

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ปัจจุบันสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอันเป็นผลเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคน โดยทั่วไป ทำให้การแข่งขันเพื่อความอยู่รอดของประเทศมีอัตราสูงขึ้นตลอดเวลา ประเทศต่าง ๆ จึงเร่งพัฒนาการศึกษาของประเทศ เพื่อสร้างภูมิปัญญาด้วยความเชื่อที่ว่าประเทศจะเจริญด้วยกำลังสติปัญญาเท่านั้น จึงจะมีความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลกได้ ซึ่งใน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ระยะที่ 8, 9 และ 10 (พ.ศ. 2540 - 2554) ได้แสดงจุดเน้นให้ “คน” เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาประเทศ ดังนั้นรัฐบาลทุกรัฐบาลได้กำหนดนโยบายใช้การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคน โดยมีจุดเน้นที่จะพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคนให้มีขีดความสามารถ มีคุณภาพชีวิตที่ดี มุ่งเสริมสร้างศักยภาพของทุกคนทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา ให้มีสุขภาพพลานามัยแข็งแรง มีความรู้ มีความสามารถ มีทักษะในการประกอบอาชีพและปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ เพื่อเป็นพลังในการพัฒนาประเทศในอนาคต ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการปกครอง การบริหารหรือการจัดการสมัยเดิม องค์กรหรือบริษัทจะมุ่งเน้นไปที่กำไร (Profits) ขณะที่ตัวแบบหรือทฤษฎีการบริหารหรือการจัดการสมัยใหม่จะมุ่งเน้นไปที่ลูกค้า (Customers) นั่นก็หมายความว่า พลังขับเคลื่อนขององค์กรหรือบริษัทนั้น ไม่ขึ้นอยู่กับกำไรอีกต่อไป แต่จะกลายเป็นลูกค้าที่เป็นพลังขับเคลื่อน (Customer Driven) ปีเตอร์ ดรักเกอร์ ปรมาจารย์ทางด้านการบริหาร เสนอแนะว่าจุดโฟกัสของทฤษฎีใหม่ไม่ใช่ว่าบริษัทเราจะสามารถทำอะไรได้มากเท่าไร แต่จะเป็นว่าบริษัทเราตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีเพียงไร บริษัทที่เป็นตัวอย่างให้เราสามารถเปรียบเทียบ ได้แก่ โมโตโรล่า คอร์นนิ่ง, เฟเดอเรตเอ็ดจ์เพรส, ซีร็อกซ์, ริทซ์-คาร์ตัน ไฮเตล บริษัทเหล่านี้เข้าใจ และสนองความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเหล่านี้เรียนรู้จากประสบการณ์ว่าความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นตัวกำหนดความสามารถทางการเงิน (Financial Success) (สาโรจน์ โอพิทักษ์ชวิน, 2546 : 12)

ในปัจจุบันระบบราชการต้องเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ โดยทำหน้าที่เป็นแกนหลักในการนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและสนองตอบความต้องการของประชาชน การเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจมีผลทำให้ข้าราชการต้องปฏิบัติงานแบบมีอาชีพมากขึ้น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้ศึกษาคุณลักษณะและทักษะเฉพาะที่สำคัญของข้าราชการไทย ซึ่งประกอบด้วยทักษะ 11 ประการ คือ 1) ทักษะในการใช้ความคิด 2) การทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ 3) การบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 4) ทักษะในการสื่อสาร 5) ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ 6) การมุ่งมั่นให้บริการ 7) จริยธรรม 8) ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน 9) ความสามารถในการแก้ปัญหา 10) การทำงานเป็นทีม 11) ทักษะพื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ (สุภชัย เยาว์ประภาส. 2546 : 59-60)

ภาครัฐไทยโดยเฉพาะระบบราชการไทยได้ตอบรับแนวความคิด การบริหารแห่งดุลยภาพ (Balance Scorecard : BSC) ซึ่งเป็นแนวคิดของโรเบิร์ต เอส แกลปแลน (Robert S. Kaplan) และเดวิด พี นอร์ตัน (David P. Norton) เมื่อปี พ.ศ. 2535 (ค.ศ.1992) หลักการสำคัญของแนวคิดนี้ คือ ประสิทธิภาพขององค์กร ไม่สามารถเกิดขึ้นและประเมินได้จากผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินได้เพียงอย่างเดียว ผลกำไรไม่ใช่คำตอบที่ถูกที่สุด และไม่สามารถกำหนดอนาคตที่แน่นอนขององค์กรได้ ผลสำเร็จขององค์กรประกอบไปด้วยการรักษาดุลยภาพระหว่างมิติทั้ง 4 ที่เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญของการดำรงอยู่ขององค์กร คือ 1) มิติด้านการเงินหรือผลกำไร (Financial Perspective) 2) มิติด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) 3) มิติด้านการบริหารจัดการในองค์กร (Internal Process) และ 4) มิติด้านการเรียนรู้และเติบโตขององค์กร (Learning / Growth / Innovation)

ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง เช่น ในปัจจุบัน ทุกองค์กรต่างพยายามพัฒนาและแสวงหายุทธวิธีต่าง ๆ เพื่อความสำเร็จขององค์กรไม่ว่าจะเป็นการปรับโครงสร้าง ลดขั้นตอนการทำงานหรือการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ “คน” ยังนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการทำงานเพราะคนคือผู้ขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้าสู่ความสำเร็จหรือถอยหลังสู่ความล้มเหลว “การบริหารคน” เป็นงานที่ยากและมีปัญหามากที่สุด นักบริหารหลายคนต้องหนักใจกับปัญหาอันเกิดจากผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ให้ความร่วมมือ ทำงานได้ต่ำกว่ามาตรฐานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อเป็นการมุ่งมั่นให้เห็นถึง คนเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาประเทศและการศึกษามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคน ดังนั้นในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ที่แก้ไขเพิ่มเติม

(ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 กำหนดให้มีการเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษาไทย ทั้งในด้านสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอย่างเสมอภาคกัน ในการได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปีอย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและการศึกษาดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชน เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในการจัดการศึกษาเพื่อทุกคน ทุกฝ่าย และทุกคนทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา อันเป็นหลักการพื้นฐานที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก (กระทรวงศึกษาธิการ. 2547 : 4)

กระบวนการจัดการเรียนการสอน เพื่อการพัฒนานั้น ครูผู้สอนถือว่าเป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญเพราะคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน จะเป็นไปได้ในทิศทางใด ขึ้นอยู่กับคุณภาพของครูผู้สอนเป็นสำคัญ แต่สภาพปัญหาของครูผู้สอนโดยทั่วไปไม่แตกต่างกัน คือ ปัญหาด้านการบริหารจัดการรวมทั้งนโยบายการบริหารงานการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไปตามนโยบายของรัฐและผู้บริหารสถานศึกษา ปัญหาการบริหารงานบุคคล บุคลากรครูขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งทางด้านวิชาการและการจัดรูปแบบการเรียนการสอน ปัญหาการจัดสรรงบประมาณซึ่งยังขาดแคลนในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เพื่อการจัดการเรียนการสอน โดยให้นักเรียนเป็นสำคัญ และปัญหาด้านความก้าวหน้าและขวัญกำลังใจ ครูผู้สอนส่วนมากมีความมุ่งหวังที่จะก้าวหน้าในวิชาชีพและได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหารสถานศึกษาเป็นสำคัญ

ปัจจัยที่จะช่วยให้บุคคลทำงานประสบผลสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร คือ ความพึงพอใจในงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและได้ผลดีมากกว่าบุคคลอื่นที่ไม่มีความพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ผู้บริหารที่ฉลาดจึงควรที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรยิ่งขึ้น

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นการศึกษาความพึงพอใจตามแนวทฤษฎีของ Herzberg (1968) ดังนั้นด้วยเหตุผลที่ผู้วิจัย มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของครู ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 มีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 โดยมีจำนวน 193 โรงเรียน จำนวนครู 2,292 คน เปิดทำการสอนตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษาจนถึงระดับประถมศึกษา โดยจะศึกษาตามข้อมูล สถานภาพ เพศและขนาดของโรงเรียน เพื่อให้เป็นข้อสนเทศเบื้องต้นให้ผู้บริหารทุกระดับได้รับทราบและเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงาน ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาบุคลากรในสำนักงาน

เขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 ส่งผลให้ครูมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและเอื้อประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรมการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียน เพื่อให้ให้นักเรียนได้รับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นเขต 1 ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 โดยรวมและรายด้าน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 ระหว่าง เพศกับขนาดโรงเรียน โดยรวมและรายด้าน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1

### สมมติฐานการวิจัย

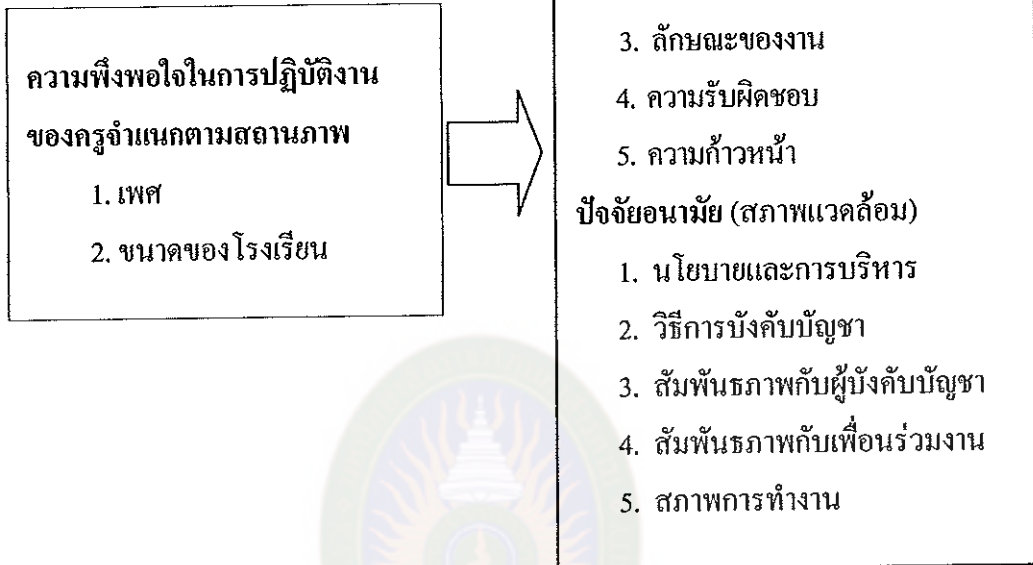
1. ครูผู้สอนเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน
2. ครูผู้สอนในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน (ใหญ่ กลาง เล็ก) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้อาศัยปัจจัยตามแนวคิดของ เซอร์ชเบอร์ก ในการวิเคราะห์ลักษณะงานของครูผู้สอนและนำมาประมวลเป็นกรอบแนวคิด เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 ตามข้อมูลสถานภาพ เพศ และขนาดของโรงเรียน ดังนี้

## ตัวแปรต้น

## ตัวแปรตาม



## ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัย ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหามุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 ปีการศึกษา 2549 โดยใช้ทฤษฎีว่าด้วยแรงจูงใจของ Herzberg ทั้งปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) และปัจจัยอนามัย (สภาพแวดล้อม) (Hygiene factor) มาใช้วิเคราะห์ลักษณะการปฏิบัติงานของครูผู้สอน ตามองค์ประกอบแห่งความพึงพอใจ 2 ด้าน ได้แก่

## 1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor)

- 1.1.1 ความสำเร็จในงาน
- 1.1.2 การยอมรับนับถือ
- 1.1.3 ลักษณะของงาน
- 1.1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.1.5 ความก้าวหน้า

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ ทั้งทางบวกและทางลบต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ

2. ปัจจัยจูงใจ คือ ปัจจัยที่เป็นตัวทำให้เกิดความพอใจ (Satisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจและยอมรับในผลสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย

2.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การปฏิบัติงานได้รับการยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงาน หรือได้รับการยกย่อง ชมเชยการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา

2.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถรวมทั้งปริมาณงานเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน

2.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบตามความรู้ความสามารถและประสบการณ์ และปฏิบัติงานด้วยความเสื่อสละและรับผิดชอบ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายแล้ว เสร็จทันตามกำหนดเวลาในแผนปฏิบัติงาน

2.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

3. ปัจจัยอนาถัย คือ ปัจจัยที่เป็นตัวทำให้ไม่พอใจ (Dissatisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงาน ได้แก่

3.1 นโยบายและการบริหาร หมายถึง การส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดคน โยบายและวางแผนรวมทั้งการติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน

3.2 การบังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและให้โอกาสปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน

3.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและความคิดเห็นในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

3.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน และให้โอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

3.5 สภาพการทำงาน หมายถึง หน่วยงานมีหนังสือคู่มือ ระเบียบการปฏิบัติงาน และวัสดุ เครื่องใช้ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้ถูกต้องและสะดวกขึ้น

4. ครูผู้สอน หมายถึง ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำใน โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาขอนแก่น เขต 1 ทั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ ต่างๆ

5. โรงเรียน หมายถึง โรงเรียนประถมศึกษาที่เปิดการสอนระดับก่อนประถมศึกษา และประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 แบ่งออกเป็น 3 ขนาด

6. ขนาดโรงเรียน หมายถึง โรงเรียนประถมศึกษาที่เปิดการสอนระดับก่อน ประถมศึกษา และประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 โดยใช้ เกณฑ์การแบ่งขนาดโรงเรียน ตามมติ ก.ค. ครั้งที่ 7 / 2538 (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ ครู. 2538 : 1-2) มาปรับปรุงเป็น 3 ขนาด คือ

6.1 โรงเรียนขนาดใหญ่ หมายถึง โรงเรียนประถมศึกษาที่มีนักเรียนตั้งแต่ 301 คน ขึ้นไป

6.2 โรงเรียนขนาดกลาง หมายถึง โรงเรียนประถมศึกษาที่มีนักเรียนตั้งแต่ 121 คน ขึ้นไปแต่ไม่เกิน 300 คน

6.3 โรงเรียนขนาดเล็ก หมายถึง โรงเรียนประถมศึกษาที่มีนักเรียนไม่เกิน 120 คน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในด้านการพิจารณาวางแผน กำหนดคน โยบาย การบริหารงานทรัพยากรบุคคลในองค์กรและปรับปรุงพัฒนาทรัพยากรบุคคล ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อการจัดการศึกษาของครูที่ปฏิบัติหน้าที่ ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1