



บทที่ 1

บทนำ

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันทางการศึกษาที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เกี่ยวกับการดำเนินการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาในระดับสูงของชาติ ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยก็คือ การผลิตบัณฑิตเพื่อตอบสนองและสอดคล้องกับความต้องการ ในการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาการศึกษาของชาติ นอกเหนือจากภารกิจด้านการผลิตบัณฑิตแล้ว ยังมีภารกิจด้านอื่น ๆ ที่จะต้องดำเนินการ กล่าวคือ ภารกิจด้านการวิจัยการบริการวิชาการ แก่สังคม ตลอดจนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยที่แต่ละมหาวิทยาลัยจะมีวิธีดำเนินการ หรือมีจุดเน้นของลักษณะงานที่แตกต่างกันไป

ถึงแม้ว่าทุกมหาวิทยาลัยจะมีภารกิจหลักเหมือนกัน แต่ต่างก็มีพระราชบัญญัติเป็นกรอบในการบริหารงานตามโครงสร้างของการบริหารงาน โดยที่แต่ละมหาวิทยาลัยได้กำหนดขอบข่ายของงานที่รองรับให้สอดคล้องกับภารกิจหลักทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันไป เช่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กำหนดขอบข่ายงานออกเป็น 5 งานคือ งานบริหาร งานวิชาการ งานวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ งานการนักศึกษาและงานวางแผน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กำหนดขอบข่ายงาน ออกเป็น 5 งาน คือ งานบริหาร งานวิชาการ งานกิจการนิสิต งานกิจการพิเศษและงานวิจัยและพัฒนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้กำหนดขอบข่ายของงานออกเป็น 7 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายวางแผนและพัฒนาฝ่ายบริหาร ฝ่ายทรัพย์สิน ฝ่ายกิจการนิสิต ฝ่ายวิจัย และฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ จากภารกิจในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ จะต้องมีผู้ปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ดังที่นายแพทย์ จรัส สุวรรณเวลา (2534 ค่ำกล่าวเปิดการประชุมพิเศษบุคลากรใหม่) กล่าวว่า ทุกคนต้องช่วยกันคนละไม้คนละมือ เพราะว่าองค์กรนี้ใหญ่มาก ผมนึกถึงนาฬิกาที่มีตัวจักรมากมายแล้วถ้ามันไปติดขัดตรงไหนก็แล้วแต่ ประสิทธิภาพหรือการดำเนินงานของนาฬิกาก็เสียไป จะช้าไปเร็วไปหรือไม่ก็หยุดเดินไปเลยเพราะฉะนั้น ทุก ๆ ตัวจักรที่อยู่ในมหาวิทยาลัยมีบทบาททั้งสิ้น นั่นคือมีบุคลากรเข้ามารับผิดชอบหน้าที่ตามลักษณะ 6 งานตามตำแหน่งที่ได้มีกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507 ตามกฎทบทวงมหาวิทยาลัยของรัฐ

ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ได้จำแนกตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยตามหน้าที่และ  
สายงาน ไว้ดังนี้ คือ

- สาย ก คือ ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการ ได้แก่  
ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์
- สาย ข คือ ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งในสายงาน  
ต่าง ๆ ดังนี้คือ บรรณารักษ์ โสตทัศนศึกษา แพทย์ พยาบาล วิจัย เป็นต้น
- สาย ค คือ ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่  
บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ฯลฯ

ข้าราชการในสาย ข และสาย ค เป็นผู้รับผิดชอบงานที่ช่วยสนับสนุนงานของสาย ก  
โดยที่งานบางอย่าง สาย ก ต้องอาศัยให้สาย ข และสาย ค เตรียมการหรือดำเนินการ  
ให้ในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น งานในห้องทดลองวิทยาศาสตร์ งานที่เกี่ยวกับกฎหมาย  
งานธุรการ ฯลฯ เป็นต้น

จากสายงานตามหน้าที่รับผิดชอบที่กล่าวมานี้ เป็นการแบ่งงานตามหน้าที่รับผิดชอบใน  
ลักษณะของงานซึ่งสอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ บุคลากรเหล่านี้จะร่วมกัน  
ดำเนินงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามคำกล่าวของ  
แพทย์หญิง ทรรศนีย์ บุญยั้งจิตติ (2534 คำกล่าวเปิดการประชุมพิเศษบุคลากรใหม่) "ว่าทุกท่าน  
เป็นส่วนหนึ่งของจุฬาฯ ไม่ว่าจะท่านจะเป็นข้าราชการ เป็นลูกจ้างก็ตามท่านเป็นส่วนหนึ่งของ  
จุฬาฯ เป็นส่วนหนึ่งของจักรกลที่จะนำมหาวิทยาลัยให้ก้าวไปข้างหน้า หรือจะให้อยู่กับที่ หรือ  
จะถอยหลัง ล้วนต้องพึ่งพาท่านทั้งสิ้น จุฬาฯนี้ไม่ได้เป็นของผู้บริหาร มิได้เป็นของอาจารย์  
บางท่านเข้ามาอาจจะมีความรู้ดีกว่ามหาวิทยาลัยก็คงเป็นอาจารย์ จริง ๆ แล้วมหาวิทยาลัย  
มีหน้าที่ของการเรียนการสอนและการวิจัย หรืองานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยให้สำเร็จลุล่วงไปได้  
ถ้ามหาวิทยาลัยมีแต่ผู้บริหาร มีแต่อาจารย์ ที่มีความรู้ที่จะสอนแก่นักนิสิต และไม่มีพวกท่านนี้  
ไม่มีทางเลยที่งานมหาวิทยาลัยจะเดินไปได้ เพราะฉะนั้นไม่ว่าจะเป็นอาจารย์ เป็นข้าราชการ  
สายอื่น ๆ หรือไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ก็มีหน้าที่จะทำให้มหาวิทยาลัยก้าวไปข้างหน้า มหาวิทยาลัย  
จะเสียชื่อเสียงล้วนแต่เกิดจากพวกเราทั้งสิ้น"

แต่อย่างไรก็ตามการที่จะทำให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง ทั้งนี้เพราะ หากบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ตนเองปฏิบัติแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการที่จะ ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และมุ่งหวังที่จะให้งานที่ปฏิบัติบรรลุผลสำเร็จ แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่พอใจหรือเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขวัญและกำลังใจก็จะตกต่ำ ความ เบื่อหน่ายทอดถอยจะเกิดขึ้น ผลงานที่ออกมาขาดประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดปัญหายุ่งยากแก่องค์การ หลายประการ ดังนั้นผู้บริหารที่ดีจำเป็นที่จะต้องศึกษาและทราบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และรวมทั้งปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเกิดความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานและให้ความสนใจ เอาใจใส่เป็นอย่างดีเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้บุคคลใน องค์การเกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการบริหารงานบุคคล ทรัพยากรของการบริหาร ซึ่งถือกันว่าเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญ ที่สุดคือ คน หรือบุคลากร

เมื่อคนหรือบุคลากรมีความสำคัญและช่วยสนองต่อความสำเร็จต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน และมีปัจจัยร่วมในการพัฒนา ดังนั้นผู้บริหารต้องให้ความสนใจและสร้างความพึงพอใจที่ดีให้เกิดขึ้น กับบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะบุคลากรที่เป็นตัวจักรสำคัญที่ทำหน้าที่ให้บริการ และสนับสนุนงาน ของผู้มีตำแหน่งในการบริหาร เพราะบุคลากรเหล่านี้มีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงานได้ไม่เท่าถึงระดับผู้บริหาร ซึ่งจะต้องมาจากสาย ก ต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อเป็นแรงกระตุ้นและจูงใจให้งานมีประสิทธิภาพสมบูรณ์และบรรลุสู่เป้าหมาย

เมกกินสัน (Megginson 1968 : อ้างถึงในการบริหารงานบุคคล 2527 : 5) กล่าวว่า "มนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร ถึงแม้ว่าคุณค่าของมนุษย์จะเป็นสิ่งที่จับต้อง ไม่ได้และไม่สามารถใช้หลักเกณฑ์กำหนดคุณค่าเช่นเดียวกับวัตถุหรือสินค้าอื่นได้ แต่ก็ยังถือว่ามนุษย์ เป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่มีทั้งคุณค่าและเกียรติภูมิ" ถ้าหากองค์การใด หน่วยงานใด มี บุคลากรที่มีความสามารถสูง มีประสิทธิภาพสูงแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างจะบังบอกถึงความสำเร็จ ตลอดจนปัจจัยด้านต่าง ๆ ก็จะมาตาม

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้เป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ และยังสามารถใช้เป็นเครื่องวัดความสำเร็จในชีวิตมนุษย์ได้ด้วย เพราะสิ่งที่แตกต่างกันระหว่างคนที่ประสบความสำเร็จกับคนที่ล้มเหลว ก็คือ แรงจูงใจส่วนตัวหรือความพึงพอใจที่ผู้ประสบผลสำเร็จในการทำงานที่มีอยู่ (นงนุช รุ่งกลิ่น 2530 : 2)

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า มีผู้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายสนับสนุนการสอน เฉพาะสาย ค เท่านั้น แต่ยังไม่มีการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะในงานวิจัยของ จีรภรณ์ กาญจนไพบุลย์กุล (2527) ว่าควรศึกษากลุ่มประชากรอื่นบ้าง เช่น กลุ่มสาย ข เพื่อจะได้ทราบความพึงพอใจในงานบุคลากรในสายอื่นที่ไม่ใช่สายอาจารย์

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรสาย ข และสาย ค เพราะทั้งสองสายนี้มีส่วนช่วยสนับสนุนงานด้านการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก

ในการวิจัยครั้งนี้ได้มีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถนำข้อมูลของผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผนการบริหารงาน ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สมมติฐานในการวิจัย

ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะ บุคลากรที่เป็น ข้าราชการสาย ข และสาย ค ซึ่งมีอายุราชการไม่ต่ำกว่า 1 ปี ของทุกหน่วยงาน ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมทั้งสิ้น 32 หน่วยงาน ดังนี้ สำนักงาน อธิการบดี คณะแพทยศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี คณะรัฐศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันภาษา สถาบันประชากรศาสตร์ สถาบันวิจัยสังคม สถาบันบริการคอมพิวเตอร์ สถาบันวิจัยโลหะและวัสดุ สถาบันวิทยบริการ สถาบันวิจัยทรัพยากรทางน้ำ วิทยาลัยปิโตรเลียม และปิโตรเคมี สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์ สถาบันเอเชียศึกษา สถาบันเทคโนโลยีชีวภาพฯ สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม ศูนย์เครื่องมือวิจัยวิทยาศาสตร์ และสำนักทะเบียนและประมวลผล

2. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีการจูงใจค้ำจุน (The Motivation - Hygiene Theory) ของ Herzberg (1959) นำมากำหนดเป็นปัจจัยที่จะศึกษาได้ 10 ประการ ทั้งนี้ให้สอดคล้องกับระเบียบการบริหารงานบุคคลของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

2.1 ความสำเร็จในงาน

2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

- 2.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- 2.4 ความรับผิดชอบ
- 2.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

### ปัจจัยค้ำจุน (Hygeine Factors)

- 2.6 นโยบายและการบริหารงาน
- 2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- 2.8 สภาพการทำงาน
- 2.9 ความมั่นคงในงาน
- 2.10 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

3. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นความพึงพอใจซึ่งทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความรัก และมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ และได้รับผลตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

2. ข้าราชการ สาย ข หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยตามกฎหมายวงฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ในตำแหน่ง ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งในสายงานต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 บรรณารักษ์
- 2.2 โสภศาสตร์ศึกษา
- 2.3 แพทย์
- 2.4 พยาบาล

2.5 วิจัย

2.6 ตำแหน่งในสายงานวิชาการอื่นที่ ก.ม. กำหนด

3. ข้าราชการ สาย ค หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยตามกฎหมายวง  
ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ได้แก่

3.1 ผู้อำนวยการกอง

3.2 เลขานุการคณะ

3.3 หัวหน้ากอง

3.4 หัวหน้าแผนก

3.5 ตำแหน่งอื่นที่ ก.ม. กำหนด

4. ความสำเร็จในงาน หมายถึงความสำเร็จจากการปฏิบัติงานตามที่ ได้รับมอบหมาย  
จนบรรลุผลสำเร็จ และมีความพอใจในงานนั้น

5. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึงการได้รับการยกย่อง ชมเชยและยอมรับใน  
ความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานจนบรรลุ  
ผลสำเร็จ

6. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่สอดคล้องกับความรู้  
ความสามารถ เป็นงานที่น่าสนใจ ตลอดจนท้าทายให้อยากทำ

7. ความรับผิดชอบ หมายถึงความสำนึกในหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย  
ด้วยความเต็มใจ ตามความรู้ความสามารถของตนเอง

8. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การได้  
รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมีโอกาสได้รับการศึกษาเพิ่มเติม

9. นโยบายการบริหารงาน หมายถึง นโยบายในการบริหารงาน การมอบหมายงาน และการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ

10. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ใกล้ชิดที่สุดตามสายงานที่ปฏิบัติ ทั้งในด้านงานและส่วนตัว สามารถทำงานได้เป็นอย่างดี

11. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ดึงดูดให้มีความพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสะอาด อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ มีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพดี รวมถึงแสงสว่างการระบายอากาศ สภาพที่ปราศจากสิ่งรบกวนต่าง ๆ เป็นต้น

12. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในหน่วยงานที่มีต่อคุณค่าของงานที่รับผิดชอบ รวมถึงความเชื่อมั่นในความมั่นคงของอาชีพ

13. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง รายได้ประจำที่เหมาะสม เป็นธรรม และเพียงพอ ตลอดจนผลประโยชน์เกื้อกูลในลักษณะของสวัสดิการต่าง ๆ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารของคณะต่าง ๆ จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. เป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคลของคณะต่าง ๆ โดยผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารบุคลากร ตลอดจนปรับปรุงสภาพการดำเนินงานต่าง ๆ ของคณะ



3. เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานและอาจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน เพื่อจะได้หาแนวทางปรับปรุงและแก้ไขต่อไป

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการ สาย ข และสาย ค ที่มีอายุราชการไม่ต่ำกว่า 1 ปี ของทุกหน่วยงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 1,749 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มแบบแยกกลุ่ม (Cluster Sampling) จากข้าราชการ สาย ข และสาย ค 32 หน่วยงาน โดยยึดหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ได้ตัวอย่างประชากร จำนวน 351 คน

การสุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน ใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเทียบจำนวนเป็นอัตราส่วนของข้าราชการแต่ละสาย ในแต่ละหน่วยงาน แล้วจับฉลากตามรายชื่อของข้าราชการสาย ข และสาย ค ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเครื่องมือเป็นชนิดกำหนดให้เลือกตอบ (Check List)
- ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแปลและเรียบเรียงจากแบบวัดความพึงพอใจในงานของ คานันโก (Kanungo) มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค มีลักษณะเป็นแบบวัดชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือจากหัวหน้าหน่วยงานในการเก็บข้อมูล
2. ส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน
3. นัดวันเก็บแบบสอบถาม หลังจากวันที่นำไปส่ง ประมาณสองสัปดาห์
4. เก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง
2. การวิเคราะห์หาคความพึงพอใจ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ ใช้สูตรโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup> ของสถาบันคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Coefficient Correlation)

## การเสนอผลการวิจัย

- บทที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมุติฐาน การวิจัย ขอบเขตของการวิจัย ความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิจัย
- บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีวิเคราะห์ข้อมูล
- บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ