

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ของข้าราชการสาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



นางสาวกรองแก้ว สว่างแท้

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2537

ISBN 974-584-279-6

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

116906455

**JOB SATISFACTION AND FACTORS AFFECTING
JOB SATISFACTION OF ACADEMIC STAFFS AND
NON-ACADEMIC STAFFS AT CHULALONGKORN UNIVERSITY**

MISS KRONGKAEW SORANUN

**A Thesis Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements
for the Degree of Master of Education
Department of Educational Administration
Graduate School
Chulalongkorn University**

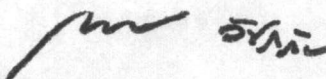
1994

ISBN 974-584-279-6

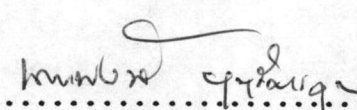
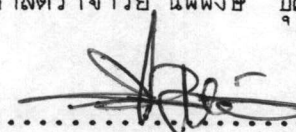
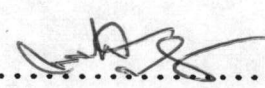
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โดย นางสาวกรองแก้ว สรนนท์
ภาควิชา บริหารการศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร. ถาวร วัชรารักษ์)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ นงนงษ์ บุญจิตราดุลย์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ เอกชัย กี่สุขพันธ์)



กรองแก้ว สรนนท์ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (JOB SATISFACTION AND FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF ACADEMIC STAFFS AND NON-ACADEMIC STAFFS AT CHULALONGKORN UNIVERSITY)อ.ที่ปรึกษา: ผศ.ดร.วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์, 142 หน้า. ISBN 974-584-279-6

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค และศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน ของ เฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 351 ฉบับ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และแบบมาตราส่วนประเมินค่า ไปยังกลุ่มตัวอย่างประชากร ซึ่งเป็นข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับแบบสอบถามคืนและสามารถใช้ในการวิเคราะห์ได้ 335 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.44 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ แบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับน้อย
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมตามลำดับคือ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหารงาน และความรับผิดชอบ

441349 : MAJOR EDUCATIONAL ADMINISTRATION
KEY WORD: SATISFACTION/ FACTORS/ JOB/ ACADEMIC STAFFS AND NON-ACADEMIC STAFFS

KRONGKAEW SORANUN : JOB SATISFACTION AND FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF FACULTY OF ACADEMIC STAFFS AND NON-ACADEMIC STAFFS AT CHULALONGKORN UNIVERSITY. THESIS ADVISOR : ASST.PROF.WEERAWAT UTHAIRAT, Ph.D. 142 PP. ISBN 974-584-279-6

The purposes of this research were to study the job satisfaction and factors affecting job satisfaction of academic staffs and non-academic staffs at Chulalongkorn University by using the Motivation-Hygiene Theory developed by Frederick Herzberg. A set of questionnaires consisting of check-list and rating scale had been constructed and 351 copies were sent to academic staffs and non-academic staffs at Chulalongkorn University. 335 copies of them (95.44 %) were returned.

The data were analyzed by using SPSS/PC⁺ for percentages, mean, standard deviation, Pearson correlation coefficients and the stepwise multiple regression analysis.

The findings of the research were as follows;


1. The job satisfaction of academic staffs and non-academic staffs at Chulalongkorn University was at low level.


2. In general factors affecting job satisfaction of academic staffs and non-academic staffs at Chulalongkorn University in rank order of importance were advancement, salary and benefits, policy and administration, job security and responsibility.

ภาควิชา..... บริหารการศึกษา.....

สาขาวิชา..... บริหารการศึกษา.....

ปีการศึกษา..... 2536.....

ลายมือชื่อนิติ..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ รองคณบดีปฏิบัติหน้าที่ อาจารย์ใหญ่โรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ฝ่ายมัธยม) ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ศักดา บุญยไวโรจน์ คุณรัตนา พงษ์พานิช และอาจารย์บุรพาทิศ ที่สนับสนุนช่วยเหลือ และให้ความเอาใจใส่ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ และเป็นกำลังใจให้เสมอมา

ท้ายที่สุดขอขอบพระคุณข้าราชการทุก ๆ ท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และผู้ที่เป็นกำลังใจและกำลังกายให้ตลอดมา คือ พี่ ๆ และน้อง ๆ ในโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ฝ่ายมัธยม) และสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้

กรองแก้ว สรพันธ์



บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญแผนภูมิ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมุติฐานในการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
วิธีดำเนินการวิจัย	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	12
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน	12
แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	14
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	17
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	34
องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
ประชากร	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
<u>ตอนที่ 1</u> การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
<u>ตอนที่ 2</u> การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อปัจจัยที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	63
<u>ตอนที่ 3</u> การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	66
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	88
สรุปผลการวิจัย	88
อภิปรายผล	92
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	96
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป	98
รายการอ้างอิง	99
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	104
ภาคผนวก ข รายละเอียดการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวม	118
ประวัติผู้เขียน	142

สารบัญแนบภูมิ

แนบภูมิที่

หน้า

1	แสดงถึงความพึงพอใจในงาน นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	15
2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในงาน	16
3	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาวะการทำงาน และความไม่พึงพอใจในภาวะของการทำงานของวิศวกรและนักบัญชี	23
4	แสดงถึงการบริหารงานบุคคล ซึ่งมีวัตถุประสงค์ตรงกันข้าม	27

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	วิธีการสร้างแรงจูงใจโดยวิธีเพิ่มงานแบบการเพิ่มตามแนวตั้ง	28
2	แสดงจำนวนข้าราชการ สาย ข และสาย ค จำแนกตาม หน่วยงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	48
3	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในแต่ละหน่วยงาน ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	51
4	แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป และได้รับคืน	55
5	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
6	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปรตาม (Y) และตัวแปรอิสระ (X) ทุกตัว	63
7	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปรตาม (Y) และตัวแปรอิสระ (X) ทุกตัว ตามสายงาน	65
8	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) กับตัวแปร (X) และระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง	68
9	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทุกคู่ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย และค่าความแตกต่างของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ	71
10	แสดงค่าสถิติของกลุ่มตัวแปรอิสระที่ได้รับคัดเลือกให้เข้าอยู่ ในสมการถดถอย	73