



248666

ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คงเดช ปัญญาเพิ่ม

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาอาชีวศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มีนาคม 2555

600255646

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248666

**ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**



คงเดช ปัญญาเพิ่ม

**การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาอาชีวศึกษา**

**บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มีนาคม 2555**

ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คงเดช ปัญญาเพิ่ม

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาอาชีวศึกษา

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์อุเทน ปัญญา

.....กรรมการ
อาจารย์ ดร.นพัต อัสภาภรณ์

.....กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมนิรัตน์

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อาจารย์ ดร.นพัต อัสภาภรณ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมนิรัตน์

30 มีนาคม 2555

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ อาจารย์ ดร.นัทธ์ อัสภาภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมนตรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ซึ่งได้เมตตากรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข จนกระทั่งการค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์อุเทน ปัญญา ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำและคำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา อีกทั้งให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนทุกๆ ด้านอย่างดียิ่ง รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. เกียรติสุตา ศรีสุข รองศาสตราจารย์ ดร. สรศักดิ์ ลีรัตนาวลี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ชรี รุประวิเชตร์ ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ทำให้เครื่องมือวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดระยะเวลาในการศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทุกท่านที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ บริการประสานงานต่างๆ โดยดีตลอดมา

ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ วัฒนเสถ์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ได้อนุญาตให้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และรองศาสตราจารย์ ดร.สรศักดิ์ ลีรัตนาวลี รองคณบดีฝ่ายวิชาการ หัวหน้างานบริการการศึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ตลอดจนบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ และคำแนะนำในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณดวง คุณคำ ปัญญาเพิ่ม บิดามารดาอันเป็นที่รักยิ่ง เพื่อนๆ สาขาวิชาอาชีวศึกษา รุ่นที่14 ทุกคนที่เป็นกำลังใจ และสนับสนุนการศึกษาครั้งนี้ จนสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ซึ่งการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจค้นคว้าประกอบการศึกษาต่อไปในอนาคต

กชเดช ปัญญาเพิ่ม

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน นายคงเดช ปัญญาเพิ่ม

ปริญญา ศีษศาสตรมหาบัณฑิต (อาชีวศึกษา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.นันท อัสภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมนตรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

248666

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน โดยรวมของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 51 คน ประกอบด้วย 5 ส่วนงาน ได้แก่ ส่วนงานบริหารทั่วไป ส่วนงานคลังและพัสดุ ส่วนงานบริการการศึกษา ส่วนงานนโยบายและแผน และส่วนงานสาขาวิชา ร่วม เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรตามแนวคิดทฤษฎีของ Richard E. Walton วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน โดยรวมของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาจิตความสามารถของตนเอง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านสิทธิส่วนบุคคล ส่วนในระดับมากมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านจังหวะชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

2. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สรุปรวมกรอบแนวคิดการศึกษาตามทฤษฎีของ Richard E. Walton 8 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าตอบแทนควรได้รับตามความรับผิดชอบและตามผลงานที่ทำ ควรมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานและมีความชัดเจนเพื่อให้เกิดความยุติธรรม 2) ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ควรจัดสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานที่ดี ควรมีสวัสดิการ หรืองบประมาณเพื่อรองรับปัญหาด้านสุขภาพของบุคลากร 3) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น หรือจัดให้มีตำแหน่งงานรองรับบุคลากรที่มีศักยภาพในด้านการปฏิบัติงาน 4) ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ควรจัดการฝึกอบรม และให้ทุนการศึกษา มีการแนะนำการปฏิบัติงาน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และแก้ปัญหากรณีทำงานแทนกัน 5) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลากรจำเป็นต้องปรับตนเองให้เข้ากับบุคคลอื่นๆ เพื่อให้ผลการทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ควรทำกิจกรรมร่วมกันและการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น 6) ด้านสิทธิส่วนบุคคล ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความคิด ความสามารถ และให้การยอมรับแต่ละคน ควรยอมรับวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ เพื่อแก้ปัญหาวิธีการปฏิบัติงานแบบเก่า 7) ด้านจังหวะชีวิต ควรรู้จักบริหารเวลาของตนเองและองค์กรอย่างเหมาะสม โดยไม่ให้กระทบต่อการปฏิบัติงาน เพื่อมีเวลาสังสรรค์กับครอบครัวและเพื่อนฝูงหรือทำกิจกรรมอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี 8) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ควรจัดให้มีบริการความรู้สู่ชุมชน และมีการทำงานเป็นทีมที่เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและสังคม

Independent Study Title Satisfaction and Work Quality Development of Staff at The Graduate School, Chiang Mai University

Author Mr. Kongdet Punyaperm

Degree Master of Education (Vocational Education)

Independent Study Advisory Committee

Lect. Dr. Natad Assapaporn	Advisor
Asst. Prof. Dr. Kanjana Keatmaneerat	Co-advisor

ABSTRACT

248666

The purpose of this independent study were to study the satisfaction toward quality of work life of staffs at the graduate school, Chiang Mai University and the guidelines for developing quality of work life of staffs at the graduate school, Chiang Mai University. The population of this study were 51 graduate school staffs consisted of 5 sections; general administration, financial and supply, education services, policy and planning, and Multidisciplinary Program. The study instruments were the satisfaction questionnaire, and guidelines for developing quality of work life of staff according to the theory of Richard E. Walton. The data was analyzed by using percentage, mean, and standard deviation and presented by table captions.

The results of the study were concluded as follows:

1. The satisfaction toward quality of work life of staffs at the graduate school, Chiang Mai University, was found that the overall satisfaction at the medium level in 6 aspects such as the satisfaction toward quality of work life of staffs at the graduate school; the adequate and fair compensation, working condition, safety, and health promotion, advancement and job security, opportunity to develop their own capabilities, interaction and relationships with others, and the privacy. And the rhythm of life, and the benefit to society were at the high level.

2. The guidelines for developing quality of work life of staff at the graduate school, Chiang Mai University concluded in 8 aspects from the conceptual framework of Richard E. Walton's theory; 1) the adequate and fair compensation: shall have the clearly rules for evaluating performance to be truly fair. The staffs gained the salary by their job responsibilities and achievements. 2) The working condition, safety and health promotion: shall have the environmental services and workplace safety and had the welfare or the budget to support the staff's health. 3) The advancement and job security: shall encourage staffs to study at a higher degree or had a job for the potential personnel in the operational. 4) The opportunity to develop their own capabilities: shall have the training, scholarship, operational guidance, making the work manual to exchange knowledge or solve the problems in case of substitution working. 5) The interaction and relationships with others: the staffs need to adjust themselves to get along with others for the decency of their works, shall have the activities and opening the other suggestions. 6) The privacy: shall give an opportunity to the staffs for using their ideas, capabilities and got throughout the acceptance, and accepted the new working methods to solve the traditional. 7) The rhythm of life: the staffs shall manage properly both their own time and organization time because they will have time to socialize with family and friends or doing other activities. 8) The benefit to society: shall be the part of the community by provided the knowledge by working in teamwork that benefits for people and community.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	9
ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	
ประชากร	27
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	28
การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
เกณฑ์การแปลผล	30

บทที่ 4	ผลการศึกษา	
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
	ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน	38
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	สรุปผลการศึกษา	52
	อภิปรายผล	56
	ข้อเสนอแนะทั่วไป	61
บรรณานุกรม		63
ภาคผนวก		67
	ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	68
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญและเก็บรวบรวมข้อมูล	70
	ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	75
ประวัติผู้เขียน		84

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	27
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	32
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	33
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา	33
6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา	34
7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่พักอาศัย	34
8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นเจ้าของที่พักอาศัย ปัจจุบัน	35
9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน	35
10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสายปฏิบัติการ (สถานะ)	36
11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานที่ปฏิบัติใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	36
12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	37
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการได้รับ ค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม	38
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสภาพการ ทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	39
15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน	40
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านโอกาสในการ พัฒนาขีดความสามารถของตนเอง	42
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการทำงาน ร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	44
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิทธิส่วนบุคคล	45

ฉ

19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านจังหวะชีวิต	46
20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความเป็น ประโยชน์ต่อสังคม	47
21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอื่นๆ	48

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	กระบวนการเกิดแรงจูงใจ	15
2	ความหมายของแรงจูงใจ	18