ในประเทศไทย ซึ่งมีขนบธรรมเนียมแบบสังคมตะวันออก มีความอ่อนน้อมและเคารพนับถือผู้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งสูงกว่า (*ฉันทนา จันทร์บรรจง:2541*) ดังนั้น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงอาจมีแตกต่างจากสิ่งที่ค้นพบจากงานวิจัยของ*เฮอร์ชเบอร์ก*

### 2.2.3 ความแตกต่างทางบริบทในการปฏิบัติงานของแต่ละอาชีพ

จากการศึกษาของ*เฮอร์ชเบอร์ก* ได้ทำการศึกษาในหลากหลายกลุ่มอาชีพ ได้แก่ ผู้นิเทศระดับล่าง นักวิชาชีพหญิง นักบริหารงานเกษตรกรรม ผู้บริหารเพศชายที่ใกล้ชิดเกษียณอายุ บุคลากรงานบำรุงรักษาในโรงพยาบาล ผู้นิเทศงานในโรงงานอุตสาหกรรม นางพยาบาล ผู้ขนส่งอาหาร เจ้าหน้าที่ทางทหารวิศวกร นักวิทยาศาสตร์ แม่บ้านคนทำความสะอาดบ้าน ครู นักเทคนิค ผู้ทำการประกอบหญิง นักบัญชี ผู้คุมงานก่อสร้างชาวฟินนิช และวิศวกรชาวอังกฤษ จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างของอาชีพครู เทียบเป็นสัดส่วนที่น้อยมากในการศึกษาวิจัยของ*เฮอร์ชเบอร์ก* ดังนั้น ด้วยสัดส่วนของครูที่น้อยมากในการวิจัย อาจเป็นผลให้มีความแตกต่างของปัจจัยจูงใจที่ได้

### 2.2.4 ความสัมพันธ์กันเองภายในระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ

เนื่องจากการศึกษาของ*เฮอร์ชเบอร์ก* ไม่ได้กำจัดผลความสัมพันธ์ที่มาจากความสัมพันธ์ภายในตัวแปรอิสระ ดังนั้นหากเปรียบเทียบกับการศึกษาครั้งนี้ในแนวเดียวกัน จะพบว่า มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวม 7 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านสถานภาพ ซึ่งทั้งตัวแปรอิสระทั้ง 7 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กันเองระหว่างปัจจัย ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนั้นๆ กับความพึงพอใจ โดยส่งผ่านมาจากความสัมพันธ์ของปัจจัยอื่น ดังนั้น ผลของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและปัจจัยด้านสถานภาพ กับความพึงพอใจ อาจเป็นผลจากความสัมพันธ์ของปัจจัย 2 ด้านนี้ กับปัจจัยด้านความสำเร็จ (ซึ่งมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสำเร็จกับระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 0.496 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย

ด้านความสำเร็จกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เท่ากับ 0.489 และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสำเร็จกับปัจจัยด้านสถานภาพ เท่ากับ 0.403 ซึ่งมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ทุกคู่) ดังแสดงในตารางที่ 5.1 อย่างไรก็ตาม ยังมีบางปัจจัยที่แม้จะมีความสัมพันธ์ภายในกับปัจจัยด้านความสำเร็จ แต่ก็ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 5.1 ค่าสหสัมพันธ์ของปัจจัยตัวแปรต่างๆ

ปัจจัยด้าน	ความสำเร็จ	การได้รับการยอมรับนับถือ	ลักษณะงาน	ความรับผิดชอบ	ความก้าวหน้า	เงินเดือน	ความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงาน	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	สถานภาพ	ความพึงพอใจ
ความสำเร็จ	1	.615*	.599*	.601*	.440*	.077	.250*	.489*	.298*	.403*	.496*
ความพึงพอใจ	.496*	.403*	.352*	.385*	.363*	.066	.138	.271*	.184	.301*	1

\* สหสัมพันธ์มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (2-tailed)

## 2.3 การเปรียบเทียบผลการวิจัยกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.3.1 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกอาชีพในประเทศไทยนี้ ยังไม่มีการศึกษามาก่อน งานวิจัยที่ใกล้เคียงมีเพียงการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนอื่นๆ ในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มบูรพา สังกัดกรุงเทพมหานคร ของระวีพร แสนพยุทธ์ (2547) ซึ่งใช้เครื่องมือในการวัดที่แตกต่างจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการวิจัยของ จิรจิตติกาล ก้อนเพชร (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนมัธยม สังกัดกรุงเทพมหานคร 58 โรงเรียน พบว่า โดยภาพรวม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเช่นกันกับข้อค้นพบในงานวิจัยนี้

นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ในสถานศึกษาสังกัดหน่วยงานอื่นๆ พบว่ามีข้อสรุปเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

กัน ไป อาทิ การวิจัยของ *วราภรณ์ มิ่งไทยสงค์ (2543)* ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ในโรงเรียนประถม สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 12 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ *สมควร รุ่งเรือง (2539)* ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รวมทั้งงานวิจัยในต่างประเทศ ซึ่ง *สแนร์ และ โครชอล์ค (Snarr and Krochalk, 1996 : 405)* ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์พยาบาล พบว่ามีความพึงพอใจในงานสูงเช่นกันที่ค้นพบในการวิจัยครั้งนี้

ในขณะที่มีงานวิจัยบางฉบับ สรุปผลเกี่ยวกับระดับของความพึงพอใจของครูอาจารย์ที่แตกต่างไปจากงานวิจัยนี้ อาทิ การวิจัยของ *ศุภกิจ อัครเบญจพล (2543)* ซึ่งศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหงรวมจำนวน 690 คน ทำการสุ่มตัวอย่าง แบบชั้นภูมิ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 172 คน พบว่า เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง *รสริน ศรีพญา (2545)* ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง จาก บุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2,073 คน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และ *ชรัช ปานสุวรรณ (2540)* ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า โรงเรียนนายเรือ และ โรงเรียนนายเรืออากาศ รวมทั้งสิ้น 179 นายโดยใช้แบบสอบถามความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบบมาตรวัดประมาณค่า พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า โรงเรียนนายเรือ และ โรงเรียนนายเรืออากาศอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับการวิจัยในต่างประเทศ ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสอนของครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกอาชีพเมื่อเปรียบเทียบกับครูผู้สอนในโรงเรียนสายสามัญ ในประเทศเบลเยียม (*Van Houtte, 2006 : 247-254*) พบว่าความพึงพอใจของครูในโรงเรียนฝึกอาชีพอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าครูในโรงเรียนสายสามัญ

### 2.3.2 ผลของปัจจัยด้านชีวิตสังคม

#### 1) ปัจจัยด้านเพศของครู

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ *รสริน ศรีพญา (2545)* ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหงพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับคะแนนความพึงพอใจเลย แตกต่างจากการศึกษาของ *ศุภกิจ อัครเบญจพล (2543)* ซึ่งศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพต่างกัน ในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพในการปฏิบัติงาน จะมีความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจิตใจ และปัจจัยเกี่ยวพันแตกต่างกันอย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติ และการศึกษาของ วราภรณ์ มิ่งไทยสงค์ (2543) ที่ศึกษาการใช้อำนาจของผู้บริหาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถม สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 12 พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติ รวมทั้งการศึกษาของคิม ซางมุก (Kim 2005 : 667-681) พบว่าข้าราชการสังกัดกรุง โชล ประเทศเกาหลีใต้ที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจในงานที่ทำมากกว่าที่เป็นเพศชาย

### 2) ปัจจัยเกี่ยวกับระดับการศึกษา

ผลการวิจัยได้ข้อสรุปที่แตกต่างจากงานวิจัยของชรัช ปานสุวรรณ (2540) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ใน โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า โรงเรียนนายเรือ และ โรงเรียนนายเรืออากาศ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ กับการสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีก่อนรับราชการ

### 3) ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน

การที่บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมเป็นเหตุให้อยู่ทำงาน ในสถานที่เดิมได้เป็นเวลานาน ในขณะที่บุคคลที่มีความพึงพอใจต่ำเป็นเหตุให้มีอัตราการลาออก และเปลี่ยนงานสูง (Robbins 1993 : 188) ดังปรากฏตามผลการวิจัยครั้งนี้ และสอดคล้องกับการวิจัย ของวราภรณ์ มิ่งไทยสงค์ (2543) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูใน โรงเรียนประถม สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 12 พบว่า ครูที่มี ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแตกต่างจากการ วิจัยของศุภกิจ อัครเบญจพล (2543) ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ไม่มี ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อ สภาพการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ที่ระดับ 0.05)

## 3. ข้อเสนอแนะ

### 3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

#### 3.1.1 การนำผลการวิจัยไปใช้ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ในโรงเรียนฝึกอาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร

จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ในโรงเรียนฝึกอาชีพอยู่ในระดับมาก ซึ่งยังสามารถยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้นกว่านี้ได้อีก การ ยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถทำได้ด้วยการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึง

พอใจไปใช้หัวใจให้ครูในโรงเรียนฝึกอาชีพ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงยิ่งขึ้น โดยจะขอ กล่าวตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1) **ปัจจัยด้านความสำเร็จ** เนื่องจากความสำเร็จเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์สูงสุดกับระดับความพึงพอใจ ดังนั้น ในการมอบหมายงาน จึงควรคำนึงความสำเร็จของงานเป็นอันดับแรก งานที่มอบหมายให้ทำ ไม่ควรยากเกินไปจนไม่สามารถทำได้สำเร็จ และไม่ควรง่ายเกินไปจนไม่มีความท้าทาย

การส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในการทำงานอาจส่งผ่านมาจากทำให้การยอมรับนับถือในความสำเร็จที่ผ่านมา และเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่ตนมี นอกจากนี้ การมอบความรับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง อาจมีส่วนสร้างความภาคภูมิใจในความสำเร็จนั้น เนื่องจากความสำเร็จของงานที่เขาทำ เป็นสิ่งที่เขารับผิดชอบโดยตรง ไม่ใช่เกิดจากการกระทำของผู้อื่น

การเชื่อมโยงหรือการผูกความสำเร็จไว้กับสิ่งต่างๆที่เป็นผู้ปฏิบัติงานต้องการ อาทิ การให้รางวัล การส่งเสริมความก้าวหน้า หรือ โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต ย่อมส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นคุณค่าของความสำเร็จเป็นรูปธรรมมากขึ้น และจะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทความพยายามให้การปฏิบัติงานของตนนั้นประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

การส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ทั้งด้านทรัพยากร การบริหารจัดการที่เอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จ รวมทั้งการยกระดับสถานภาพของผู้ปฏิบัติงานเมื่อ ได้รับความสำเร็จย่อมมีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดแรงขับภายในตนเอง ที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังความคิด และสติปัญญาให้แก่งานที่ตนรับผิดชอบ

2) **ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ** ปัจจัยนี้ถือว่ามีค่าสำคัญไม่น้อยไปกว่าปัจจัยแรก ถือเป็นปัจจัยที่มีส่วนเติมเต็มให้แก่ปัจจัยด้านความสำเร็จ ถ้าความสำเร็จคือความภาคภูมิใจที่เกิดขึ้นจากภายในจิตใจของผู้ปฏิบัติงานแล้ว การได้รับการยอมรับนับถือก็คือความภาคภูมิใจที่ได้รับจากบุคคลอื่นที่ทราบถึงความสำเร็จในการทำงานของเรา ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนฝึกอาชีพจึงควรอย่างยิ่งที่จะได้ระลึกถึงความสำเร็จของบุคลากรภายในโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย อาจทำในรูปการกล่าวสรรเสริญต่อหน้า การมอบเกียรติบัตร โล่ เหรียญหรือสัญลักษณ์อื่น ที่บ่งบอกถึงความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงาน

3) **ความรับผิดชอบ** ในบทความของเฮร์ซเบิร์ก ( Herzberg 2003 :86-96) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านนี้ว่าเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) โดยการเสริมพลังอำนาจ (Empowerment) ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งต่างจากการเพิ่มภาระงาน (Job loading) ซึ่งเป็นเพียงการเพิ่ม

งานที่ไม่มีคุณค่าหรือความหมายให้ ในขณะที่เดียวกัน การลดการถูกควบคุมโดยที่ยังสามารถตรวจสอบได้ ถือเป็น การมอบอำนาจความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง

4) **ความก้าวหน้า** ผู้บริหารสามารถเสนอปัจจัยนี้ ได้โดยมอบหมายงานพิเศษแก่ครูในโรงเรียนเพื่อให้ครูได้เรียนรู้งาน ส่งเสริมการเรียนรู้และการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความก้าวหน้า มีความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะความก้าวหน้าไม่ได้หมายความว่าเฉพาะการปรับเลื่อนตำแหน่งเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีประสบการณ์มากขึ้น มีความสามารถมากขึ้น สามารถทำงานที่ยากที่ตนไม่สามารถทำมาก่อน

5) **ลักษณะงาน** การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้ว่างานที่ตนทำอยู่นั้น มีคุณค่าและมีความหมายต่อตน ต่อผู้อื่น หรือต่อองค์กรแล้ว ย่อมเป็นการจูงใจผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติหน้าที่ของตน ผู้บริหารควรสร้างความตระหนักในคุณค่าของงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ การเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) ก็มีส่วนในการปรับปรุงปัจจัยด้านนี้

6) **สถานภาพ** เช่น การจัดหาสวัสดิการต่างๆ เช่น รถสวัสดิการรับส่งครู การจัดหาสวัสดิการอาหารกลางวัน การมีสวัสดิการชุดเครื่องแบบ จัดได้ว่าเป็นการยกสถานภาพของครู การจัดหาเลขานุการหรือผู้ช่วยในตำแหน่งบางตำแหน่ง หรือการจัดหาสถานที่ตากอากาศที่เป็นเอกสิทธิ์เฉพาะ เช่นเดียวกับที่มีสำหรับข้าราชการทหาร ก็เป็นการยกสถานภาพของครูเช่นกัน นอกจากนี้ เนื่องจากสถานภาพมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความสำเร็จ ดังนั้น การส่งเสริมปัจจัยด้านสถานภาพนี้ อาจส่งผลต่อความสำเร็จ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

7) **ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา** ในปัจจัยนี้ ผู้บริหารโรงเรียนฝึกอาชีพ ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาของครูโดยตรง ควรที่จะพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำ ทักษะการประชุม ทักษะการสั่งงาน และสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคลากรภายในโรงเรียน ควรจะมีจิตวิทยาในการจูงใจ

แม้ปัจจัยในข้อ 2) - 7) จะไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยตรง แต่การนำปัจจัยเหล่านี้มาใช้ อาจก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นทางอ้อม โดยส่งผลผ่านทางปัจจัยด้านความสำเร็จ

### 3.1.2 การนำผลการวิจัยไปใช้ในหน่วยงานอื่น

มีข้อพึงระวังในการนำผลการวิจัยนี้ ไปใช้กับหน่วยงานอื่น เนื่องจากการวิจัยนี้ ได้ศึกษาเฉพาะในกลุ่มโรงเรียนฝึกอาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้น การนำผลที่ได้นี้ไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นซึ่งมีบริบทที่ไม่เหมือนกัน อาจส่งผลที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ การนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์กไปใช้กับหน่วยงาน จำเป็นต้องศึกษาเป็นอย่างดีเสียก่อน เนื่องจากการวิจัยนี้ กลับพบว่า ในบริบทของโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร ปัจจัยเกื้อหนุนบาง

ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โดยส่งผ่านไปทางปัจจัยอื่น ดังนั้น อาจเป็นไปได้ว่า ในบางหน่วยงาน ปัจจัยจุดตามทฤษฎีอาจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และไม่สามารถชี้แจงใจได้ และขณะเดียวกัน ปัจจัยเกี่ยวพันบางปัจจัยอาจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และไม่ควรละเลยที่จะนำมาใช้ในการวิจัย

### 3.2 การทำวิจัยครั้งต่อไปในภายหน้า

3.2.1 การนำตัวแบบของการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้ไปใช้ในการวิจัยอื่น มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในหน่วยงานต่างๆ เพราะในหน่วยงานแต่ละแห่งย่อมมีปัจจัยจุดที่แตกต่างกันไป

2) การทำวิจัยในหน่วยงานอื่น ควรนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ไปปรับปรุง โดยเพิ่มเติมประเด็นคำถามให้ครอบคลุม รวมทั้งเพิ่มปัจจัยเกี่ยวพันอื่น อันได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การนิเทศงาน สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และความมั่นคง ไว้ในแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือวิจัยด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานนั้นๆ

3) ควรมีการนำ “เครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจในภาพรวมแบบคำถามเดียว” มาใช้อย่างแพร่หลายในการวัดระดับความพึงพอใจในโรงเรียนต่างๆ ทั้งนี้เนื่องจากเหตุผลสองประการ คือ ประการแรก งานวิจัยในอดีต มักใช้ความมากน้อยของปัจจัยจุดและปัจจัยเกี่ยวพันมาสรุปว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ บางปัจจัยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเลย เป็นผลให้ความพึงพอใจรวมที่ได้จากการวิจัยไม่สะท้อนถึงความพึงพอใจที่แท้จริง และประการที่สอง “เครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจในภาพรวมแบบคำถามเดียว” เป็นเครื่องมือที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ต่างจากการใช้เครื่องมือที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจสำเร็จรูปอื่นๆ ที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในราคาสูง

3.2.2 การวิจัยหาปัจจัยที่ส่งผลหรือมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องมือวิจัยประเภทอื่น การวิจัยนี้เป็นการใช้แบบสอบถามที่เป็น “เครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจในภาพรวมแบบคำถามเดียว” ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้เกิดข้อโต้แย้งถึงผลการวิจัยที่ได้ว่า อาจมีความแตกต่างจากการวัดความพึงพอใจโดยใช้เครื่องมือประเภทอื่น ดังนั้น เพื่อให้เห็นผลยืนยัน หรือหักล้างการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอให้มีการวิจัยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบระหว่างเครื่องมือที่ใช้วัดสองชนิดขึ้นไป

3.2.3 การวิจัยเพิ่มเติมในแนวคิด ควรจะมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพในระยะยาว เพื่อศึกษาเหตุปัจจัยของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในโรงเรียนฝึกอาชีพแต่ละแห่ง แล้วทำการแก้ไขปรับปรุง และทำการวัดระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับปรุงแก้ไข เพื่อพิจารณาว่า หลังจากที่ได้เปลี่ยนแปลงปัจจัยเหล่านั้นแล้วมีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครหรือไม่ อย่างไร



## บรรณานุกรม

### บรรณานุกรม

- กรองแก้ว สรนนท์ (2536) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติ งานของบุคลากร สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 5 สิงหาคม 2548 จาก <http://thesis.tiac.or.th>
- จิรัฐติกาล ก้อนเพชร (2546) “ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยม สังกัดกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 5 สิงหาคม 2548 จาก <http://www.odi.stou.ac.th/body/JirKon/Abs.pdf>
- เจริญผล สุวรรณโชติ (2547) “การบริหารการศึกษานอกระบบ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา* หน้าที่ 14 หน้าที่ 84-108 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- ฉันทนา จันทร์บรรจง (2541) “การศึกษากับการพัฒนาคุณธรรม” รายงานการวิจัยเพื่อประกอบการพิจารณาจัดทำร่างกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ค้นคืนวันที่ 3 เมษายน 2550 จาก <http://www.onec.go.th/publication/4004001/toc.htm>
- ชรัช ปานสุวรรณ (2540) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในโรงเรียนทหารสัตยาบันตรหลักของกองทัพไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 5 สิงหาคม 2548 จาก <http://www.odi.stou.ac.th/body/ChaPan/Abs.pdf>
- ธวัชชัย นกวิเชียร (2542) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเรียนการสอนทางไกลมหาวิทยาลัยรามคำแหง” สาระสังเขป ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 5 สิงหาคม 2548 จาก <http://www.thaiedresearch.org/result/info2.php?id=6373>
- นรา สมประสงค์ (2547) “การจูงใจ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา* หน้าที่ 6 หน้าที่ 145-147 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์

- รสริน ศรีพญา (2545) "ความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง" สารระสังเขป ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 5 สิงหาคม 2548 จาก <http://www.thaiedresearch.org/result/info2.php?id=6671>
- ระวีพร แสนพยุห์ (2547) "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มบูรพา สังกัด กรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตศึกษา สถาบันราชภัฏพระนคร
- ราชบัณฑิตยสถาน (2546) *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542* กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น
- วรารณณ์ มิ่งไทยสงค์ (2543) "การใช้อำนาจของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถม สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 12" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา (การบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา (ออนไลน์) สารระสังเขป ค้นคืนวันที่ 5 สิงหาคม 2548 จาก <http://thesis.tiac.or.th>
- ศุภกิจ อัครเบญจพล (2543) "ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (ออนไลน์) สารระสังเขป ค้นคืนวันที่ 5 สิงหาคม 2548 จาก <http://www.thaiedresearch.org/result/info2.php?id=5338>
- ศุภลักษณ์ เปรมโยธิน (2543) "ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ออนไลน์) สารระสังเขป ค้นคืนวันที่ 5 สิงหาคม 2548 จาก <http://www.odi.stou.ac.th/body/SupPre/Abs.pdf>
- สมควร รุ่งเรือง (2539) "ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา (การบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา (ออนไลน์) สารระสังเขป ค้นคืนวันที่ 5 สิงหาคม 2548 จาก <http://thesis.tiac.or.th>
- สุปัน ราสุวรรณ (2540) "ความพึงพอใจของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษา

- ศาสตร์ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ออนไลน์) สาระสังเขป คืบค้นวันที่ 5 สิงหาคม 2548 จาก <http://www.odi.stou.ac.th/body/SupRas/Abs.pdf>
- สุนนมาลย์ ศรีศรศาสตร์ (2542) “ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนโรงเรียนเตรียมทหาร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ออนไลน์) สาระสังเขป คืบค้นวันที่ 5 สิงหาคม 2548 จาก <http://www.odi.stou.ac.th/body/SumSri/Abs.pdf>
- Bender, K.A. Donohue, S.M. Heywood, J.S. (2005) “Job satisfaction and gender segregation.” *Oxford Economic Papers*. Volume 57, Number 3 (July): 479-496. Retrieved August 5, 2005, from <http://ideas.repec.org/a/oup/oxecpp/v57y2005i3p479-496.html> .
- Bogler, R. (2001) “The Influence of Leadership Style on Teacher Job Satisfaction.” *Educational Administration Quarterly*. Vol. 37, No. 5: 662-683. Retrieved August 5, 2005, from <http://www.ingentaconnect.com/content/sage/j269/2001/00000037/00000005/art00004> .
- Boreham, Nick. (2004) “An Instrument for Measuring the Job Satisfaction of Newly Qualified Teachers,” *Paper presented to the Annual TLRP Conference*. Cardiff, November, 2004.
- Earley and Lituchy. (1991) “Delineating goal and efficacy effects: a test of three models.” *Journal of Applied Psychology*. Vol.76: 81-98. Retrieved August 5, 2005, from <http://facultyresearch.london.edu/shownone.asp> .
- Eisner, Elliot. (2006) The Satisfaction of Teaching. *Educational Leadership*. March, 2006: 44-46.
- Fox, C., and others. (2003). *Longman Dictionary of Contemporary English*, 4<sup>th</sup> Ed. Edinburgh Gate: Pearson Education.
- Friedman, J. P. (1994). *Dictionary of Business Terms*, 2<sup>nd</sup> Ed. New York: Barron’s Educational Series.
- Garboua, L.L. Montmarquette, C. and Simonnet, V. (2004). “Job Satisfaction and Quits” (January) . Retrieved August 5, 2005, from <http://ideas.repec.org/p/cir/cirwor/2001s-41.html>
- Garrett, R.M. (1999). “Teacher Job Satisfaction in Developing Countries.” *Education Research*. Supplementary Series. Retrieved April 20, 2006, from

[http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2/content\\_storage\\_01/0000000b/80/0d/98/d8.pdf](http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2/content_storage_01/0000000b/80/0d/98/d8.pdf).

- Hall, C. (2003). "Job Satisfaction of Sport Management Faculty in the U.S.A." Doctoral Dissertation, College of Education. The Florida State University. Retrieved August 5, 2005, from <http://etd.lib.fsu.edu/theses/available/etd-11242003-171042/>
- Herzberg, Frederick. (1974). "Motivation-Hygiene Profiles: Pinpointing What Ails The Organization." *Organizational Dynamics*. Autumn74, Vol. 3 Issue 2, p18-29.
- Herzberg, Frederick. (1987). "One More Time: How Do You Motivate Employees?" *Harvard Business Review*, September-October: 109-120.
- Herzberg, Frederick. (2003). "One More Time: How Do You Motivate Employees?" *Harvard Business Review*, Jun. 2003: 86-96.
- Herzberg, Frederick, and others. (1993). *The Motivation to Work*. New Jersey: Transaction Publishers.
- Kim, S. (2005). "Gender Differences in the Job Satisfaction of Public Employees: A Study of Seoul Metropolitan Government, Korea." *Sex Roles*. Volume 52, Numbers 9-10, (May): 667-681. Retrieved July 10, 2006 from [http://findarticles.com/p/articles/mi\\_m2294/is\\_9-10\\_52/ai\\_n15341183](http://findarticles.com/p/articles/mi_m2294/is_9-10_52/ai_n15341183).
- Locke, E.A. (1969). "What is Job Satisfaction?" *Organizational Behavior and Human Performance*. Vol. 4 : 309-336.
- Mandel, Scott. (2006) "What New Teachers Really Need?" *Educational Leadership*. March, 2006: 66-82.
- McShane, S.L. and Glinow, M.A. (2005). *Organizational Behavior*. 3<sup>rd</sup> Ed. New York: McGraw-Hill.
- Michaelowa, K. (2002). "Teacher Job Satisfaction, Student Achievement, and the Cost of Primary Education in Francophone Sub Saharan Africa." *HWWA Discussion Paper 188*. Retrieved August 6, 2005, from <http://www.hwwa.de/>

- Nagy, M.S. (2002). "What To Do When You Are Dissatisfied With Job Satisfaction Scales: A Better Way to Measure Job Satisfaction." Retrieved Jun 12,2006 from <http://www.ipmaac.org/acn/apr96/techaff.html>
- Robbins, S.P. (1993). *Organizational Behavior*, 6<sup>th</sup> Ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, S.P. and Coulter, M. (2005). *Management*, 8<sup>th</sup> Ed. New Jersey: Pearson.
- Scarpello and Campbell. (1983). "Job Satisfaction: Are All the Parts There?" *Personnel Psychology*, Autumn: 577-600.
- Smart, J.C. and Morstain, B.R. (1975). "Assessment of Job Satisfaction among College Administrator." *Research in Higher Education (Historical Archive)*, Volume 3, Number 1 (March): 1-9. Retrieved Febuary 13, 2007, from <http://www.springerlink.com/content/w462975207113u65/?p=873aec4ca7b1439f88ceef0c6cdea7c9&pi=0> .
- Snarr and Krochalk. (1996). "Job satisfaction and organizational characteristics: results of a nationwide survey of baccalaureate nursing faculty." *Journal of Advanced Nursing*. Volume 24 ,No. 2 (August): 405. <http://web.ingentaselect.com/vl=10382763/cl=13/nw=1/rpsv/ij/bsc/03092402/v24n2/s24/p405> .
- Van Houtte, Mieke. (2006) "Tracking and Teacher Satisfaction: Role of Study Culture and Trust." *The Journal of Educational Research*. Vol.99 No.4 March/April: 247-254.
- Wanous, J.P., Reichers, A.E. and Hudy, M.J. (1997). "Overall Job Satisfaction: How Good Are Single-Item Measure?" *Journal of Applied Psychology*. Vol.82: 247-252. <http://203.155.220.217/docd/> Retrieved December 2, 2006. [http://203.155.220.217/pipd/07Stat\(Th\)/Stat\(th\)46/03Human/03Human\\_T/06\\_job\\_school.htm](http://203.155.220.217/pipd/07Stat(Th)/Stat(th)46/03Human/03Human_T/06_job_school.htm) Retrieved September 22, 2005. <http://203.155.220.239/th/01bma/index.php> Retrieved September 22, 2005. <http://203.155.220.239/th/04organize/index.php> Retrieved December 2, 2006. <http://businessballs.com/herzberg.htm> .

[http://econ.cudenver.edu/public/nlsy79/nlsy79\\_public/NLSY79/docs/79html/79text/jobsat.htm](http://econ.cudenver.edu/public/nlsy79/nlsy79_public/NLSY79/docs/79html/79text/jobsat.htm)

Retrieved August 25, 2005.

[http://en.wikipedia.org/wiki/Job\\_satisfaction](http://en.wikipedia.org/wiki/Job_satisfaction) Retrieved August 6, 2005.

[http://Minnesota Satisfaction Questionnaire \(MSQ\).htm](http://MinnesotaSatisfactionQuestionnaire(MSQ).htm) Retrieved August 25, 2005.

<http://soe.csusb.edu/jscarcella/disfound/tsld008.htm> Retrieved August 6, 2005.

[http://The Job Descriptive Index \(JDI\).htm](http://TheJobDescriptiveIndex(JDI).htm) Retrieved August 25, 2005.

<http://www.aafp.org/fpm/991000fm/26.html> Retrieved August 25, 2005.

<http://www.albany.edu/psy/courses/341/iyer/lect/mar16.html> Retrieved August 6, 2005.

<http://www.cod.edu/Course/MGT100/MgtMotiv.htm> Retrieved April 26, 2006.

[http://www.doe.go.th/vgnew/training/trainingdetial.asp?qtraining\\_id=2](http://www.doe.go.th/vgnew/training/trainingdetial.asp?qtraining_id=2) Retrieved September 22, 2005.

<http://www.onec.go.th/Act/6.25/p0301.htm> Retrieved September 22, 2005.

ภาคผนวก



**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

### คำชี้แจงแบบสอบถาม

โปรดอ่านคำชี้แจงต่อไปนี้ แล้วตอบแบบสอบถามทุกข้อ ทั้งฉบับ

1. แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นสำหรับครูผู้สอนใน โรงเรียนฝึกออาชีพ สังกัดกรุงเทพมหานคร เท่านั้น และจัดทำขึ้นเพื่อการวัดความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินผลงาน และไม่มีผลต่อภาษีของท่าน กรุณาตอบตามความเป็นจริง
  2. ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านจากแบบสอบถามชุดนี้เป็นความลับ
  3. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ
    - ก. ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ
    - ข. ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม
    - ค. ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเรื่องปัจจัยต่างๆเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ
  4. คำถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า กรุณาเลือกเพียงข้อละระดับเดียวเท่านั้น ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
- ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

นายสมชาติ สิทธิวิจารณ์กิจ

ผู้วิจัย

## แบบสอบถาม

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว (ขอความกรุณาตอบครบทุกข้อ)

1. เพศ  ชาย (1)  หญิง (2)
2. อายุ ..... ปี (นับเฉพาะปี พ.ศ.เกิด จนถึงปี พ.ศ.2549)
3. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนฝึกออาชีพ .....ปี  
(นับเฉพาะปี พ.ศ.ที่เริ่มงาน จนถึงปี พ.ศ.2549)
4. รายได้รวมโดยประมาณต่อปีของครอบครัว .....บาท
5. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน
  - ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (1)
  - ระดับปริญญาตรี (2)
  - สูงกว่าระดับปริญญาตรี (3)
6. ชื่อโรงเรียนที่ท่านปฏิบัติงาน .....
7. สาขาวิชาอาชีพที่สอนในปัจจุบัน.....(7).

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม

คำถาม	น้อยที่สุด 1	มากที่สุด 10	สำหรับ ผู้วิจัย
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่านมาก น้อยเพียงใด	1	2 3 4 5 6 7 8 9 10 (โปรดกากบาท X ที่หมายเลข)	38

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเรื่องปัจจัยต่างๆ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ (โปรดกากบาท X ในช่องที่ต้องการ)

ลำดับ ที่	คำถาม	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
1	<b>ความสำเร็จ</b> งานที่ท่านทำมีผลต่อความสำเร็จ ของโรงเรียนของท่าน						<u>8</u>
2	ท่านสามารถทำงานให้บรรลุผล ได้						<u>9</u>
3	ท่านรู้สึกยินดีเมื่อประสบความสำเร็จ						<u>10</u>
4	<b>การได้รับการยอมรับนับถือ</b> ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำ หน้าที่ที่สำคัญๆ						<u>11</u>
5	ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ เรียน						<u>12</u>
6	บุคคลภายนอกให้การยอมรับนับ ถือแก่ท่าน						<u>13</u>
7	<b>ลักษณะของงาน</b> ลักษณะงานที่ท่านทำ เป็นงานที่ น่าสนใจ						<u>14</u>
8	ท่านรู้สึกว่างานของท่านเป็น ประโยชน์ต่อสังคม						<u>15</u>
9	งานที่ท่านทำ ทำหายความ สามารถของท่าน						<u>16</u>
10	<b>ความรับผิดชอบ</b> ผู้บังคับบัญชามอบหมายความรับ ผิดชอบให้ท่าน						<u>17</u>
11	ความรับผิดชอบของท่านมีส่วน สำคัญต่อผลการปฏิบัติงาน						<u>18</u>
		1	2	3	4	5	

ลำดับ ที่	คำถาม	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย ลงรหัส
12	ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ						<b>19</b>
13	<b>ความก้าวหน้า</b> อาชีพของท่านมีความก้าวหน้า						<b>20</b>
14	หน้าที่การงานของท่านก้าวหน้า มาโดยตลอด						<b>21</b>
15	อาชีพของท่านสร้างความเจริญ ก้าวหน้าแก่ท่าน						<b>22</b>
16	<b>เงินเดือน</b> ท่านมีความพอใจในเงินเดือน						<b>23</b>
17	เงินเดือนของท่าน มีการปรับเพิ่ม เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย						<b>24</b>
18	เมื่อเทียบกับผู้ที่สำเร็จการศึกษา ระดับเดียวกัน ท่านรู้สึกว่าการเงิน เดือนของท่านอยู่ในระดับสูง						<b>25</b>
19	<b>ความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงาน</b> ท่านมีโอกาสได้รับการส่งเสริม ในหน้าที่การงาน						<b>26</b>
20	งานที่ท่านทำ สามารถได้รับการ เลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม						<b>27</b>
21	ท่านสามารถเลื่อนตำแหน่งได้ หากท่านมีวุฒิการศึกษาเพิ่มเติม						<b>28</b>
		1	2	3	4	5	

ลำดับ ที่	คำถาม	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย ลงรหัส
22	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับ บัญชา ผู้บังคับบัญชาของท่านให้เกียรติ ท่าน						<b>29</b>
23	ความขัดแย้งของท่านกับผู้บังคับ บัญชามักแก้ไขได้ด้วยดี						<b>30</b>
24	ผู้บังคับบัญชาของท่านพอใจใน ผลงานของท่าน						<b>31</b>
25	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วม งาน เพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญแก่ ท่าน						<b>32</b>
26	มีการสื่อสารที่เหมาะสมระหว่าง ท่านกับเพื่อนร่วมงาน						<b>33</b>
27	เพื่อนร่วมงานของท่านเอาใจใส่ ท่านอยู่เสมอ						<b>34</b>
28	สถานภาพ ท่านมีสถานภาพสูง ในที่ทำงาน ของท่าน						<b>35</b>
29	อาชีพของท่านมีสถานภาพสูงใน สังคม						<b>36</b>
30	ท่านมักได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ นำในกิจกรรมต่างๆ						<b>37</b>
		1	2	3	4	5	

(โปรดตอบคำถามครบทุกข้อ)

**ภาคผนวก ข**

**การตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญ**

## ผลการตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ

สิ่งที่ ต้องการวัด	ข้อความ	ผลการพิจารณา			คะแนน รวม	ค่า IOC
		+1	0	-1		
ความถี่	1. งานที่ทำ เหมาะสมกับความสามารถของ ท่าน	2	1	1	1	.25
	2. ท่านสามารถทำงานให้บรรลุผลได้	3	1	0	3	.75
	3. ท่านรู้สึกยินดีเมื่อประสบความสำเร็จ	2	2	0	2	.5
	4. งานที่ท่านทำ มีผลต่อความสำเร็จของ โรงเรียนของท่าน	3	1	0	3	.75
การได้รับการยอมรับนับถือ	5. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับ บัญชา	4	0	0	4	1
	6. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากผู้เรียน	4	0	0	4	1
	7. บุคคลภายนอกให้การยอมรับนับถือแก่ ท่าน	4	0	0	4	1
	8. ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ที่ สำคัญๆ	4	0	0	4	1
ลักษณะของงาน	9. ลักษณะงานที่ท่านทำ เป็นงานที่น่าสนใจ	4	0	0	4	1
	10. ท่านรู้สึกว่างานของท่านเป็นประโยชน์ ต่อสังคม	4	0	0	4	1
	11. งานที่ท่านทำ ทำทลายความสามารถของ ท่าน	4	0	0	4	1
	12. งานที่ท่านทำ มีคุณค่าต่อท่าน	4	0	0	4	1
	13. งานที่ท่านทำ มีความมั่นคง	4	0	0	4	1
	14. งานของท่านมีความเปลี่ยนแปลงและ นวัตกรรมอยู่เสมอ	4	0	0	4	1
	15. ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงานของท่าน	1	3	0	1	.25



สิ่งที่ ต้องการวัด	ข้อความ	ผลการพิจารณา			คะแนน รวม	ค่า IOC
		+1	0	-1		
ความรับผิดชอบ	16. ผู้บังคับบัญชามอบหมายความรับผิดชอบให้ท่าน	4	0	0	4	1
	17. ความรับผิดชอบของท่านมีส่วนสำคัญต่อผลการปฏิบัติงาน	4	0	0	4	1
	18. ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ท่านทำ	4	0	0	4	1
	19. ความรับผิดชอบของท่านมีผลต่อความสำเร็จของโรงเรียน	4	0	0	4	1
	20. ท่านมักต้องรับผิดชอบในการตัดสินใจครั้งสำคัญๆ	4	0	0	4	1
ความก้าวหน้า	21. อาชีพของท่านมีความก้าวหน้า	4	0	0	4	1
	22. หน้าที่การงานของท่านก้าวหน้ามาโดยตลอด	3	1	0	3	.75
	23. ผู้บังคับบัญชามักพิจารณาความดีความชอบให้กับท่านอย่างเหมาะสม	3	1	0	3	.75
	24. งานที่ท่านทำมีผลต่อความก้าวหน้าของท่าน	3	0	1	2	.5
	25. อาชีพของท่านสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่ท่าน	4	0	0	4	1
เงินเดือน	26. ท่านมีความพอใจในเงินเดือน	4	0	0	4	1
	27. เงินเดือนของท่าน มีการปรับเปลี่ยนเหมาะสมกับค่าใช้จ่าย	4	0	0	4	1
	28. เมื่อเทียบกับผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับเดียวกัน ท่านรู้สึกว่าคุณค่าเงินเดือนของท่านอยู่ในระดับสูง	4	0	0	4	1
	29. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ	4	0	0	4	1

สิ่งที่ ต้องการวัด	ข้อคำถาม	ผลการพิจารณา			คะแนน รวม	ค่า IOC
		+1	0	-1		
ความเป็นไปได้ที่จะเจริญงาน	30. ความเป็นไปได้ที่ท่านจะก้าวขึ้นสู่ ตำแหน่งบริหาร	3	1	0	3	.75
	31. งานที่ท่านทำ สามารถได้รับการเลื่อน ตำแหน่งอย่างเหมาะสม	4	0	0	4	1
	32. ท่านสามารถเลื่อนตำแหน่งได้หากท่านมี วุฒิการศึกษาเพิ่มเติม	4	0	0	4	1
	33. ท่านมีโอกาสได้รับการส่งเสริมในหน้าที่ การงาน	4	0	0	4	1
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	34. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้เกียรติท่าน	3	1	0	3	.75
	35. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักทำตามที่ท่าน เสนอ	2	2	0	2	.5
	36. ผู้บังคับบัญชาของท่านพอใจในผลงาน ของท่าน	3	1	0	3	.75
	37. มีการสื่อสารที่เหมาะสมระหว่างท่านกับ ผู้บังคับบัญชา	3	1	0	3	.75
	38. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างท่านกับผู้ บังคับบัญชามักได้รับการแก้ไขได้ด้วยดี	4	0	0	4	1
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	39. เพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญแก่ท่าน	4	0	0	4	1
	40. เพื่อนร่วมงานของท่านมักให้การช่วย เหลือท่าน ในกรณีที่ท่านเดือดร้อน	3	1	0	3	.75
	41. เพื่อนร่วมงานของท่านเอาใจใส่ท่านอยู่ เสมอ	4	0	0	4	1
	42. มีการสื่อสารที่เหมาะสมระหว่างท่านกับ เพื่อนร่วมงาน	4	0	0	4	1

สิ่งที่ ต้องการวัด	ข้อความ	ผลการพิจารณา			คะแนน รวม	ค่า IOC
		+1	0	-1		
สถานภาพ	43. ท่านมีสถานภาพสูง ในที่ทำงานของท่าน	4	0	0	4	1
	44. อาชีพของท่านมีสถานภาพสูงในสังคม	4	0	0	4	1
	45. ท่านภาคภูมิใจในหน้าที่การงานของท่าน	3	1	0	3	.75
	46. ท่านมักได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนิน กิจกรรมต่างๆ	4	0	0	4	1

### รายนามของผู้เชี่ยวชาญที่ทำการตรวจสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ผู้วิจัยออกแบบได้นำไปตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยมีรายนามของผู้เชี่ยวชาญ  
ที่ทำการตรวจสอบเครื่องมือ เรียงลำดับตามตัวอักษร ดังนี้

1. รศ. ดร. จินตนา ธนวิบูลย์ชัย
2. อาจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร
3. อาจารย์ ดร. รัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์
4. รศ. ดร. ลัดดาวรรณ ณ ระนอง

ผู้วิจัยได้นำผลการตรวจสอบเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญที่ได้ มาคำนวณหาค่า Index of Item

Objective Congruence (IOC) พบว่า

ค่า Index of Item Objective Congruence (IOC) ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.880435

เมื่อตัดข้อที่ได้คะแนนรวม 1 ออก (ข้อ 1 และ 15) จะมีค่า IOC = 0.909091

เมื่อตัดข้อที่ได้คะแนนรวม 2 ออก (ข้อ 1, 3, 15, 24 และ 35) จะมีค่า IOC = 0.9390244

เมื่อตัดข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุดในแต่ละด้าน ให้เหลือด้านละ 3 ข้อ (ข้อ 1, 5, 12, 13, 14,  
15, 19, 20, 23, 24, 29, 30, 35, 37, 40 และ 45) จะมีค่า IOC = 0.941667

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ตัดคำถามในข้อ 1, 5, 12, 13, 14, 15, 19, 20, 23, 24, 29, 30, 35, 37, 40  
และ 45 ออก เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งได้แสดงไว้ในภาคผนวก ก

**ภาคผนวก ค**

**ค่าความเที่ยงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยจากการทดลองใช้และจากการใช้จริง**

## ค่าความเที่ยงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยจากการทดลองใช้

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	31

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	109.10	127.955	.471	.885
q2	108.93	127.582	.466	.885
q3	106.53	125.085	.593	.883
q4	109.33	123.954	.605	.882
q5	108.97	130.102	.427	.887
q6	109.17	129.799	.358	.887
q7	109.20	128.372	.414	.886
q8	106.63	129.206	.485	.886
q9	109.07	127.995	.481	.885
q10	109.37	128.516	.476	.886
q11	108.83	126.420	.446	.886
q12	108.57	126.254	.628	.883
q13	109.30	129.114	.282	.889
q14	109.53	126.326	.460	.886
q15	109.50	125.293	.501	.884
q16	109.77	127.357	.311	.889
q17	110.10	122.645	.441	.887
q18	109.97	127.620	.350	.888
q19	109.73	122.616	.646	.881
q20	109.83	123.178	.533	.884
q21	110.23	130.806	.126	.895
q22	109.40	124.041	.600	.882
q23	109.47	129.706	.209	.891
q24	109.50	122.979	.605	.882
q25	109.40	124.662	.709	.881
q26	109.30	128.355	.442	.886
q27	109.57	126.185	.633	.883
q28	109.63	124.999	.688	.882
q29	109.47	127.292	.477	.885
q30	109.77	123.771	.413	.887
sat	104.83	132.213	.044	.899

ค่าความเที่ยงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยจากการใช้จริง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.916	.921	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	107.83	151.579	.566	.	.913
q2	107.73	152.198	.565	.	.913
q3	107.36	152.065	.416	.	.914
q4	108.23	149.862	.482	.	.914
q5	107.56	152.977	.477	.	.914
q6	107.89	150.660	.576	.	.912
q7	107.88	151.733	.444	.	.914
q8	107.48	152.439	.453	.	.914
q9	107.70	149.407	.511	.	.913
q10	108.07	147.434	.675	.	.911
q11	107.90	147.251	.631	.	.911
q12	107.41	152.618	.468	.	.914
q13	108.12	149.397	.573	.	.912
q14	108.20	150.575	.569	.	.912
q15	108.00	148.972	.581	.	.912
q16	108.44	153.407	.366	.	.915
q17	108.84	153.816	.300	.	.916
q18	109.06	155.257	.230	.	.917
q19	108.63	147.843	.618	.	.911
q20	108.69	150.607	.437	.	.914
q21	109.01	150.570	.360	.	.916
q22	108.09	147.804	.609	.	.912
q23	108.17	151.766	.374	.	.915
q24	108.30	148.061	.677	.	.911
q25	108.20	151.061	.551	.	.913
q26	108.11	152.249	.436	.	.914
q27	108.31	152.199	.433	.	.914
q28	108.37	147.301	.572	.	.912
q29	108.14	149.205	.563	.	.912
q30	108.42	147.554	.571	.	.912
sat	103.89	144.623	.432	.	.917

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายสมชาติ สิทธิวิจารณ์กิจ
วัน เดือน ปีเกิด	31 ตุลาคม 2508
สถานที่เกิด	เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาแพทยศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2532 ประกาศนียบัตรบัณฑิตทางวิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิก สาขาวิชาศัลยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2534 ปริญญาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2542 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2545 ปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2547
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลกรุงเทพพระประแดง อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ
ตำแหน่ง	ศัลยแพทย์