

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ภูมิหลัง

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ปัจจัยในการบริหารที่สำคัญหลายประการ ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องจักร และการจัดการ โดยบรรดาทรัพยากรในการบริหารต่างๆ นั้น คนหรือมนุษย์นับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุด เพราะมนุษย์เปรียบเสมือนเครื่องมือหรือกลไกสำคัญที่จะทำให้องค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเห็น ได้จากการที่มนุษย์เป็นผู้ใช้เงิน วัสดุอุปกรณ์ และกำกับการจัดการให้สามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การใดขาดทรัพยากรมนุษย์ย่อมไม่สามารถใช้ทรัพยากรด้านอื่นๆ ให้เกิดประโยชน์ได้ ถึงแม้ว่าจะมีเงิน วัสดุอุปกรณ์หรือมีเครื่องจักรมากเพียงใด มีหลักการจัดการที่ดีเพียงใด แต่หากขาดทรัพยากรมนุษย์แล้ว ย่อมทำให้กระบวนการในการบริหารงานเกิดความล้มเหลว ซึ่งเราจะพบเสมอว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดขององค์การ ก็คือ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การที่บุคคลจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ก็คือ ขวัญและกำลังใจ หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ (เสนาะ ดิยาวี, 2545 : 8)

สอดคล้องกับเดวิดและนิวส์ตรอม (David and Newstrom, 1985 : 109) ที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานในองค์การ มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ รวมทั้ง ความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์การใดก็ตาม หากว่าบุคคลในองค์การ ไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงและอาจมีปัญหาทางวินัย ได้อีกด้วย ในทางตรงกันข้าม หากองค์การใด มีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลทางบวกในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหลายท่าน พยายามค้นหาลักษณะที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Herzberg Two - Factors Theory of Motivation) ของเฮิร์ชเบอร์ก เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในกลุ่มนักบริหาร เฮิร์ชเบอร์กได้เสนอว่า องค์ประกอบที่ส่งเสริมให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน สำหรับองค์ประกอบที่ช่วยจูงใจไม่ให้มนุษย์ทอดถอนใจในการทำงาน เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Hygiene Factors) เป็นปัจจัย

ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการปกครองบังคับบัญชา (Herzberg, 1959 : 113 - 115)

ผู้บริหารสถานศึกษา เป็นผู้มีบทบาทสำคัญยิ่งในการเป็นผู้นำ หรือเป็นตัวจักรสำคัญ ในการขับเคลื่อน และพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ให้เป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุประสิทธิผลสูงสุด (กรมวิชาการ, 2542 : 6) สอดคล้องกับที่ สำนักงานคณะกรรมการ ประถมศึกษาแห่งชาติ (2545 : 3) กล่าวถึง ความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านของ การบริหารการศึกษาว่า การบริหารสถานศึกษาจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นสำคัญ ทั้งนี้ เพราะ ว่า ผู้บริหารสถานศึกษา เป็น ผู้มีอำนาจหน้าที่ ในการดำเนินงานทุกอย่างใน โรงเรียน ผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาจะ เป็นเช่นใดขึ้นอยู่กับ การดำเนินงานของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นหลัก ผู้บริหารสถานศึกษา จึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้บรรลุจุดหมายของการจัดการศึกษา จึงเปรียบเหมือนผู้จัดการทางการศึกษา เพื่อให้ครูและบุคลากรอื่นๆ ได้ดำเนินการพัฒนาผู้เรียน ให้เป็นไปตามจุดหมายของการจัดการศึกษา และความคาดหวังของสังคมอย่างมีคุณภาพ การที่ ผู้บริหารสถานศึกษาจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ คือ ผู้บริหาร สถานศึกษา จะต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นพื้นฐาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน ยังเป็นเครื่องหมายแสดงออกถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำ ของผู้บริหารองค์การด้วย

นอกจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาเองแล้ว บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ครูซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการจัดการเรียนรู้ ให้แก่ผู้เรียน อันเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษา จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความคิดเห็นสอดคล้อง กับผู้บริหารสถานศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงจะทำให้เกิดความเข้าใจ ขวัญและกำลังใจ เพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นปฏิบัติงานตอบสนองวัตถุประสงค์ของทางราชการ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยเหตุที่สถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่เป็นสถานศึกษาขนาดเล็ก และมีจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษา จำนวน ไม่มากนัก ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาส่วนใหญ่ จึงมีสภาพ ความใกล้ชิด และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของกันและกันอย่างคั่งเนื่องตลอดเวลา แต่อย่างไรก็ตาม ด้วยบทบาทและหน้าที่ ที่แตกต่างกัน ดังกล่าว อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลถึงทัศนคติ มุมมอง หรือความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานของกันและกันแตกต่างกันได้ โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุนข้อสันนิษฐานนี้ เช่น ผลจากการศึกษาของชลิต พูลศิลป์ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาและวิจัย ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร และผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร โรงเรียน และครูที่ทำการสอนนั้น มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของอนุสิทธิ์ เพชรสัมฤทธิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา โรงเรียนในหมู่บ้านป้องกันตนเองชายแดนไทย - กัมพูชา (ปชค.) สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ผู้บริหารและครูปฏิบัติการสอน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านสถานภาพหรือเกียรติภูมิของงานและตำแหน่ง ด้านความรับผิดชอบและปริมาณงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัย จึงสนใจทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามองคาย เขต 3 โดยพิจารณาจากความแตกต่างในตำแหน่งหน้าที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตามทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Herzberg Two - Factors Theory of Motivation) ของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารการศึกษา และผู้บริหารสถานศึกษา รวมทั้ง ผู้เกี่ยวข้อง นำไปใช้วางแผน กำหนดนโยบายในการจัดการศึกษา ส่งเสริมสนับสนุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษา ที่มีต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามองคาย เขต 3 ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษา ที่มีต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามองคาย เขต 3 จำแนกตามตำแหน่ง ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน

### 3. สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 3 แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน

### 4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัย ได้นำความแตกต่างในด้านตำแหน่งของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษา และความคิดเห็นที่มีต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตามทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113 - 115) กำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ตามแผนภูมิที่ 1 ดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
ตำแหน่งของบุคลากร ในสถานศึกษา	ความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารสถานศึกษา รวม 10 ด้าน
1. ผู้บริหาร 2. ครู	1. ความสำเร็จในการทำงาน 2. การยอมรับนับถือ 3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 4. ความรับผิดชอบ 5. ลักษณะของงาน 6. เงินเดือนและสวัสดิการ 7. นโยบายและการบริหาร 8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน 10. การปกครองบังคับบัญชา

แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารและครู ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาหนองคาย เขต 3 ปีการศึกษา 2548 จำนวน 176 แห่ง รวม 2,190 คน

5.2 กลุ่มตัวอย่าง สุ่มจากประชากร โดยใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi - stage Random Sampling) คือ แบ่งกลุ่มตามอำเภอที่เป็นที่ตั้งสถานศึกษา กำหนดให้มีในทุกอำเภอ แล้วแบ่งชั้นและเทียบสัดส่วน จำแนกตามตำแหน่ง โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตาราง Krejcie & Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 43) ได้กลุ่มตัวอย่าง 326 คน แล้วจึงสุ่มอย่างง่าย โดยวิธีจับสลาก

### 5.3 ตัวแปร (Variables)

5.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตำแหน่งของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษา จำแนกเป็น 2 ตำแหน่ง คือ ผู้บริหาร และครู

5.3.2 ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษา ที่มีต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาหนองคาย เขต 3 โดยยึดตามทฤษฎีองค์ประกอบของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113 - 115) ประกอบด้วย 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการปกครอง บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดี ของ ผู้บริหาร และครู ที่มีต่องานที่ผู้บริหารสถานศึกษาปฏิบัติ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับ การตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ ทำให้รู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยตามทฤษฎีองค์ประกอบของเฮิร์ซเบิร์ก ประกอบด้วย

6.1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถทำงาน ได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ และรู้จักป้องกัน ปัญหาที่จะเกิดขึ้น

6.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษา ได้รับความเชื่อถือ ยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา จากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น

6.1.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษา ได้รับการเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น หรือการมีโอกาสได้รับการการศึกษาอบรมเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

6.1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบ ได้อย่างเต็มที่

6.1.5 ลักษณะของงาน หมายถึง ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ในงานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่น่าสนใจ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ

6.1.6 เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ในเรื่องของเงินเดือนหรือสวัสดิการที่ได้รับ หรือความพึงพอใจในเงินที่เพิ่มขึ้น

6.1.7 นโยบายและการบริหาร หมายถึง ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ในการจัดการและการบริหารงานขององค์การ

6.1.8 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยา หรือวาจาที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกัน และกันเป็นอย่างดี

6.1.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบภายนอกของสถานศึกษา ที่ช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน เช่น อากาศ เสียง แสง ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้ง สิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

6.1.10 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน รวมถึง ความเต็มใจ หรือความไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชา ในการให้คำแนะนำ หรือการมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบงานต่างๆ

6.2 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษา หมายถึง ผู้มีบทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานประจำในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 3 จำแนกเป็น

6.2.1 ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการสถานศึกษา หรือผู้รักษาราชการในตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา ในสถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 3

6.2.2 ครู หมายถึง ครูที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่ปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 3

6.3 สถานศึกษา หมายถึง โรงเรียนที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานทุกแห่ง ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 3 ปีการศึกษา 2548

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา และผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการวางแผน กำหนดนโยบายการจัดการศึกษา ส่งเสริมสนับสนุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ต่อไป