

500

**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
: ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี**

**นายเอก พจมานเมธี**

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**Job Satisfaction of Local Government Organization Personnel: A Case Study of  
Ubon Ratchathani Sub-District Administrative Organizations,  
Ubon Ratchathani Province**


**Mr.Anek Pojjamarnmathee**


A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University  
2009

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
: ศึกษานิพนธ์ องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี  
ชื่อและนามสกุล นายเอก พงมานเมธี  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงษ์ มีสมนัย  
2. รองศาสตราจารย์มานิต สุทธสกุล

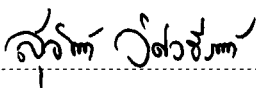
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์มานิต สุทธสกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์  
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา  
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

  
..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่ 28 เดือน มกราคม พ.ศ. 2553

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
: ศึกษาระดับองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัย นายเอก พงมานเมธี ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2) รองศาสตราจารย์มานิต ศุทธสกุล

ปีการศึกษา 2552

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) ศึกษาปัจจัยที่เสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวิจัยครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรและ กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี ในปี พ.ศ. 2550 โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยที่เสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความรับผิดชอบตามลำดับ นอกจากนี้ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และเงินเดือนและค่าตอบแทน ตามลำดับ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยงูใจ และปัจจัยอนามัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สำหรับสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ปัจจัยงูใจและปัจจัยอนามัยเป็นตัวพยากรณ์ ได้แก่ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ  $Y' = 0.874 + 1.043$

$H - 0.197 M$  และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ  $Z'_y = 1.008 Z_H - 0.182 Z_M$

จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเสริมปัจจัยงูใจเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ หรือลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ หรือ ความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อให้เกิดความรู้สึกขยัน เกิดความภาคภูมิใจ และพึงพอใจในงานที่ทำ

คำสำคัญ ปัจจัยงูใจ ปัจจัยอนามัย ความพึงพอใจ

**Thesis title :** Job Satisfaction of Local Government Organization Personnel: A Case Study of Ubon Ratchathani Sub-District Administrative Organizations, Ubon Ratchathani Province.

**Researcher:** Mr.Anek Pojjamarnmathee ; Degree: Master of Public Administration(Public administration);

**Thesis advisors:** (1) Dr.Chaloermphong Misomnai, Associate professor; (2) Marnit Suthasakul, Associate professor ; **Academic year:** 2009

### Abstract

The objective of this research were 1) to study the job satisfaction of Local Administrative organization officer 2) to study the factor influencing to the implementation of job satisfaction of Local Administrative organization officer.

This study was the survey research, the population and sample group were 363 persons of bureaucrat and Sub-District officer of Ubon Ratchathani in 2007 via the multi stages sampling. The tool of data collection was the survey questionnaire. The data were analyzed by using the software package and the statistic of this research included Percentage, Mean, Standard Deviation and Hypothesis test was calculated by Pearson Correlation Coefficient and Multiple correlation.

From the findings, it was concluded that Factors influencing the implementation of job satisfaction of Local Administrative Organization officer as the following: 1) the overall of satisfaction level of Local Administrative Organization officer was at much level. 2) Factor influencing to the implementation of job satisfaction of Local Administrative officer consisted of Job success, Respect from others, Characteristic of work, Progress of work, Responsibility, respectively. In addition, Hygiene factors influencing to the job satisfaction included the stability of job, The relationship between colleague and director, policy and job management, context of operation, salary and compensation, respectively. The relationship between Motivator factor and Hygiene factor tend to be positive to Job satisfaction level. As for forecasting equation of job satisfaction by using Motivator and Hygiene factor as forecaster were comprised with the forecasting equation in the raw score, that was  $Y' = 0.874 + 1.043H - 0.197M$  and the forecasting equation in the standardized score was  $Z'_y = 1.008Z_H - 0.182Z_M$ .

From the research, there were some recommendation as the following: the Local Administrative Organization should fill in the motivator factors for staff including the success of their job, the acceptance and respect form others, Characteristics of work, Responsibility, Progress of work or position in order to motivate them to eager to work and felt proud and satisfy in their job.

**Keywords :** Motivator Factors, Hygiene Factors, Satisfaction

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือให้ความอนุเคราะห์ให้คำแนะนำให้คำปรึกษาตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จากท่านประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงศ์ มีสมนัยและรองศาสตราจารย์มานิต สุทนต์กุล ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวัฒน์ บรรลือ นายวีระศักดิ์ คำล้าน ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญช่วยเหลือ แนะนำตรวจพิจารณาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วนในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงาน และขอขอบคุณ ข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และรวบรวมส่งคืนผู้วิจัย

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดอุบลราชธานี ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลประกอบการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้องทุกคน ตลอดจนเพื่อน และผู้บังคับบัญชาที่เป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

คุณค่า คุณประโยชน์ และความดีอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแต่พระคุณแห่งบิดา มารดา และบูรพาจารย์ของผู้วิจัย ที่ได้ประสิทธิประสาทวิทยาการต่าง ๆ ให้แก่ผู้วิจัยได้มีภูมิปัญญา มีความรู้ ความสามารถ และศึกษาจนบรรลุความสำเร็จมาได้ ณ บัดนี้

เอนก พงมานเมธี

ตุลาคม 2550

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....                                 | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....                              | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ .....                                 | ฉ    |
| สารบัญตาราง .....                                     | ญ    |
| สารบัญภาพ .....                                       | ฅ    |
| บทที่ 1 บทนำ .....                                    | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....                  | 1    |
| วัตถุประสงค์การวิจัย .....                            | 5    |
| กรอบแนวคิดการวิจัย .....                              | 5    |
| สมมติฐานการวิจัย .....                                | 7    |
| ขอบเขตของการวิจัย .....                               | 9    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ .....                                 | 10   |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....                       | 12   |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....                   | 13   |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....       | 13   |
| ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ..... | 18   |
| โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล .....  | 36   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                           | 47   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....                      | 52   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....                         | 52   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                      | 55   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                             | 57   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                              | 58   |
| สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....                           | 60   |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                    | 61   |
| ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป .....            | 62   |
| ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป .....             | 62   |

## สารบัญ (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงใจที่ทำให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น<br>จังหวัดอุบลราชธานี เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....   | 65   |
| ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยนามัยที่ป้องกันไม่ให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วน<br>ท้องถิ่น เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....   | 71   |
| ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร<br>ปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นด้านปัจจัยเชิงใจและปัจจัยนามัย .....  | 77   |
| ตอนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย<br>ส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....  | 79   |
| ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัย .....  | 93   |
| ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐานโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>ของปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยนามัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ<br>พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....  | 93   |
| ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวพยากรณ์ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัย<br>นามัยกับตัวเกณฑ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร<br>ปกครองส่วนท้องถิ่น .....   | 95   |
| ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ<br>(Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยใช้ปัจจัยเชิงใจ และ<br>ปัจจัยนามัยเป็นตัวพยากรณ์ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวเกณฑ์ในการสร้างสมการ<br>พยากรณ์ ..... | 96   |
| ตอนที่ 4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ<br>แบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis)<br>โดยใช้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวเกณฑ์ และปัจจัยเชิงใจ<br>5 ด้านเป็นตัวพยากรณ์ ในการสร้างสมการพยากรณ์ .....               | 98   |



สารบัญ (ต่อ)

หน้า

|  |     |
|--|-----|
| ตอนที่ 5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอย<br>พหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ (Stepwise Multiple Regression<br>Analysis) โดยใช้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวเกณฑ์ และ<br>ปัจจัยอนามัย 5 ด้านเป็นตัวพยากรณ์ ในการสร้างสมการพยากรณ์..... | 101 |
| บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....   | 104 |
| สรุปการวิจัย .....   | 104 |
| อภิปรายผล.....   | 110 |
| ข้อเสนอแนะ .....   | 116 |
| บรรณานุกรม .....   | 121 |
| ภาคผนวก.....   | 125 |
| ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ .....  | 126 |
| รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ .....  | 127 |
| ข เครื่องมือวิจัย .....  | 128 |
| แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....   | 129 |
| ประวัติผู้วิจัย .....  | 139 |

สารบัญตาราง

|   | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 2.1 ตัวอย่างของปัจจัยที่พบภายในสภาพแวดล้อมของงาน .....   | 35   |
| ตารางที่ 3.1 การกำหนดสัดส่วนและขนาดของกลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนท้องถิ่น<br>สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี .....  | 54   |
| ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม .....  | 62   |
| ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่ทำให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น<br>เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน .....  | 65   |
| ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น<br>เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ .....   | 66   |
| ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น<br>เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน .....   | 67   |
| ตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น<br>เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ .....  | 68   |
| ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่ทำให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิด<br>ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ....                                     | 69   |
| ตารางที่ 4.7 แสดง สรุป ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น<br>เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น<br>ของปัจจัยจูงใจ .....                     | 70   |
| ตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยข้อยกเว้นที่ป้องกันไม่ให้ พนักงานองค์กรปกครอง<br>ส่วนท้องถิ่นเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน<br>สวัสดิการ .....                      | 71   |
| ตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยข้อยกเว้นที่ป้องกันไม่ให้ พนักงานองค์กรปกครอง<br>ส่วนท้องถิ่นเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน<br>ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ..... | 72   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยอนามัยที่ป้องกันไม่ให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน.....         | 73   |
| ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยอนามัยที่ป้องกันไม่ให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติทำงาน..... | 74   |
| ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยอนามัยที่ป้องกันไม่ให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน.....        | 75   |
| ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยอนามัยที่ป้องกันไม่ให้พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....                                  | 76   |
| ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย.....                               | 77   |
| ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....                        | 78   |
| ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีปัจจัยจูงใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ..... | 80   |
| ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ..... | 80   |
| ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยจูงใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ..... | 81   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ.....   | 81   |
| ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยเชิงใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด.....                      | 82   |
| ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด.....                      | 83   |
| ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยเชิงใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่ง.....                                      | 84   |
| ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่ง.....                                      | 84   |
| ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยเชิงใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพ.....                                      | 85   |
| ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพ.....                                      | 86   |
| ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยเชิงใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล..... | 86   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล.....      | 87   |
| ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยจิตใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานจำแนกตามเงินเดือน/ค่าตอบแทน .....                               | 88   |
| ตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานจำแนกตามเงินเดือน/ค่าตอบแทน .....                              | 88   |
| ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยจิตใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานจำแนกตามในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาเคยเข้ารับการอบรม ศึกษา ดูงาน .....  | 89   |
| ตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานจำแนกตามในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาเคยเข้ารับการอบรม ศึกษา ดูงาน ..... | 90   |
| ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยจิตใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน .....                                 | 91   |
| ตารางที่ 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน .....                                | 92   |
| ตารางที่ 4.34 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปร<br>พยากรณ์ และตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ .....  | 95   |
| ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยใช้ความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานเป็นตัวแปรเกณฑ์ และใช้ปัจจัยจิตใจกับปัจจัยอนามัยเป็นตัวพยากรณ์ที่<br>เพิ่มเข้าทีละตัว .....  | 96   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรเกณฑ์ และใช้ปัจจัยจูงใจกับปัจจัยอนามัยเป็นตัวพยากรณ์..... | 97   |
| ตารางที่ 4.37 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์ คือ ปัจจัยจูงใจ รายด้าน 5 ด้าน กับตัวแปรเกณฑ์ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....    | 98   |
| ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเมื่อใช้ความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวเกณฑ์และใช้ปัจจัยจูงใจเป็นตัวพยากรณ์..... | 99   |
| ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวเกณฑ์และใช้ปัจจัยเป็นตัวพยากรณ์.....                          | 100  |
| ตารางที่ 4.40 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับตัวพยากรณ์ คือ ปัจจัยอนามัย รายด้าน 5 ด้าน.....     | 101  |
| ตารางที่ 4.41 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์เมื่อใช้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวเกณฑ์และใช้ปัจจัยอนามัยเป็นตัวพยากรณ์.....    | 102  |
| ตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวเกณฑ์และใช้ปัจจัยอนามัย 5 ด้านเป็นตัวพยากรณ์.....             | 103  |

## สารบัญภาพ

|   | หน้า |
|---|------|
| ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....   | 6    |
| ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory) .....          | 20   |
| ภาพที่ 2.2 การตอบสนองต่อความไม่พอใจในงานของพนักงาน .....                                | 26   |
| ภาพที่ 2.3 ปัจจัยตอบสนองการทำงาน .....  | 28   |
| ภาพที่ 2.4 การเปรียบเทียบมุมมองของความพอใจงาน-ความไม่พอใจงาน .....                      | 29   |
| ภาพที่ 2.5 การตอบสนองลำดับความต้องการของมาสโลว์ด้วยปัจจัยอนามัย<br>และปัจจัยจูงใจ ..... | 31   |
| ภาพที่ 2.6 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก .....  | 34   |
| ภาพที่ 2.7 โครงสร้างรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....                                | 37   |
| ภาพที่ 2.8 โครงสร้างการแบ่งหน่วยการบริหารงาน อบต. ....                                  | 46   |

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันภาวะการณ้ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีผลกระทบมาจากกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกและการเปลี่ยนแปลงของประเทศไทย ในการสนับสนุนให้ประเทศพัฒนาทุก ๆ ด้านไปพร้อมกันเพื่อทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก สิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรก คือ การพัฒนาคนให้มีคุณภาพ เพราะคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศดังแนวทางหลักของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ซึ่งเป็นแผนแม่บทได้เน้น “คน” เป็นศูนย์กลางหรือจุดมุ่งหมายหลักของการพัฒนา เพราะคนเป็นทั้งเหตุปัจจัยและผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาประเทศ และคนเป็นปัจจัยชี้ขาดของการพัฒนาทุกเรื่อง การพัฒนาเศรษฐกิจเป็นเพียงเครื่องมือช่วยให้คนมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเท่านั้น มิใช่เป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนา

นอกจากนี้การปฏิบัติงานในหน่วยงานใดก็ตาม จุดมุ่งหมายที่สำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลและพัฒนาอยู่เสมอ โดยมี “คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญ และเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่น ด้วยเหตุนี้การดำเนินงานหรือการบริหารกิจการใด ๆ ของหน่วยงานจะบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงานของบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกคนและทุกฝ่าย มีแนวความคิดที่เกิดขึ้นจากความเข้าใจเกี่ยวกับ “คน” ประการแรก คือ คนควรจะเป็น หัวใจของการบริหารที่ผู้บริหารต้องสนใจเป็นพิเศษ เพราะในการทำงานนั้นงานต่าง ๆ ทุกอย่างที่ทำมีความสำคัญย่อมตกอยู่ที่คนทำงานที่จะเป็นผู้นำเอาวัตถุดิบต่าง ๆ ไปประสานการผลิตกับเครื่องจักร และยังมีการประสานงานระหว่างคนทำงานด้วยกันที่จะเต็มใจช่วยให้มีการประสานร่วมแรงร่วมใจให้เกิดผลดีในทางต่าง ๆ ประการที่สอง คือ “คน” มีความต้องการทางด้านจิตใจและความต้องการทางด้านสังคมที่ต้องการตอบสนอง ซึ่งบางอย่างอาจตอบสนองไม่ได้ด้วยเงินควบคู่อยู่ด้วยและสิ่งเหล่านั้นจะมีความสำคัญต่อคนไม่น้อยกว่ากัน และเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ ฉะนั้น การปฏิบัติงานในองค์กรใด ๆ ก็ตามสิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นก็คือ คนหรือบุคลากร แม้ว่าปัจจุบันจะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก โดยเทคโนโลยีนั้นถูกนำมาใช้แทนคนในองค์กรนั้นต่างหากที่



เป็นเครื่องบ่งชี้เพราะคนจะเป็นผู้คิดผู้ปฏิบัติและผู้วางแผนในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ถ้าคนมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ก็จะประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

ในการพิจารณางานซึ่งเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตแล้ว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) จึงเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ฉะนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคล โดยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยทั่วไปของบุคคล ๆ หนึ่ง โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมปฏิบัติได้ประสบผลสำเร็จมากกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ในการบริหารงานจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ไม่สามารถมองเห็นและสังเกตได้ง่าย เพียงแต่ต้องอาศัยการคาดคะเนและสังเกตพฤติกรรมเท่านั้น ส่วนบุคลากรจะพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติ

ประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยมีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นกฎหมายสูงสุดในการบริหารและปกครองประเทศ ซึ่งมีเจตนารมณ์ที่จะให้ประเทศไทยมีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจ และมีความเป็นอิสระ ในการกำหนดนโยบาย การปกครองตนเองรวมทั้งการตัดสินใจและบริหารราชการ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลและตรงตามความต้องการของประชาชนตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่นภายใต้การบริหารงานในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเองภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย

หลักการสำคัญของระบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย การจัดให้มีการเลือกตั้ง (Election) เพื่อให้คนในท้องถิ่นนั้นได้มีโอกาสได้เข้าไปเป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองตนเอง มีองค์กรสภาท้องถิ่น มีเขตพื้นที่ในการบริหารและความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ให้เป็นสภาพนิติบุคคล (Juristic Person) เพื่อผลสมบูรณ์ตามกฎหมายในการปกครองตนเอง มีรายได้ (Revenue) มีอำนาจในการจัดทำงบประมาณ (Budget) และมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) แต่จะอยู่ในการควบคุมหรือการกำกับดูแลของรัฐ รวมทั้งเป็นสถาบันการเมืองการปกครองระดับท้องถิ่นและจะต้องได้รับการสนับสนุน รวมทั้งการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เล็กที่สุด มีจำนวนมากที่สุดและเป็นองค์กรที่รับผิดชอบพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน ถือว่าเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองประเทศนั้น ๆ ซึ่งมีความสำคัญและความสนใจหลายส่วนคือ ฝ่ายการเมือง ข้าราชการ

ประจำ นักวิชาการ ตลอดจนประชาชนโดยทั่วไป โดยคาดหวังว่าองค์กรบริหารส่วนตำบล จะเป็นองค์กรที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง บรรลุเป้าหมายตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการภายใต้กฎหมายบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถกำหนดแผนงานและกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ ได้อย่างสอดคล้องและตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลให้ระบบงานและหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่ในท้องถิ่นถูกถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในความสำเร็จในการดำเนินงานของสภาตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบลนั้น จะเกิดขึ้นได้และบรรลุตามเจตนารมณ์ของรัฐบาลมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงาน และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากทุกฝ่าย

แต่ภายหลังจากมีการจัดตั้งองค์กรบริหารส่วนตำบลขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา องค์กรบริหารส่วนตำบลประสบปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดในการบริหารงานหลายประการ เช่น ขาดงบประมาณในการบริหารงาน ทั้งนี้เนื่องจากหลักเกณฑ์ในการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์กรบริหารส่วนตำบลนั้น กำหนดด้านรายได้ไว้เพียงอย่างเดียว กล่าวคือ พิจารณาจากสภาตำบลที่มีรายได้ย้อนหลัง 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ก็สามารถจัดตั้งเป็นองค์กรบริหารส่วนตำบลได้ ซึ่งทำให้องค์กรบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ที่มีอยู่ในพื้นที่ห่างไกลมีรายได้น้อยไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ ผู้บริหารงานองค์กรบริหารส่วนตำบลทั้งที่มาจากฝ่ายการเมือง คณะกรรมการบริหาร สมาชิกสภาองค์กรบริหารส่วนตำบล และพนักงานส่วนตำบล ซึ่งเป็นข้าราชการประจำส่วนใหญ่ขาดประสบการณ์ ขาดความเข้าใจในบทบาทและอำนาจหน้าที่ของตนเอง ขาดความเข้าใจในเรื่องกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและหนังสือสั่งการ ปัญหาความขัดแย้งของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนตำบล ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล การแสวงหาผลประโยชน์จนเกิดความขัดแย้งกัน มีการทุจริตเกิดขึ้น โดยทั่วไปทั้งระดับผู้บริหาร ตลอดจนพนักงานส่วนตำบล รวมทั้งประสบปัญหาในการบริหารงานหลายประการ เช่น ผู้บริหาร พนักงาน ขาดความรู้ความสามารถ การมีรายได้ไม่เพียงพอในการบริหารงาน ตลอดจนประชาชนขาดความเข้าใจ ขาดการมีส่วนร่วม ส่งผลให้โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรบริหารส่วนตำบล ดำเนินการมิได้ตอบสนองต่อปัญหา หรือความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งการจัดประชุมยังไม่ค่อยถูกต้องตามระเบียบ ระบบงานเอกสารไม่เรียบร้อย ขาดแคลนหนังสือ ระเบียบที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ขาดความแม่นยำในระเบียบ การจ่ายงบประมาณส่วนใหญ่

เน้นโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนการใช้ระบบอุปถัมภ์ในการสรรหาลูกจ้างเข้ามาปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนตำบล

ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการทำงาน และคุณสมบัติเฉพาะตัวที่เหมาะสมในการให้บริการและด้านอื่น ๆ ดังนั้น บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคนจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์ต่อสังคม ที่สำคัญคือให้ความสำคัญในการดูแลบุคลากรให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและก่อประโยชน์มากที่สุด

ถ้าจะกล่าวในเชิงตรรกวิทยา ในสังคมที่เจริญแล้วผู้บริหารงานส่วนใหญ่จะบริหารงานอย่างมีคุณภาพส่งผลให้ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับสูง แต่ในความเป็นจริงไม่ว่าจะเป็นในสังคมใดก็ตาม สิ่งทีกล่าวมานั้นก็มีได้เป็นไปอย่างสมบูรณ์ เพราะปรากฏมีคนอื่นจำนวนมากที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทราบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยศึกษาจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย ตัวอย่างเช่น Frederick Herzberg ได้ทำการศึกษาเรื่อง Motivation Hygiene Theory หรือทฤษฎีจูงใจและอนามัย ซึ่งเขาได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยต่าง ๆ กับผลตอบสนองของคนต่อปัจจัยเหล่านั้นนำมาศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยว่าจะมีผลอย่างไร เมื่อนำมาศึกษากับบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารได้ทราบข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้บริหารสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรและเป็นกำลังสำคัญที่จะพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการรักษาทรัพยากร “คน” ที่มีศักยภาพไว้เพื่อพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

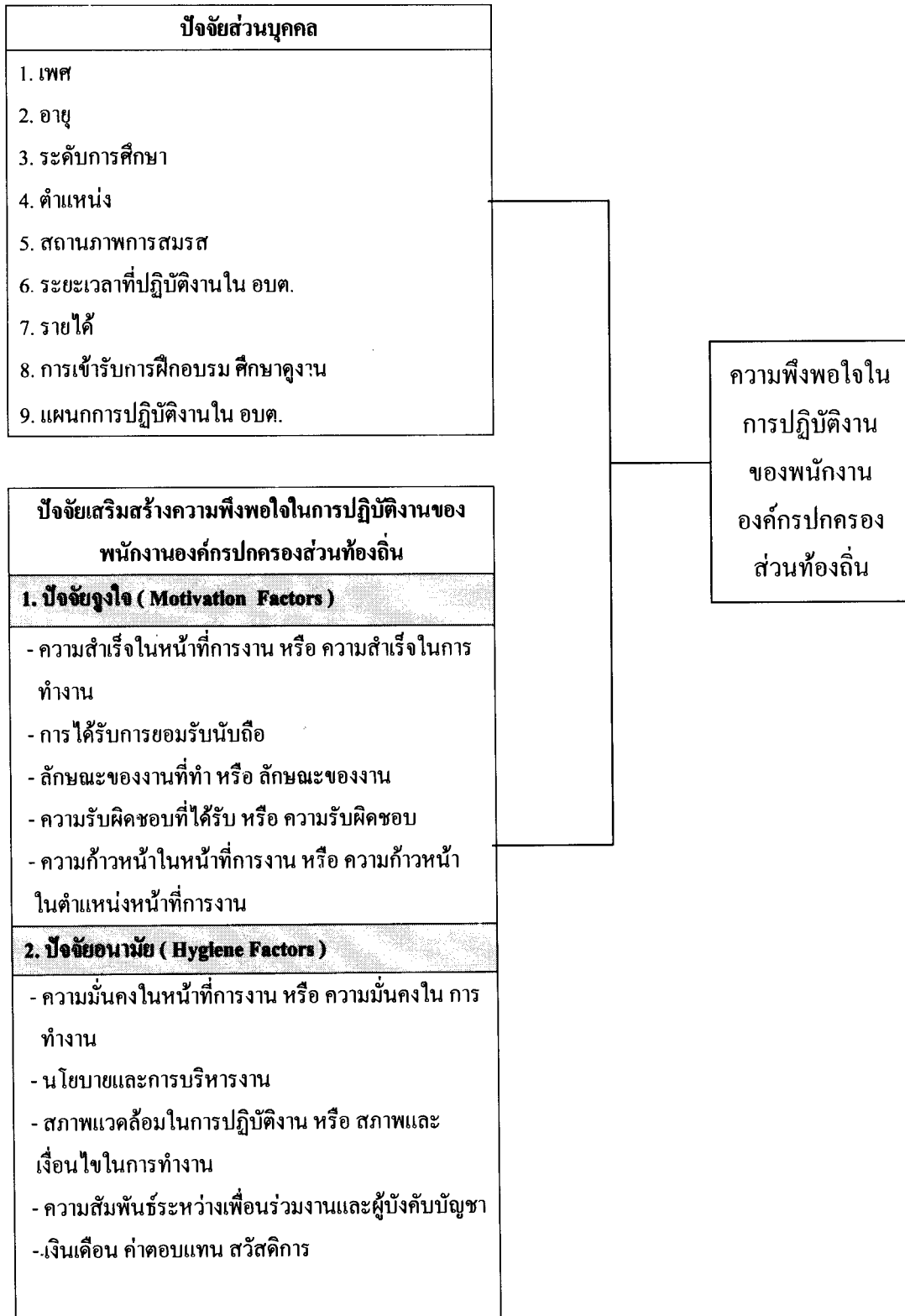
2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี ในครั้งนี้ ได้กำหนดประเด็นของการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยเป็นตัวพยากรณ์ ตามทฤษฎีปัจจัยคู่ (Two-Factors Theory) ของ Frederick Herzberg แสดงได้ ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย





ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

2)  $H_0$  : ปัจจัยอนามัยเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

$H_1$  : ปัจจัยอนามัยเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

## 5. ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี ครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

### 5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการประเมินความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยใช้ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ตามทฤษฎีปัจจัยคู่ (Two-Factors Theory) ของ Frederick Herzberg โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 5.1.1 ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย

- (1) ความสำเร็จในหน้าที่การงาน
- (2) การได้รับการยอมรับนับถือ
- (3) ลักษณะของงานที่ทำ
- (4) ความรับผิดชอบที่ได้รับ
- (5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2) ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ประกอบด้วย

- (1) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน
- (2) นโยบายและการบริหารงาน
- (3) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- (4) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- (5) เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ

5.1.2 ตัวแปรตาม หรือตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



## 5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

## 5.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ / พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี ใน พ.ศ. 2550

## 5.4 ระยะเวลาการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการศึกษาวิจัยเป็นระยะเวลา 4 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม – 31 ตุลาคม 2550

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 พนักงานส่วนท้องถิ่น** หมายถึง ข้าราชการ / พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี พ.ศ. 2550

**6.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีทัศนคติในเชิงบวกหรือความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี วัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

**6.3 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)** หมายถึง องค์ประกอบที่ส่งเสริม จูงใจและโน้มน้าวให้พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่

**6.3.1 ความสำเร็จในหน้าที่การงาน** หมายถึง ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมายของงาน โดยมีข้อผิดพลาดน้อย และกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานจะสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง

**6.3.2 การได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การได้รับความเชื่อถือไว้วางใจให้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสรรเสริญ ยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและผู้มาใช้บริการ

**6.3.3 ลักษณะของงานที่ทำ** หมายถึง ตั๋วงาน หรือภาระหน้าที่ของงานที่ปฏิบัติอยู่ให้พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ อันเนื่องมาจากลักษณะของงานว่าเป็นงานที่ทำซ้ำ ๆ เหมือนกันทุกวัน หรือเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ

**6.3.4 ความรับผิดชอบที่ได้รับ** หมายถึง หน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือข้อผูกพันที่ต้องแสดงออกในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามขอบเขต ภาระหน้าที่ หรือตามตำแหน่งให้เป็นผลสำเร็จ

**6.3.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน** หมายถึง การที่พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับโอกาส ได้รับการพัฒนาให้มีโอกาส มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง หรือเลื่อนระดับให้สูงขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ อบรม และฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

**6.4 ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)** หมายถึง องค์ประกอบที่ช่วยสนับสนุนไม่ให้นักงงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดความท้อถอย ไม่อยากทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งปัจจัยนี้จะเป็นสิ่งที่ป้องกันไม่ให้นักงงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่

**6.4.1 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน** หมายถึง ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความยั่งยืนในการปฏิบัติงานที่พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานได้ตลอดไปเท่าที่ต้องการ ครอบคลุมที่ยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

**6.4.2 นโยบายและการบริหารงาน** หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารได้กำหนดขึ้นและวิธีการดำเนินงานของผู้บริหารเพื่อให้พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย

**6.4.3 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สภาพทั่วไปของงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงความเสี่ยงภัย หรืออันตรายที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**6.4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา** หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยการแสดงออกถึงความร่วมมือสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

**6.4.5 เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ** หมายถึง ผลตอบแทนที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่พึงได้รับจากการปฏิบัติงานในฐานะพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบล ครอบคลุม เงินเดือน เงินพิเศษอื่น ๆ และสวัสดิการ

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้ทราบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี

7.2 ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิชาการ บทความที่ประกอบไปด้วยแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีหัวข้อที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “Job Satisfaction” ได้มีนักวิชาการและนักบริหาร ให้ความหมายโดยทั่วไป ดังนี้

Appiewhite (1956 : 8) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความสุข ความสุขที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้จากองค์กร

Morse (1962 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของพนักงานให้น้อยลง ความตึงเครียดนี้มีผลจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดได้รับการตอบสนอง ความเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไปทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Good (1973 : 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพสภาพ หรือระดับความพึงพอใจของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของคนผู้นั้นที่มีต่อการทำงานทางบวก

เสถียร เหลืองอร่าม (2522 : 79) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การจูงใจให้มนุษย์ปฏิบัติงาน โดยออกมาซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจที่ตนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสภาพที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานด้วยเงิน และรางวัลตอบแทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้น เมื่อพนักงานมีความรู้สึกที่ว่าประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับ สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หากหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว หน่วยงานนั้นก็จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานก็เต็มใจปฏิบัติงานมากขึ้น

กิติมา ปรีดีคิลก (2529 : 321-322) กล่าวว่า iva ความสำเร็จ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 389) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน iva ความสำเร็จ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้ตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรืออย่างสมบูรณ์ที่สุด

วีระนารถ มานะกิจ (2533 : 144) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความเพลิดเพลิน หรือสภาพของอารมณ์ที่เป็นบวก อันเป็นผลจากการประเมินสิ่งที่บุคคลนั้นประสบมา อย่างไรก็ตาม การกระทบของปฏิกริยาโต้ตอบของบุคคลหนึ่งที่มีต่องานของเขาจะขึ้นอยู่กับขอบเขตที่งานนั้นจะทำให้เขาได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านศักยภาพและจิตภาพอย่างเต็มที่ เพื่อการดำรงชีวิต และความเป็นอยู่ที่ดี ความขัดแย้งระหว่างงานที่เสนอให้ของบุคคลหนึ่งและการคาดหมายของบุคคลเป็นเกณฑ์ของความพึงพอใจหรือไม่พอใจ

สุรเชษฐ์ ธีระมณี (2535 : 100) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ เจตคติที่เป็นบวกต่องานทำให้ผู้ทำงานไม่รู้สึกห่างเหิน หรือหลีกเลี่ยงงาน ปฏิบัติงาน คือ ภาวะอารมณ์มีอารมณ์ทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคคล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลถึงความพึงพอใจของบุคคลอันเป็นพลังผลักดันต่อการปฏิบัติงานในอนาคต

งามพิศ แจ่มประจักษ์ (2539 : 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจ สืบเนื่องมาจากการปฏิบัติงานทำให้บุคคลมีความรู้สึกเต็มใจจะปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ได้รับผลตอบแทนมากขึ้น หรือได้รับการตอบสนองตามความต้องการ หรือทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพและมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการ

ตอบสนองตามที่ตนเองต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการที่ตนไม่ได้รับการสนองตอบความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งร่างกายและจิตใจจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานและก็จะเต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ในทางตรงกันข้ามหากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าวจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของตนได้รับการตอบสนองแล้ว ซึ่งวิธีการตอบสนองความต้องการนั้นผู้บริหารจะต้องเข้าใจธรรมชาติ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรแต่ละคน ที่จะหาวิธีการจูงใจที่เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในที่สุด

## 1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Flippo (1971 : 364-369) ได้ให้ความสำคัญแก่ขวัญหรือกำลังใจในการทำงานว่าเป็นสภาพทางจิตใจที่จะทำให้การอุทิศตัวเพื่องานนั้น นอกจากความสามารถในการเป็นผู้นำของผู้บริหารแล้ว ความพึงพอใจในลักษณะงานและสภาพงานที่ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย หรือสมัครใจเข้าไปทำงานนั้นก็เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการสร้างขวัญในการทำงานด้วย

Robbins (1976 : 71) ได้ตั้งข้อสังเกตไว้ว่า ในการเลือกสรรบุคลากรเข้าทำงานในบริษัทหรือสำนักงานมีหลักสำคัญอยู่สองประการคือ ประการแรกจะต้องเลือกบุคลากรให้เหมาะสม

กับงานที่จะต้องทำ ประการที่สองจะต้องทำให้แต่ละบุคคลมีความรู้สึกว่าเขามีความเหมาะสมที่จะทำงานประเภทนั้นจริง ๆ ซึ่งหลักสำคัญประการหลังนี้ คนทั่วไปมักจะละเลยไม่เห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนเปลี่ยนงานบ่อย เพราะไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นิคม พรหมน้อย (2529 : 12) ได้แสดงความเห็นว่า ถ้าหากบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผลที่เกิดขึ้น คือ

1. การเพิ่มความสนใจในงานมีมากขึ้น
2. การเพิ่มความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานขึ้น
3. การเพิ่มผลงานในการผลิตสูงยิ่งขึ้น

ในชีวิตของการทำงานของคนจะต้องยอมรับความจริงประการหนึ่งว่า ไม่มีใครสามารถบังคับให้คนอื่นทำงานให้มีคุณภาพได้ นอกเสียจากคนนั้น มีความตั้งใจที่จะทำงานของเขาเองตราบใดที่ทำงานของตนเองไม่ได้ คุณภาพของงานจึงต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนทำงานเสมอ นั้น หมายความว่างานจะต้องมีคุณภาพก็ต่อเมื่อคนที่ทำงานนั้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีคุณภาพทั้งชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัว และชีวิตในสังคมที่สมบูรณ์อยู่ก่อนนั่นเอง

ความพึงพอใจในเรื่องของการจ่ายค่าตอบแทนนั้นถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งจากการวิจัยได้ทำการสรุปโดยแนช(Nash) และคาร์รอล(Carroll) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ถ้าความพึงพอใจในการจ่ายอยู่ในเกณฑ์ต่ำมากกว่าความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ต่ำลง (ชงชัย สันติวงษ์ 2530 : 233-234)

การดำเนินกิจกรรมขององค์กร ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กรตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการและความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิก ในองค์กรควบคู่กันไปด้วย องค์กรจึงสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จและได้ผลดีมากกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ดังนั้น ในการบริหาร การทำความเข้าใจเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางด้านจิตวิทยาที่ผู้บริหารไม่สามารถมองเห็นได้ เพียงแต่มีคาดคะเนว่ามีหรือไม่มีพื้นฐานของการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น ผู้บริหารที่ฉลาดจึงพยายามที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจขึ้นได้ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์ยิ่ง ๆ ขึ้นไป (อรุณรัตน์ สกุนะสิงห์ 2541 : 25-28)

จากทัศนะของนักวิชาการ ที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง เพราะความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความพร้อมของบุคลากรที่จะทำงานทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในงานที่ทำและองค์กรมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะให้ความริเริ่มสร้างสรรค์ในการที่จะคิดค้นหาแนวทางและวิธีการต่าง ๆ ที่นำมาพัฒนางานที่ทำและพัฒนาองค์กรต่อไป

### 1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

McGregor (1966 : 286) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ เป็นผลมาจากแรงหรืออิทธิพลของบุคคลอื่นที่ร่วมงานด้วยกันซึ่งแสดงออกโดยการกระทำได้แก่ จากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

Cooper (1985 : 31-33) กล่าวว่า ความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- 1) ความต้องการทำงานที่ตนสนใจ
- 2) ความต้องการอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน
- 3) ความต้องการค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
- 4) ความต้องการโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 5) ความต้องการมีสภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งมีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และมีสภาพที่ทำงานที่เหมาะสม

- 6) ความต้องการที่จะได้รับความสะดวกในการเดินทางรวมทั้งสวัสดิการอื่น
- 7) ความต้องการที่จะร่วมทำงานกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมการปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องเป็นคนที่เขาขยงนั้บถื่อ

เอกชัย คีสุขพันธ์ (2530 : 58-59) ให้ความเห็นว่า สิ่งที่ทำให้คนอยากทำงานหรือไม่อยากทำงาน สรุปได้ดังนี้

1) สิ่งที่ทำให้คนอยากทำงาน

- (1) สวัสดิการที่ดี
- (2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี
- (3) เพื่อนร่วมงานดี
- (4) งานไม่น่าเบื่อ
- (5) มีความก้าวหน้า มีหน้ามีตาในสังคม
- (6) งานไม่เสี่ยงอันตรายเกินไป
- (7) เงินเดือนผลตอบแทนที่น่าพอใจ
- (8) หัวหน้างานที่ดี เข้าใจลูกน้อง
- (9) อุปกรณ์ในการทำงานครบและสมบูรณ์
- (10) งานที่ท้าทายความสามารถ
- (11) มองเห็นความสำเร็จในงานที่ทำ
- (12) รู้สึกว่างานนั้นมีความมั่นคงและถาวร
- (13) ได้รับความยุติธรรม
- (14) มีโอกาสได้แสดงฝีมือ
- (15) เมื่อทำงานดีต้องได้รับคำชมเชย
- (16) ยกระดับการทำงานตามความเหมาะสมของงาน
- (17) ไม่พบปะเพื่อนฝูงในระดับต่างกัน
- (18) งานนั้นไม่ยากเกินความสามารถ
- (19) ความเอาใจใส่ของหัวหน้างาน
- (20) การสั่งงานที่ดี

2) สิ่งที่ทำให้คนไม่อยากทำงาน

- (1) งานไม่ก้าวหน้า
- (2) เงินเดือนผลตอบแทนไม่คุ้มค่า
- (3) สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี
- (4) งานซ้ำซากน่าเบื่อหน่าย



- (5) งานไม่ตรงกับความสามารถ ความสามารถของคนทำ
- (6) สวัสดิการไม่ดี
- (7) เพื่อนร่วมงานไม่ดี
- (8) งานไม่ท้าทาย
- (9) งานยากเกินความสามารถ
- (10) ผู้บังคับบัญชาไม่ดี เช่น ลำเอียง
- (11) ไม่กล้าตัดสินใจด้วยตนเอง
- (12) หัวหน้างานพูดจาไม่สุภาพ
- (13) หัวหน้างานคอยจับผิดลูกน้อง
- (14) งานนั้นไม่มั่นคง ไม่มีอนาคตที่แน่นอน
- (15) งานนั้นเสี่ยงอันตรายเสมอ ๆ
- (16) ผู้บังคับบัญชาเอาแต่งาน ไม่สนใจลูกน้อง
- (17) อุปสรรคในการทำงานไม่ดี ไม่ครบ

จากการศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว สรุปได้ว่า องค์ประกอบเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน หากได้รับการตอบสนองแล้ว จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในทางตรงกันข้ามหากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดการเบื่อหน่าย ไม่พึงพอใจในการทำงาน เกิดปัญหาและอุปสรรคในหน่วยงานขึ้น ภารกิจของหน่วยงานก็จะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

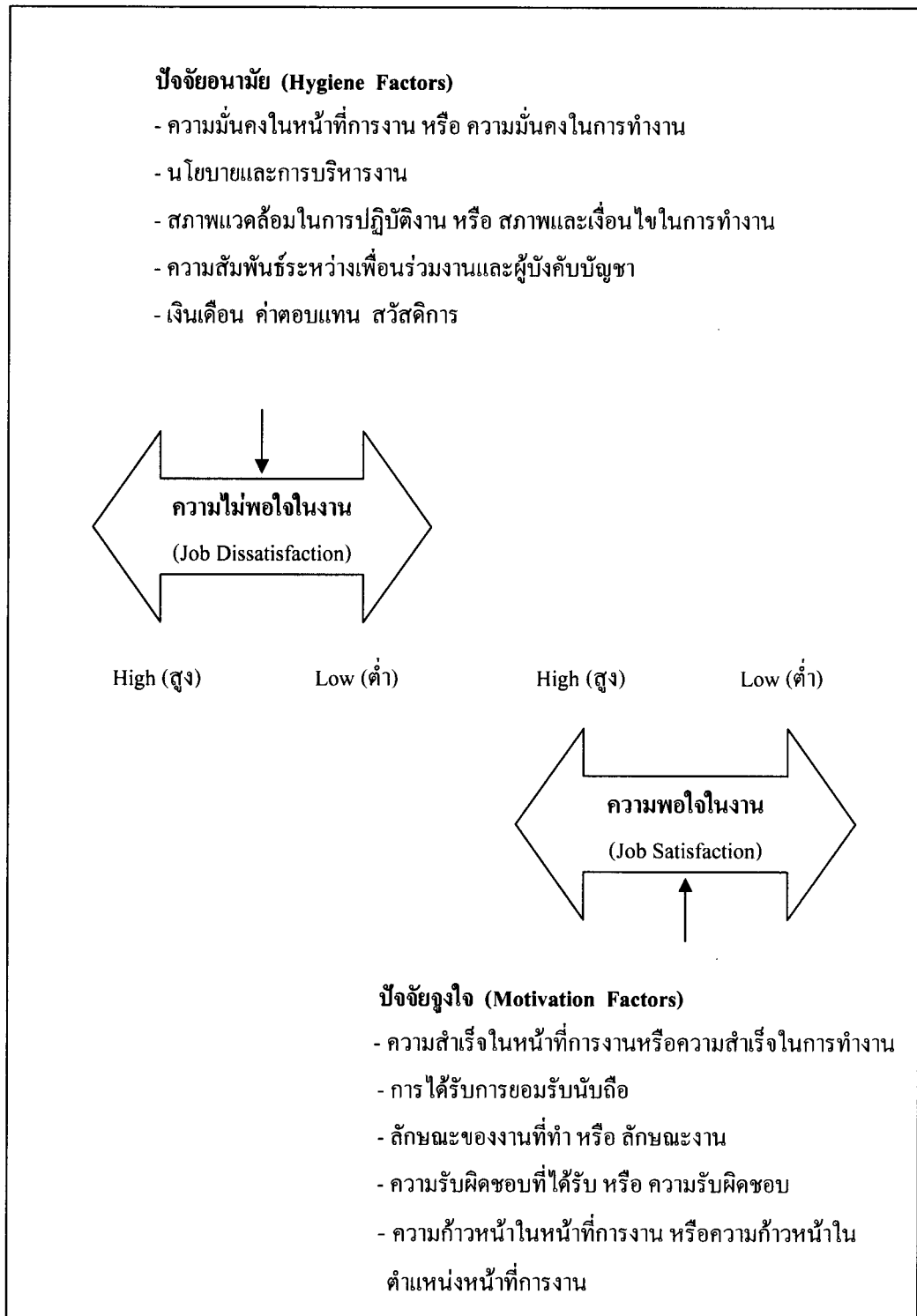
### 2.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory) เป็นทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก บางครั้งเรียกทฤษฎีนี้ว่า “**ทฤษฎีการจูงใจ-อนามัย**” (motivation hygiene theory) หรือ “**ทฤษฎีการจูงใจและธำรงรักษา**” (motivation maintenance theory)

เฮิร์ซเบิร์ก เชื่อว่าความสัมพันธ์ของคนที่มีต่องาน กับทัศนคติของเขาที่มีต่องานนั้นจะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานเป็นอย่างดี จากแนวคิดดังกล่าว เฮิร์ซเบิร์ก จึงได้ตั้งคำถามเพื่อสอบถามพนักงานขึ้นว่า “คนเราต้องการอะไรจากการทำงาน” และขอร้องให้ผู้ตอบบรรยายรายละเอียด และให้บอกสิ่งที่เขาารู้สึกว่า “พอใจ” หรือ “ไม่พอใจ” มากเป็นพิเศษด้วย

จากการสำรวจพบว่า สิ่งที่ทำให้เกิด “ความพอใจในงาน” (job satisfaction) เกิดจาก “ปัจจัยจูงใจ” (motivation) หรือ “ปัจจัยภายใน” (intrinsic factors) ที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการทำงาน ได้แก่ โอกาสการเลื่อนยศเลื่อนตำแหน่ง โอกาสความก้าวหน้า ได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบ และความสำเร็จในงานอาชีพ เป็นต้น

ส่วนปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิด “ความไม่พอใจในงาน” (job dissatisfaction) เกิดจาก “ปัจจัยอนามัย” (hygiene factors) หรือ “ปัจจัยธำรงรักษา” (maintenance factors) หรือ “ปัจจัยภายนอก” (extrinsic factors) อันเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงานที่จะต้องธำรงรักษาไว้ให้ดี เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ ปัจจัยอนามัยมีหลายอย่าง เช่น คุณภาพการบังคับบัญชา เงินเดือนค่าจ้าง นโยบายของบริษัท สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่นและความมั่นคงในงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้หากไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่หากได้รับการตอบสนอง ก็เพียงแต่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น ไม่ได้จูงใจให้คนทำงาน ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory)  
ที่มา: พิบูล ทีปะपाल (2550: 140) พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ กรุงเทพมหานคร อมรการพิมพ์

Frederick Herzberg (1959 : 71-79) ได้ตีพิมพ์ผลงานของเขาในปี ค.ศ. 1957 เรื่อง Motivation Hygiene Theory หรือ ทฤษฎีจูงใจและอนามัย ซึ่งเขาได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจต่าง ๆ กับผลตอบสนองของคนต่อปัจจัยเหล่านั้น ทฤษฎีปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กสร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาและคณะที่เมืองพิทซเบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์กที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ คือความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ทางร่างกาย เช่น ความหิว ความเค็ดร้อนทางสุขภาพ และความทารุณของดิน ฟ้า อากาศ ประการที่ 2 คือ ปรารถนาความสุขทางจิตใจ เช่น ความสำเร็จในการทำงาน เป็นที่ยอมรับนับถือชีวิตที่เจริญก้าวหน้าขึ้น เมื่อใช้องค์ประกอบในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานพิจารณาแล้ว ความต้องการประเภทแรก คือองค์ประกอบคู่ ก่อนที่เฮิร์ซเบิร์กจะทำการวิจัยนี้ ได้มีคณะวิจัยแห่งพิทซเบิร์กได้วิเคราะห์เรื่องความพึงพอใจมาแล้ว ได้ผลว่า ปัจจัยด้านความไม่พึงพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือนน้อย เป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจ แต่เงินเดือนมากก็ไม่เป็นสาเหตุให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น เฮิร์ซเบิร์ก มอสเนอร์ และชินเดอแมน จึงได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้น โดยใช้ประชากรที่เป็นวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมในพิทซเบิร์ก และ นักบัญชีรวม 200 คน วิเคราะห์การใช้การสัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานการณ์ที่จะทำให้ นักบัญชีและนักวิศวกรมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นว่า องค์ประกอบที่เป็นมูลฐานหรือปัจจัยให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานนั้น แตกต่างกับปัจจัยที่เป็นมูลเหตุให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานและไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากการศึกษาสรุปได้ว่า (Frederick Herzberg) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าและค้นพบทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เรียกว่า The Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ

1) ปัจจัยจูงใจ เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

(1) ความสำเร็จของงาน คือ ความสำเร็จที่นับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จหรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ สิ่งที่สำคัญคือ งานนั้นควรเป็นงานที่ทำให้ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำคัญของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับแรงจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถในการที่จะทำงานนั้น

(2) ความก้าวหน้า แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

(3) *การยอมรับนับถือ* เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น การชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรงบ่อย ๆ เป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะทำให้แรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

(4) *ความรับผิดชอบ* เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขาจะช่วยทำให้เขารู้สึกผูกพัน บุคคลต้องมีโอกาสที่จะรับผิดชอบถ้าเกิดถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกจะลดลง

(5) *ลักษณะของงาน* ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติจะต้องท้าทาย ความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซ้อนจำเจ และสร้างความรู้สึกร้าวก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2) *ปัจจัยนามัย* บางครั้งอาจใช้คำว่า ปัจจัยการธำรงรักษา เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมาก เมื่อเทียบกับปัจจัยกระตุ้น ได้แก่

(1) *เงินเดือนหรือค่าตอบแทน* หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจเป็นรูปของค่าจ้าง เงินเดือนหรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

(2) *โอกาสก้าวหน้า* หมายถึง การที่บุคคลในโอกาสได้รับแต่งตั้งโยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่งในหน่วยงานที่มีชั้นยศสูงขึ้นหรือมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

(3) *ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น* หมายถึง การพบปะสังสรรค์ของบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

(4) *สถานภาพ* หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคณะอื่น หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้น ๆ อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์การ

(5) *การนิเทศ* หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ที่ทำงานได้ไม่ว่าจะเป็นลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระ

(6) *นโยบายและการบริหาร* หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

(7) *สภาพแวดล้อมในการทำงาน* หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ความสะดวกสบายในการทำงาน รวมทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

(8) *สภาพความเป็นอยู่* หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ทำงานซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา

(9) *ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน* หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้รับเข้าทำงานในตำแหน่งและสถานที่แห่งนั้นด้วยความมั่นคง

ปัจจัยจูงใจ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจงานถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยอนามัยทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้น เมื่อใดที่บุคคลได้รับการตอบสนองปัจจัยชนิดนี้อย่างเพียงพอแล้วความไม่พึงพอใจจะหมดไป แต่มิได้หมายความว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนอง หรืออีกนัยหนึ่งถ้าคนได้รับปัจจัยอนามัยเพียงพอ ไม่ได้หมายความว่าคนนั้นจะทำงานเต็มความสามารถของเขา จะทำงานเต็มหรือไม่เต็มความสามารถอยู่ที่ได้รับ การตอบสนองปัจจัยจูงใจเท่านั้นในบางครั้งจึงมีผู้เรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัย หรือ “ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยอนามัย” (Motivation - Hygiene Theory) เครื่องมือในการเสริมสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น

## 2.2 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

จากทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยของเฮิร์ซเบิร์ก จะได้กล่าวถึงความพอใจในงานเพิ่มเติม 4 เรื่อง ดังนี้

1. การวัดความพึงพอใจในงาน (Measuring Job Satisfaction)
2. ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน (What Determines Job Satisfaction)
3. ผลกระทบของความพึงพอใจในงานต่อการทำงานของพนักงาน (The Effect of Job Satisfaction on Employee Performance)
4. พนักงานแสดงความไม่พอใจในงานได้อย่างไร (How Employees Can Express Dissatisfaction)

1. การวัดความพึงพอใจในงาน (Measuring Job Satisfaction) การวัดความพึงพอใจในงาน นิยมใช้กันโดยทั่วไปมี 2 วิธี คือ

1.1 Single Global Rating วิธีนี้ทำได้ง่าย ๆ โดยการตั้งคำถาม 1 คำถาม ให้แต่ละคนตอบคำถามเหมือนกัน ตัวอย่างคำถามเช่น “เมื่อท่านพิจารณางานที่ท่านทำทุกอย่างแล้ว ท่านมีความพึงพอใจในงานอย่างไร” แล้วให้ผู้ตอบวงกลมล้อมรอบคำตอบ ระหว่าง 1-5 (พอใจมากที่สุด...ถึง ไม่พอใจมากที่สุด)

1.2 Summation Score วิธีนี้เริ่มจากระบุองค์ประกอบที่สำคัญของงานก่อน และถามความรู้สึกของพนักงานแต่ละอย่างว่ามีความรู้สึกอย่างไร แล้วนำคะแนนที่ได้มารวมกันเพื่อทราบความพึงพอใจในงาน องค์ประกอบของงานที่สำคัญ เช่น การควบคุมดูแล (supervision) ค่าจ้างในปัจจุบัน (present pay) โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง (promotion opportunities) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relations with co-workers) เป็นต้น

2. ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน (What Determines Job Satisfaction) ผู้บริหารสามารถที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานได้หลายวิธี จากผลงานการวิจัยพบว่า มีปัจจัย 4 อย่าง ที่จะช่วยยกระดับความพึงพอใจของพนักงานให้สูงขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ผู้บริหารสามารถควบคุมได้ หรือสร้างสรรค์ให้มีได้ ได้แก่ปัจจัยต่อไปนี้

2.1 งานที่ทำท้าทายสติปัญญา (Mentally Challenging Work) พนักงานโดยทั่วไปแล้วชอบงานที่ให้โอกาสที่จะให้เขาได้ใช้ทักษะ และความสามารถของเขาได้อย่างเต็มที่ มีงานให้เลือกทำได้หลากหลาย มีอิสรภาพในการทำงาน และมีเครื่องมือวัด ประเมินผลงานที่เขาทำเพื่อแสดงว่าเขามีความสามารถทำงานได้แค่ไหนอีกด้วย

2.2 การให้รางวัลผลตอบแทนที่ยุติธรรม (Equitable Rewards) พนักงานทุกคนต้องการให้มีระบบการจ่ายค่าจ้าง (Pay systems) และมีนโยบายในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (promotion policies) ที่ยอมรับได้ว่ามีความยุติธรรมชัดเจน สอดคล้องตามที่เขาคาดหวัง

2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุน (Supportive Working Conditions) พนักงานทุกคนสนใจสภาพแวดล้อมในการทำงานของเขา ทั้งความสุขสบายส่วนตัวและความสะดวกในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานชอบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical surroundings) รอบ ๆ ตัวเขาที่ไม่มีอันตราย ไม่ทำให้รู้สึกไม่สบาย นอกจากนั้นยังพบอีกว่าพนักงานส่วนมากชอบทำงานอยู่ใกล้บ้าน สถานที่ทำงานสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ

2.4 เพื่อนร่วมงานที่ดี (Supportive Colleagues) พนักงานที่ทำงานในองค์กรไม่เพียงแต่มุ่งหวังค่าจ้างที่เป็นตัวเงิน หรือความสำเร็จทางด้านงานเท่านั้น แต่เขายังต้องการทำงานเพื่อสนองความต้องการทางด้านสังคมอีกด้วย ดังนั้นการมีเพื่อนร่วมงานที่ดีจะนำไปสู่การเพิ่มความพึงพอใจในงานให้สูงขึ้น จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อหัวหน้างานที่ใกล้ชิดมีความเข้าใจ และเป็นมิตร กล่าวชมเชยเมื่อทำงานเป็นผลสำเร็จ รับฟังความเห็นของพนักงาน และแสดงความสนใจพนักงานเป็นการส่วนตัว เป็นต้น

3. ผลกระทบของความพึงพอใจในงานต่อการทำงานของพนักงาน (The Effect of Job Satisfaction on Employee Performance) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร มีประเด็นที่ผู้บริหารและนักวิจัยมีความสนใจตรงกัน 3 เรื่อง 3 ประเด็น ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจกับผลผลิต (Satisfaction and Productivity) กล่าวโดยทั่วไปแล้วพนักงานที่มีความพึงพอใจสูง ย่อมก่อให้เกิดผลผลิตหรือผลิตภาพสูงตามไปด้วย แต่จากผลการวิจัยในหัวข้อเรื่อง “Happy workers Are Productive Workers” สรุปผลออกมาว่า พนักงานที่

มีความสุขไม่จำเป็นจะต้องเป็นพนักงานที่มีผลผลิตสูงด้วย ในทางตรงข้าม หากพิจารณาในระดับบุคคล กลับเกิดผลตรงกันข้าม นั่นคือ ผลผลิตสูง เป็นตัวนำไปสู่ความพึงพอใจของพนักงานมากกว่า หรือ “Productivity leads to satisfaction” นั่นเอง

แต่อย่างไรก็ตามหากพิจารณาในระดับองค์การ จากผลงานการวิจัยยืนยันว่า องค์การที่มีพนักงานโดยรวมมีความพึงพอใจสูง มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดผลผลิตสูง มากกว่า องค์การที่มีความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่า ดังนั้นจึงไม่อาจสรุปได้ว่า “A happy worker is more productive” แต่อาจจะเป็นความจริงมากกว่าที่จะสรุปว่า “Happy organizations are more productive”

3.2 ความพึงพอใจกับการขาดงาน (Satisfaction and Absenteeism) ผลงานการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานกับการขาดงาน มีความสัมพันธ์เป็นลบ หมายความว่าความพึงพอใจของพนักงานกับการขาดงานมีความสัมพันธ์ตรงกันข้าม นั่นคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจมาก การขาดงานจะน้อย แต่ถ้าการขาดงานมีมาก ความพึงพอใจในงานจะมีน้อย นอกจากนี้ผลงานวิจัยยังบอกด้วยว่า ค่าสหสัมพันธ์ (correlation) มีระดับปานกลาง (น้อยกว่า + 40) แสดงว่าผู้มีความพึงพอใจในงานจะมีระดับการขาดงานระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้ เพราะในบางองค์การมีข้อกำหนดให้พนักงานทุกคนมีสิทธิลาป่วยได้ 6 วัน นั่นคือ รวมทั้งพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานด้วย เป็นการกระตุ้นให้พนักงานทุกคนถือสิทธิลาป่วยเพื่อไปพักผ่อน หรือ ไปอาบแดดในฤดูร้อนฟรี เพราะไม่ได้หักเงินเดือนใด ๆ

3.3 ความพึงพอใจกับการเข้าออกจางาน (Satisfaction and Turnover) จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจกับการออกจางาน มีความสัมพันธ์เป็นลบ เช่นเดียวกับกับการขาดงาน แต่ค่าสหสัมพันธ์จะมีมากกว่าการขาดงาน นั่นคือหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว คิดจะลาออกจางานเปลี่ยนไปหางานใหม่มากกว่าคิดจะขาดงาน โดยเฉพาะในช่วงที่ในตลาดแรงงานมีการจ้างงานอย่างเต็มที่ โอกาสการหางานทำที่มีความพึงพอใจมากกว่ามีสูง อย่างไรก็ตามอายุการทำงานในองค์การเป็นข้อจำกัดสำคัญในการตัดสินใจเพื่อขอลาออกจางานในปัจจุบัน

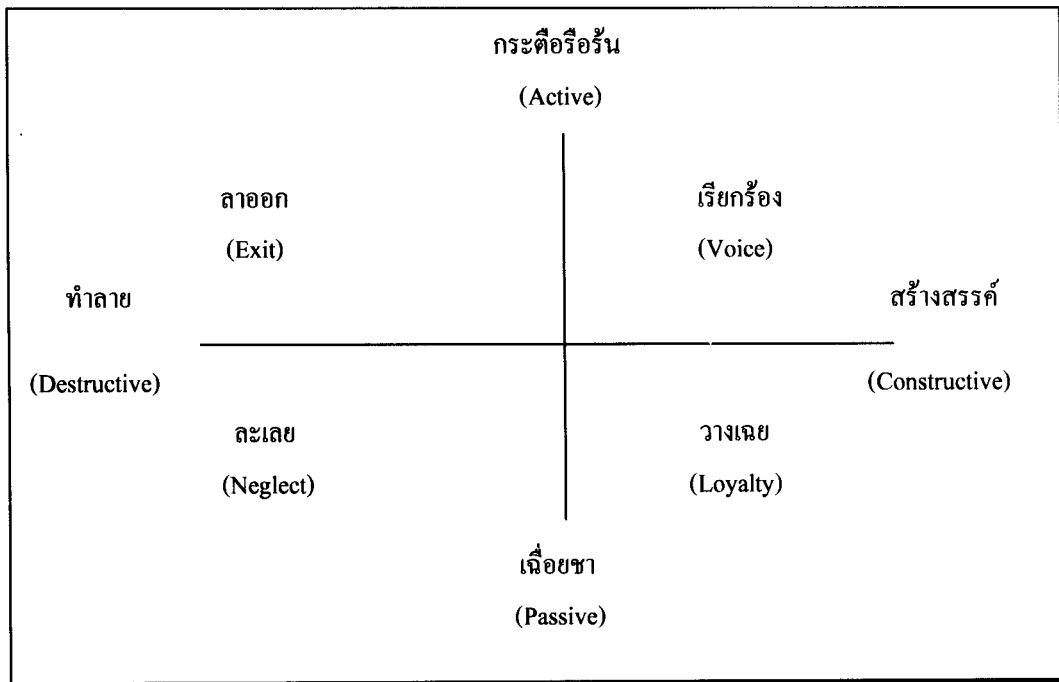
ส่วนหลักฐานผลการวิจัยที่บ่งชี้ว่าความสัมพันธ์ระหว่าง “ความพึงพอใจกับการออกจางาน” (Satisfaction-turnover relationship) อยู่ในระดับกลา่งนั้น คือ “ระดับการทำงาน ของพนักงาน” (level of performance) นั่นเอง

สำหรับผู้ที่ทำงานดีมีผลงานยอดเยี่ยม โอกาสที่จะลาออกจางานจะมีน้อย เหตุผลเพราะองค์การจะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อรักษาคคนเหล่านี้เอาไว้ ด้วยการจ่ายค่าจ้างเพิ่มขึ้น กล่าวยกย่องชมเชย เพิ่มโอกาสความก้าวหน้าให้สูงขึ้น เป็นต้น ดังนั้นระดับความพึงพอใจในงานที่จะเป็นตัวชี้วัดการออกจางานจึงมีความสำคัญน้อยกว่า ในทางตรงข้ามสำหรับผู้ทำงานที่มีผลงานต่ำ ความพยายามขององค์การที่จะรักษาคคนเหล่านี้เอาไว้ก็จะน้อยกว่าด้วย บางครั้งยัง



อาจสร้างความกดดันเล็ก ๆ ให้น้ำออกจากงานด้วย ดังนั้นจึงเห็นได้ชัดว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกจากงาน สำหรับพนักงานที่มีผลงานต่ำมากกว่าพนักงานที่มีผลงานสูง

4. พนักงานแสดงความไม่พึงพอใจในงานได้อย่างไร (How Employees Can Express Dissatisfaction) ความไม่พึงพอใจของพนักงาน (employee dissatisfaction) สามารถแสดงออกได้หลายทาง ตัวอย่างเช่น แทนที่จะลาออกจากงาน พนักงานอาจแสดงความไม่พอใจด้วยการบ่น ไม่เชื่อฟังคำสั่ง ขโมยทรัพย์สินของบริษัท หรือหลีกเลี่ยงปิดความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ เป็นต้น รูปที่ 2.2 แสดงการตอบสนอง 4 อย่าง แตกต่างกันตามความรู้สึก แยกออกเป็น 2 มิติ คือ การสร้างสรรค์/การทำลาย และกระตือรือร้น/เฉื่อยชา ดังนี้



ภาพที่ 2.2 การตอบสนองต่อความไม่พอใจในงานของพนักงาน

ที่มา : คัดแปลงจาก Robbins (1976) หน้า 82

1. การลาออก (Exit) เป็นการแสดงความไม่พอใจด้วยการแสดงพฤติกรรมรวมถึงการออกจากงาน รวมถึงการหาตำแหน่งใหม่และการเขียนใบลาออก

**2. การเรียกร้อง (Voice)** เป็นการแสดงความไม่พอใจ ด้วยการเรียกร้องอย่างจริงจังและสร้างสรรค์ เพื่อให้ปรับปรุงสภาพการทำงานต่าง ๆ รวมถึงเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น ปรึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นกับหัวหน้า รวมถึงเข้าไปเรียกร้องบางอย่างกับสภาพแรงงาน เป็นต้น

**3. การวางเฉย (Loyalty)** เป็นการแสดงออกความไม่พอใจ แต่ยังคงซื่อสัตย์ ด้วยการวางเฉยเงียบ ๆ รอคอยด้วยความหวังในแง่ดีว่า สภาพต่าง ๆ คงจะปรับปรุงให้ดีขึ้น รวมทั้งยังช่วยพูดแก้ต่างให้กับองค์กรเมื่อมีการวิพากษ์วิจารณ์มาจากข้างนอกและมีความเชื่อมั่นว่า องค์กรจะสามารถจัดการกระทำในสิ่งที่ถูกต้องได้

**4. การละเลย (Neglect)** เป็นการแสดงออกความไม่พอใจ ด้วยการละเลยไม่สนใจปล่อยให้สภาพการณ์ต่าง ๆ เลวร้ายมากขึ้น รวมทั้งขาดงานหรือมาทำงานสายเป็นประจำ ลดความพยายามในการทำงาน และเพิ่มอัตราผิดพลาดมากขึ้น

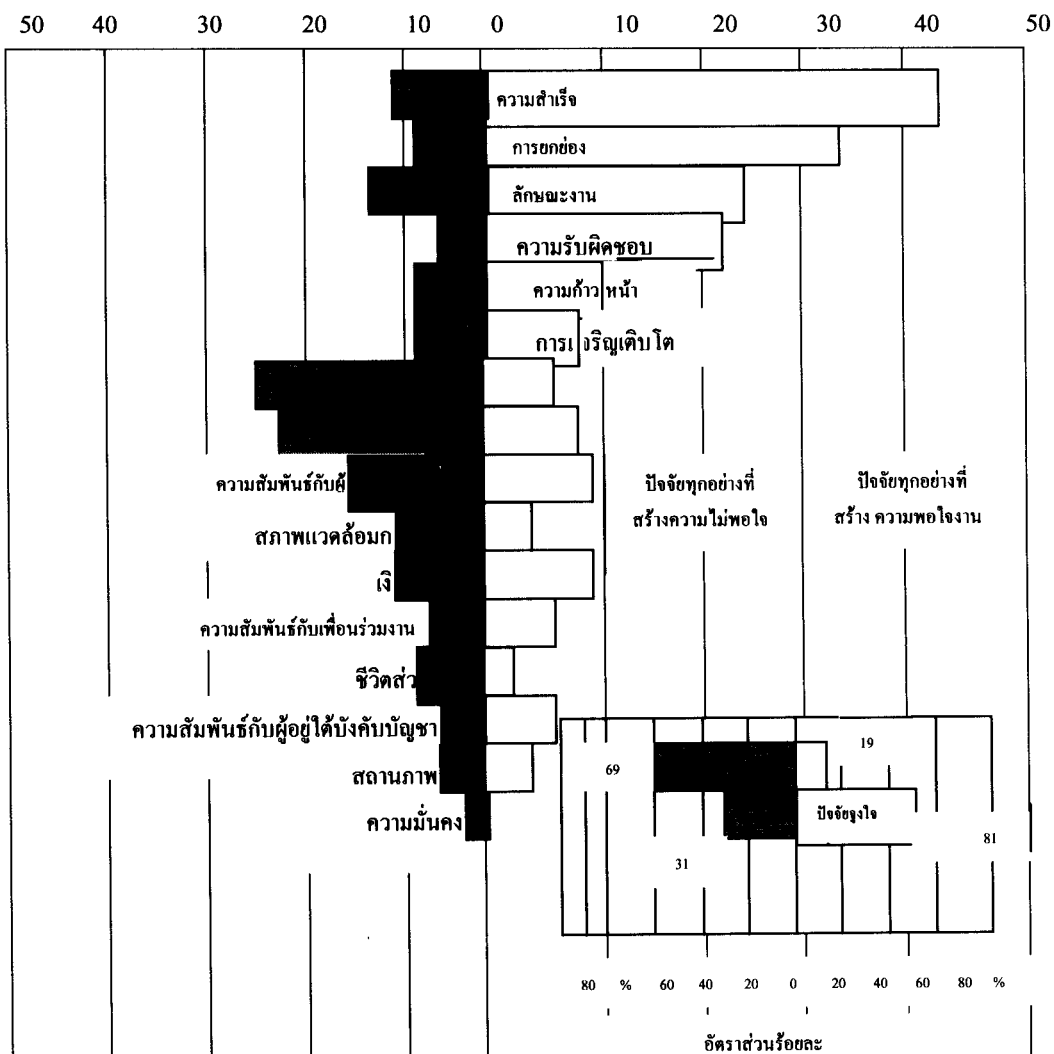
### วิธีการศึกษาการจูงใจในปัจจุบัน

วิธีการศึกษาการจูงใจในปัจจุบันสามารถแบ่งออกได้เป็นมุมมองสามมุมมอง มุมมองแต่ละมุมมองจะสอดคล้องกับขั้นตอนแต่ละขั้นของกระบวนการจูงใจที่เคยกล่าวมาแล้ว ทฤษฎีความต้องการจะพิจารณาความต้องการภายในที่ผลักดันให้บุคคลกระทำ ทฤษฎีกระบวนการจะพิจารณากระบวนการคิดที่บุคคลใช้เมื่อตัดสินใจว่าจะกระทำอย่างไร แทนที่จะเป็นความต้องการที่กระตุ้นการกระทำ ทฤษฎีการเสริมแรงจะมุ่งที่อย่างไรและทำไมรางวัลการลงโทษมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม มุมมองสามมุมมองเหล่านี้จะถูกกล่าวถึงรายละเอียดภายในส่วนต่อไป

### ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg' Two-Factors Theory)

ในปี 2493 เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่นิยมแพร่หลายขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่งคือ ทฤษฎีสองปัจจัย เฮิร์ซเบิร์กได้ขอให้นักบัญชีและวิศวกร 200 คน อธิบายสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกพอใจและมีแรงจูงใจสูง และสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกไม่พอใจและไม่มีแรงจูงใจ นี่คือการถามเกี่ยวกับว่า "บุคคลต้องการอะไรจากงานของพวกเขา?" เมื่อพวกเขาได้อธิบายสถานการณ์ที่จูงใจ นักบัญชีและวิศวกรจากบริษัทเก่าบริษัทหนึ่ง พิตซเบิร์ก ได้กล่าวถึงปัจจัย เช่น งานที่มีความท้าทายและความรู้สึกทางความสำเร็จ เฮิร์ซเบิร์กเรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า สิ่งที่ทำให้พอใจหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน ในอีกทางหนึ่งเมื่อนักวิชาชีพกล่าวถึงสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกไม่ถูกจูงใจ พวกเขาจะกล่าวถึงกลุ่มปัจจัยที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานและการบังคับบัญชา เฮิร์ซเบิร์กเรียกปัจจัยเหล่านี้ว่าสิ่งที่ไม่พอใจหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน

ภายใต้การตอบสนองที่ถูกแยกเป็นสิบหกประเภทเฮิร์ชเบิร์กได้สรุปว่า คำตอบที่บุคคลให้เมื่อพวกเขามีความรู้สึกที่ดีกับงานของพวกเขาจะแตกต่างอย่างมากจากคำตอบที่ให้เมื่อพวกเขามีความรู้สึกที่ไม่ดีกับงานของพวกเขา ตามที่เห็นได้จากภาพที่ 2.3 คุณลักษณะหลายอย่างจะเกี่ยวพันอย่างสม่ำเสมอกับความพอใจงาน (ปัจจัยทางขวาของรูป) และปัจจัยอื่นจะเกี่ยวพันกับความไม่พอใจงาน (ทางด้านซ้ายของรูป) ปัจจัยภายใน เช่น ความสำเร็จ การยกย่อง ความรับผิดชอบ ตัวงานเอง ความก้าวหน้า และการเจริญเติบโตจะเกี่ยวพันกับความพอใจงาน เมื่อพวกเขามีความรู้สึกที่ดีต่องาน พวกเขาจะอ้างถึงคุณลักษณะเหล่านี้ ในอีกทางหนึ่งเมื่อพวกเขามีความรู้สึกที่ไม่ดีต่องาน พวกเขาจะอ้างถึงปัจจัยภายนอก เช่น นโยบายของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมการทำงาน



ภาพที่ 2.3 ปัจจัยตอบสนองการทำงาน

ข้อมูลได้เสนอแนะว่าตรงกันข้ามของความพอใจงานไม่ใช่ความไม่พอใจงาน เหมือนกับความเชื่อสมัยก่อน การกำจัดความไม่พอใจงานได้ไม่ได้ทำให้เกิดความพอใจงานเลย (ดูภาพที่ 2.4) เฮิร์ชเบิร์กเสนอแนะว่าการค้นพบของเขาชี้ให้เห็นถึงการมีอยู่ของแนวต่อเนื่องควบคู่ ตรงกันข้ามของ “ความพอใจงาน” คือ “ไม่มีความพอใจงาน” และตรงกันข้ามของ “ความไม่พอใจงาน” คือ “ไม่มีความไม่พอใจงาน”

ตามมุมมองของเฮิร์ชเบิร์กแล้วปัจจัยที่นำไปสู่ความพอใจงานจะแยกและแตกต่างจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจงาน ดังนั้นผู้บริหารที่พยายามจะจัดปัจจัยที่สร้างความไม่พอใจงานสามารถทำให้เกิดความสุขได้แต่ไม่ใช่การจูงใจ พวกเขาจะปลอบโยนบุคคลมากกว่าที่จะจูงใจพวกเขา ด้วยเหตุนี้คุณลักษณะเช่น นโยบายของบริษัท สภาพแวดล้อมการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเงินเดือน จะถูกพิจารณาว่าเป็นปัจจัยอนามัย เมื่อปัจจัยเหล่านี้ไม่ขาดแคลน บุคคลจะไม่มีความไม่พอใจ แต่พวกเขาจะไม่มีความพอใจด้วย

#### A มุมมองสมัยเดิม

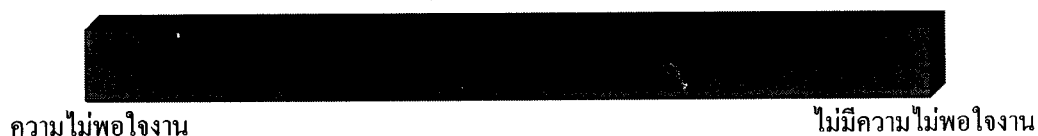


#### B มุมมองของเฮิร์ชเบิร์ก

(ปัจจัยจูงใจ)



(ปัจจัยอนามัย)



ภาพที่ 2.4 การเปรียบเทียบมุมมองของความพอใจงาน - ความไม่พอใจงาน

บนพื้นฐานของการค้นพบของเขา เฮิร์ชเบิร์กยืนยันว่ากระบวนการจูงใจบุคคลจะประกอบด้วยขั้นตอนสองขั้น ประการแรกผู้บริหารต้องมั่นใจว่าปัจจัยอนามัยจะต้องไม่ขาดแคลน ตัวอย่างเช่น เงินเดือน และความมั่นคงจะต้องดี สภาพแวดล้อมการทำงานจะต้องปลอดภัยและการบังคับบัญชาเชิงเทคนิคจะต้องถูกยอมรับด้วยการให้ปัจจัยอนามัย ณ ระดับที่เหมาะสม ผู้บริหาร

ไม่ได้กระตุ้นแรงจูงใจ เพียงแต่มั่นใจว่าบุคคลจะไม่ “ไม่พอใจ” เท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารอาจจะดำเนินไปยังขั้นตอนที่สอง : การให้โอกาสแก่บุคคลที่จะได้รับปัจจัยจูงใจ เช่น ความสำเร็จและการยกย่อง บุคคลจะมีความพอใจและแรงจูงใจสูงขึ้น เฮิร์ชเบอร์กก้าวไปไกลกว่านักทฤษฎีส่วนใหญ่ และได้อธิบายอย่างชัดเจนว่าทฤษฎีสองปัจจัยจะถูกประยุกต์ใช้ภายในสถานที่ทำงานอย่างไร โดยเฉพาะเขาได้เสนอแนะการเพิ่มคุณค่างาน ที่จะกล่าวถึงรายละเอียดในตอนหลัง เขายืนยันว่างานควรจะถูกออกแบบเสียใหม่เพื่อที่จะรวมเอาปัจจัยจูงใจเข้าไว้ด้วย

เฮิร์ชเบอร์กได้สรุปว่าปัจจัยอนามัยไม่สามารถกระตุ้นแรงจูงใจแต่สามารถสร้างความไม่พอใจงานได้ เขาเชื่อว่าปัจจัยอนามัยจะรักษาบุคคลเหมือนกับอนามัยรักษาฟันและเหงือก แต่อนามัยสามารถป้องกันปัญหาได้เท่านั้น อนามัยไม่ได้สร้างสุขภาพที่ดีขึ้น เฮิร์ชเบอร์กเสนอแนะว่าบริษัทที่ได้ตอบสนองปัจจัยอนามัยของบุคคลเท่านั้นจะกำจัดความไม่พอใจงานได้ แต่จะไม่ได้ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

กลุ่มของปัจจัยสองกลุ่มเหล่านี้สามารถเปรียบเทียบได้กับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ปัจจัยจูงใจจะสัมพันธ์กับความต้องการระดับสูง (ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความสมหวังของชีวิต) และปัจจัยอนามัยจะสัมพันธ์กับความต้องการระดับต่ำ (ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย และสังคม) เหมือนกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์และทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยจะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานความพอใจ – ความก้าวหน้าด้วย

ลำดับความต้องการของทฤษฎีมาสโลว์ ที่ปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจสามารถตอบสนองได้จะถูกแสดงให้เห็นโดยภาพที่ 2.5 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงสามารถถูกตอบสนองได้ทั้งปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจ ตัวอย่างของความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงที่ถูกตอบสนองด้วยปัจจัยอนามัยคือที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคล สัญลักษณ์ของสถานภาพและสภาพแวดล้อมการทำงานที่แสดงความสำคัญของบุคคล ตัวอย่างของความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงที่ถูกตอบสนองด้วยปัจจัยจูงใจคือรางวัลที่ได้รับสำหรับผลการดำเนินงานที่ดีเด่น - การแสดงความสำคัญด้วยการยกย่องงานที่บรรลุความสำเร็จอย่างดี

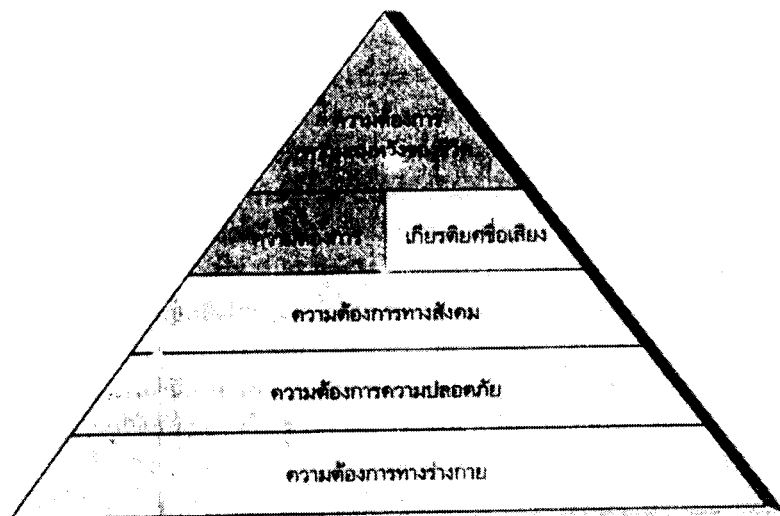
เฮิร์ชเบอร์กยืนยันว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสนใจอย่างเพียงพอกับปัจจัยจูงใจ พวกเขาจะมุ่งที่ผลตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงานมากกว่า เราอาจจะเพิ่มได้อีกว่าการเจรจาต่อรองจะมุ่งที่ปัจจัยอนามัยด้วย แนวโน้มนี้จะรู้ทั้งฝ่ายบริหารและแรงงาน ปัจจัยอนามัยจะมองเห็นและวัดได้ ในอีกทางหนึ่งปัจจัยจูงใจจะมองไม่เห็นและวัดไม่ได้

เฮิร์ชเบอร์กกล่าวว่าปัจจัยอนามัยไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้เพื่อที่จะสร้างความเป็นเลิศ เขาเชื่อว่าบริษัทจะต้องตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวข้องทั้งปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจ นี้จะ

แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารควรจะแสดงความสนใจต่อการมอบหมายงานที่ท้าทาย การเพิ่มความรับผิดชอบให้สูงขึ้น การให้การยกย่องและปัจจัยใจอื่น

จงพิจารณาสถานการณ์ของต่อไปนี้ นาย A ได้กระตือรือร้นที่จะเข้าทำงาน ณ บริษัทใหญ่แห่งหนึ่ง เงินเดือนจะสูงกว่าบริษัทเล็กมาก และสวัสดิการจะดีเยี่ยม เพียงแต่ได้เดินเข้าไปภายในห้องโถงที่หรูหราได้ทำให้ A รู้สึกว่ามีความสำคัญเสียแล้ว ชื่อตำแหน่งที่เป็นทางการของเขาคือ ผู้บริหารฝึกหัด แต่เขารู้สึกผิดหวัง เพราะว่าเวลาส่วนใหญ่ของเขาได้ถูกใช้ไปกับการทำธุระให้กับผู้ช่วยรองประธานบริษัท

ภายหลังจากเกือบสี่เดือน A จะมีความรับผิดชอบน้อย แต่เขารู้ว่าผู้บังคับบัญชาของเขาฉลาด ที่ดูเสมือนว่าจะมีคำตอบแก้คำถามของเขาอยู่เสมอ แต่บางสิ่งบางอย่างยังคงถูกละเลยไป เขายังคิดที่จะลาออกจากบริษัทนี้ แต่รู้ว่าเขาไม่ถูกใจเหมือนกับที่เขาได้เข้ามาทำงานตอนเริ่มแรก



- ความต้องการที่โดยทั่วไปจะถูกตอบสนองด้วยปัจจัยจิตใจ
- ความต้องการที่โดยทั่วไปจะถูกตอบสนองด้วยปัจจัยอนามัย

ภาพที่ 2.5 การตอบสนองลำดับความต้องการของมาสโลว์ด้วยปัจจัยอนามัยและปัจจัยจิตใจ

บนพื้นฐานการวิเคราะห์ของเราโดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัย เราอาจจะสรุปว่า A ถูกดึงดูดเข้ามาทำงานโดยปัจจัยอนามัย และเขาไม่ต้องการสูญเสียเงินเดือนและสวัสดิการที่ดีไปในอีกทางหนึ่งโอกาสเพื่อความสำเร็จและความรับผิดชอบของเขาไม่ได้ถูกตอบสนอง ตามทฤษฎี

สองปัจจัยแล้วปัจจัยของใจเหล่านี้จะต้องปรากฏอยู่ในงานของเขา ถ้า A จะถูกใจ ดังนั้นปัจจัย เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน หรือความมั่นคงที่ดีขึ้น อาจจะดึงดูดหรือแม้แต่ช่วยรักษาบุคคล เอาไว้ แต่อาจจะไม่คำนึงความพยายามในระยะยาวเอาไว้ได้

หากพิจารณาคงงาน ณ สายการผลิตภายในโรงงานส่วนใหญ่โรงงานเหล่านี้จะมี ปัญหาแรงจูงใจของคนงานอย่างรุนแรงที่ทำให้เกิดการเข้าออกจากงาน การขาดงาน และการร้องทุกข์ที่สูง และประสิทธิภาพการผลิตจะต่ำ เพื่อที่จะแก้ไขปัญหามanagerของบริษัทเหล่านี้ส่วนใหญ่ได้ตอบสนองด้วยการเพิ่มค่าจ้าง สวัสดิการและความมั่นคงให้สูงขึ้น แต่ปัญหาของแรงจูงใจ ยังคงมีอยู่

ภายใต้ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก การตอบสนองเหล่านี้จะมุ่งที่ปัจจัยอนามัยส่วนบุคคล มาสู่ "จุดศูนย์" ซึ่งทฤษฎีของการจูงใจเท่านั้น ทฤษฎีสองปัจจัยได้คาดคะเนว่าแรงจูงใจจะสูงขึ้น ต่อเมื่อผู้บริหารไม่เพียงแต่มุ่งสิ่งแวดล้อมของงานเท่านั้น แต่จะต้องมุ่งเนื้อหาของงานด้วย และสามารถกระทำได้ด้วยวิธีการกำจัดความน่าเบื่อและความจำเจตามธรรมชาติของงานสายการผลิต ส่วนใหญ่ออกไปเสีย และพัฒนางานที่มีความท้าทายและความรับผิดชอบสูงขึ้นมาแทน

### การประเมินทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก

ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์กจะถูกวิจารณ์อยู่หลายข้อด้วยกัน ทฤษฎีของเขาจะถูก ประยุกต์ใช้ส่วนใหญ่กับผู้บริหาร วิศวกร นักบัญชี และนักวิชาชีพอื่น การศึกษาจะแสดงความ เกี่ยวพันกับคนงานน้อย ตัวอย่างเริ่มแรกของนักบัญชีและวิศวกรอาจจะไม่เป็นตัวแทนบุคคลที่ ทำงาน โดยทั่วไปยิ่งกว่านั้นทฤษฎีไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย นอกจากนี้ การวิจัยที่ติดตามมาได้พบว่าปัจจัย เช่น ผลตอบแทนอาจจะสร้างความพอใจภายในตัวอย่างหนึ่ง และสร้างความไม่พอใจภายในอีกตัวอย่างหนึ่ง และการวิจัยได้พบว่าผลกระทบของปัจจัยที่ กำหนดให้จะขึ้นอยู่กัอายุของบุคคลและระดับขององค์การ

ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์กมีอิทธิพลค่อนข้างสูงต่อวิธีการบริหารและการออกแบบงาน ทฤษฎีสองปัจจัยได้กระตุ้นผู้บริหารให้ถามว่า "อะไรจูงใจบุคคลของเราอย่างแท้จริง" แต่กระนั้น สมมุติฐานของเฮิร์ซเบิร์กที่ว่าบุคคลทุกคนแสวงหาความรับผิดชอบและความท้าทายของงานมาก ขึ้นอาจจะไม่ถูกต้อง น่าจะเป็นไปได้มากกว่าที่บุคคลระดับสูงจะแสวงหาความรับผิดชอบและ ความท้าทายมากขึ้น แม้แต่ภายในกลุ่มอาชีพ เช่น ผู้บริหารหรือคนงาน ไม่ใช่พวกเขาทุกคนจะมี แบบแผนของแรงจูงใจเหมือนกัน ผู้บริหารระดับสูงคนหนึ่งกล่าวว่าเธอพบว่าสถานภาพที่เธอ ได้รับในฐานะของประธานบริษัทจะจูงใจสูงมาก ยิ่งกว่าขึ้นคนงานหลายคนจะถูกจูงใจด้วยความ มั่นคงของงานเมื่อพวกเขามีภาระทางการเงินที่สูง

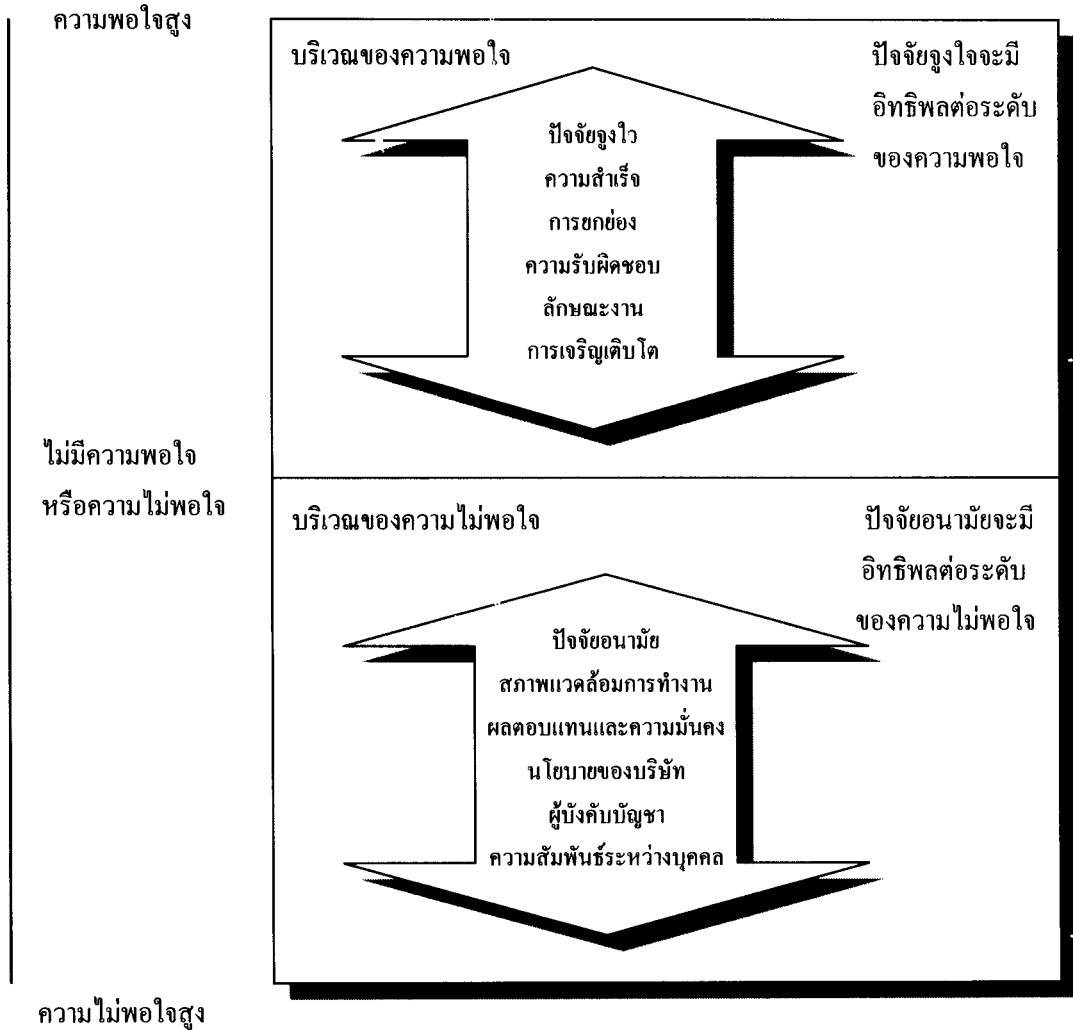
ปัญหาอีกข้อหนึ่งของทฤษฎีสองปัจจัย คือ การสรุปว่าปัจจัยอนามัยไม่สามารถสร้างแรงจูงใจหรือความพอใจได้อาจจะไม่ถูกต้อง บุคคลหลายคนมีความพอใจงานและแรงจูงใจที่สูง เนื่องจากความมั่นคงของงานและสภาพแวดล้อม การทำงานที่สบาย

เฮิร์ซเบิร์กแสดงเป็นนัยว่าความพอใจและแรงจูงใจจะเหมือนกัน แม้ว่าเราจะรู้ว่าแรงจูงใจมักจะเกิดขึ้นจากความพอใจ ดังนั้น การสรุปว่าอะไรเป็นสิ่งจูงใจบุคคลบนพื้นฐานของสิ่งที่ให้ความพอใจแก่พวกเขาจะอันตรายมาก ยิ่งกว่านั้นการวิจัยของเฮิร์ซเบิร์กจะผูกอยู่กับระเบียบวิธีการบันทึกเหตุการณ์สำคัญนั้นคือปัจจัยสองกลุ่มที่เปิดเผยโดยเฮิร์ซเบิร์ก จะแสดงให้เห็นต่อเมื่อบุคคลรำลึกถึงเหตุการณ์ที่พอใจหรือไม่พอใจได้เท่านั้น ด้วยการใช้อย่างระเบียบวิธีการวิจัยอื่นการแยกประเภทนี้อาจจะถูกแยกย่อยลงไปอีก

ทฤษฎีสองปัจจัยหรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ – ปัจจัยอนามัยของเฮิร์ซเบิร์ก จะถูกยอมรับและประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางโดยผู้บริหารที่สนใจกับแรงจูงใจของบุคคล การวิจัยเริ่มแรกที่ถูกใช้กับการพัฒนาทฤษฎีสองปัจจัยขึ้นมาจะถูกดำเนินการกับนักบัญชีและวิศวกรตามที่เคยกล่าวถึงมาแล้ว โดยใช้วิธีการบันทึกเหตุการณ์ที่สำคัญเพื่อที่จะรวบรวมข้อมูล เฮิร์ซเบิร์กได้ใช้การสัมภาษณ์ด้วยคำถามเช่น “คุณสามารถอธิบายรายละเอียดเมื่อคุณมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับงานของคุณได้หรือไม่?” “คุณสามารถอธิบายรายละเอียดเมื่อคุณมีความรู้สึกที่ไม่ดีเกี่ยวกับงานของคุณได้หรือไม่?” ผลลัพธ์จากระเบียบ วิธีการวิจัยนี้ได้ชี้ให้เห็นว่าความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับงาน จะสะท้อนให้เห็นจากคำวิจารณ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาหรือประสบการณ์ของงาน (เช่น การทำงานที่ดีหรือความรู้สึกทางความสำเร็จและความท้าทาย) แต่ความรู้สึกที่ไม่ดีเกี่ยวกับงานจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน แต่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน (เช่น เงินเดือนและสภาพแวดล้อมการทำงาน) นี้ได้เปิดเผยให้เห็นถึงกลุ่มของปัจจัยสองกลุ่มที่แตกต่างกันและแยกจากกันคือ : สิ่งที่น่าพอใจ (ปัจจัยจูงใจ) และสิ่งที่ไม่พอใจ (ปัจจัยอนามัย) รูปภาพที่ 2.6

ปัจจัยจูงใจส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน ในทางกลับกันปัจจัยอนามัย (ปัจจัยธำรงรักษา) ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน ดังนั้นเนื้อหาของงานจะเกี่ยวข้องกับรางวัลภายในด้วย ในขณะที่สภาพแวดล้อมของงานจะเกี่ยวข้องกับรางวัลภายนอก สิ่งจูงใจภายในคือรางวัลภายในที่เกิดขึ้น ณ เวลาของการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจภายในจะเป็นแรงจูงใจการทำงานโดยตรงเพราะว่าการทำงานโดยตัวมันเองจะให้รางวัลได้ สิ่งจูงใจภายในจะทำให้บุคคลถูกจูงใจด้วยตัวเอง ในทางกลับกันสิ่งจูงใจภายนอกจะเป็นรางวัลภายนอกที่เกิดภายหลังจากการทำงาน ไม่ได้ให้ความพอใจโดยตรง ณ เวลาที่บุคคลกำลังทำงานอยู่ เงินเดือน การประกันสุขภาพและการพักร้อนจะเป็นสิ่งจูงใจภายนอก





ภาพที่ 2.6 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก

ปัจจัยอนามัยไม่ได้จูงใจ เพราะว่าปัจจัยอนามัยไม่ได้กระตุ้นให้บุคคลใช้ความพยายามมากขึ้นแต่ปัจจัยอนามัยจะต้องถูกตอบสนองก่อน เพื่อที่จะนำบุคคลมาสู่จุดของความเป็นกลาง ที่ปัจจัยสูงใจจะมีผลกระทบได้ ตัวอย่างเช่นการให้ความเป็นอิสระและความรับผิดชอบเมื่อสภาพแวดล้อมการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมอื่นยังไม่ได้ถูกแก้ไขจะยังคงทำให้เกิดความไม่พอใจของบุคคลอยู่ดี การตอบสนองปัจจัยอนามัยจะทำให้บุคคลเป็นกลาง (ไม่มีความไม่พอใจ) แล้วเราสามารถใช้ปัจจัยสูงใจเพื่อที่จะสร้างความพอใจและผลการดำเนินงานจะสูงขึ้นในที่สุด

เฮิร์ชเบิร์กได้ลดความต้องการห้าระดับของมาสโลว์ เป็นสองระดับของการวิเคราะห์ที่แตกต่างกัน ปัจจัยอนามัยหรือสิ่งที่ไม่พอใจจะเทียบเท่ากับความต้องการระดับต่ำของมาสโลว์ พวกมันจะเป็นปัจจัยป้องกันที่ช่วยลดความไม่พอใจแต่ไม่ได้นำไปสู่ความพอใจในแง่ของการจูงใจแล้วปัจจัยอนามัยภายในสถานที่ทำงานจะให้รากฐานที่จำเป็นต่อปัจจัยสูงใจ

เพราะว่าปัจจัยอนามัยจะนำแรงจูงใจมาสู่ “จุดศูนย์” ด้วยการป้องกันพฤติกรรมที่เป็นลบด้วยตัวพวกมันเองแล้วปัจจัยอนามัยไม่ได้จูงใจบุคคลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ปัจจัยจูงใจหรือสิ่งที่ไม่พอใจจะเทียบเท่ากับความต้องการระดับสูงของมาสโลว์ ปัจจัยเหล่านี้จะจูงใจบุคคลให้ปฏิบัติงานที่ดีและการให้โอกาสเพื่อความก้าวหน้าจะสร้างสถานการณ์เพื่อพฤติกรรมที่ถูกจูงใจได้

#### ตารางที่ 2.1 ตัวอย่างของปัจจัยที่พบภายในสภาพแวดล้อมของงาน

| ปัจจัยอนามัย                         | ตัวอย่าง  |
|--------------------------------------|---|
| นโยบายของบริษัท                      | กฎการมาทำงาน<br>ตารางเวลาการพักร้อน<br>ระเบียบวิธีปฏิบัติของการร้องทุกข์<br>วิธีการประเมินผลงาน |
| สภาพแวดล้อมการทำงาน                  | ระดับของเสียง<br>ความปลอดภัย<br>ความสุขสบายส่วนบุคคล<br>ขนาดของพื้นที่ทำงาน                     |
| ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล             | ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน<br>ความสัมพันธ์กับลูกค้า<br>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา          |
| คุณภาพของการบังคับบัญชา<br>เงินเดือน | ความสามารถทางเทคนิคของผู้บังคับบัญชา<br>ค่าจ้างรายชั่วโมงหรือเงินเดือน                          |

เฮิร์ชเบิร์กเชื่อว่าผู้บริหารสามารถให้ปัจจัยจูงใจได้ด้วยการใช้เทคนิคของการเพิ่มคุณค่างาน ตัวอย่างเช่น ยูเลีย คาจาโควา คือผู้บริหารฝึกหัด ณ มอสโก แมคโดนัลด์ ร้านอาหารลูกโซ่ที่พลุกพล่านที่สุดแม้ว่าการเข้าออกจางานของพนักงานคือปัญหาอย่างหนึ่งของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดอเมริกันส่วนใหญ่ อัตราการเข้าออกจางาน ณ มอสโก แมคโดนัลด์จะต่ำกว่ามาก คาจาโควาพอใจกับเงินเดือนและระบบโบนัสปัจจัยอนามัยที่ลดความไม่พอใจ แต่เธอจะถูกจูงใจด้วยโอกาสของความก้าวหน้าและการยกย่องงานที่ทำสำเร็จอย่างดี คาจาโควากล่าวว่า “ถ้าฉันสามารถพิสูจน์กับบุคคลทุกคนได้ว่าฉันมีคุณค่า และถ้าฉันได้ถูกเลื่อนตำแหน่งแล้ว ฉันจะอยู่ที่นี้”

### 3. โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

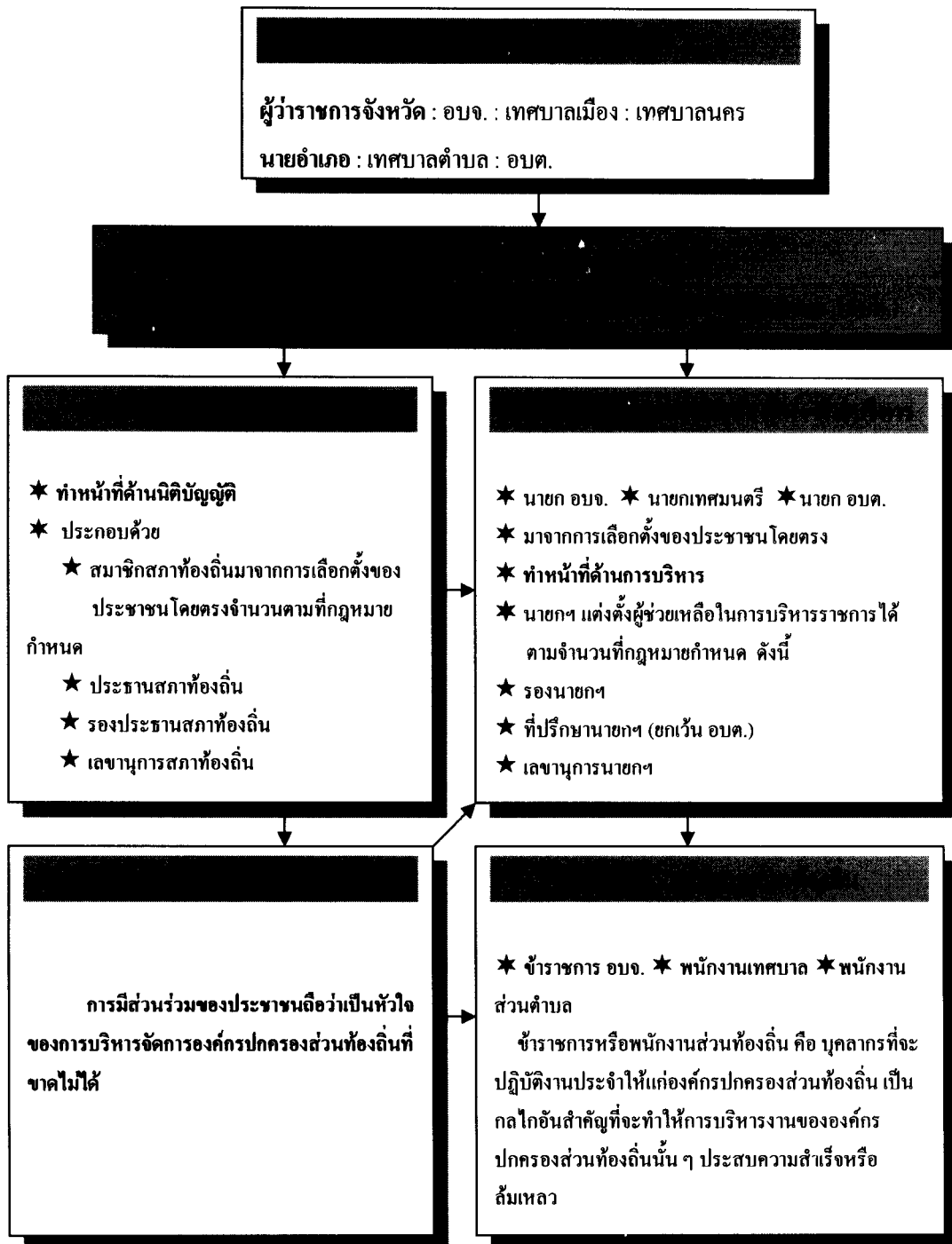
กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งได้จัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง
2. ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค
3. ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

ซึ่งในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้จะขอกล่าวเฉพาะในส่วนของระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

#### โครงสร้างรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนดจะประกอบด้วย **สภาท้องถิ่นและนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** เท่านั้น แต่ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีส่วนสำคัญที่ขาดไม่ได้อีก 3 ฝ่าย ได้แก่ **ฝ่ายกำกับดูแลฝ่ายข้าราชการหรือฝ่ายพนักงานส่วนท้องถิ่นและประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** ซึ่งทั้ง 3 ฝ่าย ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องและร่วมกันทำงานอย่างใกล้ชิดและอย่างมีสมดุล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ จึงจะประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวัง ดังแสดงในภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 โครงสร้างรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## โครงสร้าง รูปแบบการบริหารของการปกครองส่วนท้องถิ่น

โครงสร้างของการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยในปัจจุบัน เป็นระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัด ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน (Upper Level) ในปัจจุบัน ก็คือองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และระดับชุมชนเมืองและชนบท ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่าง (Lower Level) ในปัจจุบัน ได้แก่ เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

นอกจากนั้น ยังมีการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งในปัจจุบัน ก็คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนสามารถแยกตามรูปแบบได้ดังต่อไปนี้

### 1. รูปแบบทั่วไป ได้แก่

|                                 |       |       |      |
|---------------------------------|-------|-------|------|
| องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) | จำนวน | 75    | แห่ง |
| เทศบาล                          | จำนวน | 1,276 | แห่ง |
| เทศบาลนคร                       | จำนวน | 23    | แห่ง |
| เทศบาลเมือง                     | จำนวน | 129   | แห่ง |
| เทศบาลตำบล                      | จำนวน | 1,124 | แห่ง |
| องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)    | จำนวน | 6,500 | แห่ง |

### 2. รูปแบบพิเศษ ได้แก่

|                      |       |   |      |
|----------------------|-------|---|------|
| กรุงเทพมหานคร (กทม.) | จำนวน | 1 | แห่ง |
| เมืองพัทยา           | จำนวน | 1 | แห่ง |

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2550)

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2550)

"<http://www.thailocaladimin.go.th/work/apt/apt.htm>"

## การปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้กำหนดให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

มาตรา 69 ท้องถิ่นใดที่เห็นสมควรจัดให้ราษฎรมีส่วนในการปกครองท้องถิ่น ให้จัดระเบียบการปกครองเป็นราชการส่วนท้องถิ่น

มาตรา 70 ให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ดังนี้

- (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (2) เทศบาล

(3) สุขาภิบาล

(4) ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มิได้กฎหมายกำหนด

มาตรา 71 การจัดระเบียบการปกครององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มิได้กฎหมายกำหนด ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

หมายเหตุ : ได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542

สำหรับกฎหมายว่าด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ ที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน มีจำนวน 5 ฉบับ ดังนี้

(1) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540

(2) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ( ฉบับแก้ไขปรับปรุงจนถึงวันที่

1 มิถุนายน พ.ศ. 2549 )

(3) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 )

(4) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พ.ศ. 2542

(5) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542

โดยในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะทำการศึกษาเฉพาะการปกครองท้องถิ่นรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบลเท่านั้น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

1. ความหมายของ อบต. : องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบทั่วไปรูปแบบหนึ่ง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่ของตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบลที่อยู่ในเขต อบต. แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 3 ขนาด ได้แก่ อบต.ขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และอำนาจหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณและพนักงานเจ้าหน้าที่ของ อบต. เอง

2. การจัดตั้ง อบต. : สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยตามประกาศ

ของกระทรวงมหาดไทย อาจจัดตั้งเป็น อบต.ได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในประกาศนั้นให้ระบุชื่อ และเขต อบต.ไว้ด้วย : การเปลี่ยนแปลงเกณฑ์รายได้เฉลี่ยของสภาตำบลดังกล่าวข้างต้น ให้ทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา : สภาตำบลที่ได้จัดตั้งเป็น อบต. ดังกล่าวให้พ้นสภาพแห่งสภาตำบลนับตั้งแต่วันที่ได้ประกาศจัดขึ้นตั้งเป็น อบต. เป็นต้นไป

รัฐบาลของ ฯพณฯ นายชวน หลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรีสมัยแรก ได้ผลักดันให้มีการตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ขึ้น โดยได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลเป็นการยกเลิกสภาตำบลที่มีเดิมทั้งหมดและทำให้เกิดองค์กรใหม่ 2 องค์กร คือ

- *สภาตำบลที่เป็นนิติบุคคล* ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา จำนวน 6,216 ตำบล

- *องค์การบริหารส่วนตำบล* ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นนิติบุคคล ตั้งแต่วันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2538 (โดยการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ถึงเกณฑ์กำหนดเฉลี่ย 3 ปีย้อนหลังไม่ต่ำกว่าปี 150,000 บาท) โดยในปี พ.ศ. 2538 จะมีการยกฐานะสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 618 แห่ง และจะพิจารณาขานะสภาตำบลที่มีรายได้ถึงเกณฑ์เป็นปี ๆ จนถึงปี พ.ศ. 2543 สภาตำบลทั้งหมดจะได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด

### 3. รายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล อาจมีรายได้ ดังต่อไปนี้

- (1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (2) รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (3) รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (4) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้
- (5) เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- (6) รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้
- (7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล
- (8) รายได้อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

### 4. รายจ่าย องค์การบริหารส่วนตำบล อาจมีรายจ่าย ดังต่อไปนี้

- (1) เงินเดือน
- (2) ค่าจ้าง
- (3) เงินเดือนค่าตอบแทนอื่น ๆ
- (4) ค่าใช้สอย

- (5) ค่าวัสดุ
- (6) ค่าครุภัณฑ์
- (7) ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ
- (8) ค่าสาธารณูปโภค
- (9) เงินอุดหนุนจากหน่วยงานอื่น
- (10) รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

5. โครงสร้างการบริหารงานของ อบต. : องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (นายก อบต.) สรุปโครงสร้างรวมและสาระสำคัญอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ดังนี้

#### 5.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภาอบต.)

สภา อบต. ประกอบด้วยสมาชิกสภา อบต. ซึ่งราษฎรเลือกตั้งโดยตรง หมู่บ้านละ 2 คน อบต. ไคมี 2 หมู่บ้าน ๆ ละ 3 คน : ถ้ามี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิก 6 คน มีอายุคราวละ 4 ปี

สภา อบต. มีประธานสภา อบต. 1 คน รองประธานสภา 1 คน ซึ่งสภาเลือกจากสมาชิกให้นายอำเภอแต่งตั้ง ดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภา อบต. หรือมีการยุบสภา อบต. และมีเลขานุการสภา อบต. 1 คน ซึ่งสภาเลือกจากปลัด อบต. หรือสมาชิกสภา อบต. ดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภา อบต. หรือมีการยุบสภา อบต.

#### 5.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบไปด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกินสองคน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง

#### 5.3 อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหาร

คณะผู้บริหาร มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (1) บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบัญญัติ และแผนพัฒนาตำบลและรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
- (2) จัดทำแผนพัฒนาตำบล และงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ



(3) รายงานการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทราบอย่างน้อยปีละสองครั้ง

(4) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย (ความเดิมในมาตรา 59 ถูก เลิกและใช้ความใหม่แทนแล้ว โดยมาตรา 18 แห่ง พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546)

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมานั้นไม่เป็นการตัด อำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือ หน่วยงานของรัฐในอันที่จะดำเนิน กิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบล ทราบล่วงหน้า และองค์การบริหารส่วนตำบล อาจทำกิจการนอกเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือ ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากองค์การบริหารส่วน ตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและกิจการ นั้น เป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำ และเป็นกรเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน ในการ บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จะเป็น ผู้รับผิดชอบดำเนินงานให้เป็นไปตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายกองค์การ บริหารส่วนตำบล เป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้ ปฏิบัติงานประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

#### 5.4 นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหาร ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหาร ส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

(2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการ นายองค์การบริหารส่วนตำบล

(4) วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย

(5) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล

(6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

#### 5.5 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้ อบต. มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม
  2. มีหน้าที่ต้องทำในเขต อบต. ดังต่อไปนี้
    - (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
    - (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
    - (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
    - (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
    - (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
    - (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
    - (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
    - (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
    - (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร
  3. อบต. สามารถจัดทำกิจการในเขต อบต. ดังต่อไปนี้
    - (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
    - (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
    - (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
    - (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
    - (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
    - (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
    - (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
    - (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
    - (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
    - (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
    - (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
    - (12) การท่องเที่ยว
    - (13) การผังเมือง

4. อำนาจหน้าที่ของ อบต. ตามข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 ข้างต้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบลแต่ต้องแจ้งให้ อบต. ทราบล่วงหน้าตามสมควร หาก อบต. มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าวให้นำความเห็นของ อบต. ไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

5. การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา อบต. การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

6. มีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล

7. อาจออกข้อบัญญัติ อบต. เพื่อใช้บังคับในเขต อบต. ได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกิน 1,000 บาท

8. อาจขอให้ราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการของ อบต. เป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม

9. อาจทำกิจการนอกเขต อบต. หรือร่วมกับสภาตำบล อบต. อบจ. หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้

#### 5.6 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้ อบต. มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (5) การสาธารณสุขการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ

- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(31) กิจกรรมอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

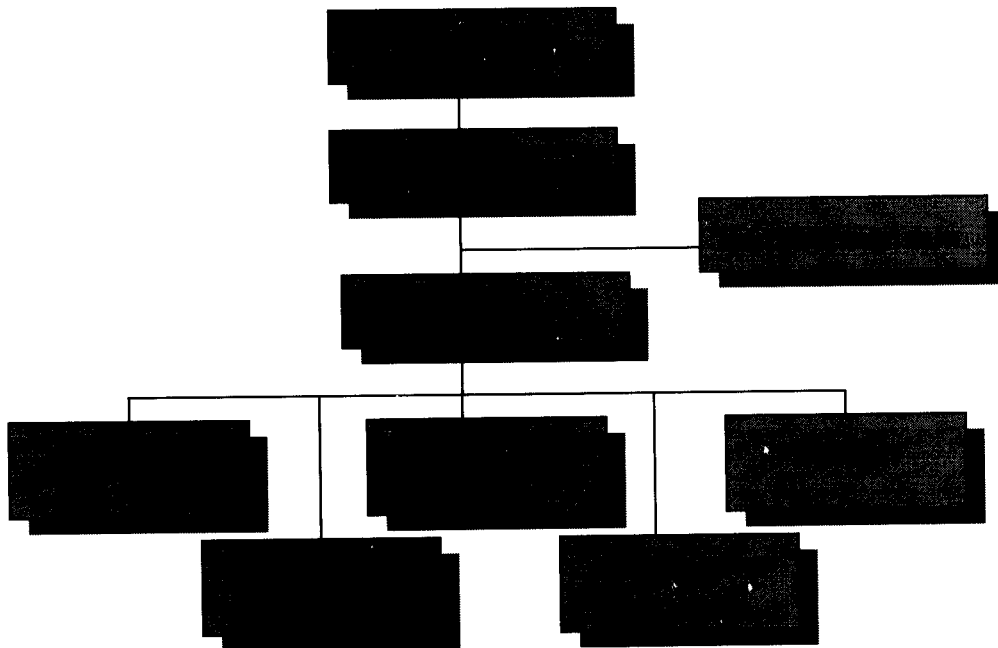
2. อำนาจหน้าที่ของ อบต. ตามข้อ 1. ต้องดำเนินการตาม “แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ”

### 5.7 พนักงานส่วนตำบล

นอกจากสภา อบต. และนายก อบต. ซึ่งเป็นองค์ประกอบของ อบต. ตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว พนักงาน อบต. เป็นองค์ประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งในโครงสร้างรวมของ อบต. ด้วย พนักงานส่วนตำบล หมายถึง พนักงานซึ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการของ อบต. โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนของ อบต. หรือจากงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนของรัฐบาลที่ให้แก อบต. และ อบต. นำมาจัดเป็นเงินเดือนของพนักงานส่วนตำบลโดยมี ปลัด อบต. เป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างของ อบต. และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของ อบต. ให้เป็นไปตามนโยบาย และมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่นายก อบต.มอบหมาย

การบริหารงานบุคคลของ อบต. ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

องค์การบริหารส่วนตำบลจะวิเคราะห์ห้บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ และรายได้ของตนเองเพื่อกำหนดตำแหน่งต่าง ๆ และอัตรากำลังตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยปกติ อบต. จะมีโครงสร้างการแบ่งหน่วยการบริหารโดยทั่วไป ดังแสดงในภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 โครงสร้างการแบ่งหน่วยการบริหารงาน อบต.

จากรูปแบบและโครงสร้างการแบ่งหน่วยการบริหารงานของ อบต. ดังกล่าวข้างต้น ดังภาพที่ 2.8 ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี

## 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 งานวิจัยในประเทศ

สมศักดิ์ ชาติมาลา (2537 : 84-87) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 427 คน ผลวิจัยพบว่า

1) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยเชิงอยู่ในระดับมาก และถ้าพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับมากและในด้านปัจจัยอนามัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปกครอง ด้านการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการเงินและด้านผลประโยชน์ก็ออกอยู่ในระดับปานกลาง

2) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู จำแนกประสบการณ์ในการทำงานพบว่าในปัจจัยเชิงใจของข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี และ 10-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และปัจจัยค่าจุนข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 แต่จะไม่แตกต่างจากข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี

สมบุญ พลหาญและคณะ (2538 : 51-67) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลศรีธัญญา ผลการวิจัยพบว่า

1) โรงพยาบาลศรีธัญญา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดัง กล่าวด้านความสัมพันธ์ภาพในการทำงานและด้านศักดิ์ศรีของวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเงินเดือน และสวัสดิการในระดับต่ำ

2) อายุ รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งและการศึกษาทางการพยาบาลจิตเวช ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาการดี โควเวียง (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขต่อการนิเทศงานสาธารณสุขผสมผสาน พบว่า ในภาพรวมกลุ่มผู้อำนวยการ โรงพยาบาลมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนกลุ่มสาธารณสุขอำเภอและหัวหน้าสถานีอนามัยมีความพึงพอใจในระดับสูง

ประสาน ดิษฐ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชนสัมภาระ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 90 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมพนักงานชนสัมภาระ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนรายได้และเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่อย่างใด

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน จำนวน 10 แห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 60 คน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยมีระดับมาก คือ ความรับผิดชอบ ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงและความสัมพันธ์กับผู้ที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานนาน และมีเงินเดือนสูงส่วนผู้ที่มีอายุน้อยจะใช้เวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงานน้อยและผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และจากการใช้ Stepwise Multiple Regression พบว่า ตัวแปรที่สามารถใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชนคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

อัญชลี ดวงแก้ว (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ จำนวน 36 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา เงินเดือน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติได้แก่ อายุ และอายุ

ราชการ ซึ่งมีความอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศระดับการศึกษาและเงินเดือน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พลศักดิ์ บุญเกิด (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับบทบาทของหัวหน้าส่วนราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2540 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับบทบาทของหัวหน้าส่วนราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน การเข้าร่วมประชุมสัมมนา ทักษะความชำนาญในงานที่ทำ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2540 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจในการทำงาน และการมองเห็นคุณค่าขององค์การ

สัมฤทธิ์ สุขสงค์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า

1) ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดกาฬสินธุ์ มีประสิทธิผลการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีประสิทธิผลปานกลางรวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ด้านการส่งเสริมการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก และด้านส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชนและผู้สูงอายุ มีระดับประสิทธิผลต่ำ รวม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบำรุงรักษาและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ด้านการจัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภค ด้านการคุ้มครองและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการจัดให้มีการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ด้านการรักษาความสะอาดของถนนทางเดิน ที่สาธารณะและการกำจัดขยะมูลฝอย และด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เรียงลำดับ ค่าสัมพัทธ์ ได้แก่ การกำกับดูแล ตรวจสอบความสามารถด้านการบริหารการคลัง การทุจริตคอร์รัปชัน การประสานงาน พฤติกรรมผู้นำและการมีส่วนร่วมของประชาชน เมื่อพิจารณาจากทิศทางสัมพันธ์ พบว่า การทุจริตคอร์รัปชัน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวสามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ร้อยละ 87.2

3) ปัญหาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมีปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านการตรวจสอบ มีปัญหาระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านระบบการตรวจสอบ



## 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Manning (1997 : 4028-A ; อ้างถึงใน จารึก รัตนโอภาส 2535 : 47) ได้ทำการวิจัยเรื่องสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยของเฮิร์ชเบิร์ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามการสัมภาษณ์ โดยให้กลุ่มตัวอย่างบรรยายถึงเหตุการณ์ที่ดีในการทำงาน แล้วนำเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์กับปัจจัยทั้งสองของเฮิร์ชเบิร์ก ซึ่งผลของการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจของเฮิร์ชเบิร์กดังต่อไปนี้คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ การรับผิดชอบสูง และการที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความสำคัญมาก เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยเฉพาะความสำเร็จในการทำงานและการยอมรับนับถือ เห็นว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และงานที่ทำอยู่นั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยอนามัย ส่วนปัจจัยอนามัยของเฮิร์ชเบิร์กที่เกี่ยวกับการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชนถือว่าเป็นตัวค้ำจุน และเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญที่สุด

Miller (1998 : 4479-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงานกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ตลอดจนอธิบายถึงในสภาพแวดล้อมของการทำงาน บรรยายวิธีการวัดความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ตลอดจนอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน โดยกำหนดกรอบความคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ไว้ดังนี้ ความสะดวกสบายด้านกายภาพความรู้สึกในการควบคุมสภาพแวดล้อมใกล้ ๆ ตัว ความอึดทึบของเสียง การรับรู้เรื่องความเป็นส่วนตัว และชนิดและความสำคัญของการทำให้เกิดความเป็นส่วนตัว นอกจากนี้ในการสำรวจหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับสถานที่และผลการปฏิบัติงาน ได้ศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมไปด้วย เช่น ระดับแรงจูงใจ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ และคุณภาพของประเด็นปัญหาชีวิต ในกรณีนี้ได้สร้างแบบวัดและนำไปทดสอบหาคุณภาพ แล้วนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

Nagle (1987 : 33-A) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัยมินิโซต้า พบว่าตัวแปรด้านชีวสังคมบางตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) คนโสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่แต่งงานแล้ว
- 2) เพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย
- 3) ผู้บริหารที่มีอาวุโสกว่า มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า
- 4) ระดับการศึกษากับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางลบ

5) ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางลบ นอกจากนี้ยังพบว่า ทั้งปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมาก

จากการวิจัยภายในประเทศและต่างประเทศที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ตัวแปรที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเจตคติต่อองค์กรของบุคลากร ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย ซึ่งปัจจัยจูงใจประกอบด้วย ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สำหรับปัจจัยอนามัยประกอบด้วย ความมั่นคงในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และเงินเดือน ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นนั้นส่วนใหญ่สอดคล้องกับแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์กว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุงและพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองท้องถิ่นต่อไป

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี ในครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยใช้ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ตามทฤษฎีปัจจัยคู่ (Two-Factors Theory) ของ Frederick Herzberg ผู้ศึกษาได้มีวิธีดำเนินการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย ข้าราชการ/ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี ใน พ.ศ. 2550 รวมทั้งสิ้น 3,675 คน แยกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1.1 ประชากรกลุ่มที่ 1 ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล จำนวน 1,720 คน

1.1.2 ประชากรกลุ่มที่ 2 ได้แก่ พนักงานจ้าง จำนวน 1,955 คน

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

###### 1.2.1 การสุ่มตัวอย่าง (sampling)

ในการสุ่มตัวอย่างข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี ได้มาโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม ดังนี้

- 1) จัดแบ่งกลุ่มพนักงานส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย ข้าราชการ/ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัด เป็นกลุ่มอำเภอโดยอาศัยหลักทางภูมิศาสตร์ขอบเขตของพื้นที่ได้ทั้งหมด 20 อำเภอ และ 5 กิ่งอำเภอ
- 2) เลือกกลุ่มตัวอย่างข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

(Simple Random Sampling) ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างมาร้อยละ 50 ของจำนวนกลุ่มอำเภอทั้งหมด การสุ่มจะได้ 13 กลุ่มอำเภอ/กิ่งอำเภอ ดังนี้

1. อำเภอเมือง
2. อำเภวารินชำราบ
3. อำเภอเดชอุดม
4. อำเภอตระการพืชผล
5. อำเภอสำโรง
6. อำเภอพิบูลมังสาหาร
7. อำเภอเชียงใน
8. อำเภอเขมราฐ
9. อำเภอโขงเจียม
10. อำเภอทุ่งศรีอุดม
11. อำเภอนุชนอก
12. อำเภอสิรินธร
13. กิ่งอำเภอสว่างวีระวงศ์

การสุ่มตัวอย่างข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงาน อยู่ในอำเภอ/กิ่งอำเภอทั้ง 13 แห่ง ที่เลือกมาศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบสองขั้นตอน (Two-Stage Sample Random Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบล จากหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดใน 13 อำเภอ/กิ่งอำเภอ โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มมาอำเภอละ 1 แห่ง ได้จำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด 13 แห่ง ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลขามใหญ่
2. องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ
3. องค์การบริหารส่วนตำบลกุดประทาย
4. องค์การบริหารส่วนตำบลตระการ
5. องค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล
6. องค์การบริหารส่วนตำบลก่อเอ้
7. องค์การบริหารส่วนตำบลเขมราฐ
8. องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์กลาง

9. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้ม
10. องค์การบริหารส่วนตำบลคอยแลน
11. องค์การบริหารส่วนตำบลคันไร่
12. องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
13. องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งไคม

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ข้าราชการ/  
พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง จากหน่วยงานที่สุ่มได้ในขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง  
ทั้งหมด

### 1.2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลทั้ง 13 แห่ง ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร จำนวน 126 คน

2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจ้าง ในองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 13  
แห่ง ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร จำนวน 237 คน

รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 363 คน

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้จะมากกว่าการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดโดย  
ใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan (1970 : 607-610) โดยสำรวจจำนวนพนักงาน  
ส่วนท้องถิ่น ได้ทั้งสิ้น 3,675 คน จำแนกเป็นข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 1,720 คน  
พนักงานจ้าง จำนวน 1,955 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 351 คน

ตารางที่ 3.1 การกำหนดสัดส่วนและขนาดของกลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนท้องถิ่น  
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี

| หน่วยงาน         | อำเภอ/กิ่งอำเภอ | ข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล | พนักงานจ้าง | รวม |
|------------------|-----------------|---------------------------|-------------|-----|
| 1. อบต.ขามใหญ่   | เมือง           | 22                        | 45          | 67  |
| 2. อบต.ธาตุ      | วารินชำราบ      | 12                        | 10          | 22  |
| 3. อบต.กุศประทาย | เดชอุดม         | 9                         | 20          | 29  |
| 4. อบต.ตระการ    | ตระการพิชัย     | 7                         | 19          | 26  |
| 5. อบต.ทรายมูล   | พิบูลมังสาหาร   | 10                        | 14          | 24  |
| 6. อบต.ก่อเอ้    | เซิงโน          | 10                        | 23          | 33  |

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

| หน่วยงาน           | อำเภอ/กิ่งอำเภอ | ข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล | พนักงานจ้าง | รวม |
|--------------------|-----------------|---------------------------|-------------|-----|
| 7. อบต.เขมราฐ      | เขมราฐ          | 8                         | 17          | 25  |
| 8. อบต.โขงเจียม    | นาโพธิ์กลาง     | 4                         | 19          | 23  |
| 9. อบต.ทุ่งศรีอุดม | หนองอ้อม        | 9                         | 13          | 22  |
| 10. อบต.คอแลน      | บุญทริก         | 8                         | 12          | 20  |
| 11. อบต.คันไร่     | สิรินธร         | 10                        | 25          | 35  |
| 12. อบต.ลำโรง      | ลำโรง           | 8                         | 11          | 19  |
| 13. อบต.แก่งโคม    | สว่างวีระวงศ์   | 9                         | 9           | 18  |
|                    | รวม             | 126                       | 237         | 363 |

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

### 2.1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย ของ Frederick Herzberg

2.1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามตามวิธีของ Likert จากหนังสือคู่มือ การทำวิจัยทางการศึกษาของ รวีวรรณ ชินะตระกูล (2535 : 92-95) และหนังสือการวิจัยเบื้องต้นของ บุญชม ศรีสะอาด (2535 : 69-70)

2.1.3 สร้างแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามกรอบที่กำหนดโดย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ซึ่งสามารถระบายละเอียดได้ ดังนี้







ส่วนตำบล ทั้ง 13 แห่ง เพื่อขอความร่วมมือให้ข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างในสังกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

**3.1.2 รวบรวมแบบสอบถาม** ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง นำมาดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

**3.2 รวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

3.2.1 องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี

3.2.2 สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดอุบลราชธานี

3.2.3 คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล

3.2.4 คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี

3.2.5 ห้องสมุดต่าง ๆ

โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม-31 ตุลาคม 2550 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 4 เดือน

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

**4.1 การจัดกระทำข้อมูล** ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับมาทุกฉบับ เพื่อคัดเอาเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จัดเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของตัวแปร

4.1.2 นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้

4.1.3 นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ

**4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล**

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.2.1 จัดหมวดหมู่ตามลักษณะของตัวแปรแล้วหาค่าร้อยละ

4.2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2.3 การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากแบบสอบถามในแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Item-total Correlation)

4.2.4 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient)

4.2.5 การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงใจและปัจจัยอนามัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างปัจจัยเชิงใจและปัจจัยอนามัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4.2.6 ใช้การวิเคราะห์ห้อย่างถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ในการสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นโดยใช้ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยอนามัยเป็นตัวทำนาย

4.2.7 เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า กำหนดไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 100-103)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยเชิงใจ และตอนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยอนามัย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51-5.00 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.50 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51-2.50 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.50 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 100 - 103)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 5.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

5.1.1 สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 96)

5.1.2 การหาค่าจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากแบบสอบถามในแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Item-total Correlation) (รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์ 2533 : 92-93)

### 5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ ดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### 5.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

5.3.1 คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2537 : 322)

5.3.2 คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 156)

5.3.3 ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณและสัมประสิทธิ์การถดถอย โดยการทดสอบ F-test (บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 163)

5.3.4 ทดสอบนัยสำคัญของตัวพยากรณ์ที่เพิ่มเข้ามาในสมการพยากรณ์ ด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise) โดยใช้สถิติ F จากกำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 167-168)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี ปรากฏผลการวิเคราะห์เสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

#### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่ทำให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดอุบลราชธานี เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยอนามัยที่ป้องกันไม่ให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดอุบลราชธานี

#### ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐานโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวพยากรณ์ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัยกับตัวเกณฑ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยใช้ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยเป็นตัวพยากรณ์และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นเป็นตัวเกณฑ์ในการสร้างสมการพยากรณ์

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยใช้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวเกณฑ์ และปัจจัยจูงใจ 5 ด้านเป็นตัวพยากรณ์ ในการสร้างสมการพยากรณ์

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยใช้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวเกณฑ์ และปัจจัยนามัย 5 ด้านเป็นตัวพยากรณ์ ในการสร้างสมการพยากรณ์

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม คือข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป                        | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| 1) เพศ                              |       |        |
| (1) ชาย                             | 198   | 54.50  |
| (2) หญิง                            | 165   | 45.50  |
| รวม                                 | 363   | 100.00 |
| 2) อายุ                             |       |        |
| (1) ไม่เกิน 20 ปี                   | 0     | 0.00   |
| (2) 21 ปี – 30 ปี                   | 235   | 64.70  |
| (3) 31 ปี – 40 ปี                   | 93    | 25.60  |
| (4) 41 ปี – 50 ปี                   | 17    | 4.70   |
| (5) 50 ปีขึ้นไป                     | 18    | 5.00   |
| รวม                                 | 363   | 100.00 |
| 3) ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด          |       |        |
| (1) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า | 0     | 0.00   |
| (2) อนุปริญญา หรือเทียบเท่า         | 4     | 1.10   |
| (3) ปริญญาตรี                       | 342   | 94.20  |
| (4) สูงกว่าปริญญาตรี                | 17    | 4.70   |
| รวม                                 | 363   | 100.00 |

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                                    | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| 4) ตำแหน่ง                                      |       |        |
| (1) ข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล                   | 126   | 34.70  |
| (2) พนักงานจ้าง                                 | 237   | 65.30  |
| รวม   | 363   | 100.00 |
| 5) สถานภาพ                                      |       |        |
| (1) โสด   | 131   | 36.10  |
| (2) สมรส  | 232   | 63.90  |
| (3) แยกกันอยู่                                  | 0     | 0.00   |
| (4) ม่าย/หย่าร้าง                               | 0     | 0.00   |
| รวม   | 363   | 100.00 |
| 6) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล |       |        |
| (1) ต่ำกว่า 6 ปี                                | 250   | 68.87  |
| (2) 6 - 10 ปี                                   | 93    | 25.62  |
| (3) มากกว่า 10 ปี                               | 20    | 5.51   |
| รวม   | 363   | 100.00 |
| 7) เงินเดือน / ค่าตอบแทน                        |       |        |
| (1) ต่ำกว่า 9,000 บาท                           | 68    | 18.73  |
| (2) 9,000 - 15,000 บาท                          | 265   | 73.00  |
| (3) มากกว่า 15,000 บาท                          | 30    | 8.27   |
| รวม   | 363   | 100.00 |

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป   | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 8) ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยเข้ารับการอบรม ศึกษา ฝึกงาน |       |        |
| (1) ต่ำกว่า 5 ครั้ง                                      | 363   | 10.00  |
| (2) 5 – 10 ครั้ง   | 0     | 0.00   |
| (3) มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป                               | 0     | 0.00   |
| รวม  | 363   | 100.00 |
| 9) ท่านปฏิบัติงานในแผนก                                  |       |        |
| (1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล                    | 62    | 17.10  |
| (2) ส่วนการคลัง  | 99    | 27.30  |
| (3) ส่วนโยธา   | 97    | 26.70  |
| (4) ส่วนการศึกษา   | 105   | 28.90  |
| รวม  | 363   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศชาย (ร้อยละ 54.50) อายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 64.70) มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 94.20) มีตำแหน่งเป็นพนักงานจ้าง (ร้อยละ 65.30) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 63.90) มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลต่ำกว่า 6 ปี (ร้อยละ 68.87) มีเงินเดือน/ค่าตอบแทนระหว่าง 9,000-15,000 บาท (ร้อยละ 73.00) เคยเข้ารับการอบรม ศึกษา ฝึกงาน ในรอบ 1 ปี ต่ำกว่า 5 ครั้ง (ร้อยละ 100.00) และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนการศึกษา (ร้อยละ 28.90)

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตที่ทำให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดอุบลราชธานี เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เพื่อความสะดวกในการสื่อความหมายเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนด  
สัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตที่ทำให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิด  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน

| ที่ | รายการ   | ระดับความพึงพอใจ |             |            |
|-----|--|------------------|-------------|------------|
|     |  | $\bar{X}$        | S.D.        | ระดับ      |
| 1   | หน่วยงานของท่านมีการกำหนดลักษณะงานและ<br>โครงสร้างของหน่วยงานไว้ชัดเจนและเหมาะสม   | 4.13             | 0.62        | มาก        |
| 2   | ท่านมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานใน<br>หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย  | 3.75             | 0.42        | มาก        |
| 3   | ผลการปฏิบัติงานของท่านบรรลุผลสำเร็จเป็น<br>อย่างดี   | 3.95             | 0.52        | มาก        |
| 4   | ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน หน่วยงาน<br>ของท่านหรือท่านเองมีการวางแผนการแก้ไข<br>ปัญหาจากการปฏิบัติงานไว้เป็นอย่างดี | 4.17             | 0.44        | มาก        |
| 5   | ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในหน้าที่มีความ<br>เหมาะสม  | 3.96             | 0.54        | มาก        |
|     | <b>รวม</b>   | <b>3.99</b>      | <b>0.51</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จในงานทำให้  
พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวม เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก  
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า  
ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็นที่ 4 ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน  
หน่วยงานของท่านหรือท่านเองมีการวางแผนการแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานไว้เป็นอย่างดี โดย



มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 รองลงมาคือประเด็นที่ 1 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดลักษณะงานและ โครงสร้างของหน่วยงานไว้ชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 และประเด็นที่ 5 ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในหน้าที่มีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

| ที่        | รายการ   | ระดับความพึงพอใจ |             |            |
|------------|--|------------------|-------------|------------|
|            |  | $\bar{x}$        | S.D.        | ระดับ      |
| 1          | ผู้ร่วมงานยอมรับความสามารถของท่านว่าเป็นผู้หนึ่งที่จะช่วยให้งานสำเร็จ    | 3.96             | 0.58        | มาก        |
| 2          | ความรู้ความสามารถของท่านได้รับการยกย่องจากผู้ให้บริการ                   | 4.11             | 0.45        | มาก        |
| 3          | ความรู้ความสามารถของท่านได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงาน                     | 3.92             | 0.41        | มาก        |
| 4          | ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน               | 3.87             | 0.43        | มาก        |
| 5          | งานที่ท่านทำอยู่เป็นวิชาชีพที่มีเกียรติและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป | 4.08             | 0.55        | มาก        |
| <b>รวม</b> |  | <b>3.99</b>      | <b>0.48</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยจุดใจด้านการได้รับการยอมรับทำให้พนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวม เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็นที่ 2 ความรู้ความสามารถของท่านได้รับการยกย่องจากผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 รองลงมาคือประเด็นที่ 5 งานที่ท่านทำอยู่เป็นวิชาชีพที่มีเกียรติและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 และประเด็นที่ 1 ผู้ร่วมงานยอมรับความสามารถของท่านว่าเป็นผู้หนึ่งที่จะช่วยให้งานสำเร็จ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน

| ที่        | รายการ  | ระดับความพึงพอใจ |             |            |
|------------|---|------------------|-------------|------------|
|            |   | $\bar{x}$        | S.D.        | ระดับ      |
| 1          | งานประจำที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับ ความรู้ความสามารถของท่าน         | 4.01             | 0.61        | มาก        |
| 2          | งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีปริมาณที่เหมาะสม                                   | 3.87             | 0.42        | มาก        |
| 3          | งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ทำทนายทำให้ท่านได้ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ | 3.86             | 0.51        | มาก        |
| 4          | งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน                            | 4.06             | 0.41        | มาก        |
| 5          | งานประจำที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับ ความรู้ความสามารถของท่าน         | 3.89             | 0.40        | มาก        |
| <b>รวม</b> |   | <b>3.94</b>      | <b>0.47</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานทำให้พนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวม เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ ผู้ปฏิบัติงานมี ความพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็นที่ 4 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีแนวทางการปฏิบัติที่ ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 รองลงมาคือประเด็นที่ 1 งานประจำที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 และประเด็นที่ 5 งานประจำที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับ ความรู้ความสามารถของท่าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ

| ที่        | รายการ  | ระดับความพึงพอใจ |             |            |
|------------|---|------------------|-------------|------------|
|            |   | $\bar{x}$        | S.D.        | ระดับ      |
| 1          | หน่วยงานของท่านมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรไว้ชัดเจน          | 3.76             | 0.43        | มาก        |
| 2          | ท่านมีความภูมิใจที่มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติอยู่              | 4.01             | 0.44        | มาก        |
| 3          | ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านตัดสินใจแก้ปัญหาจากการปฏิบัติอย่างอิสระ | 3.81             | 0.5         | มาก        |
| 4          | ท่านมีโอกาสดูแลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในระดับรองลงมา           | 3.79             | 0.42        | มาก        |
| 5          | มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ได้บังคับบัญชา                    | 3.96             | 0.58        | มาก        |
| <b>รวม</b> |   | <b>3.87</b>      | <b>0.47</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยจุดใจด้านความรับผิดชอบทำให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวม เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็นที่ 2 ท่านมีความภูมิใจที่มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติอยู่โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 รองลงมาคือประเด็นที่ 5 มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ได้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และประเด็นที่ 3 ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านตัดสินใจแก้ปัญหาจากการปฏิบัติอย่างอิสระ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตที่ทำให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

| ที่ | รายการ  | ระดับความพึงพอใจ |             |            |
|-----|---|------------------|-------------|------------|
|     |   | $\bar{x}$        | S.D.        | ระดับ      |
| 1   | ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสมุ่งเพิ่มพูนประสบการณ์วิชาชีพ เช่น ประชุมสัมมนา อบรม ศึกษาต่อ ฝึกงาน | 3.86             | 0.49        | มาก        |
| 2   | ท่านได้รับการส่งเสริมให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น  | 4.05             | 0.51        | มาก        |
| 3   | ท่านได้รับการส่งเสริมให้เลื่อนขั้นเงินเดือนสูงขึ้น  | 3.76             | 0.46        | มาก        |
| 4   | ท่านได้มีโอกาสพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน                                   | 3.74             | 0.43        | มาก        |
| 5   | ตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าสูงขึ้น  | 3.99             | 0.52        | มาก        |
|     | <b>รวม</b>  | <b>3.94</b>      | <b>0.39</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานทำให้พนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวม เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็นที่ 2 ท่านได้รับการส่งเสริมให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 รองลงมาคือประเด็นที่ 5 ตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าสูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 และประเด็นที่ 1 ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสมุ่งเพิ่มพูนประสบการณ์วิชาชีพ เช่น ประชุมสัมมนา อบรม ศึกษาต่อ ฝึกงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดง สรุป ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของ ปัจจัยงใจ

| ที่        | ด้านการปฏิบัติงาน                  | ระดับความพึงพอใจ |             |            |
|------------|------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|            |                                    | $\bar{X}$        | S.D.        | ระดับ      |
| 1          | ความสำเร็จในการทำงาน               | 3.99             | 0.51        | มาก        |
| 2          | การได้รับการยอมรับนับถือ           | 3.99             | 0.48        | มาก        |
| 3          | ลักษณะของงาน                       | 3.94             | 0.47        | มาก        |
| 4          | ความรับผิดชอบ                      | 3.87             | 0.47        | มาก        |
| 5          | ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน | 3.88             | 0.48        | มาก        |
| <b>รวม</b> |                                    | <b>3.93</b>      | <b>0.48</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยงใจที่ทำให้พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยงใจที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุดมีสองด้านคือด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 และ 0.48 ตามลำดับ สำหรับปัจจัยงใจที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยอนามัยที่ป้องกันไม่ให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยอนามัยที่ป้องกันไม่ให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ

| ที่ | รายการ  | ระดับความพึงพอใจ |             |            |
|-----|---|------------------|-------------|------------|
|     |   | $\bar{X}$        | S.D.        | ระดับ      |
| 1   | เงินเดือนที่รับคุ้มค่ากับปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติ  | 3.82             | 0.53        | มาก        |
| 2   | เงินเดือนของท่านเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ  | 3.85             | 0.44        | มาก        |
| 3   | สวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร วันลาพักผ่อน ลาป่วย ลากิจ เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน                              | 3.97             | 0.46        | มาก        |
| 4   | หน่วยงานของท่านได้จัดสวัสดิการอื่น ๆ ที่จำเป็น นอกเหนือจากสวัสดิการตามระบบราชการ เช่น กองทุนช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วยหรือมีเรื่องฉุกเฉิน | 3.87             | 0.51        | มาก        |
| 5   | เงินเดือนของท่านเพียงพอกับรายจ่ายตามปกติ  | 3.78             | 0.47        | มาก        |
|     | <b>รวม</b>  | <b>3.86</b>      | <b>0.48</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยอนามัยที่ป้องกันไม่ให้พนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวมเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็นที่ 3 สวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร วันลาพักผ่อน ลาป่วย ลากิจ เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 รองลงมาคือประเด็นที่ 4 หน่วยงานของท่านได้จัดสวัสดิการอื่น ๆ ที่จำเป็นนอกเหนือจากสวัสดิการตามระบบราชการ เช่น กองทุนช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วยหรือมีเรื่องฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 และประเด็นที่ 2 เงินเดือนของท่านเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยอนามัยที่ป้องกันไม่ให้พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

| ที่        | รายการ  | ระดับความพึงพอใจ |             |            |
|------------|---|------------------|-------------|------------|
|            |   | $\bar{X}$        | S.D.        | ระดับ      |
| 1          | ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองในการให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว | 4.05             | 0.55        | มาก        |
| 2          | ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจเมื่อท่านมีปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว    | 3.82             | 0.43        | มาก        |
| 3          | ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี   | 3.98             | 0.56        | มาก        |
| 4          | ผู้ร่วมงานให้ความช่วยเหลือในการทำงานเป็นอย่างดี   | 3.92             | 0.49        | มาก        |
| 5          | ท่านมีโอกาสร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน                           | 3.86             | 0.46        | มาก        |
| <b>รวม</b> |   | <b>3.93</b>      | <b>0.50</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยอนามัยที่ป้องกันไม่ให้พนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวม เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นที่ 1 ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองในการให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 รองลงมาคือ ประเด็นที่ 3 ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 และประเด็นที่ 4 ผู้ร่วมงานให้ความช่วยเหลือในการทำงานเป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยอนามัยที่ป้องกันไม่ให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน

| ที่        | รายการ   | ระดับความพึงพอใจ |             |            |
|------------|--|------------------|-------------|------------|
|            |  | $\bar{x}$        | S.D.        | ระดับ      |
| 1          | ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่มีหลักประกันความมั่นคง                               | 4.01             | 0.55        | มาก        |
| 2          | ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ท่าน     | 3.97             | 0.47        | มาก        |
| 3          | งานที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่มั่นคงและสามารถช่วยให้ท่านดำรงชีพอยู่ได้ตามอัตรภาพ | 3.86             | 0.46        | มาก        |
| 4          | ท่านมีความมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานในหน้าที่นี้ได้ นานเท่าที่ต้องการ               | 3.97             | 0.52        | มาก        |
| 5          | ท่านมีความสุขใจที่ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง หน้าที่นี้                            | 3.92             | 0.46        | มาก        |
| <b>รวม</b> |  | <b>3.95</b>      | <b>0.49</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยอนามัยที่ป้องกันไม่ให้พนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวม เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็นที่ 1 ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่มีหลักประกันความมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ย รองลงมาคือประเด็นที่ 2 ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ท่าน และ 4 ท่านมีความมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานในหน้าที่นี้ได้ นานเท่าที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 และ 0.52 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยอนามัยที่ป้องกันไม่ให้ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติทำงาน

| ที่        | รายการ   | ระดับความพึงพอใจ |             |            |
|------------|--|------------------|-------------|------------|
|            |  | $\bar{x}$        | S.D.        | ระดับ      |
| 1          | วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน            | 3.93             | 0.47        | มาก        |
| 2          | ท่านได้รับความสะดวกสบายในการทำงานในหน่วยงาน                              | 3.82             | 0.41        | มาก        |
| 3          | สถานที่ทำงานมีแสงสว่าง การถ่ายเทอากาศเหมาะสม                             | 3.92             | 0.54        | มาก        |
| 4          | มีการจัดหาคู่มือ เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ในหน่วยงาน | 3.91             | 0.41        | มาก        |
| 5          | สภาพแวดล้อมในหน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานกระตือรือร้นในการทำงาน  | 3.78             | 0.44        | มาก        |
| <b>รวม</b> |  | <b>3.87</b>      | <b>0.45</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยอนามัยที่ป้องกันไม่ให้พนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวม เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็นที่ 1 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 รองลงมาคือประเด็นที่ 3 สถานที่ทำงานมีแสงสว่าง การถ่ายเทอากาศเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 และประเด็นที่ 4 มีการจัดหาคู่มือ เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ในหน่วยงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยข้อมาัยที่ป้องกันไม่ให้พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

| ที่        | รายการ  | ระดับความพึงพอใจ |             |            |
|------------|---|------------------|-------------|------------|
|            |   | $\bar{x}$        | S.D.        | ระดับ      |
| 1          | ผู้บังคับบัญชาชี้แจงวัตถุประสงค์และนโยบายในการปฏิบัติงานให้ท่านทราบ | 4.02             | 0.53        | มาก        |
| 2          | ท่านเข้าใจแผนงานและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน           | 3.89             | 0.47        | มาก        |
| 3          | ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามนโยบายของหน่วยงาน                         | 3.91             | 0.54        | มาก        |
| 4          | ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของบุคลากร       | 3.87             | 0.46        | มาก        |
| 5          | งานที่ท่านปฏิบัติสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน                       | 3.86             | 0.49        | มาก        |
| <b>รวม</b> |   | <b>3.91</b>      | <b>0.45</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยข้อมาัยที่ป้องกันไม่ให้พนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวม เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็นที่ 1 ผู้บังคับบัญชาชี้แจงวัตถุประสงค์และนโยบายในการปฏิบัติงานให้ท่านทราบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 รองลงมาคือประเด็นที่ 3 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามนโยบายของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 และประเด็นที่ 2 ท่านเข้าใจแผนงานและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยอนามัยที่ป้องกันไม่ให้พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

| ที่        | ด้านการปฏิบัติงาน                             | ระดับความพึงพอใจ |             |            |
|------------|---|------------------|-------------|------------|
|            |   | $\bar{x}$        | S.D.        | ระดับ      |
| 1          | เงินเดือนและค่าตอบแทน สวัสดิการ               | 3.86             | 0.48        | มาก        |
| 2          | ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา | 3.93             | 0.50        | มาก        |
| 3          | ความมั่นคงในการทำงาน                          | 3.95             | 0.49        | มาก        |
| 4          | สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน                    | 3.87             | 0.45        | มาก        |
| 5          | นโยบายและการบริหารงาน                         | 3.91             | 0.45        | มาก        |
| <b>รวม</b> |   | <b>3.90</b>      | <b>0.47</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยอนามัยที่ป้องกันไม่ให้พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 และด้านนโยบายและการบริหารงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 ตามลำดับ

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย**

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย

| ที่                 | รายการ  | ระดับความพึงพอใจ |             |            |
|---------------------|---|------------------|-------------|------------|
|                     |   | $\bar{x}$        | S.D.        | ระดับ      |
| <b>ปัจจัยจูงใจ</b>  |   |                  |             |            |
| 1                   | ท่านมีความพึงพอใจในผลสำเร็จของ<br>การปฏิบัติงาน   | 4.06             | 0.43        | มาก        |
| 2                   | ท่านพึงพอใจต่อการยอมรับนับถือของผู้รับนับถือ<br>ของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือผู้รับบริการ | 4.04             | 0.42        | มาก        |
| 3                   | ท่านพึงพอใจในลักษณะงานที่ท่านทำ   | 4.32             | 0.36        | มาก        |
| 4                   | ท่านพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานท่านได้รับผิดชอบ   | 4.36             | 0.34        | มาก        |
| 5                   | ท่านพึงพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่<br>การงานของท่าน                                      | 4.11             | 0.38        | มาก        |
| <b>ปัจจัยอนามัย</b> |   |                  |             |            |
| 6                   | ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำและรู้สึกมี<br>ความมั่นคงในหน้าที่การงาน                       | 4.22             | 0.43        | มาก        |
| 7                   | ท่านพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานของ<br>ผู้บังคับบัญชาท่าน                                    | 4.21             | 0.45        | มาก        |
| 8                   | ท่านรู้สึกพอใจต่อสภาพแวดล้อมใน<br>การปฏิบัติงานที่ช่วยให้ท่านได้อย่างสะดวกสบาย                  | 4.07             | 0.38        | มาก        |
| 9                   | ท่านพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่าง<br>เพื่อนร่วมงานกับตัวท่านและผู้บังคับบัญชากับ<br>ตัวท่าน      | 4.29             | 0.46        | มาก        |
| 10                  | ท่านรู้สึกพอใจกับเงินเดือน ค่าตอบแทนและ<br>สวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน                         | 4.05             | 0.51        | มาก        |
| <b>รวม</b>          |   | <b>4.17</b>      | <b>0.42</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็นที่ 4 ท่าน พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานท่านได้รับผิดชอบโดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.34 รองลงมาคือประเด็นที่ 3 ท่านพึงพอใจในลักษณะงานที่ท่านทำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.321 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 และประเด็นที่ 9 ท่านพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับตัวท่านและผู้บังคับบัญชากับตัวท่าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

| ตัวแปร  | คะแนนเต็มเฉลี่ย $\bar{X}$ |      | S.D. | ความหมาย |
|---|---------------------------|------|------|----------|
| 1) ปัจจัยจูงใจ  |                           |      |      |          |
| (1) ความสำเร็จในหน้าที่การงาน                             | 5.00                      | 3.99 | .51  | มาก      |
| (2) การได้รับการยอมรับนับถือ                              | 5.00                      | 3.99 | .48  | มาก      |
| (3) ลักษณะของงานที่ท่านทำ                                 | 5.00                      | 3.94 | .47  | มาก      |
| (4) ความรับผิดชอบที่ได้รับ                                | 5.00                      | 3.87 | .47  | มาก      |
| (5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน                           | 5.00                      | 3.88 | .48  | มาก      |
| ปัจจัยจูงใจโดยรวม   | 5.00                      | 3.94 | .39  | มาก      |
| 2) ปัจจัยอนามัย   |                           |      |      |          |
| (1) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน                             | 5.00                      | 3.95 | .49  | มาก      |
| (2) นโยบายและการบริหารงาน                                 | 5.00                      | 3.91 | .45  | มาก      |
| (3) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน                            | 5.00                      | 3.87 | .45  | มาก      |
| (4) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน<br>และผู้บังคับบัญชา | 5.00                      | 3.93 | .50  | มาก      |
| (5) เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ                         | 5.00                      | 3.86 | .48  | มาก      |
| ปัจจัยอนามัยโดยรวม  | 5.00                      | 3.90 | .41  | มาก      |
| 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                             | 5.00                      | 4.17 | .42  | มาก      |

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยโดยรวมทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 และ 3.90 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานและการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.87 ส่วนปัจจัยอนามัยทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.86 ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17

### ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดอุบลราชธานี

การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1  $H_0$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นไม่ต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยจูงใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | t     | p    |
|------|-------|------------------|------|-------|------|
|      |       | $\bar{X}$        | S.D  |       |      |
| ชาย  | 196   | 3.95             | 0.13 | 1.257 | .210 |
| หญิง | 167   | 3.93             | 0.12 |       |      |

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามเพศมี ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 ส่วนเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | t    | p    |
|------|-------|------------------|------|------|------|
|      |       | $\bar{X}$        | S.D  |      |      |
| ชาย  | 196   | 3.91             | 0.13 | .384 | .701 |
| หญิง | 167   | 3.90             | 0.15 |      |      |

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามเพศมี ความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 ส่วนเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.15 ตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 2**  $H_0$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ไม่ต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยจุดใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

| อายุ             | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | F     | p    |
|------------------|-------|------------------|------|-------|------|
|                  |       | $\bar{X}$        | S.D  |       |      |
| อายุ 21-30 ปี    | 235   | 3.95             | 0.13 | 1.838 | .140 |
| อายุ 31-40 ปี    | 93    | 3.92             | 0.13 |       |      |
| อายุ 41-50 ปี    | 17    | 3.94             | 0.13 |       |      |
| อายุ 50 ปีขึ้นไป | 18    | 3.92             | 0.11 |       |      |

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามอายุมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 อายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 อายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 และอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

| อายุ             | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | F    | p    |
|------------------|-------|------------------|------|------|------|
|                  |       | $\bar{X}$        | S.D  |      |      |
| อายุ 21-30 ปี    | 235   | 3.91             | 0.14 | .116 | .951 |
| อายุ 31-40 ปี    | 93    | 3.90             | 0.15 |      |      |
| อายุ 41-50 ปี    | 17    | 3.91             | 0.11 |      |      |
| อายุ 50 ปีขึ้นไป | 18    | 3.91             | 0.11 |      |      |

$$p \leq .05$$



จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามอายุมี ความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.14 อายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.15 อายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.11 และอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.11 ตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 3**  $H_0$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นไม่ต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยเชิงจิตเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษาระดับสูงสุด

| ระดับการศึกษา          | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | F     | p    |
|------------------------|-------|------------------|------|-------|------|
|                        |       | $\bar{X}$        | S.D  |       |      |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 4     | 3.97             | 0.04 | 1.222 | .296 |
| ปริญญาตรี              | 342   | 3.94             | 0.13 |       |      |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | 17    | 3.90             | 0.11 |       |      |

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามระดับการศึกษาระดับสูงสุดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.04 ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 และสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด

| ระดับการศึกษา          | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | F    | p    |
|------------------------|-------|------------------|------|------|------|
|                        |       | $\bar{X}$        | S.D  |      |      |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 4     | 3.86             | 0.15 |      |      |
| ปริญญาตรี              | 342   | 3.90             | 0.14 | .302 | .739 |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | 17    | 3.92             | 0.13 |      |      |

$p \leq .05$

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.15 ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.14 และสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 ตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 4**  $H_0$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นไม่ต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยจุดใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่ง

| ตำแหน่ง                   | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | t     | p    |
|---------------------------|-------|------------------|------|-------|------|
|                           |       | $\bar{X}$        | S.D  |       |      |
| ข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล | 126   | 3.93             | 0.12 | 1.822 | .069 |
| พนักงานจ้าง               | 237   | 3.95             | 0.13 |       |      |

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามตำแหน่งมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบลมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 ส่วนพนักงานมีระดับ ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่ง

| ตำแหน่ง                   | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | t     | p    |
|---------------------------|-------|------------------|------|-------|------|
|                           |       | $\bar{X}$        | S.D  |       |      |
| ข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล | 126   | 3.92             | 0.12 | 1.146 | .253 |
| พนักงานจ้าง               | 237   | 3.90             | 0.15 |       |      |

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามตำแหน่งมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบลมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 ส่วนพนักงานมีระดับ ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.15 ตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 5**  $H_0$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นไม่ต่างกัน

$H_1$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยเชิงใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | t     | P    |
|---------|-------|------------------|------|-------|------|
|         |       | $\bar{X}$        | S.D  |       |      |
| โสด     | 131   | 3.93             | 0.13 | 1.268 | .206 |
| สมรส    | 232   | 3.95             | 0.13 |       |      |

$p \leq .05$

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามสถานภาพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | T    | P    |
|---------|-------|------------------|------|------|------|
|         |       | $\bar{X}$        | S.D  |      |      |
| โสด     | 131   | 3.90             | 0.12 | .584 | .559 |
| สมรส    | 232   | 3.91             | 0.15 |      |      |

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามสถานภาพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.15 ตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 6**  $H_0$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน อบต. ต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นไม่ ต่างกัน

$H_1$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานใน อบต. ต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยเชิงใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล

| ระยะเวลาปฏิบัติงาน | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | F    | P    |
|--------------------|-------|------------------|------|------|------|
|                    |       | $\bar{X}$        | S.D  |      |      |
| ต่ำกว่า 6 ปี       | 250   | 3.94             | 0.13 | .065 | .937 |
| 6-10 ปี            | 93    | 3.94             | 0.12 |      |      |
| มากกว่า 10 ปี      | 20    | 3.95             | 0.11 |      |      |

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 ปี มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 และพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล

| ระยะเวลาปฏิบัติงาน | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | F    | P    |
|--------------------|-------|------------------|------|------|------|
|                    |       | $\bar{X}$        | S.D  |      |      |
| ต่ำกว่า 6 ปี       | 250   | 3.90             | 0.15 |      |      |
| 6-10 ปี            | 93    | 3.91             | 0.12 | .107 | .899 |
| มากกว่า 10 ปี      | 20    | 3.90             | 0.12 |      |      |

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 ปี มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.15 พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 และพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 ตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 7**  $H_0$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นไม่ต่างกัน

$H_1$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยจุดใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเงินเดือน/ค่าตอบแทน

| เงินเดือน/ค่าตอบแทน | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | F    | P    |
|---------------------|-------|------------------|------|------|------|
|                     |       | $\bar{X}$        | S.D  |      |      |
| ต่ำกว่า 9,000 บาท   | 58    | 3.93             | 0.13 |      |      |
| 9,000-15,000 บาท    | 265   | 3.95             | 0.13 | .322 | .725 |
| มากกว่า 15,000 บาท  | 30    | 3.94             | 0.12 |      |      |

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามเงินเดือน/ค่าตอบแทนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีเงินเดือน/ค่าตอบแทนต่ำกว่า 9,000 บาท มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 เงินเดือน/ค่าตอบแทน 9,000-15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 และเงินเดือน/ค่าตอบแทนมากกว่า 15,000 บาท มีระดับ ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเงินเดือน/ค่าตอบแทน

| เงินเดือน/ค่าตอบแทน | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | F    | P    |
|---------------------|-------|------------------|------|------|------|
|                     |       | $\bar{X}$        | S.D  |      |      |
| ต่ำกว่า 9,000 บาท   | 58    | 3.89             | 0.18 |      |      |
| 9,000-15,000 บาท    | 265   | 3.91             | 0.13 | .273 | .761 |
| มากกว่า 15,000 บาท  | 30    | 3.90             | 0.11 |      |      |

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามเงินเดือน/ค่าตอบแทนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีเงินเดือน/ค่าตอบแทนต่ำกว่า 9,000 บาท มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.18 เงินเดือน/ค่าตอบแทน 9,000-15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 และเงินเดือน/ค่าตอบแทนมากกว่า 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.11 ตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 8**  $H_0$  : กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการศึกษ อบรม คุณงานต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นไม่ต่างกัน

$H_1$  : กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการศึกษ อบรม คุณงานต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยจูงใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยเข้ารับการอบรม ศึกษา คุณงาน

| อบรม ศึกษา คุณงาน      | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | F    | P    |
|------------------------|-------|------------------|------|------|------|
|                        |       | $\bar{X}$        | S.D  |      |      |
| ต่ำกว่า 5 ครั้ง        | 250   | 3.94             | 0.13 | .065 | .937 |
| 5 - 10 ครั้ง           | 93    | 3.94             | 0.12 |      |      |
| มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป | 20    | 3.95             | 0.11 |      |      |

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยเข้ารับการอบรม ศึกษา คุณงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่เคยเข้ารับการอบรม ศึกษา คุณงาน ต่ำกว่า 5 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 พนักงานที่ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยเข้ารับการอบรม ศึกษา คุณงาน 5-10 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 และพนักงานที่ในรอบ 1 ปีที่



ผ่านมาท่านเคยเข้ารับการอบรม ศึกษา ศึกษามากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยเข้ารับการอบรม ศึกษา ศึกษาน

| อบรม ศึกษา ศึกษาน      | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | F    | P    |
|------------------------|-------|------------------|------|------|------|
|                        |       | $\bar{X}$        | S.D  |      |      |
| ต่ำกว่า 5 ครั้ง        | 250   | 3.90             | 0.15 |      |      |
| 5-10 ครั้ง             | 93    | 3.91             | 0.12 | .107 | .899 |
| มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป | 20    | 3.90             | 0.12 |      |      |

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยเข้ารับการอบรม ศึกษา ศึกษาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่เคยเข้ารับการอบรม ศึกษา ศึกษาน ต่ำกว่า 5 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.15 พนักงานที่เคยเข้ารับการอบรม ศึกษา ศึกษาน 5-10 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 และพนักงานที่เคยเข้ารับการอบรม ศึกษา ศึกษาน มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 ตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 9**  $H_0$  : กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดแผนกการปฏิบัติงานใน อบต. ต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นไม่ต่างกัน

$H_1$  : กลุ่มตัวอย่างที่ที่สังกัดแผนกการปฏิบัติงานใน อบต. ต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นต่างกัน

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยจูงใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

| ปฏิบัติงานในแผนก          | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | F     | P    |
|---------------------------|-------|------------------|------|-------|------|
|                           |       | $\bar{X}$        | S.D  |       |      |
| สำนักงานปลัดองค์การบริหาร | 62    | 3.91             | 0.13 |       |      |
| ส่วนตำบล                  |       |                  |      |       |      |
| ส่วนการคลัง               | 99    | 3.96             | 0.13 | 2.270 | .080 |
| ส่วนโยธา                  | 97    | 3.95             | 0.12 |       |      |
| ส่วนการศึกษา              | 105   | 3.94             | 0.12 |       |      |

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีปฏิบัติงานในแผนกสำนักงานปลัดองค์การบริหาร มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 แผนกส่วนตำบล มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 แผนกส่วนโยธา มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 และแผนกส่วนการศึกษา มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

| ปฏิบัติงานในแผนก          | จำนวน | ระดับความคิดเห็น |      | F    | P    |
|---------------------------|-------|------------------|------|------|------|
|                           |       | $\bar{X}$        | S.D  |      |      |
| สำนักงานปลัดองค์การบริหาร | 62    | 3.90             | 0.20 |      |      |
| ส่วนตำบล                  |       |                  |      |      |      |
| ส่วนการคลัง               | 99    | 3.90             | 0.15 | .382 | .766 |
| ส่วนโยธา                  | 97    | 3.92             | 0.12 |      |      |
| ส่วนการศึกษา              | 105   | 3.90             | 0.11 |      |      |

$p \leq .05$

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีปฏิบัติงานในแผนกสำนักงานปลัดองค์การบริหาร มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.20 แผนกส่วนตำบล มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.15 แผนกส่วนโยธา มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 และแผนกส่วนการศึกษา มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.11 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐานโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| R                                | แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์   |
| $\bar{X}$                        | แทน ค่าเฉลี่ย  |
| S.D.                             | แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน   |
| S.D. <sup>2</sup>                | แทน ความแปรปรวน  |
| M                                | แทน ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)                                       |
| H                                | แทน ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)   |
| M <sub>1</sub>                   | แทน ความสำเร็จในหน้าที่การงาน  |
| M <sub>2</sub>                   | แทน การได้รับการยอมรับนับถือ   |
| M <sub>3</sub>                   | แทน ลักษณะของงานที่ทำ  |
| M <sub>4</sub>                   | แทน ความรับผิดชอบที่ได้รับ   |
| M <sub>5</sub>                   | แทน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน  |
| H <sub>1</sub>                   | แทน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน  |
| H <sub>2</sub>                   | แทน นโยบายและการบริหารงาน  |
| H <sub>3</sub>                   | แทน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน   |
| H <sub>4</sub>                   | แทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา                      |
| H <sub>5</sub>                   | แทน เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ  |
| Y                                | แทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน   |
| R                                | แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ  |
| R <sup>2</sup>                   | แทน ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ  |
| R <sup>2</sup> <sub>change</sub> | แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพหุคูณที่เปลี่ยนไปจากเดิมเมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ทีละตัว |
| SE <sub>est</sub>                | แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวพยากรณ์                                    |

|            |     |   |
|------------|-----|---|
| $SE_{b_j}$ | แทน | ความคลาดเคลื่อนสัมประสิทธิ์การถดถอย   |
| $t$        | แทน | อัตราส่วนวิกฤติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบที  |
| $F$        | แทน | อัตราส่วนวิกฤติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบเอฟ ที่ใช้ทดสอบ<br>ความมีนัยสำคัญค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณและทดสอบ<br>ความมีนัยสำคัญของตัวพยากรณ์ที่เพิ่มเข้ามาในสมการพยากรณ์ |
| $B$        | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ  |
| $\beta$    | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน   |
| $a$        | แทน | ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ   |
| $Y'$       | แทน | ค่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้จากการพยากรณ์ในรูป<br>คะแนนดิบ   |
| $Y'_M$     | แทน | ค่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้จากการพยากรณ์ในรูป<br>คะแนนดิบโดยใช้ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ทั้ง 5 ด้านเป็น<br>ตัวพยากรณ์   |
| $Y'_H$     | แทน | ค่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้จากการพยากรณ์ในรูป<br>คะแนนดิบโดยใช้ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ทั้ง 5 ด้านเป็น<br>ตัวพยากรณ์   |
| $Z'_y$     | แทน | ค่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้จากการพยากรณ์ใน<br>รูปของคะแนนมาตรฐาน  |
| $Z'_{yM}$  | แทน | ค่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้จากการพยากรณ์ในรูป<br>ของคะแนนมาตรฐาน โดยใช้ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)<br>ทั้ง 5 ด้านเป็นตัวพยากรณ์                                  |
| $Z'_{yH}$  | แทน | ค่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้จากการพยากรณ์ในรูป<br>ของคะแนนมาตรฐาน โดยใช้ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ทั้ง<br>5 ด้านเป็นตัวพยากรณ์                                    |

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยจิตใจ และปัจจัย  
อนามัยกับตัวเกณฑ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น**

ตารางที่ 4.34 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรพยากรณ์ และตัวแปร  
พยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์

| ตัวแปร                                | ตัวพยากรณ์      |                  | ตัวเกณฑ์ |
|---------------------------------------|-----------------|------------------|----------|
|                                       | ปัจจัยจิตใจ (M) | ปัจจัยอนามัย (H) |          |
| 1) ปัจจัยจิตใจ (M)                    | 1.00            |                  |          |
| 2) ปัจจัยอนามัย (H)                   | .938**          | 1.00             |          |
| 3) ความพึงพอใจใน<br>การปฏิบัติงาน (Y) | .764**          | .837**           | 1.00     |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยจิตใจ (M) และปัจจัยอนามัย (H) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยอนามัยมีความสัมพันธ์ (H) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Y) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดเท่ากับ 0.837 และ ปัจจัยจิตใจ (M) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Y) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ รองลงมา คือเท่ากับ 0.764 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันพบว่า ปัจจัยจิตใจ (M) กับปัจจัยอนามัย (H) มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.938

**ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยใช้ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัยเป็นตัวพยากรณ์ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นเป็นตัวเกณฑ์ในการสร้างสมการพยากรณ์**

ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยใช้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรเกณฑ์ และใช้ปัจจัยจูงใจกับปัจจัยอนามัยเป็นตัวพยากรณ์ที่เพิ่มเข้าทีละตัว

| ตัวเกณฑ์ | รูปแบบ (Model) | ตัวพยากรณ์ (Predictors) | R    | R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> <sub>change</sub> | SE <sub>est</sub> | F <sub>change</sub> | P      |
|----------|----------------|-------------------------|------|----------------|----------------------------------|-------------------|---------------------|--------|
| (Y)      | 1              | H                       | .837 | .701           | .701                             | .234              | 847.957             | .000** |
|          | 2              | H,M                     | .840 | .705           | .704                             | .233              | 430.875             | .000** |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณแต่ละรูปแบบที่นำตัวแปรเข้าทดสอบทีละขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) เมื่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรเกณฑ์พบว่า ได้รูปแบบที่ผ่านเกณฑ์โดยไม่ถูกคัดออก 2 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 นำตัวพยากรณ์ ปัจจัยอนามัย (H) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดในบรรดาตัวแปรอิสระด้วยกันเข้าทดสอบก่อน ปรากฏว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.837 สัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.701 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.234 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เปลี่ยนไปจากเดิม (R<sup>2</sup><sub>change</sub>) เท่ากับ 0.701 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเพิ่มตัวพยากรณ์ปัจจัยจูงใจเข้าทดสอบตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ได้รูปแบบ (Model) ที่ 2 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.840 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R<sup>2</sup>) 0.705 หรือพยากรณ์ได้ร้อยละ 70.50 มากกว่ารูปแบบที่ 1 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.233 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เปลี่ยนไปจากเดิม (R<sup>2</sup><sub>change</sub>) เท่ากับ 0.704 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรเกณฑ์และใช้ปัจจัยจูงใจกับปัจจัยอนามัยเป็นตัวพยากรณ์

| ตัวแปรพยากรณ์    | สัมประสิทธิ์การถดถอย |         | SE <sub>b</sub> | t      | P      |
|------------------|----------------------|---------|-----------------|--------|--------|
|                  | b                    | $\beta$ |                 |        |        |
| ปัจจัยอนามัย (H) | 1.043                | 1.008   | .086            | 12.184 | .000** |
| ปัจจัยจูงใจ (M)  | -0.197               | -0.182  | .090            | -2.195 | .029*  |

$$R = .840 \quad a = .874 \quad SE_{est} = .233$$

$$R^2 = .705 \quad F = 430.875$$

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละรูปแบบที่นำตัวแปรเข้าทดสอบทีละขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองท้องถิ่น ได้ถึงร้อยละ 70.50 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ  $\pm 0.233$  ผลการวิเคราะห์สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

1. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y' = 0.874 + 1.043 H - 0.197 M$$

2. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z'_y = 1.008 Z_H - 0.182 Z_M$$



**ตอนที่ 4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ  
เพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยใช้  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวเกณฑ์ และปัจจัยจูงใจ 5 ด้านเป็น  
ตัวพยากรณ์ ในการสร้างสมการพยากรณ์**

ตารางที่ 4.37 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์ คือ ปัจจัยจูงใจ รายด้าน 5 ด้านกับ  
ตัวแปรเกณฑ์ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

| ตัวแปร         | ตัวพยากรณ์     |                |                |                |                | ตัวเกณฑ์ (Y) |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
|                | M <sub>1</sub> | M <sub>2</sub> | M <sub>3</sub> | M <sub>4</sub> | M <sub>5</sub> |              |
| M <sub>1</sub> | 1.00           |                |                |                |                |              |
| M <sub>2</sub> | .608**         | 1.00           |                |                |                |              |
| M <sub>3</sub> | .635**         | .691**         | 1.00           |                |                |              |
| M <sub>4</sub> | .495**         | .501**         | .528**         | 1.00           |                |              |
| M <sub>5</sub> | .579**         | .575**         | .567**         | .642**         | 1.00           |              |
| (Y)            | .628**         | .596**         | .622**         | .611**         | .659**         | 1.00         |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (M<sub>1</sub>) การได้รับการยอมรับนับถือ (M<sub>2</sub>) ลักษณะของงานที่ทำ (M<sub>3</sub>) ความรับผิดชอบที่ได้รับ (M<sub>4</sub>) และ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (M<sub>5</sub>) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (M<sub>5</sub>) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Y) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.659 และตัวพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์น้อยที่สุด คือ การได้รับการยอมรับนับถือ (M<sub>2</sub>) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.596

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรพยากรณ์ด้วยกัน พบว่า ทุกคู่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ การได้รับการยอมรับนับถือ (M<sub>2</sub>) กับลักษณะของงานที่ทำ (M<sub>3</sub>) รองลงมา คือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ (M<sub>4</sub>) กับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (M<sub>5</sub>) โดยมี

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.691 และ 0.642 ตามลำดับ ส่วนคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุดคือ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ( $M_1$ ) กับความรับผิดชอบที่ได้รับ ( $M_4$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.495

ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเมื่อใช้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวเกณฑ์และใช้ปัจจัยจูงใจเป็นตัวพยากรณ์

| รูปแบบ<br>(Model) | ตัวพยากรณ์  | R    | R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> <sub>change</sub> | SE <sub>est</sub> | F <sub>change</sub> | P      |
|-------------------|---|------|----------------|----------------------------------|-------------------|---------------------|--------|
| 1                 | M <sub>5</sub>  | .659 | .434           | .433                             | 3.230             | 277.084             | .000** |
| 2                 | M <sub>5</sub> ,M <sub>1</sub>  | .725 | .526           | .523                             | 2.962             | 199.502             | .000** |
| 3                 | M <sub>5</sub> ,M <sub>1</sub> ,M <sub>4</sub>                                  | .749 | .561           | .558                             | 2.852             | 153.194             | .000** |
| 4                 | M <sub>5</sub> ,M <sub>1</sub> ,M <sub>4</sub> ,M <sub>3</sub>                  | .764 | .584           | .579                             | 2.781             | 125.641             | .000** |
| 5                 | M <sub>5</sub> ,M <sub>1</sub> ,M <sub>4</sub> ,M <sub>3</sub> , M <sub>2</sub> | .768 | .589           | .584                             | 2.768             | 102.441             | .000** |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแต่ละรูปแบบที่นำตัวแปรเข้าทดสอบทีละขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ได้รูปแบบที่ผ่านเกณฑ์ โดยไม่ถูกคัดออก 5 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 ที่นำตัวพยากรณ์ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $M_5$ ) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดในบรรดาตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันเข้าทดสอบก่อน ปรากฏว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.659 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.434 หรือพยากรณ์ได้ร้อยละ 43.40 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 3.230 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เปลี่ยนไปจากเดิม (R<sup>2</sup><sub>change</sub>) เท่ากับ 0.433 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเพิ่มตัวเข้าทดสอบตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จนได้รูปแบบ (Model) ที่ 5 ที่มีตัวพยากรณ์ผ่านการทดสอบคือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $M_5$ ) ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ( $M_1$ ) ความรับผิดชอบที่ได้รับ ( $M_4$ ) ลักษณะของงานที่ทำ ( $M_3$ ) และการได้รับการยอมรับนับถือ ( $M_2$ ) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.768 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.589 หรือพยากรณ์ได้ร้อยละ 58.90 มากกว่าทุกรูปแบบ (Model) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 2.768 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไปจากเดิม (R<sup>2</sup><sub>change</sub>) เท่ากับ 0.584 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวเกณฑ์และใช้ปัจจัยเป็นตัวพยากรณ์

| ตัวแปรพยากรณ์  | สัมประสิทธิ์การถดถอย |         | SE <sub>b</sub> | t     | P      |
|----------------|----------------------|---------|-----------------|-------|--------|
|                | b                    | $\beta$ |                 |       |        |
| M <sub>5</sub> | .441                 | .249    | .088            | 5.011 | .000** |
| M <sub>1</sub> | .357                 | .213    | .081            | 4.430 | .000** |
| M <sub>4</sub> | .374                 | .205    | .084            | 4.457 | .000** |
| M <sub>3</sub> | .295                 | .162    | .095            | 3.119 | .002** |
| M <sub>2</sub> | .193                 | .109    | .090            | 2.144 | .033*  |

$$R = .768 \quad a = 9.067 \quad SE_{est} = 2.768 \quad R^2 = .589 \quad F = 102.441$$

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.39 ผลสรุปการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละรูปแบบที่นำตัวแปรเข้าทดสอบทีละขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยเชิงใจ 5 ด้านคือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (M<sub>5</sub>) ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (M<sub>1</sub>) ความรับผิดชอบที่ได้รับ (M<sub>4</sub>) ลักษณะของงานที่ทำ (M<sub>3</sub>) และการได้รับการยอมรับนับถือ (M<sub>2</sub>) สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองท้องถิ่น ได้ถึงร้อยละ 58.90 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ  $\pm 2.768$  ผลการวิเคราะห์สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

1. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y'_M = 9.067 + 0.441 M_5 + 0.357 M_1 + 0.374 M_4 + 0.295 M_3 + 0.193 M_2$$

2. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z'_{yM} = 0.249 Z_{M5} + 0.213 Z_{M1} + 0.205 Z_{M4} - 0.162 Z_{M3} - 0.109 Z_{M2}$$

**ตอนที่ 5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ  
เพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยใช้  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวเกณฑ์ และปัจจัยอนามัย 5 ด้านเป็น  
ตัวพยากรณ์ ในการสร้างสมการพยากรณ์**

ตารางที่ 4.40 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์ คือความพึงพอใจในการปฏิบัติ  
งานกับตัวพยากรณ์คือ ปัจจัยอนามัย รายด้าน 5 ด้าน

| ตัวแปร         | ตัวพยากรณ์     |                |                |                |                | ตัวเกณฑ์ (Y) |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
|                | H <sub>1</sub> | H <sub>2</sub> | H <sub>3</sub> | H <sub>4</sub> | H <sub>5</sub> |              |
| H <sub>1</sub> | 1.00           |                |                |                |                |              |
| H <sub>2</sub> | .749**         | 1.00           |                |                |                |              |
| H <sub>3</sub> | .640**         | .652**         | 1.00           |                |                |              |
| H <sub>4</sub> | .694**         | .701**         | .637**         | 1.00           |                |              |
| H <sub>5</sub> | .694**         | .674**         | .719**         | .684**         | 1.00           |              |
| (Y)            | .715**         | .723**         | .718**         | .720**         | .744**         | 1.00         |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ปัจจัยอนามัย 5 ด้าน คือ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (H<sub>1</sub>) นโยบายและการบริหารงาน (H<sub>2</sub>) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (H<sub>3</sub>) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (H<sub>4</sub>) และเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ (H<sub>5</sub>) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับตัวเกณฑ์มากที่สุด คือ เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ (H<sub>5</sub>) รองลงมา คือ นโยบายและการบริหารงาน (H<sub>2</sub>) โดยมีค่าเท่ากับ 0.744 และ 0.723 ตามลำดับ ส่วน ตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับตัวเกณฑ์น้อยที่สุด คือ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (H<sub>1</sub>) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.715

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรพยากรณ์ด้วยกัน พบว่า ทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยอนามัยรายด้านคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (H<sub>1</sub>)

กับนโยบายและการบริหารงาน ( $H_2$ ) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $H_3$ ) และ เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ( $H_5$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.749 และ 0.719 ตามลำดับ ส่วนคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $H_3$ ) กับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ( $H_4$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.637

ตารางที่ 4.41 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเมื่อใช้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวเกณฑ์และใช้ปัจจัยอื่นมาัยเป็นตัวพยากรณ์

| รูปแบบ (Model) | ตัวพยากรณ์   | R    | R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> <sub>change</sub> | SE <sub>est</sub> | F <sub>change</sub> | P      |
|----------------|--|------|----------------|----------------------------------|-------------------|---------------------|--------|
| 1              | H <sub>5</sub>   | .744 | .553           | .552                             | 2.870             | 447.474             | .000** |
| 2              | H <sub>5</sub> , H <sub>2</sub>  | .802 | .644           | .642                             | 2.566             | 325.549             | .000** |
| 3              | H <sub>5</sub> , H <sub>2</sub> , H <sub>3</sub>                                   | .821 | .675           | .672                             | 2.457             | 248.015             | .000** |
| 4              | H <sub>5</sub> , H <sub>2</sub> , H <sub>3</sub> , H <sub>4</sub>                  | .834 | .696           | .693                             | 2.377             | 205.075             | .000** |
| 5              | H <sub>5</sub> , H <sub>2</sub> , H <sub>3</sub> , H <sub>4</sub> , H <sub>1</sub> | .839 | .703           | .699                             | 2.352             | 169.297             | .000** |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.41 จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละรูปแบบที่นำตัวแปรเข้าทดสอบทีละขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ได้รูปแบบที่ผ่านเกณฑ์โดยไม่ถูกคัดออก 5 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 ที่นำตัวพยากรณ์ เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ( $H_5$ ) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดในบรรดาตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันเข้าทดสอบก่อน ปรากฏว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.744 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สัมประสิทธิ์พยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.553 หรือพยากรณ์ได้ร้อยละ 55.30 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 2.870 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เปลี่ยนไปจากเดิม ( $R^2_{change}$ ) เท่ากับ 0.552 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเพิ่มตัวเข้าทดสอบเรียงตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยเพิ่มตัวพยากรณ์ นโยบายและการบริหารงาน ( $H_2$ ) ตามลำดับจนได้รูปแบบ (Model) ที่ 5 ที่มีตัวพยากรณ์ผ่านการทดสอบคือ เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ( $H_5$ ) นโยบาย และการบริหารงาน ( $H_2$ ) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $H_3$ ) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน

ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ( $H_4$ ) และความมั่นคงในหน้าที่การงาน ( $H_1$ ) ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ( $R$ ) เท่ากับ 0.839 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สัมประสิทธิ์พยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.703 หรือพยากรณ์ได้ร้อยละ 70.30 มากกว่าทุกรูปแบบ (Model) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 2.352 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไปจากเดิม ( $R^2_{\text{change}}$ ) เท่ากับ 0.699 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวเกณฑ์ และใช้ปัจจัยอ้อม 5 ด้านเป็นตัวพยากรณ์

| ตัวแปรพยากรณ์  | สัมประสิทธิ์การถดถอย |         | SE <sub>b</sub> | t     | P      |
|----------------|----------------------|---------|-----------------|-------|--------|
|                | b                    | $\beta$ |                 |       |        |
| H <sub>5</sub> | .410                 | .233    | .085            | 4.828 | .000** |
| H <sub>2</sub> | .337                 | .180    | .091            | 3.694 | .000** |
| H <sub>3</sub> | .405                 | .215    | .084            | 4.803 | .000** |
| H <sub>4</sub> | .339                 | .198    | .078            | 4.322 | .000** |
| H <sub>1</sub> | .250                 | .144    | .085            | 2.942 | .003** |

$R = .839$        $a = 7.765$        $SE_{\text{est}} = 2.352$        $R^2 = .703$        $F = 169.297$

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละรูปแบบที่นำตัวแปรเข้าทดสอบทีละขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยอ้อม 5 ด้าน คือ เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ( $H_5$ ) นโยบายและการบริหารงาน ( $H_2$ ) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $H_3$ ) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ( $H_4$ ) และความมั่นคงในหน้าที่การงาน ( $H_1$ ) สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองท้องถิ่น ได้ถึงร้อยละ 70.30 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ  $\pm 2.352$  ผลการวิเคราะห์สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

1. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y'_H = 7.765 + 0.410 H_5 + 0.337 H_2 + 0.405 H_3 + 0.339 H_4 + 0.250 H_1$$

2. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z'_{yH} = 0.233 Z_{H5} + 0.180 Z_{H2} + 0.215 Z_{H3} + 0.198 Z_{H4} + 0.144 Z_{H1}$$

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

##### 1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 ปัจจัยจงใจและปัจจัยอนามัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2.2 ปัจจัยจงใจและปัจจัยอนามัย สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

##### 1.3 วิธีการดำเนินการวิจัย

##### 1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1) ประชากร

ประชากรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย ข้าราชการ/ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี ในปี พ.ศ. 2550 รวมทั้งสิ้น 3,675 คน แยกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) ประชากรกลุ่มที่ 1 ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล จำนวน 1,720 คน

(2) ประชากรกลุ่มที่ 2 ได้แก่ พนักงานจ้าง จำนวน 1,955 คน

## 2) กลุ่มตัวอย่าง และขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการสุ่มตัวอย่างข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี ได้มาโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม ดังนี้

(1) จัดแบ่งกลุ่มพนักงานส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย ข้าราชการ/ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัด เป็นกลุ่มอำเภอโดยอาศัยหลักทางภูมิศาสตร์ขอบเขตของพื้นที่ได้ทั้งหมด 20 อำเภอ และ 5 กิ่งอำเภอ

(2) เลือกกลุ่มตัวอย่างข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างมาร้อยละ 50 ของจำนวนกลุ่มอำเภอทั้งหมด การสุ่มจะได้ 13 กลุ่มอำเภอ/กิ่งอำเภอ

### ก. การสุ่มตัวอย่าง (sampling)

การสุ่มตัวอย่างข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอ/กิ่งอำเภอทั้ง 13 แห่ง ที่เลือกมาศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two - Stage Sample Random Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบล จากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดใน 13 อำเภอ/กิ่งอำเภอ โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มมาอำเภอละ 1 แห่ง ได้จำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด 13 แห่ง

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง จากหน่วยงานที่สุ่มได้ในขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

### ข. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ก) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 13 แห่ง ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร จำนวน 126 คน

ข) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจ้าง ในองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 13 แห่ง ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร จำนวน 237 คน

รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 363 คน

### 1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น



4 ตอน ซึ่งสามารถระบุรายละเอียดได้ ดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยจูงใจ จำนวน 25 ข้อ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยอนามัย จำนวน 25 ข้อ
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 10 ข้อ

#### 1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามแก่ พนักงานส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย ข้าราชการ/ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 363 ชุด โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม -31 ตุลาคม 2550 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 4 เดือน

#### 1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป

#### 1.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

##### 1.6.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

- 1) สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient)
- 2) การหาค่าจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากแบบสอบถามในแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Item-total Correlation)

##### 1.6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ ดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

##### 1.6.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

- 1) คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation Coefficient)
- 2) คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3) ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และสัมประสิทธิ์การถดถอย โดยการทดสอบ F-test

4) ทดสอบนัยสำคัญของตัวพยากรณ์ที่เพิ่มเข้ามาในสมการพยากรณ์ ด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise) โดยใช้สถิติ F จากกำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

### 1.7 สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

#### 1.7.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) เพศ กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย (ร้อยละ 54.50) เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 45.50)

2) อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 ปี – 30 ปี (ร้อยละ 64.70) รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 31 ปี – 40 ปี (ร้อยละ 25.60) และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 41 ปี – 50 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 4.70)

3) ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 94.20) และกลุ่มที่ระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 1.10)

4) ตำแหน่ง มีตำแหน่งเป็นพนักงานจ้าง (ร้อยละ 65.30) และข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล (ร้อยละ 34.70)

5) สถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 63.90) และกลุ่มที่มีสถานภาพโสด มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 36.10)

6) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลต่ำกว่า 6 ปี (ร้อยละ 68.87) และกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 5.51)

7) เงินเดือน / ค่าตอบแทน ส่วนใหญ่มีเงินเดือน / ค่าตอบแทน 9,000 – 15,000 บาท (ร้อยละ 73.00) และกลุ่มที่เงินเดือน/ค่าตอบแทนมากกว่า 15,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 8.27)

8) ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาเคยเข้ารับการอบรม ศึกษา ดูงาน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้รับการอบรม ศึกษา ดูงาน ต่ำกว่า 5 ครั้ง (ร้อยละ 100.00)

9) ปฏิบัติงานในแผนก ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานอยู่ในส่วนการศึกษา (ร้อยละ 28.90) รองลงมาปฏิบัติงานอยู่ในส่วนการคลัง (ร้อยละ 27.30) และกลุ่มที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 17.10)

### 1.7.2 ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม

พนักงานส่วนท้องถิ่นได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานและการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X}=3.99$ ) ส่วนด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}=3.87$ ) ส่วนปัจจัยอนามัยทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ( $\bar{X}=3.95$ ) ส่วนด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}=3.86$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.17$ )

### 1.7.3 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์และการสร้างสมการ

1) ปัจจัยจูงใจ (M) และปัจจัยอนามัย (H) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยอนามัย (H) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Y) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด และ ปัจจัยจูงใจ (M) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Y) มีค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์รองลงมา เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันพบว่า ปัจจัยจูงใจ (M) กับปัจจัยอนามัย (H) มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละรูปแบบที่นำตัวแปรเข้าทดสอบทีละขั้น พบว่า ปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ได้ถึงร้อยละ 70.50 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ  $\pm 0.233$  เขียนเป็น

สมการพยากรณ์ได้ดังนี้

(1) สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y' = 0.874 + 1.043 H - 0.197 M$$

(2) สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z'_y = 1.008 Z_H - 0.182 Z_M$$

3) ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด

คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $M_5$ ) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( $Y$ ) และตัวพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์น้อยที่สุด คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ( $M_2$ )

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรพยากรณ์ด้วยกัน พบว่า ทุกคู่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ( $M_2$ ) กับลักษณะของงานที่ทำให้ ( $M_3$ ) รองลงมา คือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ( $M_4$ ) กับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $M_5$ ) ส่วนคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุดคือ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ( $M_1$ ) กับความรับผิดชอบที่ได้รับ ( $M_4$ )

4) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละรูปแบบที่นำตัวแปรเข้าทดสอบทีละขั้น พบว่า ปัจจัยเชิงใจ 5 ด้าน สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ได้ถึงร้อยละ 58.90 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ  $\pm 2.768$  เขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

(1) สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y'_M = 9.067 + 0.441 M_5 + 0.357 M_1 + 0.374 M_4 + 0.295 M_3 + 0.193 M_2$$

(2) สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z'_{yM} = 0.249 Z_{M5} + 0.213 Z_{M1} + 0.205 Z_{M4} - 0.162 Z_{M3} - 0.109 Z_{M2}$$

5) ปัจจัยอนามัย 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( $Y$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับตัวเกณฑ์มากที่สุด คือ เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ( $H_3$ ) รองลงมา คือ นโยบายและการบริหารงาน ( $H_2$ ) ส่วน ตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับตัวเกณฑ์น้อยที่สุด คือ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ( $H_1$ )

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรพยากรณ์ด้วยกัน พบว่า ทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยอนามัยรายด้านคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ( $H_1$ ) กับนโยบายและการบริหารงาน ( $H_2$ ) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $H_3$ ) และเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ( $H_3$ ) ส่วนคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $H_3$ ) กับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ( $H_4$ )

6) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละรูปแบบที่นำตัวแปรเข้าทดสอบทีละขั้น พบว่า ปัจจัยอนามัย 5 ด้าน สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ถึงร้อยละ 70.30 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ  $\pm 2.352$  เขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

(1) สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y'_H = 7.765 + 0.410 H_5 + 0.337 H_2 + 0.405 H_3 + 0.339 H_4 + 0.250 H_1$$

(2) สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z'_{yH} = 0.233 Z_{H5} + 0.180 Z_{H2} + 0.215 Z_{H3} + 0.198 Z_{H4} + 0.144 Z_{H1}$$

## 2. อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ตามทฤษฎีปัจจัยคู่ (Two-Factors Theory) ของ Frederick Herzberg ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจเป็นเพราะว่าการบริหารองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี ได้ดำเนินการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงานมีการประเมินผลการทำงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จต่าง ๆ โดยให้บุคลากรได้จัดทำมาตรฐานการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยได้เติมปัจจัยเพื่อกระตุ้นบุคลากรในด้านต่างๆ ให้เกิดความรู้สึกขยันหรือมีชีวิตชีวาในการทำงานก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มใจในความสำเร็จของงานเมื่อได้ทำงานหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ซึ่งการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงาน และปฏิบัติเหมือนกับความต้องการความสำเร็จในการทำงาน กระตุ้นให้บุคลากรรู้จักตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง มีแผนการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติได้ สอนให้บุคลากรรู้จักตนเองในด้านต่าง ๆ สร้างกลุ่มทำงานซึ่งประกอบด้วยคนที่มีจุดอ่อน จุดเด่นต่างกัน มีความรู้ประสบการณ์ และความต้องการต่างกัน

2.1.1 ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจเป็นเพราะว่าความรู้สึกพึงพอใจและ

ปลาทบปลื้มใจในความสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ซึ่งการที่บุคลากรสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงาน และปฏิบัติเหมือนกับความต้องการความสำเร็จในการทำงาน กระตุ้นให้คนรู้จักตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง มีแผนการปฏิบัติงานรอบคอบสามารถปฏิบัติได้ สอนให้คนรู้จักตนเองในด้านต่าง ๆ สร้างกลุ่มทำงานประกอบด้วย คนซึ่งมีจุดอ่อนจุดเด่นต่างกัน มีความรู้ประสบการณ์ และความต้องการต่างกัน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2533 : 569) การบริหารงานประสบผลสำเร็จได้ก็ต้องอาศัยความร่วมมือ มีความกระตือรือร้น สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ บุคลากรในองค์กรต้องมีความพึงพอใจทำงานเต็มความสามารถ มีขวัญกำลังใจดี งานจึงจะสำเร็จตามเป้าหมายและจะเกิดการยอมรับจากเพื่อร่วมงาน

2.1.2 ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจเป็นเพราะว่าการได้รับการยกย่อง ชมเชยยอมรับนับถือ หรือการได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ คนเราต้องการยกย่องชมเชยเสมอ ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะใด ตำแหน่งใด การยกย่องชมเชยที่เหมาะสมกับแต่ละคนจะเป็นการสร้างแรงจูงใจ การยอมรับนับถือของบุคคลเกิดขึ้นเมื่อได้ทำงานบรรลุผลสำเร็จแล้วได้รับการยอมรับมีความเชื่อถือ สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และการจูงใจมีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นวิธีการที่ทำให้พฤติกรรมผู้อื่นให้ปฏิบัติตามประสงค์ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ เมื่อการทำงานได้รับการยกย่องนับถือในสังคมต้องการให้มีผู้รับรู้ถึงผลงานที่ปฏิบัติและความสำเร็จตลอดจนรับรู้ถึงผลงานที่ปฏิบัติและความสำเร็จในผลสำเร็จ ตลอดคน ทุกคนยอมรับนับถือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2533 : 569)

2.1.3 ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจเป็นเพราะว่าลักษณะงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความพอใจในงานมากกว่า และผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือความพยายาม เพื่อบรรลุเป้าหมายที่น้อยคนจะทำได้ หรืออาจใช้ความชำนาญเฉพาะตัวเพื่อให้ทำงานให้สำเร็จประสบผล และนำมาซึ่งความพอใจในงาน ส่วนงานที่ไม่ท้าทายจะเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย นำไปสู่ความไม่พอใจในระดับสูง และอาจส่งผลในรูปการขาดงานหรือลาออกจากงานได้ หรือลักษณะของงานมีความน่าสนใจ มีความก้าวหน้า มีความแปลกใหม่ โอกาสมีจะเรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการควบคุมการ

ทำงานและวิธีการทำงาน ผู้ที่ทำงานมีความรู้สึกทำท่าย สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ สิ่งเหล่านี้ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความผูกพันต่องาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2534 : 148) งานแต่ละงานมีลักษณะงานที่เฉพาะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำไม่ว่าจะเป็นผู้สำเร็จ วิชาชีพแล้วได้ทำงานตรงกับงานสาขาที่ได้เรียนมาในทุกองค์กร คนเหล่านี้จะมีความพึงพอใจใน การทำงานสูงขึ้น (อารี เพชรสุค 2530 : 60) สอดคล้องกับผลการวิจัยความพึงพอใจในการทำงาน ของพยาบาลพบว่า ความพึงพอใจของพยาบาลที่สำคัญที่สุดคือลักษณะของงาน การปฏิบัติหน้าที่ให้ บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาควรสร้างความพึงพอใจ รักษาหัวใจในการ ทำงานให้เกิดขึ้น (Jamann 1974 : 116-117) ลักษณะของงาน คือ ประเภทของงานที่ท้าทายให้ อยากรู้ น่าสนใจ มีความพอดี และงานที่สอดคล้องกับความต้องการและความชำนาญจะเอื้ออำนวยต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน (Gilmer 1966 : 279-288)

2.1.4 ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบที่ได้รับของพนักงานองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจเป็นเพราะว่าการที่ผู้บังคับบัญชาให้ โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือ ควบคุมมากเกินไป การมอบหมายงานที่ให้ความรับผิดชอบที่เหมาะสมเป็นวิธีหนึ่งในการจูงใจ ปฏิบัติงานเต็มที่มากขึ้นหรือเป็นข้อผูกพันของผู้บังคับบัญชา อันสืบเนื่องมาจากการที่ได้รับ มอบหมายหน้าที่ให้รับผิดชอบ จากเป็นงานที่ลักษณะต่อเนื่องกันไป หรืออาจสิ้นสุดลง เมื่อได้ ทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย (ธงชัย สันติวงศ์ 2531 : 243) หรือการที่คนได้ร่วมกิจกรรมใน การปฏิบัติงานในองค์กรจะเป็นสิ่งจูงใจให้คนเป็นเสียสละที่จะทำงานให้กับส่วนร่วม การได้รับ มอบหมายให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำงานต่าง ๆ จะทำให้คนเกิดความรับผิดชอบในผลงาน ของตน การที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบในผลงานของตน การที่มีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ ในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งจูงใจให้คนมีความพึงพอใจ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช 2533 : 670) ความผูกพันของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากได้รับ มอบหมายหน้าที่ให้ทำอย่างใดอย่างหนึ่งก็คือความรับผิดชอบ ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ของคนใน องค์กร ผู้บังคับบัญชาจะสั่งให้คนตามคำสั่ง และผู้บังคับบัญชาก็ยินดีปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว เป็น ลำดับขั้นตอนตั้งแต่ผู้บังคับบัญชาจนถึง ผู้ปฏิบัติ ความผูกพันนี้ทำให้เกิดความพึงพอใจและ รับผิดชอบ (ธงชัย สันติวงศ์ 2530 : 278-279) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสาน ดิษฐ์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานชนสัมภาระ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 90 คน ผลการวิจัยพบว่า โดย ภาพรวมพนักงานชนสัมภาระ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนรายได้และเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่พบว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่อย่างใด

2.1.5 ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งานการของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจเป็นเพราะว่า การได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน เพราะการมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งจะทำให้คนงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน หรือความก้าวหน้าของคนทำงาน เนมิรายได้สูงมีความรับผิดชอบมีทักษะฐานะในเกียรติภูมิสูงขึ้น (Benton 1972 : 257) คนจะมีความพึงพอใจเมื่อมีการพิจารณาความดีความชอบ มีการให้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานมีความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น นโยบายการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม และทุกคนย่อมมีความทะเยอทะยานต้องการความก้าวหน้า (อารี เพชรสุค 2530 :294) ความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการมีความก้าวหน้ามีตำแหน่งสูงขึ้น ไปเรื่อย ๆ ตามความรู้ความสามารถของแต่ละคน โดยมีวิธีการและหลักเกณฑ์พิจารณาตามเหมาะสมให้คนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำงานเต็มความรู้ความสามารถเพื่อที่จะได้รับเลื่อนตำแหน่งขึ้น นับว่าเป็นสิ่งจูงใจ รัฐศึกษากฎมีใจในความก้าวหน้า (มหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมราช 2533 : 596-597) การทำงานมีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญในการศึกษาสูงและตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจและโอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อยกว่าคนที่อายุน้อย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านความก้าวหน้ามาแล้ว (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2535 : 148) หรือการที่ได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นมอบอำนาจอิสระในการทำงาน พิจารณาความดีความชอบยุติธรรม โดยใช้หลักเกณฑ์และวิธีการที่เหมาะสม ส่งเสริมคนวัยหนุ่มสาวให้มีโอกาสก้าวหน้า ตลอดถึงการเปิดโอกาสให้เข้ารับการอบรมศึกษาดูงานไปศึกษาต่อเพื่อหาความรู้ เพิ่มคุณวุฒิสูงขึ้นเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการที่จะได้รับการส่งเสริม

2.2 ปัจจัยอนามัยของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจเป็นเพราะว่าการบริหารจัดการเพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกรับประกันในด้านต่าง ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี จึงได้พิจารณาค่าจูนบุคลากรพอสมควร ซึ่งสอดคล้องกับ เซิร์ชเบิร์ก ที่ได้กล่าวว่าปัจจัยอนามัย หมายถึง บรรดาปัจจัย แวดล้อมที่จำเป็นจะต้องมีจึงจะทำให้คนทำงานยอมทำงานได้



2.2.1 ปัจจัยอนามัยด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจเป็นเพราะว่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร การให้ความมั่นใจว่าจะไม่ประสบสิ่งไม่พึงปรารถนา เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่งงาน การลดตำแหน่ง การสูญเสียรายได้จะเป็นการจัดความกลัวและสร้างความมั่นคง ปลอดภัยให้เกิดขึ้น

2.2.2 ปัจจัยอนามัยด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจเป็นเพราะว่า การจัดการและการบริหารของ องค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การทำงานซ้ำซ้อน การแก่งแย่งอำนาจกัน และการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรมตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดแนวทางการทำงานเองเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จมากขึ้น หากบุคคลในองค์กรไม่เข้าใจอย่างแน่ชัดถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตน รวมทั้งไม่เข้าใจถึงเป้าหมายและมาตรฐานของงานย่อมมีความสับสนเพราะปฏิบัติตนไม่ถูกต้อง ซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในงานได้ การบริหารงานในองค์กรโดยทั่วไปควรมีการร่วมมือกันวางแผนมีความสอดคล้องกันร่วมกันกำหนดนโยบายวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการจัดกลุ่มทำงานประสานงานกันอย่างดี สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความเชื่อมั่น มีความกล้าหาญที่จะแสดงความคิดเห็น กล้ารับผิดชอบทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.3 ปัจจัยอนามัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจเป็นเพราะว่าสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ฯลฯ การจัดองค์ประกอบในการทำงานที่ดีไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ จิตใจ หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจอย่างมาก งานที่มีสภาพแวดล้อมไม่ดีมักจะทำให้คนท้อแท้เบื่อหน่ายในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางสังคม คนจะรู้สึกสบายใจและมีความพึงพอใจถ้าเขาทำงานกับกลุ่มที่เขาพอใจ มีลักษณะคล้ายคลึงกัน มีการศึกษา เชื่อชาติ ศาสนา สภาพแวดล้อมจากครอบครัวเหมือนกัน และถ้าเขามีทีมงานที่ฉลาดมีประสิทธิภาพในการทำงาน ทุกคนยอมรับรู้จักรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (อารี เพชรสุค 2530 : 42)

2.2.4 ปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่าอยู่ในระดับมากและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจเป็นเพราะว่าการบริหารงานประสบความสำเร็จได้ก็ต้องอาศัยความร่วมมือ มีความ

กระตือรือร้น สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ บุคลากรในองค์กรต้องมีความพึงพอใจในการทำงานเต็มความสามารถ มีขวัญกำลังใจดี งานจึงจะสำเร็จตามเป้าหมายและจะเกิดการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยกย่อง ชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ คนเราต้องการได้รับการยกย่อง ชมเชยเสมอ ไม่ว่าอยู่ในฐานะใด และตำแหน่งใด การยกย่องชมเชยที่เหมาะสมกับแต่ละคนจะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.5 ปัจจัยอนามัยด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ พบว่าอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจเป็นเพราะว่าเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรที่ทำงาน อาจกล่าวได้ว่า เงินเดือนคืออย่างเดียวไม่อาจทำให้คนงานทำงานหนักขึ้นแต่ถ้าเงินเดือนน้อยหรือขึ้นไปน้อยกว่าที่คาดหวัง กลับจะทำให้คนทำงานเลวลง ซึ่งเงินเดือน คือ การจ่ายค่าจ้าง โดยมีเกณฑ์ในการประเมิน มีการให้วันหยุด วันลาป่วยโดยไม่หักเงินเดือน และถ้าเกิดอุบัติเหตุมีการจ่ายชดเชยที่เหมาะสม นอกจากนี้ต้องให้ความยุติธรรม และความเสมอภาคในการพิจารณาเงินเดือน ซึ่งเงินเดือนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน แม้ว่าผู้บริหารอาจจะคิดว่าเงินไม่สำคัญในการจูงใจ แต่ผู้บริหารหลายคนยอมรับและนำความคิดนี้ไปใช้ในองค์กรของตน ทั้งนี้เพราะคนส่วนใหญ่ต้องการรางวัลตอบแทนการทำงานที่เป็นรูปธรรม เงินเดือน มีลักษณะเป็นค่าตอบแทนเป็นรายเดือน โดยไม่คำนึงถึงจำนวนวันหรือจำนวนชั่วโมง การจ่ายเงินต้องมีความยุติธรรม มีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสม นอกเหนือจากเงินที่ได้รับประจำเดือน ควรจัดสรรสวัสดิการ การชดเชยเมื่อเจ็บป่วย เมื่อมีอันตราย มีการแบ่งผลกำไรปันผลตลอดถึงการคิดการบำเหน็จ บำนาญ ประโยชน์เกื้อกูล (อารี เพชรผุด 2530 : 194)

2.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าการจูงใจให้มนุษย์ปฏิบัติงานเป็นการสร้างแรงจูงใจให้คนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสภาพที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยเงิน และรางวัลตอบแทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้น เมื่อพนักงานมีความรู้สึกที่ว่าประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับ สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หากหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว หน่วยงานนั้นก็จะได้ความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้นและผู้ปฏิบัติงานก็เต็มใจปฏิบัติงานมากขึ้น ความรู้สึกที่เกิดจากการได้ตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรืออย่างสมบูรณ์ที่สุด ความเพลิดเพลิน หรือสภาพของอารมณ์ที่เป็นบวก อันเป็นผลจากการประเมินสิ่งที่บุคคลนั้นประสบมา อย่างไรก็ตามการ

กระทบของปฏิกริยาโต้ตอบของบุคคลหนึ่งที่มีต่องานของเขาจะขึ้นอยู่กับขอบเขตที่งานนั้นจะทำให้เขาได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านกายภาพ และจิตภาพอย่างเต็มที่ เพื่อการดำรงชีวิต และความเป็นอยู่ที่ดี ความขัดแย้งระหว่างงานที่เสนอให้ของบุคคลคนหนึ่งและการคาดหมายของบุคคลเป็นเกณฑ์ของความพึงพอใจหรือไม่พอใจ เจตคติที่เป็นบวกต่องานทำให้ผู้ไม่รู้สึกที่ท่างเห็นหรือหลีกเลี่ยงงานที่ปฏิบัติงาน คือ ภาวะการณ์มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น จากการประเมินประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคคล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลถึงความพึงพอใจของบุคคลอันเป็นพลังผลักดันต่อการปฏิบัติงานในอนาคต ความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจสืบเนื่องมาจากการปฏิบัติงานทำให้บุคคลมีความรู้สึกเต็มใจจะปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ได้รับผลตอบแทนมากขึ้นหรือได้รับการตอบสนองตามความต้องการ หรือทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นคงต่ออาชีพและมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ดังคำกล่าวของ Applewhite (1956 : 8) ที่ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความสุข ความสุขที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานการมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้จากองค์กร และ Morse (1962 : 27) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานได้น้อยลง ความตึงเครียดนี้มีผลจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการจะเกิดปฏิกริยาเรียกร้องถ้าเมื่อใดได้รับการตอบสนองความเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไปทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Good (1973 : 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของคนผู้นั้นที่มีต่อการทำงานในทางบวก

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 การบริหารองค์กร การดำเนินการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงานมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จต่าง ๆ โดยให้บุคลากรได้จัดทำมาตรฐานการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยองค์กรควรเติมปัจจัยเพื่อกระตุ้นบุคลากรในด้านต่าง ๆ ให้เกิดความรู้สึกขยันหรือมีชีวิตชีวาในการทำงานก่อให้เกิด

ความพึงพอใจในงานที่ทำ ความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มใจในความสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงานหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ซึ่งการที่บุคลากรสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานและปฏิบัติเหมือนกับความต้องการความสำเร็จในการทำงาน กระตุ้นให้บุคลากรรู้จักตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง มีแผนการปฏิบัติงาน รอบคอบ สามารถปฏิบัติได้ สอนให้บุคลากรรู้จักตนเองในด้านต่าง ๆ สร้างกลุ่มทำงาน อันประกอบด้วย คน ซึ่งมีจุดอ่อน จุดเด่นต่างกัน มีความรู้ประสบการณ์และความต้องการต่าง ๆ

3.1.2 ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานของบุคลากร ควรทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มใจในความสำเร็จของงาน เมื่อเขาได้ทำงานหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จการบริหารงานจะประสบความสำเร็จได้ก็ต้องอาศัยความร่วมมือ มีความกระตือรือร้นสามารถแก้ปัญหาต่างๆ บุคลากรในองค์กรต้องมีความพึงพอใจทำงานเต็มความสามารถ มีขวัญกำลังใจที่ดี งานจึงจะสำเร็จตามเป้าหมายและจะเกิดการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

3.1.3 ด้านการได้รับการยอมรับของบุคลากร ควรยกย่อง ชมเชย ยอมรับนับถือ หรือมีการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ คนเราต้องการได้รับการยกย่องชมเชยเสมอ ไม่ว่าในฐานะใดและตำแหน่งใด การยกย่องชมเชยที่เหมาะสมกับแต่ละคนจะเป็นการสร้างแรงจูงใจ การยอมรับนับถือของบุคคลเกิดขึ้นเมื่อได้ทำงานบรรลุผลสำเร็จแล้วได้รับการยอมรับมีความเชื่อถือ สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และการจูงใจมีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นวิธีการที่ทำให้พฤติกรรมผู้อื่นให้ปฏิบัติตามประสงค์พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ เมื่อการทำงานได้รับการยกย่องนับถือในสังคมต้องการให้มีการรับรู้ถึงผลงานที่ปฏิบัติและความสำเร็จตลอดจนการยอมรับรู้ถึงผลงานที่ปฏิบัติและความสำเร็จในผลสำเร็จ ตลอดจน ทุกคนยอมรับนับถือ

3.1.4 ด้านลักษณะงานที่ทำของบุคลากร ควรมอบหมายงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิด ประดิษฐ์ค้นคว้าหาสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ งานที่ท้าทายความสามารถมีแนวโน้มที่นำไปสู่ความพอใจในงานมากกว่าและผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือใช้ความพยายาม เพื่อบรรลุเป้าหมายที่น้อยคนจะทำได้ หรือการใช้ความชำนาญเฉพาะตัวเพื่อทำงานให้ประสบผลสำเร็จ จะนำมาซึ่งความพอใจในงาน ส่วนงานที่ไม่ท้าทายจะเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย นำไปสู่ความไม่พอใจในระดับสูง และอาจส่งผลในรูปการขาดงานหรือการลาออกจากงานได้

3.1.5 ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับของบุคลากร ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานควรให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมมากเกินไป การมอบหมายงานที่ให้ความรับผิดชอบที่เหมาะสมเป็นวิธีการหนึ่งในการจูงใจให้ปฏิบัติงานเต็มที่มากขึ้นหรือเป็นข้อผูกพันของผู้บังคับบัญชา อันสืบเนื่องมาจากการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้รับผิดชอบ จะเป็นงานที่มีลักษณะต่อเนื่องกันไป หรืออาจสิ้นสุดลงเมื่อได้ทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย การที่คนได้ร่วมกิจกรรมในการปฏิบัติงานในองค์กรจะเป็นสิ่งที่จูงใจให้คนเป็นคนเสียสละที่จะทำงานให้กับส่วนรวม การได้รับมอบหมายให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำงานต่างๆ จะทำให้เกิดความรับผิดชอบในผลงานของตน การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในผลงานของตน การมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งจูงใจให้คนมีความพึงพอใจ

3.1.6 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร ควรส่งเสริมเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน เพราะการมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งจะทำให้คนงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความก้าวหน้า คนทำงานมีรายได้สูง มีความรับผิดชอบมีทักษะ ฐานะและเกียรติภูมิสูงขึ้น คนจะมีความพึงพอใจเมื่อมีการพิจารณาความดีความชอบ มีการให้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานมีความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น นโยบายการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมและทุกคนมีความทะเยอทะยานต้องการความก้าวหน้า ความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการเป็นสิ่งจูงใจให้ข้าราชการมีความก้าวหน้า มีตำแหน่งเงินเดือนสูงขึ้นไปเรื่อยๆ ตามความรู้และความสามารถของแต่ละคน โดยมีวิธีการและหลักเกณฑ์พิจารณาตามความเหมาะสมให้คนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1.7 ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ควรหากิจกรรมที่ทำให้ความรู้สึกรับรองบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร การให้ความมั่นใจว่าจะไม่ประสบสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่งงานการถูกลดตำแหน่ง การสูญเสียรายได้ จะเป็นการขจัดความกลัวและสร้างความมั่นคง ปลอดภัยให้เกิดขึ้น

3.1.8 ด้านนโยบายและการบริหารงาน ควรจัดการและบริหารองค์กรให้ชัดเจน ปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ลดการทำงานซ้ำซ้อน แก้ปัญหาการแก่งแย่งอำนาจกัน และการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดแนวทางการทำงานเองเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จมากขึ้นหากบุคคลในองค์กรไม่เข้าใจอย่างแน่ชัดถึงหน้าที่การปฏิบัติงานของตน รวมทั้งไม่เข้าใจถึงเป้าหมายและมาตรฐานของงาน ย่อมมีความสับสนเพราะปฏิบัติตนไม่ถูกต้อง ซึ่งส่งผลให้

เกิดความไม่พอใจในงานได้ การบริหารงานในองค์กรโดยทั่วไป ควรมีการร่วมมือกัน มีการวางแผนมีความสอดคล้องกันร่วมกันกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ขององค์กร มีการจัดกลุ่มทำงานประสานงานกันอย่างดีถึงสิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความเชื่อมั่น มีความกล้าหาญที่จะแสดงความคิดเห็น กล้ารับผิดชอบทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1.9 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ควรจัดสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ฯลฯ การจัดองค์ประกอบในการทำงานที่ดีไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ จิตใจ หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจอย่างมาก งานที่มีสถานะไม่ดีมักจะทำให้คนงานท้อแท้ เบื่อหน่ายในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางสังคม คนจะรู้สึกสบายใจและมีความพึงพอใจถ้าเขาทำงานกับกลุ่มที่เขาพอใจ มีลักษณะคล้ายคลึงกัน มีการศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา สภาพแวดล้อมจากครอบครัวเหมือนกันและถ้าเขามีทีมงานที่ฉลาดมีประสิทธิภาพในการทำงาน ทุกคนยอมรับ รู้จักรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

3.1.10 ปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การบริหารงานจะประสบความสำเร็จได้ก็ต้องอาศัยความร่วมมือ มีความกระตือรือร้น สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ บุคลากรในองค์กรต้องมีความพึงพอใจทำงานเต็มความสามารถ มีขวัญกำลังใจดี งานจึงจะสำเร็จตามเป้าหมายและจะเกิดการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน บุคลากรควรได้รับการยกย่อง ชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจบุคลากรทุกคนต้องการได้รับการยอมรับการยกย่องชมเชยเสมอ ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะใดและตำแหน่งใด การยกย่องชมเชยที่เหมาะสมกับแต่ละคนจะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดี

3.1.11 ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ควรมีการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ ให้เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน อาจกล่าวได้ว่า “เงินเดือนคืออย่างเดียวไม่อาจทำให้คนงานทำงานหนักขึ้น แต่ถ้าเงินเดือนน้อยหรือขึ้นไปน้อยกว่าที่คาดหวัง กลับจะทำให้คนงานเลวลง เงินเดือนควรจ่ายเป็นค่าจ้างโดยมีเกณฑ์ในการประเมิน มีการให้วันหยุด วันลาป่วยโดยไม่หักเงินเดือน และถ้าเกิดอุบัติเหตุก็มีการจ่ายชดเชยที่เหมาะสม นอกจากนี้ต้องให้ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการพิจารณาเงินเดือนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน”

3.1.12 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ควรสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงาน โดยเป็นการสร้างแรงจูงใจที่คนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสภาพที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยเงิน มีรางวัลตอบแทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้น เมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับ สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานหาก

หน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว หน่วยงานนั้นก็จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้นและผู้ปฏิบัติงานก็เต็มใจปฏิบัติงานมากขึ้น

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

3.2.2 ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจ ปัจจัยอนามัยกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ

## บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดิถ (2539) *ทฤษฎีบริหารองค์การ* กรุงเทพมหานคร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- งามพิศ แจ่มประจักษ์ (2539) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรประจำตำบลจังหวัดบุรีรัมย์” ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันพัฒนาบริหารศาสตรจารย์ รัตนโอภาส (2535) “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนกับขวัญกำลังใจในการทำงานของครู อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดสตูล” ปรียญานิพนธ์ การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เฉลิมเผ่า อจละนันท์ และคณะ (2545) *ผลิตผลของสถาบันอุดมศึกษาและคุณภาพการทำงานของบัณฑิต* กรุงเทพมหานคร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชวงส์ ฉายะบุตร (2539) *การปกครองท้องถิ่นไทย* กรุงเทพมหานคร กรมการปกครอง
- ชูศรี วงศ์รัตน์ (2537) *สถิติพื้นฐานที่ควรทราบ* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- ธงชัย สันติวงษ์ (2531) *การบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- นิคม พรหมน้อย (2529) “ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ในภาคใต้” ปรียญานิพนธ์ การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- บัญญัติ พุ่มพันธ์ (2542) *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อปท.ของเรา* กรุงเทพมหานคร มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- บุญชม ศรีสะอาด (2535) *การวิจัยเบื้องต้น* กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น
- ประสาน คิชู (2542) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งสาธารณะบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก
- ปรีชาพร วงอนุตรโรจน์ (2534) *จิตวิทยาการศึกษา* กรุงเทพมหานคร สหมิตรออฟเซต
- พิบูล ทีปะปาล (2550) *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่* กรุงเทพมหานคร อมรการพิมพ์
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2533) “การบริหารงานบุคคลภาครัฐ” ใน *ชุดวิชาการบริหารงานบุคคล* หน้าที่ 8-15 หน้าที่ 569-597 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- รวีวรรณ ชินะตระกูล (2535) *วิธีวิจัยการศึกษา* กรุงเทพมหานคร ภาพพิมพ์
- วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



- วีรพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ (2539) *คุณภาพในงานบริหาร 1* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น)
- วีระนารถ มานะกิจ (2533) “พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร” ภาควิชาการบริหารทั่วไป กรุงเทพมหานคร ภาควิชาการบริหารทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิริวรรณ หมั่นหัต (2539) “สัมพันธภาพและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขสถานือนามัย จังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สมาน รังสีโยกฤษฎ์ และคณะ (2544) *การบริหารราชการ พิมพ์ครั้งที่ 10* กรุงเทพมหานคร สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- สมทรง อ่อนน้อม (2538) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาเฉพาะกรณีพยาบาลในโรงพยาบาลสิงห์บุรี” ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สมบุญ พลหาญ และคณะ (2538) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลโรงพยาบาลศรีษะเกษ” *วารสารโรงพยาบาลศรีษะเกษ* 3, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) : 51-67
- สมยศ นาวิการ (2543) *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991
- (2545) *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991
- สมศักดิ์ ชาติมาลา (2537) “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร” ปรินิพนธ์ การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- สาโรช ไสยสมบัติ (2534) “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด” ปรินิพนธ์ การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม
- สุรเชษฐ์ ถิระมณี (2535) *เศรษฐศาสตร์สำหรับนักบริหาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลลา*
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2533) *จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่* ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- เสถียร เหลืองอร่าม (2522) *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- สัมฤทธิ์ สุขสงค์ (2545) “ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏมหาสารคาม
- อรุณรัตน์ ศกุนะสิงห์ (2541) “ปัจจัยสุขภาพจิตและปัจจัยจิตใจที่สัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของทันตภิบาล” วิทยานิพนธ์ การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- อัญชลี ดวงแก้ว (2541) “ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานสภาพความมั่นคงแห่งชาติ” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อาการดี โควเวียง (2538) “ความพึงพอใจต่อการนิเทศงานสาธารณสุขผสมผสานกรณีปกติ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด
- อารี เพชรมุด (2530) *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน* กรุงเทพมหานคร เนติกุลการพิมพ์
- เอกชัย ดีสุขพันธ์ (2530) *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์
- Alderfer, C.P. (1972). *Existence Relatedness and Growth : Human Need in Organizational Setting* New York : Free Press.
- Applewhite, P.B. (1956). *Organization Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- Benton, Lewis R. (1972). *Supervision and Management*. New York : McGraw-Hill.
- Cooper, A.W. (1985). *Personnel Management* Brighton, England : South-Western
- Doyal, Len. (1991). *A Theory of Human Need*. London : McMillan.
- Flippo, Edwin B. (1971). *Principles of personnel Management*. Tokyo : Kasakusha.
- Gilmer, Von Haller B. (1966). *Applied Psychology*. New York : McGraw-Hill,.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw-Hill.
- Herberg, Fredrick and other. (1959) *The Motivation to Work*. New York : John Witney.
- Jamann, Joann S. (1974) “Job Satisfaction and Dissertation of Nurse Faculty in B.S.N. Program 2,” *Dissertation Abstracts International*. May 60, 12 : 1914-1915 .
- Krejcie, Robert V. and W. Daryle Morgan. (1970) “Determining Sample size for Research Activities,” *Journal of Educational and Psychological Measurement*. August 30, : 607-610.

McGregor, Douglas. (1966) "Performance Review and Management by Objective in Classics of Personnel Management" Edited by Thomas H. Patten, Jr. Oak Park : Moore

Miller, Nancy Gardner, (1998) " Sense of Place : The Relationship Between the Office of Environment and Perceived Productivity," Dissertation Abstracts International. June 58, 12 :4479-A .

Mille, John D. (1954). *Management in the Pubic Service*. New York : McGraw Hill.

Morse, Nacy C. (1962). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan : McGraw-Hill,.

Nagle, Karen E. Olson. (1987) "Jop Satisfaction of Minnesota Community College Administrators" Dissertation Abstracts International. July 48, 1 : 33-A .

Robbins, Stephen P. (1976). *The Administrative Process*. New Jersey : Prentice-Hall.

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| รศ.ดร.เฉลิมพงษ์ มีสมนัย     | อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช                              |
| รศ.มานิต ศุภรสกุล           | อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช                              |
| นายประเทือง คลประสิทธิ์     | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ<br>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 4                         |
| นายวีระศักดิ์ คำล้าน        | ผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านหนองตาปู่ อำเภอวารินชำราบ<br>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 |
| นายเกียรติศักดิ์ เมืองเหนือ | รองปลัดเทศบาล<br>เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ   |

ภาคผนวก ข

เครื่องมือวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
: ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยกระตุ้น จำนวน 25 ข้อ
  - ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยค้ำจุน จำนวน 25 ข้อ
  - ตอนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 10 ข้อ
  - ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี
3. แบบสอบถามฉบับนี้ ไม่มีคำตอบใดถูก ผิด ท่านสามารถตอบได้อย่างอิสระตามความจริง คำตอบที่เป็นจริงที่สุดจะช่วยให้การวิจัยครั้งนี้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานีต่อไป
4. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลลับเฉพาะ ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด ผู้วิจัยจะนำมาใช้ประโยชน์สำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายเอนก พงมานเมธิ  
นิสิตปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



**ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) ไม่เกิน 20 ปี

( ) 21 ปี – 30 ปี

( ) 31 ปี – 40 ปี

( ) 41 ปี – 50 ปี

( ) 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

( ) อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

( ) ข้าราชการ/พนักงาน

( ) พนักงานจ้าง

5. สถานภาพ

( ) โสด

( ) สมรส

( ) แยกกันอยู่

( ) ม้าย/หย่าร้าง

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล

( ) ต่ำกว่า 6 ปี

( ) 6 – 10 ปี

( ) มากกว่า 10 ปี

7. เงินเดือน / ค่าตอบแทน
- ( ) ต่ำกว่า 9,000 บาท
  - ( ) 9,000 – 15,000 บาท
  - ( ) มากกว่า 15,000 บาท
8. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยเข้ารับการอบรม ศึกษา ดูงาน
- ( ) ต่ำกว่า 5 ครั้ง
  - ( ) 5 – 10 ครั้ง
  - ( ) มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป
9. ท่านปฏิบัติงานในแผนก
- ( ) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
  - ( ) ส่วนการคลัง
  - ( ) ส่วนโยธา
  - ( ) ส่วนการศึกษา

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยจูงใจ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อเพียงข้อเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านต่อปัจจัยจูงใจที่ทำให้ท่านเกิดความพึงพอใจในงาน โดยกำหนดระดับความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

- |   |         |                           |
|---|---------|---------------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมาก        |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อย       |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด |

### ตัวอย่าง

| รายการ                                      | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 0. มีการปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถจริง |                  | ✓ |   |   |   |

### จากตัวอย่าง

ข้อ 0 ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 4 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัจจัยจูงใจทำให้พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมีความพึงพอใจในงานมาก

| ข้อที่ | ข้อความคำถาม   | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--------|--|------------------|---|---|---|---|
|        |  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
|        | <b>ความสำเร็จในการทำงาน</b>  |                  |   |   |   |   |
| 1      | หน่วยงานของท่านมีการกำหนดลักษณะงานและโครงสร้างของหน่วยงาน ไว้ชัดเจนและเหมาะสม                                    |                  |   |   |   |   |
| 2      | ท่านมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย  |                  |   |   |   |   |
| 3      | ผลการปฏิบัติงานของท่านบรรลุผลสำเร็จเป็นอย่างดี   |                  |   |   |   |   |
| 4      | ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน หน่วยงานของท่านหรือท่านเองมีการวางแผนการแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานไว้เป็นอย่างดี |                  |   |   |   |   |
| 5      | ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในหน้าที่มีความเหมาะสม  |                  |   |   |   |   |
|        | <b>การได้รับการยอมรับนับถือ</b>  |                  |   |   |   |   |
| 6      | ผู้ร่วมงานยอมรับความสามารถของท่านว่าเป็นผู้หนึ่งที่จะช่วยให้งานสำเร็จ  |                  |   |   |   |   |
| 7      | ความรู้ความสามารถของท่านได้รับการยกย่องจากผู้ให้บริการ   |                  |   |   |   |   |
| 8      | ความรู้ความสามารถของท่านได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงาน   |                  |   |   |   |   |
| 9      | ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน   |                  |   |   |   |   |
| 10     | งานที่ท่านทำอยู่เป็นวิชาชีพที่มีเกียรติ และเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป  |                  |   |   |   |   |
|        | <b>ลักษณะของงาน</b>  |                  |   |   |   |   |
| 11     | งานประจำที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน   |                  |   |   |   |   |
| 12     | งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีปริมาณที่เหมาะสม  |                  |   |   |   |   |
| 13     | งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท้าทายทำให้ท่านได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ                                       |                  |   |   |   |   |

| ข้อที่ | ข้อความ  | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--------|--|------------------|---|---|---|---|
|        |  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14     | งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน   |                  |   |   |   |   |
| 15     | งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ท่านสามารถทำสำเร็จได้ด้วยตนเอง  |                  |   |   |   |   |
|        | <b>ความรับผิดชอบ</b>   |                  |   |   |   |   |
| 16     | หน่วยงานของท่านมีการกำหนดบทบาท หน้าที่ของบุคลากรไว้ชัดเจน  |                  |   |   |   |   |
| 17     | ท่านภูมิใจที่มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติอยู่   |                  |   |   |   |   |
| 18     | ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านตัดสินใจแก้ปัญหาจากการปฏิบัติอย่างอิสระ  |                  |   |   |   |   |
| 19     | ท่านมีโอกาสควบคุมดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ในระดับรองลงมา  |                  |   |   |   |   |
| 20     | มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ได้บังคับบัญชาแล้วให้ผู้ได้บังคับบัญชารับผิดชอบและปฏิบัติงานนั้น           |                  |   |   |   |   |
|        | <b>ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน</b>  |                  |   |   |   |   |
| 21     | ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสเพิ่มพูนประสบการณ์วิชาชีพ เช่น ประชุมสัมมนา อบรม ศึกษาต่อ คุงาน |                  |   |   |   |   |
| 22     | ท่านได้รับการส่งเสริมให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น   |                  |   |   |   |   |
| 23     | ท่านได้รับการส่งเสริมให้เลื่อนขั้นเงินเดือนสูงขึ้น   |                  |   |   |   |   |
| 24     | ท่านได้มีโอกาสพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน                              |                  |   |   |   |   |
| 25     | ตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าสูงขึ้น   |                  |   |   |   |   |

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยอนามัย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านปัจจัยอนามัย ที่ป้องกันไม่ให้พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดระดับความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

|   |         |                           |
|---|---------|---------------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมาก        |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อย       |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด |

#### ตัวอย่าง

| รายการ   | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 0. ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำ |                  | ✓ |   |   |   |

#### จากตัวอย่าง

ข้อ 0 ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 4 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ตัวท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ ทำให้ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

| ข้อที่ | ข้อความ   | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--------|---|------------------|---|---|---|---|
|        |   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
|        | เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ   |                  |   |   |   |   |
| 1      | เงินเดือนที่ได้รับคุ้มค่ากับปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติ   |                  |   |   |   |   |
| 2      | เงินเดือนของท่านเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ  |                  |   |   |   |   |
| 3      | สวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร วันลาพักผ่อน ลาป่วย ลากิจ เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน                         |                  |   |   |   |   |
| 4      | หน่วยงานของท่านได้จัดสวัสดิการอื่นๆ ที่จำเป็น นอกเหนือจากสวัสดิการตามระบบราชการ เช่น กองทุนช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วย หรือมีเรื่องฉุกเฉิน |                  |   |   |   |   |
| 5      | เงินเดือนของท่านเพียงพอกับรายจ่ายตามปกติ  |                  |   |   |   |   |

| ข้อที่ | ข้อความคำถาม  | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--------|---|------------------|---|---|---|---|
|        |   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
|        | <b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</b>  |                  |   |   |   |   |
| 6      | ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองในการให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว |                  |   |   |   |   |
| 7      | ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจเมื่อท่านมีปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว    |                  |   |   |   |   |
| 8      | ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี   |                  |   |   |   |   |
| 9      | ผู้ร่วมงานให้ความช่วยเหลือในการทำงานเป็นอย่างดี   |                  |   |   |   |   |
| 10     | ท่านมีโอกาสร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน                           |                  |   |   |   |   |
|        | <b>ความมั่นคงในการทำงาน</b>   |                  |   |   |   |   |
| 11     | ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่มีหลักประกันความมั่นคง  |                  |   |   |   |   |
| 12     | ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครอง และรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ท่าน                           |                  |   |   |   |   |
| 13     | งานที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่มั่นคงและสามารถช่วยให้ท่านดำรงชีพอยู่ได้ตามอัธยาศัย                       |                  |   |   |   |   |
| 14     | ท่านมีความมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานในหน้าที่นี้ได้ยาวนานเท่าที่ต้องการ                                    |                  |   |   |   |   |
| 15     | ท่านมีความสุขใจที่ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นี้  |                  |   |   |   |   |
|        | <b>สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานหรือสภาพและเงื่อนไขในการทำงาน</b>  |                  |   |   |   |   |
| 16     | วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน   |                  |   |   |   |   |
| 17     | ท่านได้รับความสะดวกสบายในการทำงานในหน่วยงาน   |                  |   |   |   |   |
| 18     | สถานที่ทำงานมีแสงสว่าง การถ่ายเทอากาศเหมาะสม  |                  |   |   |   |   |
| 19     | มีการจัดหาคู่มือ เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ในหน่วยงาน                              |                  |   |   |   |   |

| ข้อที่ | ข้อความ  | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--------|--|------------------|---|---|---|---|
|        |  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20     | หน่วยงานกระตือรือร้นในการทำงาน<br>สภาพแวดล้อมในหน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรใน<br>นโยบายและการบริหารงาน |                  |   |   |   |   |
| 21     | ผู้บังคับบัญชามีเจตตสุประสงค์และนโยบายในการ<br>ปฏิบัติงานให้ท่านทราบ                                 |                  |   |   |   |   |
| 22     | ท่านเข้าใจแผนงานและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน<br>ของหน่วยงาน  |                  |   |   |   |   |
| 23     | ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามนโยบายของหน่วยงาน  |                  |   |   |   |   |
| 24     | ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการ<br>ปฏิบัติงานของบุคลากร                                    |                  |   |   |   |   |
| 25     | งานที่ท่านปฏิบัติสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน  |                  |   |   |   |   |

#### ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบันตามความเป็นจริง โดยกำหนดระดับความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

|   |         |                                |
|---|---------|--------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมาก        |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

#### ตัวอย่าง

| รายการ                             | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                    | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 0. ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ท่านทำ |                  | ✓ |   |   |   |

#### จากตัวอย่าง

ข้อ 0 ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 4 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ตัวท่านมีความพึงพอใจในงานที่ท่านทำอยู่ในระดับมาก

| ข้อที่ | ข้อความ   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--------|---|------------------|---|---|---|---|
|        |   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1      | <b>ปัจจัยจูงใจ</b><br>ท่านมีความพึงพอใจในผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ |                  |   |   |   |   |
| 2      | ท่านพึงพอใจต่อการยอมรับนับถือของผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือผู้รับบริการ        |                  |   |   |   |   |
| 3      | ท่านพึงพอใจในลักษณะงานที่ท่านทำ   |                  |   |   |   |   |
| 4      | ท่านพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับผิดชอบ                                      |                  |   |   |   |   |
| 5      | ท่านพึงพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน                              |                  |   |   |   |   |



| ข้อที่ | ข้อคำถาม  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--------|---|------------------|---|---|---|---|
|        |   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6      | <b>ปัจจัยอนามัย</b><br>ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำ และรู้สึกมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน |                  |   |   |   |   |
| 7      | ท่านพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาท่าน                                      |                  |   |   |   |   |
| 8      | ท่านรู้สึกพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ช่วยให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย               |                  |   |   |   |   |
| 9      | ท่านพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับตัวท่าน และผู้บังคับบัญชากับตัวท่าน           |                  |   |   |   |   |
| 10     | ท่านรู้สึกพอใจกับเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน                          |                  |   |   |   |   |

**ตอนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

โปรดให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

**ประวัติผู้วิจัย**

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>ชื่อ</b>             | นายเอนก พจมานเมธี   |
| <b>วัน เดือน ปีเกิด</b> | 26 เมษายน 2513  |
| <b>สถานที่เกิด</b>      | อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี                                    |
| <b>ประวัติการศึกษา</b>  | รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2538                |
| <b>สถานที่ทำงาน</b>     | องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม อำเภอพิบูลมังสาหาร<br>จังหวัดอุบลราชธานี |
| <b>ตำแหน่ง</b>          | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล   |