

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่รัฐบาลได้กำหนดนโยบายการปฏิรูปการศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และเพื่อให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายหลักเกี่ยวกับการศึกษาฉบับแรกของไทย การปฏิรูปการศึกษาตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายการศึกษาดังกล่าว ก็เพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ อันเป็นเงื่อนไขการพัฒนาไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่มีความสามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นฐานความรู้ให้คนไทยทั้งปวงได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกันในการที่จะเรียนรู้ ฝึกอบรม ได้ตลอดชีวิต และมีปัญญาไว้เป็นทุนในการสร้างงาน สร้างรายได้ และนำพาประเทศชาติให้รอดพ้นจากวิกฤติเศรษฐกิจและสังคม โดยยึดหลักการศึกษาสรางชาติ สร้างคน และสร้างงาน กระแสปฏิรูปการศึกษาตามที่สังคมต้องการคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันให้มากที่สุด กระบวนการเรียนการสอนที่ดีขึ้น ไปจนถึงการมีโรงเรียนที่พร้อมด้วยทรัพยากรทางการศึกษาที่มากขึ้น ครูและบุคลากรที่เชี่ยวชาญขึ้น ตลอดจนมีความมุ่งมั่นที่จะให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ให้เด็กไทยทั้ง เก่ง ดี และมีความสุข อย่างแท้จริง

การปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ ตามนัยแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 นั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปฏิรูปเชิงโครงสร้างเพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดบรรยากาศและปัจจัยเงื่อนไขที่จะเอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาผู้เรียนได้ตามความมุ่งหมายของการปฏิรูปการศึกษานั้นคือ ถ้าเราต้องการจะพัฒนาเด็กของเราให้เก่งกาจสามารถนั้น จะจัดการศึกษากันแบบเดิม ๆ ในระบบบริหารแบบรวมศูนย์และการสอนของครูแบบเดิม ๆ นั้น คงไม่ได้อีกต่อไปแล้ว การปฏิรูปเชิงโครงสร้างจะเป็นจริงได้ ก็โดยการปฏิรูปด้านการบริหารจัดการและการกระจายอำนาจการดำเนินการลงสู่เขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาโดยตรง ตลอดจนการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารเสียใหม่ โดยเน้นเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาเป็นหลักในการบริหารจัดการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 โดยได้กำหนดไว้ในมาตรา 37 ว่า การบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานและอุดมศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาให้ยึดเขตพื้นที่การศึกษา โดยคำนึงถึงปริมาณสถานศึกษา จำนวนประชากรเป็นหลักและความเหมาะสมด้านอื่นด้วย และ กำหนดให้รัฐมนตรี โดยคำแนะนำของสภาการศึกษาแห่งชาติมีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา กำหนดเขตพื้นที่การศึกษา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (นายปองพล อดิเรกสาร) ได้ลงนาม ประกาศจัดตั้งเขตพื้นที่การศึกษาจำนวน 175 เขตทั่วประเทศ ในส่วนของจังหวัดนครศรีธรรมราช กำหนดแบ่งเขตพื้นที่การศึกษาออกเป็น 4 เขต ได้แก่ เขต 1 ประกอบด้วยพื้นที่ 4 อำเภอ คือ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช อำเภอลานสกา อำเภอพระพรหม และอำเภอเฉลิมพระเกียรติ ใช้อาคาร สำนักงานการศึกษา ศาสนาและศิลปวัฒนธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นที่ตั้งสำนักงานเขต เขต 2 ประกอบด้วยพื้นที่ 7 อำเภอ 1 กิ่งอำเภอ คือ อำเภอทุ่งสง อำเภอบางขัน อำเภอนาบอน อำเภอทุ่งใหญ่ อำเภอถ้ำพรรณรา อำเภอฉวาง อำเภอพิปูน และกิ่งอำเภอช้างกลาง ใช้อาคาร สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอทุ่งสง เป็นที่ตั้งสำนักงานเขต เขต 3 ประกอบด้วย พื้นที่ 6 อำเภอ คือ อำเภอเชียรใหญ่ อำเภอปากพนัง อำเภอหัวไทร อำเภอชะอวด อำเภอจุฬาภรณ์ และอำเภอร่อนพิบูลย์ ใช้อาคารเรียนโรงเรียนเชียรใหญ่เป็นที่ตั้งสำนักงานเขต เขต 4 ประกอบด้วยพื้นที่ 4 อำเภอ 1 กิ่งอำเภอ คือ อำเภอท่าศาลา อำเภอพรหมคีรี อำเภอขนอม อำเภอสิชล และกิ่งอำเภอนบพิตำ ใช้อาคาร 8 มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ อำเภอท่าศาลา เป็นที่ตั้งสำนักงานเขต

ต่อมาเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2546 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มีผลบังคับใช้ ทำให้เกิดโครงสร้างใหม่ในการบริหารการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ และมีผลให้ยกเลิกหน่วยงานในส่วนกลางของกระทรวงศึกษาธิการเดิมทั้งหมด จำนวน 14 กรม ทบวงมหาวิทยาลัยและสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ โดยการนำมาจัดระเบียบบริหารราชการในกระทรวงศึกษาธิการใหม่ คือ ส่วนกลาง มีการแบ่งส่วนราชการ ดังนี้ สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวง สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

สำหรับเขตพื้นที่ศึกษานครศรีธรรมราช มีการยุบรวมสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการ จังหวัด สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ มารวมอยู่ด้วยกันตามโครงสร้างใหม่ โดยการโอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน หนี้ อัตรากำลังข้าราชการ ลูกจ้างและเงินงบประมาณ จากหน่วยงานที่ถูกยุบเลิกมาอยู่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการศึกษาตามโครงสร้างใหม่

และมีปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมายหลายประการ เนื่องจากการรวมเอาข้าราชการจากหน่วยงานต่าง ๆ มาบูรรวมกัน ปฏิบัติงานร่วมกันที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีผลกระทบต่อการทำงานของข้าราชการซึ่งสังกัดหน่วยงานในอำเภอต่าง ๆ ที่เคยปฏิบัติงานอยู่เดิมก่อนที่จะยุบเลิก เช่น การคมนาคม การเดินทางไปกลับระยะทางไกลขึ้นกว่าเดิม รถโดยสารประจำทางไม่สะดวก ไม่คล่องตัว ต้องเดินทางหลายขั้นตอน การปฏิบัติงานท่ามกลางข้าราชการที่ต่างวัฒนธรรมในการทำงาน ไม่สามารถปรับวัฒนธรรมการทำงานให้เกิดความคล่องตัวมีประสิทธิภาพได้ การแบ่งกรอบอัตรากำลังที่ยังไม่ลงตัวชัดเจน เนื่องจากยังไม่มีกฎหมายรองรับด้านบุคลากร ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีความชัดเจนขาดผู้รับผิดชอบ ยังแบ่งงานตามอำนาจของผู้อำนวยการสำนักงานเขต ตามความต้องการของบุคลากร ยังจัดบุคลากรไม่ตรงตามความรู้ความสามารถ ข้าราชการยังมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ชั่วคราวจนกว่ากฎหมายว่าด้วยครูและบุคลากรทางการศึกษาจะมีผลบังคับใช้ ค่าใช้จ่ายสูงขึ้น เนื่องจากการเดินทางไกลขึ้น ส่งผลให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้ไม่เต็มที่ ขาดประสิทธิภาพทำให้ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติเท่าที่ควร ส่งผลต่อการบริหารจัดการศึกษาตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปัญหาอุปสรรคเหล่านี้ส่วนใหญ่เกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าเดิมสอดคล้องกับข้อเขียนของ กิตติ ทวยภา (“ปฏิรูปการศึกษาวาระแห่งชาติ มีอะไรเป็นเหตุให้ล่าช้า” มติชน (29 กันยายน 2546:7) ศึกษาในเทศก์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1 ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของเขตพื้นที่การศึกษายังขาดอยู่คือวัฒนธรรมการทำงานของข้าราชการบางส่วนยังไม่มีมีการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เครื่องมือสื่อสาร ICT ยังไม่มีความพร้อม เจ้าหน้าที่ของเขตพื้นที่การศึกษาขาดขวัญและกำลังใจ เนื่องจากการกำหนดกรอบอัตรากำลังที่กำหนดไว้ 131 คน ปรากฏว่าบางเขตจำนวนคนยังเกิน บางเขตขาดบุคลากร และแนวปฏิบัติในการจัดข้าราชการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเขตยังไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่จากสังกัดเดิมงานเก่ายังค้างคา งานใหม่ไม่มีความชัดเจน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานทั้งระดับเขตและสถานศึกษาด้อยไปด้วย การประสานงานระหว่างเขตกับโรงเรียนถูกตัดขาดทำให้รอยต่อในการปฏิบัติงานขาดช่วง เกิดความไม่คล่องตัวในการบริหารจัดการ

จากความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม ซึ่งถือเป็นการศึกษาวิจัยเป็นครั้งแรก เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นใหม่ตามโครงสร้างกระทรวงศึกษาธิการ ประกอบกับยังไม่เคยมีการศึกษาเรื่องนี้มาก่อน และการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการปฏิบัติงานของข้าราชการนั้นจะบรรลุนิติบุคคลและส่งผลดีต่อสำนักงานเขตได้นั้น ข้าราชการจะต้องมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสำนักงานเขต

จะต้องทำให้ข้าราชการในสังกัดเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงาน โดยจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานให้ได้ทั้งงานและน้ำใจ เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมกันแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และให้ทุกคนรู้สึกว่าคุณค่า ซึ่งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงความพึงพอใจในงานที่ทำด้วยปัจจัยที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ได้แก่ การที่บุคคลได้ทำงานที่ตนเองถนัด มีความรู้ความสามารถและพึงพอใจและจะรู้สึกพึงพอใจมากกว่าเดิม เมื่องานที่ทำนั้นได้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลนั้นได้ ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ของสำนักงานเขตหากผู้บริหารสามารถแลกเปลี่ยนจากปัญหาเป็นโอกาส โดยทำหน้าที่สร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้แก่ข้าราชการผู้ร่วมงานในสำนักงานเขต และหากข้าราชการทุกคนมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เป็นคนรักงาน รับผิดชอบต่องาน มุ่งทำงานสำเร็จ ศรัทธาในอาชีพของตนเอง มีความขยันกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่ลางานบ่อยหรือขาดงาน หลีกเลี้ยงงาน เป็นต้น การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เกิดผลต่อสำนักงานเขตโดยรวมเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล ของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งจากที่กล่าวมานี้สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (two-factors theory) ของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, Mausner and snyderman 1959 : 113-115) ซึ่งได้ศึกษาพบว่า คนเราต้องการความสุขจากการทำงานและผลที่ตามมา คือ ความพึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบสำคัญที่สามารถทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่สองปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้น (motivation factors) มีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) มีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน การปกครอง บังคับบัญชา จากแนวคิดของทฤษฎีนี้สรุปว่า ความพึงพอใจการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยศึกษาเรื่องดังกล่าวภายใต้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก อย่างมีความมุ่งมั่นและตั้งใจยิ่ง เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการว่าอยู่ในระดับมากหรือน้อยเพียงใด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละปัจจัยเมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และภูมิลำเนา เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขต และสามารถใช้ผลการศึกษาวิเคราะห์ วิจัยในครั้งนี้มาช่วยในการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอีกทางหนึ่ง ในการปรับปรุงพัฒนาข้าราชการในสังกัด ให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในระดับที่ส่งผลดีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และข้าราชการปฏิบัติงาน

อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุข และเกิดประสิทธิผลต่องานการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ และนโยบายของรัฐบาลต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ระหว่างข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งสายบริหารและสายปฏิบัติการ
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ระหว่างข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี , 10-20 ปี และ 20 ปีขึ้นไป
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ระหว่างข้าราชการที่มีวุฒิทางการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
5. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ระหว่างข้าราชการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอที่ตั้งสำนักงานเขตกับนอกอำเภอที่ตั้งสำนักงานเขต

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช สายบริหารกับสายปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอที่ตั้งสำนักงานเขตกับนอกอำเภอที่ตั้งสำนักงานเขต มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ตามแนวทฤษฎีสองปัจจัย (two factor theory) ของเฮอรัชเบอร์ค โดยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัย ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาจากประชากร คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ข้าราชการในกลุ่มอำนาจ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชนกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) รวมทั้งหมด 488 คน ปีงบประมาณ 2548

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ 2548 จำนวน 235 คน แบ่งเป็นสายบริหาร จำนวน 24 คนและสายปฏิบัติการ จำนวน 211 คน ตามเกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน โดยผู้วิจัยใช้ประชากรสายบริหารทุกคนเป็นกลุ่มตัวอย่างและสายปฏิบัติการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างจากประชากร 464 คนโดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลาก

### 2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) มี 5 ตัวแปร ได้แก่

2.1.1 ตำแหน่งหน้าที่ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

2.1.1.1 ตำแหน่งบริหาร

2.1.1.2 ตำแหน่งปฏิบัติการ

2.1.2 ประสบการณ์ในการทำงาน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม

2.1.2.1 ต่ำกว่า 10 ปี

2.1.2.2 10-20 ปี

- 2.1.2.3 21 ปีขึ้นไป
- 2.1.3 วุฒิการศึกษา แบ่งเป็น 3 กลุ่ม
  - 2.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - 2.1.3.2 ปริญญาตรี
  - 2.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 2.1.4 ภูมิลำเนา แบ่งเป็น 2 กลุ่ม
  - 2.1.4.1 ข้าราชการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอที่ตั้งสำนักงานเขต
  - 2.1.4.2 ข้าราชการที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกอำเภอที่ตั้งสำนักงานเขต
- 2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่
  - 2.2.1 ด้านความสำเร็จของงาน
  - 2.2.2 ด้านการยอมรับนับถือ
  - 2.2.3 ด้านลักษณะของงาน
  - 2.2.4 ด้านความรับผิดชอบ
  - 2.2.5 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
  - 2.2.6 ด้านเงินเดือน
  - 2.2.7 ด้านนโยบายและการบริหาร
  - 2.2.8 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
  - 2.2.9 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
  - 2.2.10 ด้าน การปกครองบังคับบัญชา

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ข้าราชการรู้สึกมีความสุขใจที่ได้รับ การตอบสนองความต้องการด้านปัจจัยต่าง ๆ ตามความต้องการ ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ หรือกระตุ้น ให้การปฏิบัติงานในสำนักงานเกิดความเต็มใจ เกิดความภาคภูมิใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพโดยเกิดจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสอดคล้องเป็นไปตามทฤษฎีสองปัจจัย ของ เฟรดเดอริก เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg, Mausner and Snyderman 1959 : 113-115) คือ ปัจจัย กระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนตามองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1.1 *ความสำเร็จของงาน* (achievement) หมายถึง การที่ข้าราชการสามารถทำงานในหน้าที่รับผิดชอบมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล บรรลุตามเป้าหมายนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การทุกประเภท และสามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

1.2 *การยอมรับนับถือ* (recognition) หมายถึง การที่ข้าราชการได้รับการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การได้รับความไว้วางใจ การได้รับความเชื่อถือศรัทธา และการได้รับการสนับสนุนหรือให้กำลังใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เมื่อการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

1.3 *ลักษณะของงาน* (the work it self) หมายถึง งานที่ข้าราชการได้รับคำสั่งมอบหมาย หน้าที่การงานให้ทำตรงกับความรู้ความสามารถ เต็มใจและน่าสนใจท้าทายให้อยากทำมีความยากง่าย เป็นลักษณะงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ โดยไม่เกิดความเบื่อหน่าย รูปแบบของงานที่สำนักงาน กำหนดให้เป็นหน้าที่ตามตำแหน่งรับผิดชอบ

1.4 *ความรับผิดชอบ* (responsibility) หมายถึง การที่ข้าราชการมีความตระหนักตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในภาระหน้าที่ผู้ดำรงตำแหน่งได้รับมอบหมายและจะต้องปฏิบัติให้งานในหน้าที่บังเกิดผลสำเร็จเป็นอย่างดี บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

1.5 *ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน* (advancement) หมายถึง การมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในระดับสูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสเข้ารับการพัฒนาฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และศึกษาต่อให้ได้รับวุฒิการศึกษาสูงขึ้น หรือได้รับการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

1.6 *เงินเดือน* (salary) หมายถึง เงินค่าจ้างที่ข้าราชการได้รับเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งเงินประจำตำแหน่ง เงินสวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางราชการจัดให้ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยงพาหนะ ค่าที่พัก ค่าเช่าบ้าน และอื่น ๆ

1.7 *นโยบายและการบริหาร* (policy and administration) หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และการกระจายภาระงานให้รับผิดชอบตามความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Put the right man on the right job) มีวิธีการดำเนินงานที่บุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจตรงกันและยึดหลักการบริหารงานที่ถูกต้องมีเหตุผล เป็นที่ยอมรับของบุคลากรทุกฝ่าย

1.8 *ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา* (interpersonal relation : peers : superiors) ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนข้าราชการในสำนักงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน และพอใจของทั้งสองฝ่าย



1.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (working conditions) หมายถึง บริเวณอาคารสำนักงาน ห้องทำงาน ห้องประชุม ห้องเวรยาม ฯลฯ มีสภาพที่เอื้ออำนวยต่อความสะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีความพร้อมทุกด้าน

1.10 การปกครองและบังคับบัญชา (supervisor) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการใช้ศาสตร์และศิลป์ เพื่อจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเต็มใจร่วมมือร่วมใจในอันที่จะให้การปฏิบัติงานบังเกิดผลและเป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

2. ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการครูและข้าราชการพลเรือนสามัญ ซึ่งเป็นบุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้เป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช แบ่งออกเป็น การปฏิบัติงานสายผู้บริหารและสายปฏิบัติการ

2.1 สายผู้บริหาร หมายถึง ข้าราชการครูผู้ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช

2.2 สายปฏิบัติการ หมายถึง ข้าราชการครูและข้าราชการพลเรือนสามัญที่ปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน และศูนย์เทคโนโลยีและสารสนเทศ

3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช หมายถึง หน่วยงานทางการศึกษาตามโครงสร้างใหม่ของกระทรวงศึกษาธิการ ตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 จังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งเขตพื้นที่การศึกษาออกเป็น 4 เขต ดังนี้

3.1 เขต 1 ประกอบด้วยพื้นที่ 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช อำเภอลานสกา อำเภอพระพรหม และอำเภอเฉลิมพระเกียรติ มีที่ตั้งสำนักงานเขตที่อาคารสำนักงานการศึกษา ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช เลขที่ 138 ถนนศรีธรรมราช ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ 80000

3.2 เขต 2 ประกอบด้วยพื้นที่ 7 อำเภอ กับ 1 กิ่งอำเภอ ได้แก่ อำเภอทุ่งสง อำเภอบางขัน อำเภอนาบอน อำเภอทุ่งใหญ่ อำเภอถ้ำพรรณรา อำเภอฉวาง อำเภอพิปูน และกิ่งอำเภอช้างกลางใช้อาคารสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอทุ่งสง เป็นที่ตั้งสำนักงานเขต ถนนชัยชุมพล ตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ 80110

3.3 เขต 3 ประกอบด้วยพื้นที่ 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอปากพนัง อำเภอเชียรใหญ่ อำเภอหัวไทร อำเภอชะอวด อำเภอกุพากรณ์ และอำเภอร่อนพิบูลย์ มีที่ตั้งสำนักงานเขตที่อาคารโรงเรียนเชียรใหญ่ ถนนนคร-สงขลา อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ 80190

3.4 เขต 4 ประกอบด้วยพื้นที่ 4 อำเภอ 1 กิ่ง ได้แก่ อำเภอท่าศาลา อำเภอพรหมคีรี อำเภอสิชล อำเภอขนอม และกิ่งอำเภอนบพิตำ มีที่ตั้งสำนักงานเขตที่ อาคารวิชาการ 8 มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ 80160

4. **ประสบการณ์ในการทำงาน** หมายถึง ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันที่บรรจุเข้ารับราชการจนถึงปัจจุบัน

5. **ภูมิสำเนา** หมายถึง บ้านพักของข้าราชการในขณะที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช

## ประโยชน์ของการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ที่มีตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษาและภูมิสำเนาที่แตกต่างกัน เพื่อผู้อำนวยการและคณะผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราชจะได้ทราบข้อมูลและนำไปประกอบการพัฒนาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราชต่อไป

2. ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้อำนวยการและคณะผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาศักยภาพการทำงานของข้าราชการ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น เช่น การฝึกอบรมพัฒนา การศึกษาดูงาน ส่งเสริมการศึกษาต่อ การจัดสวัสดิการ เป็นต้น

3. ผู้อำนวยการและคณะผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงส่งเสริมสนับสนุนด้านปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการต่อไป