

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ซึ่งเป็นฉบับปัจจุบัน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (2539) ได้ปรับวัตถุประสงค์ แนวคิด การพัฒนา จากเดิมที่เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจจากจุดมุ่งเน้นหลักของการพัฒนาแต่เพียงอย่างเดียวมาเป็นการเน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาควบคู่กันไป เพราะคนเป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จของการพัฒนาทุกเรื่องโดยกำหนดให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นความพยายามที่จะเพิ่มคุณค่าและยกระดับความสามารถของบุคคลให้กับองค์กรและประเทศชาติ โดยทั่วไปการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบ่งรูปแบบเป็น 3 ลักษณะคือ การฝึกอบรม การศึกษาและการพัฒนา ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกันคือ การฝึกอบรมมุ่งที่จะยกระดับความสามารถในการทำงาน ปัจจุบัน ในขณะที่การศึกษาเน้นการเรียนแก่บุคคลที่จะนำไปใช้ในอนาคต ส่วนการพัฒนามุ่งที่การปรับปรุงฐานความสามารถ ทักษะและทัศนคติในแนวกว้าง เพื่อให้บุคลากรสามารถเผชิญกับปัญหาและความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นแก่องค์กรในอนาคต Nadler (1980) กล่าวไว้ว่า การเรียนรู้ของมนุษย์อาจเกิดขึ้นได้ 2 ทาง คือ การเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานในแต่ละวัน โดยการสังเกตคิดพิจารณาและอีกทางหนึ่งคือ การเรียนรู้บางอย่างได้ด้วยการฝึกฝนอบรมอย่างเป็นระบบหากพิจารณาแล้วอาจกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมเป็นรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการในการวางแผนงานเพื่อช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงาน ความคิด ตลอดจนได้พัฒนาทัศนคติของบุคคล

การฝึกอบรมได้รับการยอมรับและมีบทบาทมากขึ้นในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาบุคลากรในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจหรือแม้แต่ธุรกิจเอกชนเพราะองค์กรเหล่านี้ต่างเร่งที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทันต่อสภาวะการณ์ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจเอกชนที่มีการประกอบกิจการธุรกิจที่หลากหลาย

กระทรวงพาณิชย์ได้จัดแบ่งหมวดประเภทธุรกิจ โดยแยกไว้เป็น 9 หมวดใหญ่หรือ 9 รหัสดังนี้ หมวด 1 การเกษตรกรรม การเลี้ยงสัตว์ การป่าไม้และการประมง หมวด 2 การทำเหมืองแร่และเหมืองหิน หมวด 3 การผลิต หมวด 4 การไฟฟ้า ก๊าซและการประปา หมวด 5 การก่อสร้าง หมวด 6 การขนส่ง ขยายปลีก ภัตตาคารและโรงแรม หมวด 7 สถานที่เก็บสินค้าและการคมนาคม หมวด 8 บริการการเงิน การประกันภัย อสังหาริมทรัพย์และธุรกิจ หมวด 9 กิจการซึ่งมีอาจจะระบุประเภทได้

หมวดประเภทของธุรกิจที่ได้ตั้งขึ้นนั้นครอบคลุมการประกอบการทางธุรกิจ ทั้งด้านการผลิต ด้านอุตสาหกรรมการค้าและบริการ ธุรกิจเหล่านี้ล้วนเป็นธุรกิจที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในทุกด้านทั้งสิ้น เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและมีอัตราการแข่งขันทางเศรษฐกิจสูง จึงเป็นผลให้ธุรกิจเอกชนต้องมีการพัฒนาองค์กรและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กันเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร โดยนำเอารูปแบบการฝึกอบรมมาใช้ในองค์กร ทำให้บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนที่ปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจเอกชนมีบทบาทที่สำคัญต่อธุรกิจเอกชนในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เกิดความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีอันจะส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กรต่อไป โดยอาชีพแล้วเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนมีบทบาทที่สำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาองค์กร ในอดีตนั้นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนจะมองแต่ผลการเปลี่ยนแปลงทักษะและความรู้เท่านั้น แต่ในปัจจุบันบทบาทดังกล่าวได้เปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากขึ้น เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนจึงต้องเพิ่มบทบาทหน้าที่ของการบริการคำปรึกษา การฝึกอบรม การประเมินผลและการวัดผลเพื่อให้แน่ใจว่าการทำงานของพนักงานส่งเสริมให้องค์กรสำเร็จเป้าหมายได้

จอร์จดี นาญนรงค์ (2523: 27) ได้กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไว้ดังนี้คือในฐานะที่ปรึกษา(Consultant) กลุ่มบุคคล(Group) และองค์กร(Organization) เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

1. หน้าที่ในการวิเคราะห์องค์กร วิเคราะห์งาน ปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนสภาพแวดล้อมทั้งภายในและนอกองค์กร เพื่อพิจารณากำหนดความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม
2. ทำหน้าที่เป็นตัวนำการเปลี่ยนแปลง เพื่อการแก้ไขปัญหาขององค์กรโดยการพิจารณาว่าการฝึกอบรมอย่างไรจะช่วยแก้ปัญหาได้
3. หน้าที่จัดวางโครงการและพัฒนาโครงการฝึกอบรม
4. หน้าที่ในการบริหารทรัพยากรในการฝึกอบรมเช่น จัดอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมรวมทั้งพิจารณาส่งคนไปเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ

5. หน้าที่วิทยากรผู้สอน และถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการ ความชำนาญในการปฏิบัติขณะฝึกอบรม
6. หน้าที่ในการช่วยเหลือผู้มีปัญหาให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาของตนเองได้และช่วยให้ผู้ที่มีปัญหาสามารถช่วยเหลือตนเองในการพัฒนาหรือปรับปรุงตนเอง
7. หน้าที่ในการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการฝึกอบรม
8. หน้าที่ในการถ่ายทอดข่าวสารในองค์กรเช่น ถ่ายทอดข่าวสารจากผู้บริหารลงสู่พนักงานด้วยการฝึกอบรมพนักงานให้ทราบถึงเป้าหมาย นโยบาย หรือความต้องการของฝ่ายบริหาร ในขณะที่เดียวกันก็ต้องรายงานข้อสรุปจากการฝึกอบรมเสนอขึ้นไปสู่ผู้บริหารเพื่อเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบถึงความต้องการของพนักงานในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร

สมคิด บางโม (2538) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมดังนี้ การกำหนดโปรแกรมการฝึกอบรมตามความต้องการขององค์กร การเป็นวิทยากร การบริหารงานฝึกอบรม การเป็นที่ปรึกษาและการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร นอกจากนี้ กมลอร สุวรรณกุล (2540) มีแนวคิดที่ว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีบทบาทหน้าที่ของการเป็นนักวิเคราะห์การปฏิบัติงาน การเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานและการเป็นผู้ประเมินผล

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมิได้มีบทบาทเพียงแต่เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ความคิดไปสู่บุคลากรเท่านั้นแต่บทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องเพิ่มขึ้นไปกว่านั้นคือ บทบาทของการเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานและหรือบุคลากรในองค์กร นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมก็ยังคงเป็นผู้มีบทบาทในการกระตุ้นในการริเริ่มและวางแผนดำเนินการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคนอื่น ๆ ในองค์กรอย่างใกล้ชิด

แนวคิด ธงชัย สันติวงษ์ (2531) ที่ว่า “คนเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดที่จะส่งผลต่อเป้าหมายขององค์กร” เป็นการสนับสนุนให้เห็นความสำคัญของการฝึกอบรม โดยเฉพาะ พรทิพย์ เกียรติธรรม (2535) กล่าวว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีความพร้อมทั้งพลังกาย พลังใจและพลังความคิด ตลอดจนสิ่งจูงใจต่าง ๆ ในอันที่จะกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นและมีความสุขอยู่กับงาน เพื่อการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพเป็นพื้นฐานในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาองค์กร

ในการปฏิบัติงานทุกรูปแบบย่อมมีปัญหาเกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม งานฝึกรวมก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหาได้ทั้งนี้อาจเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคล หน่วยงานหรือปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึก สภาวะจิตใจของเจ้าหน้าที่ฝึกรวมในการปฏิบัติงาน หากบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานก็จะส่งผลดีต่อองค์กร ซึ่งผู้บริหารองค์กรไม่ควรละเลยที่จะสนับสนุนความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นเป็นการบำรุงขวัญกำลังใจในการทำงานแต่หากบุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานไม่ดีเท่าที่ควร องค์กรควรจะรีบเร่งแก้ไขปัญหาดังกล่าว

Fraser (1983: 24) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานคือ ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าผลประโยชน์ที่ได้รับจากงานมีมากกว่าผลประโยชน์ที่เสียไป ความพึงพอใจนี้ไม่ใช่สภาวะที่ตายตัวแต่จะเปลี่ยนไปได้ภายใต้อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงซึ่งมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจมาจากภายนอกและภายในสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

McCormick and Illgen (1983: 303) กล่าวว่า "ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติที่เกิดจากสมาชิกในองค์กรเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นความรักต่องานที่ตนปฏิบัติ

Crolley (1989 อ้างถึงใน เสาวรส เกียรตินารถ, 2534: 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับสิ่งที่คนเรารู้สึกต่องานของเขาอย่างไรเป็นสิ่งที่ประกอบด้วยทัศนคติ ความรู้สึก ความชอบหรือไม่ชอบซึ่งคนมีต่องานของตน จึงผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถที่จะใช้ความรู้และความชำนาญพิเศษของเขาได้มากเท่าไร เขาก็ยังมีความพึงพอใจในงานมากเท่านั้น

อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึก ทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่องานที่ตนเองปฏิบัติ เพื่อผลประโยชน์ที่บุคคลแต่ละคนต้องการได้จากงานที่ตนปฏิบัติ อาทิเช่น เงินเดือน ความมั่นคงของงาน ความประสบความสำเร็จ อันนำมาซึ่งความพึงพอใจในการทำงานของตนเอง ทั้งนี้ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจไว้หลายทัศนะเช่น Feldman (1983: 107-123) ได้จำแนกไว้ 3 ทฤษฎีคือ

1. ทฤษฎีความต้องการ(Needs Theories) หรือทฤษฎีเน้นเนื้อหา(Content Theories) ศึกษาความต้องการภายในซึ่งเป็นสิ่งเร้าให้เกิดขึ้น
2. ทฤษฎีเน้นกระบวนการ(Process Theories) เป็นทฤษฎีที่พิจารณาถึงกระบวนการความคิดเมื่อบุคคลใช้ในการตัดสินใจที่ทำมากกว่าความต้องการซึ่งกระตุ้นการปฏิบัติ
3. ทฤษฎีการเสริมแรง(Reinforcement Theory) ทฤษฎีการเสริมแรงนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการเรียนรู้ประเด็นสำคัญคือพฤติกรรมที่มุ่งสู่การให้รางวัล

ในการศึกษาครั้งนี้นำทฤษฎีความต้องการหรือทฤษฎีเน้นเนื้อหา มาศึกษาเพราะทฤษฎีเน้นเนื้อหาให้ความสนใจต่อความต้องการต่าง ๆ ที่จะกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจ ให้ความสำคัญในการสนองตอบความต้องการทั้งในส่วนของบุคคลและองค์กรพร้อม ๆ กันโดยมีหลักทฤษฎีที่สำคัญ 4 ทฤษฎีดังนี้

1. ทฤษฎีจูงใจ – คำจูน(The Motivation – Hygiene Theory) ของ Herzberg and others (1959) Herzberg และคณะได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจโดยพิจารณาปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยสรุปว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะสัมพันธ์กับลักษณะเนื้อหาในงานเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานนั้นจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้อหาเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยคำจูน

2. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Abraham H, Maslow (1954) Maslow ได้ศึกษาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการโดยเน้นย้ำความต้องการของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุดและเป็นความต้องการที่เป็นลำดับขั้นโดยเริ่มจากความต้องการทางกายภาพ ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง ความต้องการทางสังคม ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ โดยที่มนุษย์จะต้องสนองความต้องการพื้นฐานก่อนเป็นอันดับแรกแล้วจึงจะสนองความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้น

3. ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (1969) (E.R.G. Theory หรือ Alderfer's Existence - Relatedness – Growth Theory อ้างถึงใน พิสิษฐ มณีไชย, 2527) ได้กล่าวว่าทฤษฎี ERG หรือที่เรียกว่า Alderfer's Modification ของ Clayton P. Alderfer เป็นทฤษฎีที่ได้ปรับปรุงแนวความคิดของ Maslow ซึ่งผลการศึกษาพบว่า คนเรามีความต้องการอยู่ 3 ประการคือ ความต้องการในการดำรงชีวิต ความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคม ความต้องการเจริญเติบโตก้าวหน้า ความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้สามารถเกิดขึ้นพร้อมกันได้หลายระดับไม่จำเป็นว่าความต้องการระดับล่างต้องได้รับการตอบสนองก่อนเสมอไป

4. ทฤษฎีการความต้องการประสบความสำเร็จของ McClelland (1961 อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2521) (McClelland's Achievement Motivation Theory) McClelland ศึกษาระดับความต้องการในความสำเร็จของมนุษย์ที่แตกต่างกันโดยการจูงใจของผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผลจากความต้องการสำคัญ 3 ประการคือ ความต้องการความสำเร็จ(Need of Achievement)

ความต้องการความผูกพัน(Need for Affiliation) และความต้องการอำนาจบารมี(Need for Power)

จากแนวความคิดทฤษฎีทั้ง 4 ทฤษฎีข้างต้นสามารถกำหนดปัจจัยที่จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ประกอบมได้ 3 ตัวแปร

ตัวแปรที่หนึ่งคือ ปัจจัยสถานภาพส่วนตัวอันประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรที่สองคือ ปัจจัยลักษณะงานอันประกอบด้วย ระยะเวลาในการทำงาน ความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานในหน่วยงาน จำนวนผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความคิดเห็นในการเลือกวิชาชีพ

และตัวแปรที่สามคือ ปัจจัยหน่วยงานอันประกอบด้วย อัตราเงินเดือน สวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายและการบริหารขององค์กร

ความพึงพอใจเป็นเรื่องของทัศนคติและภาวะทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน หากองค์กรต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน สามารถทำได้โดยวิธีการสัมภาษณ์โดยมีแบบสอบถามอยู่ 2 แบบคือ การสำรวจความพอใจและการสำรวจหรือการวัดความพอใจในด้านใดด้านหนึ่งของงาน นอกจากนั้นยังมีแบบทดสอบที่วัดความพึงพอใจในลักษณะของงานเช่น Job Descriptive Index (JDI) ของ Smith , Kendall and Hulin และแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) ที่ใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละบุคคล งานวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม MSQ เป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม MSQ สร้างขึ้นโดย Weiss , Dawis , England and Lofquist ในปี 1967 แบบสอบถาม MSQ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ แบบสั้นและแบบยาว ซึ่งแบบสั้น(The Short-Form) ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ และใช้วิธีการให้เลือกตอบประเภทมาตรวัดแบบลำดับขั้นการจัดค่า 5 ระดับ ส่วนแบบยาว (The Long - Form) ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 100 ข้อ ซึ่งได้จากการแบ่งปัจจัยต่าง ๆ 20 ด้านออกเป็น 5 ข้อย่อยในแต่ละด้านและใช้วิธีเลือกตอบประเภทมาตรวัดแบบลำดับขั้นการจัดค่า 5 อันดับเช่นเดียวกัน การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม MSQ แบบยาว ซึ่งได้มีผู้สนใจนำมาใช้ในงานวิจัยเช่น เสาวนีย์ นุชนาฎนนท์ (2526) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สุวัฒน์ กัตยบุตร (2533) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานกรมสามัญศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและพรทิพย์ เกียรติธรรม (2535) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัด

สรรกับความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษาในหน่วยฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจ กรุงเทพมหานคร

จากผลงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันในหลายระดับหลายปัจจัย ซึ่งเกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล องค์กรธุรกิจเอกชนเป็นองค์กรที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ดังปรากฏในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมผู้มีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพราะเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเปรียบเสมือน "ผู้ที่กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร" ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจึงควรเป็นกลุ่มบุคคลที่องค์กรต้องให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นอันดับแรก นักวิชาได้พบว่าสิ่งจูงใจ "เป็นวิธีที่สำคัญที่จูงใจให้บุคคลร่วมมือกันปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ" แม้ว่าบุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ไม่เท่าเทียมกัน หากแต่องค์กรสามารถสร้างกระตุ้นแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในองค์กรได้จะทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมนำเอาความรู้ความสามารถออกมาใช้อย่างเต็มที่และถูกต้องกับลักษณะงาน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวแปรคัดสรรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัดสรร ด้านสถานภาพส่วนตัว ด้านลักษณะงานและด้านหน่วยงานกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชน
3. เพื่อศึกษาตัวแปรคัดสรรที่ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชน

### สมมุติฐานในการวิจัย

ตัวแปรคัดสรร 3 ด้านได้แก่ ด้านสถานภาพส่วนตัว ด้านลักษณะงานและด้านหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชน

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานด้านฝึกอบรมในหน่วยงานฝึกอบรมภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ตัวแปรที่ศึกษามี 3 ด้านคือ

2.1 ตัวแปรด้านสถานภาพส่วนตัว ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน

2.2 ตัวแปรด้านลักษณะงาน ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน ความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานในหน่วยงาน จำนวนผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความคิดเห็นในการเลือกวิชาชีพ

2.3 ตัวแปรด้านหน่วยงาน ได้แก่ อัตราเงินเดือน สวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายและการบริหารงานขององค์กร

3. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชน ยึดหลักตามกรอบแนวคิดของ Minnesota Satisfaction Questionnaire : MSQ ซึ่งครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ คือ ความสามารถในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน กิจกรรมในระหว่างการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมีอำนาจหน้าที่ในการทำงาน นโยบายและการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนเพื่อนร่วมงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความมีอิสระในการทำงาน คุณธรรมในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การบริการสังคม สถานภาพทางสังคม ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชา งานที่ได้รับมอบหมายและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### คำจำกัดความที่ใช้

1. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชน หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม เตรียมการฝึกอบรม ดำเนินการฝึกอบรมรวมถึงการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรมในหน่วยงานฝึกอบรมภาคเอกชน

2. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานฝึกอบรมภาคเอกชนที่มีต่อการทำงานเท่าที่ผ่านมาอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ของตนเองโดยปริมาณของความพึงพอใจในการทำงานวัดได้จากมาตรวัดแบบลำดับขั้นการจัดค่าของแบบวัด MSQ



3. ตัวแปรคิดสรร หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ปฏิบัติงานในหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน

4. ภาคเอกชน หมายถึง กลุ่มธุรกิจเอกชนที่จัดตามหมวดที่กรมแรงงาน กระทรวงแรงงานได้กำหนดไว้ 9 หมวดธุรกิจและเป็นบริษัทที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์หรือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อประกอบการทางธุรกิจโดยมีเอกชนเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ข้อความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารหน่วยฝึกอบรมใช้ประกอบการพัฒนาเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความพึงพอใจในการทำงาน
2. เป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนในการพัฒนาการทำงานของตนเอง โดยให้ตระหนักถึงความพึงพอใจในการทำงาน
3. เป็นแนวทางในการพัฒนางานฝึกอบรมขององค์กรฝึกอบรมภาคเอกชน
4. เป็นแนวทางในการวิจัยเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชน

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย