

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
ในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู



นางอำไพ อินทรประเสริฐ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2533

ISBN 974-577-082-5

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

016821

1 10 30 7 5 3 3

A STUDY OF JOB SATISFACTION OF PERSONNEL  
IN THE OFFICE OF THE TEACHER CIVIL SERVICE COMMISSION

Mrs Ampai Intraprasert

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Education

Department of Educational Administration

Graduate School

Chulalongkorn University

1990


ISBN 974-577-082-5




หัวข้อวิทยานิพนธ์      การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานคณะกรรมการการข้าราชการครู  
โดย                              นางอำไพ อินทรประเสริฐ  
ภาควิชา                        บริหารการศึกษา  
อาจารย์ที่ปรึกษา        ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรชัย ตันติเมธ


---

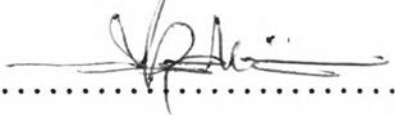
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

.....  ..... คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วิทย์รัญชัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....  ..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย บุญประเสริฐ)

.....  ..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรชัย ตันติเมธ)

.....  ..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์)

อำเภอ อินทระเสวีรัฐ : การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน  
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู (A STUDY OF JOB SATISFACTION OF  
PERSONNEL IN THE OFFICE OF THE TEACHER CIVIL SERVICE  
COMMISSION) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.อมรชัย ตีฆิติเมธ, 102 หน้า. ISBN  
974-577-082-5

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน  
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู (ก.ค.ศ.) โดยมุ่งศึกษาระดับของความพึงพอใจและปัจจัย  
ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจากระดับสูงสุดถึงต่ำสุด โดยอาศัยทฤษฎีจูงใจ-ท้าทาย (Motivation  
Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของเฟรดเดอริก  
เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) เป็นแนวทางในการศึกษารวม 13 ด้าน คือ ปัจจัย  
ด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ท้าทาย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า  
หน้า นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน การมีเทศงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพการ  
ทำงาน สถานภาพของตำแหน่ง เงินเดือน สวัสดิการ และสวัสดิการ

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู  
อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นอันดับ 1, 2 และ 3 คือ ด้านความ  
สำเร็จในการทำงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน และสวัสดิการ ส่วนปัจจัยที่บุคลากรมีความ  
พึงพอใจน้อยเป็นอันดับที่ 11, 12 และ 13 คือ ด้านเงินเดือน สภาพการทำงาน และความ  
ก้าวหน้า ตามลำดับ

ภาควิชา บริหารการศึกษา  
สาขาวิชา บริหารการศึกษา  
ปีการศึกษา 2532

ลายมือชื่อนักคิด .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....



AMPAT INTRAPRASERT : A STUDY OF JOB SATISFACTION OF  
 PERSONNEL IN THE OFFICE OF THE TEACHER CIVIL SERVICE  
 COMMISSION. THESIS ADVISOR : ASSO. PROF. AMORNCHAI TANTIMEDH,  
 Ph.D. 102 pp. ISBN 974-577-082-5

The purpose of this study was to assess job satisfaction of the personnel working in the Office of the Teacher Civil Service Commission (OTSC), particularly to identify the levels of job satisfaction from the highest to the lowest levels, by using the Motivation-Hygiene Theory or the Two-Factor Theory developed by Frederick Herzberg.

Based on the mentioned theory, thirteen factors relating to motivation of personnel to work and working conditions reflecting hygiene of the organization were covered in this study. The thirteen factors included achievement, recognition, work itself, responsibility, advancement, policy and administration, supervision, interpersonal relationships, working condition, status, salary, personal life, and welfare respectively.

The result of the study revealed that the level of job satisfaction, as expressed by the personnel, was high. The levels of job satisfaction can be ranked at level 1, 2 and 3 as follows : achievement, interpersonal relationships and personal life. However, the less satisfaction factors about salary, working condition and advancement are ranked at level 11, 12 and 13 respectively.

ภาควิชา บริหารการศึกษ

สาขาวิชา บริหารการศึกษ

ปีการศึกษา 2532

ลายมือชื่อผู้แต่ง ..... *อน อมรชชาติ* .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... *อ.อมรชชาติ* .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาพร้อม .....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากบุคคลหลายท่านด้วยกัน บุคคลแรก คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรชัย ตันติเมธ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด บุคคลที่สอง คือ รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ศรีมาโนชน์ ซึ่งช่วยกรุณาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และจัดพิมพ์จนเรียบร้อยด้วยเวลาอันรวดเร็ว บุคคลที่สาม คือ คุณสุรางค์ เจริญจิตร ซึ่งช่วยกรุณาเก็บรวบรวมข้อมูลและประสานงานในด้านต่าง ๆ ให้อย่างดีเยี่ยม และบุคคลสำคัญอันดับสุดท้าย คือ ดร.สัมพันธ์ อินทรประเสริฐ คุณวิฑูรย์ เป็นผู้อำนวยการความสะดวกในด้านต่าง ๆ และเป็นที่ปรึกษาตลอดระยะเวลาการทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ให้ทุนบางส่วนในการทำวิจัยครั้งนี้ จนกระทั่งงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

.....



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
Abstract .....	ท
กิตติกรรมประกาศ .....	ค
สารบัญตาราง .....	ง
สารบัญแผนภาพ .....	จ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
วิธีดำเนินการวิจัย .....	8
ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิจัย .....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	
บทนำ .....	10
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	11
ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงาน .....	12
องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	14
ทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	17
- ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ .....	18

บทที่	หน้า
- ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก .....	20
- ทฤษฎี อี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์ .....	23
- ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ .....	24
เปรียบเทียบลำดับขั้นการจูงใจตามทฤษฎีของมาสโลว์	
อัลเดอร์เฟอร์ แมคเคลแลนด์ และเฮอริชเบอร์ก .....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	40
ประชากร .....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	45
สถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	45
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงาน ก.ค. ....	49
5 สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	78
สรุปผลการวิจัย .....	78
อภิปรายผล.....	80
- ด้านระดับความพึงพอใจ .....	80
- ด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ .....	80
- ด้านกลุ่มบุคลากร .....	85
ข้อเสนอแนะ .....	86



	หน้า
บรรณานุกรม .....	88
ภาคผนวก .....	93
ประวัติผู้วิจัย .....	104

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1.	แสดงลักษณะงานที่สนองความต้องการระดับสูงของบุคคลตามทฤษฎีของแมคเคลแลนด์.....	26
2.	แสดงการเปรียบเทียบลำดับขั้นการจูงใจตามทฤษฎีของมาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ แมคเคลแลนด์ และเฮอร์ชเบอร์ก.....	28
3.	แสดงความถี่และร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืน.....	43
4.	แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	45
5.	แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณวุฒิ.....	46
6.	แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุราชการ ในสำนักงาน ก.ค.....	47
7.	แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง ผู้บริหารหรือในฐานะผู้ปฏิบัติงาน.....	48
8.	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสำเร็จในการทำงาน ของบุคลากรทุกกลุ่ม.....	50
9.	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการยอมรับนับถือ ของบุคลากรทุกกลุ่ม.....	52
10.	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านลักษณะงานที่ทำ ของบุคลากรทุกกลุ่ม.....	54
11.	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรับผิดชอบ ของบุคลากรทุกกลุ่ม.....	56
12.	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความก้าวหน้า ของบุคลากรทุกกลุ่ม.....	58
13.	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านนโยบายและการบริหาร ของหน่วยงานของบุคลากรทุกกลุ่ม.....	60

## ตารางที่

14.	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการนิเทศงาน ของบุคลากรทุกกลุ่ม . . . . .	62
15.	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ของบุคลากรทุกกลุ่ม . . . . .	64
16.	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสภาพการทำงาน ของบุคลากรทุกกลุ่ม . . . . .	66
17.	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสภาพของตำแหน่ง ของบุคลากรทุกกลุ่ม . . . . .	68
18.	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านเงินเดือน ของบุคลากรทุกกลุ่ม . . . . .	70
19.	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านชีวิตส่วนตัว ของบุคลากรทุกกลุ่ม . . . . .	72
20.	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสวัสดิการ ของบุคลากรทุกกลุ่ม . . . . .	74
21.	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของปัจจัยทุกด้าน ของบุคลากรทุกกลุ่ม . . . . .	76

## สารบัญภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1. แสดงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงาน.....	13
2. แสดงการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับความพึงพอใจ.....	13
3. แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์.....	19