

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ภูมิหลัง

ความอยู่รอด ความเจริญเติบโต และความก้าวหน้าขององค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดในองค์กร ไปใช้เพื่อที่จะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนั่นหมายถึง ความอยู่รอด ความเจริญเติบโต และความก้าวหน้าขององค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับการบริหารที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2544 : 1) ถ้าเปรียบเทียบทรัพยากรทางการบริหาร (Management Resources) ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) เครื่องจักร (Machine) และวิธีการ (Method) เราจะเห็นว่า คนหรือทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ เพราะผู้บริหารจะต้องใช้คนให้ทำงาน ต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ และคนเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ให้ทำงานได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นคุณภาพของคนจึงเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จขององค์กร เพราะปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ สามารถจัดหาเงินทุน เครื่องมือ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ต่างๆ ได้ใกล้เคียงกัน แต่ถ้า คนไม่มีความสามารถ และหากผู้บริหารไม่สามารถบริหารคนให้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและมีศักยภาพเหนือคู่แข่งได้ องค์กรก็อาจประสบความล้มเหลวในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในปัจจุบันและในอนาคตที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และคาดเดายาก คนจึง ไม่เพียงแต่เป็นทรัพยากร แต่ยังเป็นสินทรัพย์ที่องค์กรต้องธำรงรักษาและต้องพัฒนาให้คงงามอยู่เสมอ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรพร เสมอใจ, 2547 : 130) ซึ่งสอดคล้องกับ บรรจง ชูสกุลชาติ (2533 : 1) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรในการบริหารเพื่อพัฒนาองค์กรส่วนที่สำคัญที่สุด คือคน เพราะเป็นผู้ที่รวบรวมข้อมูลสารสนเทศ ตัดสินใจดำเนินการ คิดให้เกิดการผลิต การจัดการ การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ประหยัด คัมค่าและเกิดประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้ ทรัพยากรบุคคลยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความ ล้มเหลวของการบริหาร

ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg Two – Factor Theory of Motivation) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับจากนักบริหารทั่วไป เฮร์ซเบอร์กได้เสนอว่า องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน นโยบายและการ

บริหาร การบังคับบัญชาและการนิเทศ รายได้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพการทำงาน และได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์ประกอบเหล่านี้ว่า จะต้องมีความเป็นบวกเท่านั้นจึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Herzberg, 1959 : 113 – 115)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้บริหารควรจะต้องเอาใจใส่และเสริมสร้างให้มีขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปด้วยความเต็มใจและความกระตือรือร้น ซึ่งจะช่วยให้งานในองค์การหรือหน่วยงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ดังความมุ่งหมายขององค์การที่กำหนดไว้ (สุวรรณ กัตติบุตร, 2534 : 2) และเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงส่งผลทำให้มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ เมื่อพบข้อบกพร่องเสียหาย ก็พยายามแก้ไข หรือ รีบชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว เสียสละเวลา และความสุขส่วนตัว เพื่องาน โดยไม่ต้องชักชวนหรือขอร้อง มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊กเป็นเหล่า ไม่ขาดหรือหยุดงาน โดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ได้มาทำงาน และอยู่ร่วมกับเพื่อนฝูง (กิติมา ปรีดีดิถก, 2529 : 333) สอดคล้องกับ เดวิส และนิวสตรอม (Davis and Newstrom, 1985 : 109) กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์กร หากบุคคลภายในองค์กร ไม่มีความพึงพอใจในงานก็อาจจะเป็นเหตุผลหนึ่ง ที่จะทำให้ผลงานที่ตกต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงานหรือบุคลากรมีปัญหา และสอดคล้องกับ ภิญโญ สาร (2523 : 5) กล่าวว่า ถ้าบุคคลในหน่วยงานขาดขวัญกำลังใจ หรือไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว งานนั้น ไม่สามารถดำเนินการไปได้ตามวัตถุประสงค์และไม่ประสบผลสำเร็จ

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญที่นำไปใช้พัฒนาคน ให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ เป็นคนดี คนเก่งและสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารและการจัดการให้ดีขึ้น แต่ที่ผ่านมามีพบว่าโครงสร้างบริหารการศึกษาเป็นการผูกขาดอยู่ที่ส่วนกลาง และการจัดการศึกษายังเป็นระบบที่แยกส่วนภาระ หน้าที่แต่ละหน่วยงานระดับกรม อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ส่วนกลาง การบริหารงานใช้ระบบกฎ เกณฑ์ การสั่งการตามสายงานอย่างเคร่งครัด ทำให้การตัดสินใจดำเนินการล่าช้า จากสภาพดังกล่าว รัฐจึงกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนที่จะดำเนินการปฏิรูปการศึกษา โดยมุ่งกระจายอำนาจการบริหาร ลงสู่เขตพื้นที่ จากการปฏิรูปการศึกษาและการปรับโครงสร้างของกระทรวง ศึกษาธิการดังกล่าว ส่งผลให้มีการยุบรวมข้าราชการจากหน่วยงานที่ถูกยุบเลิกในระดับเขตพื้นที่สามกรมต้องยุบรวม ทำให้เกิดผลกระทบต่อข้าราชการทุกหน่วย ทุกฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ในสังกัดทั้งสามกรม นั้น ซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องที่จะได้รับผลโดยตรง ทั้งในแง่ภาระงานในหน้าที่ประจำ และภาระส่วนตัว ได้แก่ ข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง ประกอบด้วย 1) สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และกิ่งอำเภอ 2) ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการ  
 ประถมศึกษาแห่งชาติ ประกอบด้วย สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษา  
 ศึกษาอำเภอ และกิ่งอำเภอ 3) ข้าราชการในสังกัดกรมสามัญศึกษา ประกอบด้วยสำนักงานสามัญ  
 จังหวัด มาปฏิบัติงานร่วมกันที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา  
 ขั้นพื้นฐาน. 2546 : 1)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 ถูกจัดตั้งขึ้นใหม่ตามประกาศกระทรวง  
 ศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2546 (ราชกิจจานุเบกษา. 2546 : 27) เป็นหน่วยงานในสังกัด  
 ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน รับผิดชอบควบคุม กำกับดูแลการจัดการ  
 ศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษา ในพื้นที่ 6 อำเภอของจังหวัดหนองคาย ได้แก่สถานศึกษาใน  
 อำเภอเมืองหนองคาย ท่าบ่อ ศรีเชียงใหม่ สังคม สระใคร และโพธิ์ตาก ซึ่งมีสถานศึกษาใน  
 สังกัดรวมทั้งสิ้น 203 แห่ง (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคายเขต 1 . 2549 : บทนำ) และ  
 มีข้าราชการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จำนวน 117 คน  
 (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 . 2549 : 4)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีหลายปัจจัย เช่น ประสิทธิภาพ  
 ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจ  
 ในการปฏิบัติงานได้ เนื่องจากบุคคลที่ปฏิบัติในองค์การจนเกิดความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน  
 มากขึ้น ก็จะทำให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นตามลำดับและไม่อยาก  
 เปลี่ยนงาน และเมื่อมีการเปลี่ยนสถานที่ทำงาน ภาระงานและส่วนตัวเปลี่ยน ไป ส่งผลทำให้  
 ชายและหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน (พงศ์ หรดาล. 2540 : 45) โดยมีงานวิจัยหลายชิ้นที่  
 สนับสนุนข้อสันนิษฐานดังกล่าว เช่น ทิรพด หุ่นเจริญ (2525 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง  
 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ พบว่า เพศและ  
 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และ  
 สอดคล้องกับ พงษ์สวัสดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร (2537 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาประสิทธิภาพ  
 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา  
 จังหวัดสกลนคร พบว่าข้าราชการเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่าง  
 กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต  
 พื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จึงสนใจศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการใน  
 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูล สำหรับผู้บริหาร  
 และผู้ที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้ในการพัฒนาการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
 หนองคาย เขต 1 ให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในโอกาสต่อไป



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จำนวน 117 คน จำแนกเป็น เพศชาย จำนวน 61 คน และเพศหญิง จำนวน 56 คน

5.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางเครจซีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 102 คน

### 5.3 ตัวแปร (Variables)

#### 5.3.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่

- 1) เพศ จำแนกเป็น
  - (1) ชาย
  - (2) หญิง
- 2) ประสบการณ์ในการทำงาน จำแนกเป็น
  - (1) 1 – 10 ปี
  - (2) 11 – 20 ปี
  - (3) 21 ปีขึ้นไป

5.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 ตามทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113 - 115) ประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่

- 1) ความสำเร็จของงาน
- 2) การยอมรับนับถือ
- 3) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง
- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) ลักษณะของงาน
- 6) นโยบายและการบริหาร
- 7) การบังคับบัญชาและการนิเทศ
- 8) รายได้
- 9) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 10) สภาพการทำงาน

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่พอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 อันเกิดจากการตอบสนองความต้องการตามทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอรัซเบอร์ก ประกอบด้วย 10 ด้าน ดังนี้

6.1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง ผลของงานที่บุคคลได้ปฏิบัติงานสำเร็จลุ่่วงไปด้วยคืออย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ การแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่องานสำเร็จเขาก็เกิดความรู้สึกพอใจในงาน

6.1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับยกย่องชมเชย ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่องานสำเร็จ การยอมรับอาจจะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ

6.1.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง หมายถึง การที่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสเข้ารับการอบรมสัมมนา และศึกษาต่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและเพิ่มวุฒิแก่ตนเอง

6.1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคคลได้รับหมายงานหรือหน้าที่ตรงตามสายงานหรือตรงตามตำแหน่ง ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา มีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจ

6.1.5 ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติตรงตามความรู้ ความสามารถ งานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทหายความสามารถ เป็นงานที่สามารถปฏิบัติได้จนสำเร็จ มีเป้าหมายชัดเจน

6.1.6 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ แนวทางการปฏิบัติงาน และระเบียบ ข้อบังคับของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1

6.1.7 การบังคับบัญชาและการนิเทศ หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงานและการให้ความช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานหรือมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา



6.1.8 รายได้ หมายถึง เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินวิทยฐานะ รวมถึงสวัสดิการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 จัดให้

6.1.9 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสนิทสนมเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข มีความสามัคคีและการทำงานเป็นทีม

6.1.10 สภาพการทำงาน หมายถึง บริบทในการทำงาน ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน อาคารสถานที่ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

6.2 ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 ปี พ.ศ. 2549 จำนวน 117 คน

6.3 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ที่ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการถึงปัจจุบัน ซึ่งจำแนกเป็น 1- 10 ปี, 11 – 20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นข้อมูลและสารสนเทศสำหรับผู้บริหารการศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำไปใช้ กำหนดแนวทางการพัฒนาการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 ให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในโอกาสต่อไป