

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง
อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

นายสรารุช วัฒนวิไลกุล



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

**Job satisfaction of personnel in Banmeng Sub-District Administration
Organization, Nong Ruea District,
Khon Kaen Province.**

Mr. Sarawut Wattanavilaikul

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ
จังหวัดขอนแก่น
ชื่อและนามสกุล นายสรารุช วัฒนวิไลกุล
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จู้โยโต

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จู้โยโต)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหาร

ส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ผู้ศึกษา นายสรารุช วัฒนวิไลกุล รหัสนักศึกษา 2533005696

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จุ้ยโต

ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ขอนแก่น จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ทั้งหมด จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบค่าที และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน สำหรับรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านความรับผิดชอบ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ ความพึงพอใจ องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดขอนแก่น

Independent Study title: Job satisfaction of personnel in Banmeng Sub-District Administration Organization, Nong Ruea District, Khon Kaen Province.

Author: Mr. Sarawut Wattanavilaikul; **ID:** 2533005696; **Degree:** Master of Public Administration; **Independent Study advisor:** Dr. Saneh Juito, Associate Professor; **Academic year:** 2012

Abstract

The objectives of the study were: (1) to examine the level of job satisfaction of personnel in Banmeng Sub-District Administration Organization, Nong Ruea District, Khon Kaen Province (2) to compare the job satisfaction of personnel in Banmeng Subdistrict Administrative Organization, Nong Ruea District, Khon Kaen Province distinguished by gender, age, qualification, and work experiences (3) to study the opinions and suggestions on job satisfaction of personnel in Banmeng Sub-District Administration Organization, Nong Ruea District, Khon Kaen Province.

The samples were 60 officials working in Banmeng Sub-District Administration Organization. The instrument used was questionnaire. Thereafter the data analysis employed frequency, percentage, mean and standard deviation. T-test and one-way ANOVA were used as a hypothesis testing.

The results found that (1) the job satisfaction of personnel in Banmeng Subdistrict Administrative Organization appeared moderate (2) the comparison of job satisfaction of personnel in Banmeng Subdistrict Administrative Organization distinguished by gender, qualification and work experience in holistic view revealed no difference. Likewise, distinguished by age, the result appeared no difference. However, distinguished by aspects of jobs and responsibilities, the result showed statistically significant difference at 0.05 level.

Keywords: Satisfaction, Sub-District Administration Organization, Khon Kaen Province

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสำเร็จเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต ที่ได้ให้คำแนะนำและกำกับติดตามการทำวิจัยอิสระอย่าง ใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งผลงานสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใน ความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นายประสงค์ ศรีวัฒน์ นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัด ขอนแก่น นายบำรุง นุรมย์ชัย นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัด ขอนแก่น นายกัมพล สนิธสัมพันธ์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ขอขอบคุณ คุณวิญญู ช่างไสว เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน องค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ ที่ได้ให้คำแนะนำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ขอขอบคุณพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ รวมทั้งเพื่อนนักศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการวิจัยในครั้งนี้ทุกท่าน

สรารุช วัฒนวิไลกุล

มีนาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	5
สมมติฐานการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	10
ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	29
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	48
ประชากรที่ศึกษา	48
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	54
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคล	65
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	69
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	71
สรุปผล	71
การอภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	85
ก ราชนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	86
ข แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	88
ค ผลการวิเคราะห์ค่า IOC	96
ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	102
ประวัติผู้ศึกษา	106

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบทฤษฎีเอ็กซ์ และทฤษฎีวาย ของแมคเกรเกอร์	23
ตารางที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีมาสโลว์ แมคเกรเกอร์และ เฮิร์ชเบอร์ก	24
ตารางที่ 2.3 กรอบอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบล จำแนกตาม รายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบล	40
ตารางที่ 4.1 ความถี่ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	52
ตารางที่ 4.2 ความถี่ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	53
ตารางที่ 4.3 ความถี่ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	53
ตารางที่ 4.4 ความถี่ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์	53
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน	54
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านความสำเร็จในงาน	55
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	56
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	57
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านความรับผิดชอบ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน 59

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
 ด้านนโยบายและการบริหารงาน 60

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ 61

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา 62

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 63

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
 ด้านความมั่นคงในงาน 64

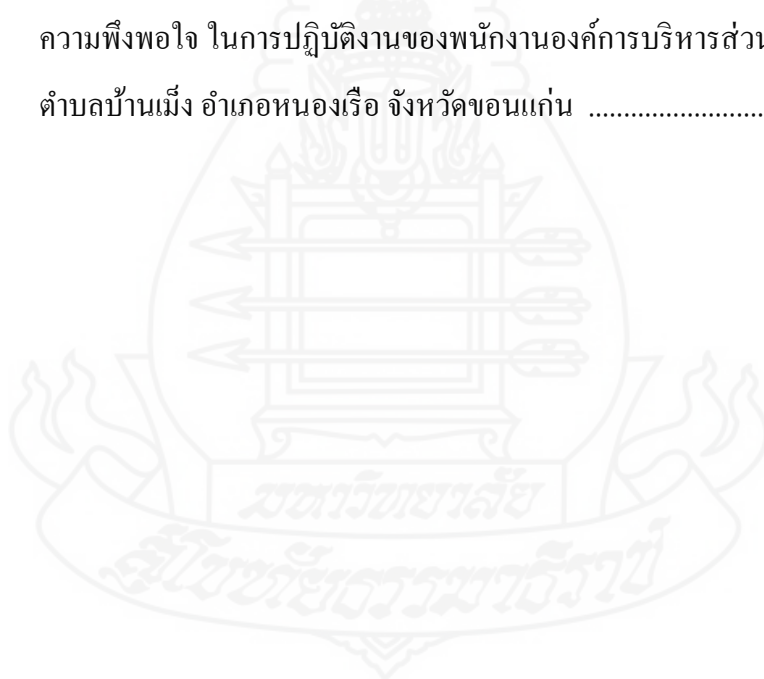
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วน
 ตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน
 จำแนกตามเพศ 65

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วน
 ตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน
 จำแนกตามอายุ 66

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา	67
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตาม ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	68
ตารางที่ 4.20 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	69
ตารางที่ 4.21 ค่าความถี่ของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	70



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	5
ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์	13
ภาพที่ 2.2 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ และอัลเดอร์เฟอร์	15
ภาพที่ 2.3 กระบวนการบนทัศนด้านทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก	22



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่และ มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือ องค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศ หรือหน่วยงานบาง หน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะ เป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่ 2 มีนาคม 2538 เป็นองค์กรในระดับ ท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเป็นองค์กรที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การบริหารจัดการพัฒนาท้องถิ่น เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็น ตัวแทนของประชาชนในหมู่บ้าน เข้ามาทำหน้าที่ในสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และปฏิบัติหน้าที่ ตามอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนา ร่างระเบียบข้อบังคับตามความต้องการ ของประชาชนและการให้บริการแก่ประชาชน (โกวิทย์ พวงงาม, 2543: 14) อำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 66 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการ พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และในมาตรา 67 องค์การบริหารส่วนตำบลมี หน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในเรื่องการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ กลุ่มครอบครัว บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ ศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญา ท้องถิ่น และวัฒนธรรม (โกวิทย์ พวงงาม และปรีดี โชติช่วง, 2544: 22)

องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีบทบาทหน้าที่ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาชีวิตและ ความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างยิ่ง และเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจขององค์การบริหาร ส่วนตำบลดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ การจัดโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

จึงต้องประกอบด้วย สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการบริหารส่วนตำบล และพนักงานส่วนตำบลที่มีฐานะเป็นข้าราชการประจำ มีหน้าที่ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ เพื่อจัดทำบริการสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งในการบริหารองค์กรให้ประสบผลสำเร็จนั้น นักบริหารต่างยอมรับว่าความสำเร็จในการประกอบการหรือการทำงานใด ๆ นอกจากจะอาศัยเครื่องมือและระบบการทำงานที่ดีแล้ว ปัญหาที่เกิดจากการทำงานของคน หรือปัจจัยตัวบุคคลต่างก็มีความสำคัญเท่า ๆ กับเครื่องมือที่คน ๆ นั้นๆ คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานย่อมอยู่เหนือคุณภาพของเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดเสมอไป โดยจะพบอยู่บ่อยครั้งที่หน่วยงานหรือกิจการที่มีเครื่องมือดี ๆ ในการทำงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีระบบการทำงานที่ก้าวหน้าแต่ก็ล้มเหลวหรือไม่อาจดำเนินงานให้สำเร็จลงตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ได้ ถึงแม้ว่ามนุษย์จะมีความก้าวหน้าในการสร้างเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสักเพียงใดก็ยังคงต้องอาศัยคนที่มีคุณสมบัติในการควบคุมเครื่องมือเหล่านั้นมากยิ่งขึ้นเท่านั้น ฉะนั้นจึงถือได้ว่าคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารหน่วยงานหรือองค์กร เพราะความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการบริหารงานนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับคนซึ่งเป็นผู้ดำเนินการ ปรับปรุงพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (พณีส หันนาคินทร์, 2524: 8) ด้วยเหตุผลนี้ ผลงานและความสำเร็จขององค์กรที่พัฒนาเพื่อมิให้เกิดภาวะการณ์ล้าสมัย ก้าวทันกระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ จึงขึ้นอยู่กับทางเลือกสรรหาให้ได้คนดีมีความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์ สุจริต รู้จักนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้และมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเข้ามาปฏิบัติงาน เมื่อองค์กรได้บุคคลที่ต้องการแล้วควรมีวิธีการที่จะทำนุบำรุงรักษาไว้พร้อมทั้งพัฒนาให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่องาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งหมายที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลการตอบสนอง คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548: 132) ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรในหน่วยงานขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วจะทำให้ลดความสนใจในงาน สร้างความถดถอยในการทำงานยิ่งขึ้น ทำให้คุณภาพของงานลดลงสถานภาพของหน่วยงานขาดความมั่นคง

และเกิดผลร้าย เช่น ความไม่รับผิดชอบต่องาน การเปลี่ยนแปลงงาน การขาดงาน การหนีงาน (ภิญโญ สาร, 2523: 28) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า นอกจากบุคลากรในหน่วยงานจะมีความรู้ความสามารถแล้ว ยังต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยจึงจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ ซึ่งในเชิงปฏิบัติพบว่า ความรู้สึกของคนมีต่องาน มีผลต่อการปฏิบัติงาน

พนักงานส่วนตำบลเป็นผู้มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจและหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยตรง ดังนั้นหากพนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้มีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนพัฒนา และปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อให้องค์การสามารถนำเอาความสามารถของพนักงานออกมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้ตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

3.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables)

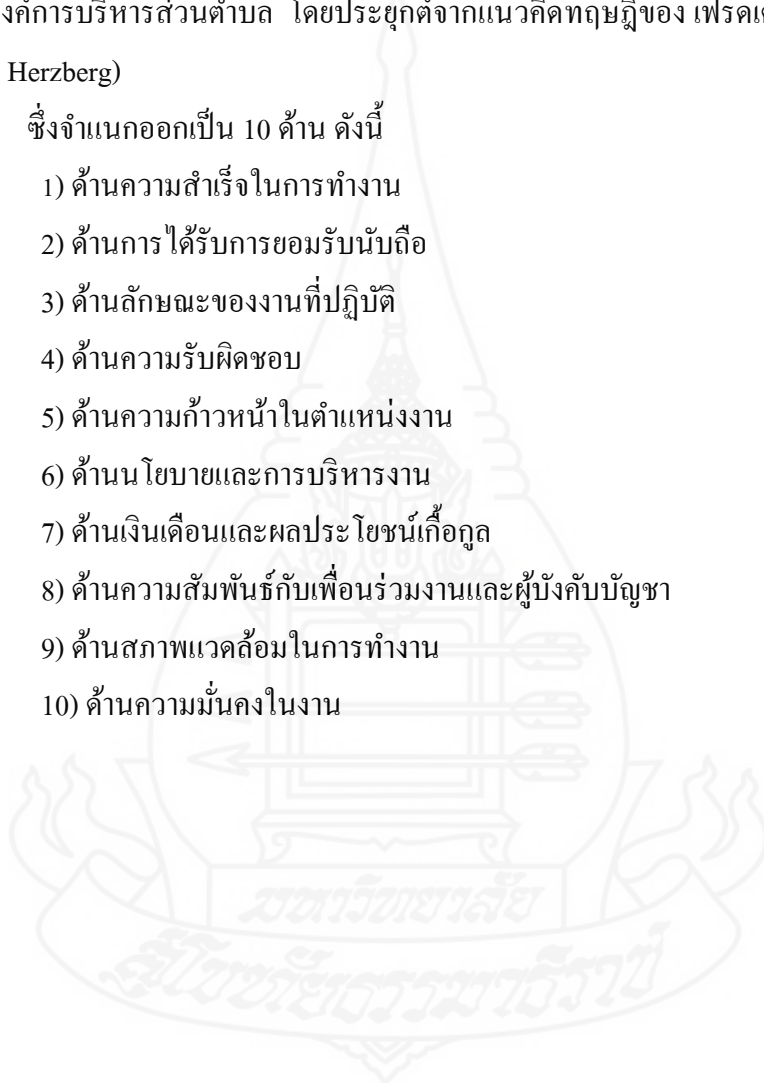
ตัวแปรต้น ที่ศึกษา คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประยุกต์จากแนวคิดทฤษฎีของ เฟรดเคอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

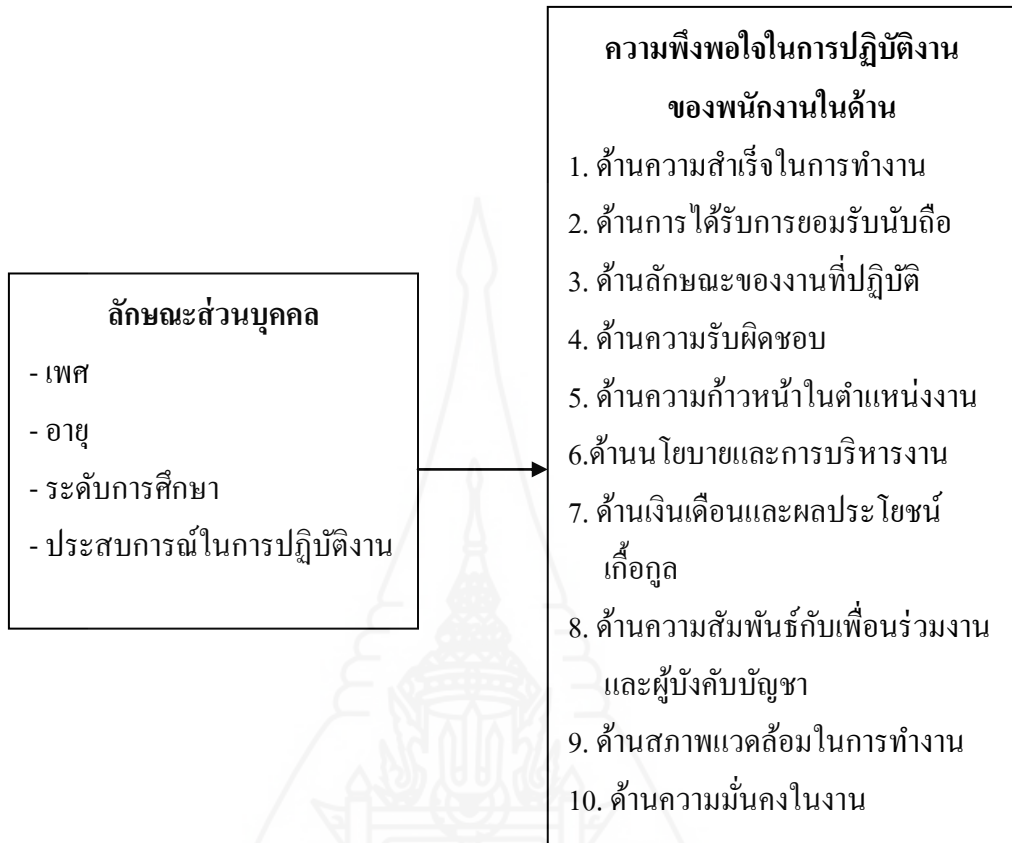
ซึ่งจำแนกออกเป็น 10 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- 3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- 4) ด้านความรับผิดชอบ
- 5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
- 6) ด้านนโยบายและการบริหารงาน
- 7) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ
- 8) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- 9) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 10) ด้านความมั่นคงในงาน



ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากประชากร คือ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ทั้งหมด ประกอบด้วย คณะผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง โดยทำการศึกษาจากประชากรทั้งหมด จำนวน 60 คน

4.2 ขอบเขตด้านประเด็นการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่างๆ ซึ่งได้มาจากการศึกษาจากเอกสาร ตำรา งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
- 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการประยุกต์นำกรอบแนวคิดทฤษฎีของ เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) มาใช้ โดยจำแนกออกเป็น 10 ด้าน ดังนี้
 - ด้านความสำเร็จในการทำงาน
 - ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
 - ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
 - ด้านความรับผิดชอบ
 - ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
 - ด้านนโยบายและการบริหารงาน
 - ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล
 - ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
 - ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - ด้านความมั่นคงในงาน

4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษานี้จะใช้เวลาศึกษาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2555 – เดือน มีนาคม 2556

5. สมมติฐานการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานของการศึกษาไว้ดังนี้

- 5.1 พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่นที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 5.2 พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่นที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5.3 พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5.4 พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่นที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็งที่แสดงถึงความพึงพอใจต่องาน ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา

6.2 พนักงาน หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือน ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง

6.3 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง ซึ่งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

6.4 ด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้ มีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติจนประสบผลสำเร็จ ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพตามที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ และได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

6.5 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยผู้บังคับบัญชายอมรับและเชื่อถือในความรู้ความสามารถยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีความไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆของหน่วยงานให้ปฏิบัติ นอกจากนี้ยังได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

6.6 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความท้าทายและส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีระเบียบแบบแผนมีแนวปฏิบัติที่แน่นอนชัดเจน "ได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้พัฒนาศักยภาพตนเองอย่างเต็มที่"

6.7 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานมีการมอบหมายงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง มีการมอบหมายงานที่ตรงกับความสนใจและความถนัด งานที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

6.8 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีโอกาสสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง ได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม และศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การเลื่อนขึ้นเงินเดือนของหน่วยงานมีความยุติธรรม มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมหรือสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน

6.9 ด้านนโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความชัดเจนและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ หน่วยงานมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามควบคุมดูแลเอาใจใส่การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ตลอดจนเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน/กิจกรรมของหน่วยงาน

6.10 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง เงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ (เบี้ยเลี้ยง) ที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับช่วงระยะเวลาที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน สิทธิวันลาหยุดมีความเหมาะสม รวมทั้งการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร มีความสะดวกรวดเร็ว

6.11 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในด้านผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานมีความรักสามัคคีและให้ความช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและเป็นกันเอง สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี รวมทั้งการได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี

6.12 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อม และบรรยากาศทั่วไปในที่ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสมและส่งเสริมให้การทำงานสะดวก มีอาคาร สถานที่ตั้งอยู่ในที่เหมาะสม สะดวกต่อการเดินทางไปปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานแบ่งเป็นสัดส่วน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมทั้งมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอและสะดวกต่อการนำมาใช้ มีการจัดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องรับรอง ห้องน้ำ สะดวกเพียงพอกับความต้องการ

6.13 ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ในด้าน มีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในการทำงานในหน่วยงานที่ทำอยู่ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม โปร่งใส การได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน และรู้สึกมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน
ในปัจจุบัน

6.14 ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความต้องการในสิ่งที่เป็นประโยชน์เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานและส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 ได้ข้อสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น สำหรับผู้บริหารในการนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นด้วย

7.2 ได้ข้อมูล สารสนเทศสำหรับผู้บริหารในการบริหารงานด้านบุคลากร โดยใช้เป็นแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

7.3 ได้ข้อมูลสำหรับการพิจารณาวางแผน กำหนดนโยบาย ในการบริหารงานทรัพยากร บุคคลในองค์การ และปรับปรุงพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ครั้งนี้ มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล เป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญทั้งนี้เพราะบุคคลแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกันและระดับความต้องการก็แตกต่างกันด้วยการบริหารงานบุคคลจึงต้องมีทั้งกระบวนการ หลักการ และทฤษฎีในการบริหารงานรวมทั้งต้องใช้ศิลปะและทักษะเป็นอย่างมาก ในกระบวนการบริหารงานบุคคลนั้นมีความสำคัญทุกขั้นตอนการจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูง ควรจะต้องคำนึงถึงการบำรุงขวัญและการพัฒนาบุคลากร เพราะบุคลากรในองค์กรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในกระบวนการบริหารงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่สุดกับการปฏิบัติงาน เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเจตคติของแต่ละบุคคล ซึ่งมีลักษณะพื้นฐานทางความคิดแตกต่างกัน โดยมีนักวิชาการและนักวิจัยได้ศึกษาและให้แนวคิดไว้หลายประการ ดังนี้

กิลเมอร์ และคณะ (Gilmer and others, 1971: 252) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน มีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ได้รับการยกย่องและความรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

กู๊ด (Good, 1973 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นคุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจอันสืบเนื่องมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลต่องานที่ทำอยู่

วรูม (Vroom, 1978 อ้างถึงใน พรพิศ ชีวคำนวน, 2548:20) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นสื่อของความรู้สึกส่วนหนึ่งของบุคคลที่มีต่อบทบาทของงาน (Work Roles) ที่เป็นอาชีพในขณะนั้น เป็นเจตคติทางบวกที่มีผลต่องาน และเป็นเจตคติทางลบต่องาน เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจในงาน

มอร์ส (Morse, 1955 อ้างถึงใน ขุนิต นายสุวรรณ, 2548:5) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้ลดน้อยลงถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไปจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

เฮอริชเบอร์ก และซไนเดอร์แมน (Herzberg and Snyderman, 1959 อ้างถึงใน พะยอม วงศ์สารศรี, 2542 : 216) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนอย่างเพียงพอ

สมิธ (Smith, 1965 อ้างถึงใน สุรพงษ์ พรหมชมา, 2551 : 18) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีระวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงจังว่าเขาพอใจในการทำงาน

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นภาวะของความรู้สึกที่ดี หรือภาวะทางอารมณ์ที่ดีมีผลมาจากประสบการณ์ของบุคคลในการทำงานภาวะความรู้สึกเหล่านี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นกับการทำงานของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการมากน้อยเพียงใด

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 132) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือเจตคติของบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจต่องาน ได้แก่ ความคิดที่มีคุณค่า มีประโยชน์ ความรู้สึกที่แสดงความพอใจ มีกำลังใจ และการกระทำที่แสดงออกถึงความตั้งใจทำงาน ความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จมีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดในการบริหารงานให้เป็นไปได้โดยมีประสิทธิภาพนั้น การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงต้องศึกษาแรงจูงใจอันเป็นพื้นฐานความต้องการของมนุษย์เป็นสำคัญมี นักวิชาการต่างประเทศให้ความสนใจและศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ไว้มากมาย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

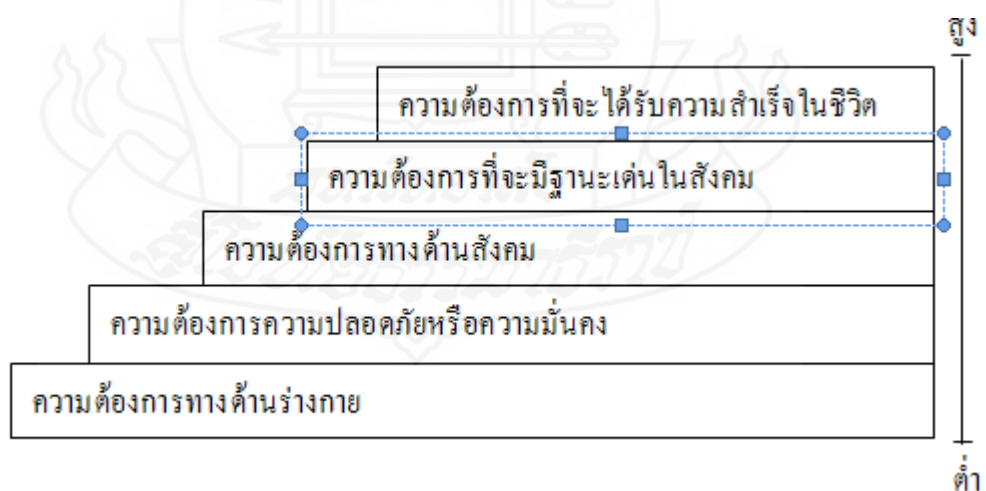
มาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เฟิงมาก, 2548:14-16) เป็น นักจิตวิทยา มีแนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์ ว่าความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นตอนและเป็นการยากมากที่มนุษย์จะมีความพึงพอใจสิ่งใดเพียงสิ่งเดียว ทั้งนี้เพราะ ในธรรมชาติของมนุษย์นั้นเมื่อความปรารถนาอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็ จะมีความปรารถนาถัดไปที่สูงขึ้นเข้ามาแทนที่ ความต้องการถัดไปที่สูงกว่าแบ่งเป็นลำดับขั้นตอน 5 ขั้น ดังนี้

- (1) ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) คือการทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ ร่างกายเมื่อเกิดความหิว ความกระหาย ความง่วง และความปรารถนาทางเพศ
- (2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยก็จะตามมา ความต้องการทางด้านความปลอดภัยนี้หมายถึงความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกายและทรัพย์สิน
- (3) ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก (belongingness needs) เมื่อความต้องการ ทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว คนจะต้องการความรัก ความ เป็นเจ้าของ คนเราจะแสวงหาเพื่อน ปรารถนาที่จะมีเพื่อน
- (4) ความต้องการความรู้สึกมีคุณค่าและได้รับการยอมรับนับถือได้รับการยกย่อง จาก สังคม (esteem needs) ต้องการการมีเกียรติมีฐานะทางสังคม มีความภาคภูมิใจในตัวเอง

(5) ความต้องการความสำเร็จและความสมบูรณ์ของชีวิต (self-actualization needs) เป็นความต้องการความสมหวังในสิ่งที่คิดหรือใฝ่ฝันไว้ มีมนุษย์น้อยคนที่จะบรรลุความต้องการในขั้นนี้

ความต้องการด้านร่างกายเป็นความต้องการพื้นฐานที่ช่วยให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นการปกป้องให้ชีวิตรอดพ้นอันตรายทั้งปวงและเป็นอิสระจากความกลัว ความวิตกกังวลและความยุ่งยากสับสน ความต้องการสองขั้นนี้เป็นความต้องการในระดับพื้นฐานของการมีชีวิต ส่วนความต้องการในระดับสูงขึ้นมาเป็นความต้องการทางด้านจิตใจ บุคคลมีความต้องการที่จะได้รับความรักและความเป็นเจ้าของต้องการสร้างสัมพันธภาพ และเป็นที่ยอมรับจากผู้อื่น ต้องการเพื่อน ต้องการคนรัก Maslow เน้นว่า ความต้องการความรักนั้นต้องมีทั้งลักษณะของการให้ความรักแก่ผู้อื่น และการรู้จักรับความรักจากผู้อื่นด้วยการได้รับความรักและการยอมรับจากผู้อื่นจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าจากความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ดังกล่าว ผู้บริหารสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน โดยผู้บังคับบัญชาอาจจะต้องคอยดูแลว่าความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับใด และพยายามสนองตอบต่อความต้องการเหล่านั้นให้ได้ โดยมีข้อพิจารณาว่า ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ซึ่งความต้องการระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ผู้บังคับบัญชาจะต้องพิจารณาความต้องการที่สูงถัดไป

มาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ ดังแผนภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์

ที่มา : ชงชัย สันติวงษ์, 2519 : 384

1.2.2 ทฤษฎี ERG Theory ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972 อ้างถึงใน ฉันทฐา กริหิรัญ, 2550 : 20-21) ได้เสนอทฤษฎี ERG Theory (Existence, Relation, Growth) ว่าความต้องการมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์โดยมีแนวคิดพื้นฐานดังนี้

- (1) มนุษย์อาจมีความต้องการหลายๆอย่างเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันแต่ไม่จำเป็นว่าความต้องการเบื้องล่างจะได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะเกิดความต้องการเบื้องสูง
- (2) ยิ่งความต้องการได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการแต่ละประเภทมากยิ่งขึ้น
- (3) ยิ่งความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองมากเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการระดับสูงมากขึ้นไปอีก
- (4) ยิ่งความต้องการระดับสูงได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการระดับสูงมากขึ้นเท่านั้น

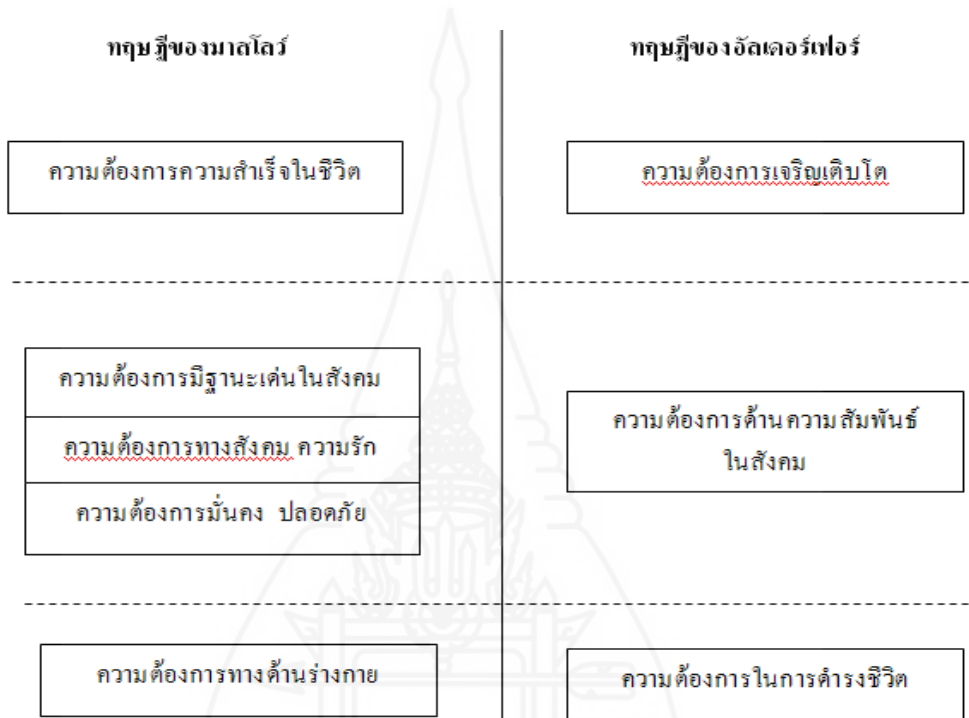
อัลเดอร์เฟอร์ จึงได้ทำการศึกษาวิจัย โดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ในปี ค.ศ. 1969 ที่เรียกว่า “An Empirical Test of a New Theory of Human Needs” จากผลการศึกษาครั้งนี้เขาพบว่า มนุษย์เรามีความต้องการหลัก 3 ประการ คือ

- (1) ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพสำหรับมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม เงิน สภาพการทำงานที่ดี เป็นต้น
- (2) ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Relatedness needs) ซึ่งเป็นความต้องการทางด้านสังคม เช่น ความต้องการมีเพื่อน เพื่อนร่วมงาน ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความต้องการมีครอบครัว เป็นต้น
- (3) ความต้องการที่จะมีความเจริญงอกงาม (Growth needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะทำ หรือพัฒนาตัวเองให้บรรลุผลสำเร็จสูงสุดตามที่ตนเองต้องการ

ทฤษฎี ERG เป็นการจัดกลุ่มความต้องการของมนุษย์ใหม่โดยแบ่งความต้องการเพียง 3 กลุ่ม ซึ่งแตกต่างจากทฤษฎีของ Maslow ที่แบ่งความต้องการออกเป็น 5 กลุ่ม แต่ Alderfer เชื่อว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะต่อเนื่อง และไม่จำเป็นจะต้องมีลักษณะการตอบสนอง

ความต้องการเป็นลำดับชั้นอย่างทฤษฎีของ Maslow ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพ สำหรับมนุษย์

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎี ERG Theory ได้เปรียบเทียบให้เห็นได้ชัดเจน ดังแสดงไว้ในแผนภาพที่ 2.2 ดังนี้



ภาพที่ 2.2 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ และอัลเดอร์เฟอร์
ที่มา : จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์, 2532 : 113

1.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Way-Factor Theory)

เฮร์ซเบิร์ก และสไนเดอร์แมน (Herzberg & Snyderman, 1959 : 110-111) ได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ Motivation-maintenance หรือ Dual factor theory หรือ The motivation hygiene theory

ข้อสมมติฐานตามทฤษฎีนี้เฮร์ซเบิร์ก เชื่อว่า คนหรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้นย่อมขึ้นกับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำ

ให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น เฮอริชเบอร์ก กล่าวว่า มีปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่เป็นแรงจูงใจให้คนอยากทำงาน คือปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 6 ประการ คือ

- (1) ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จ ได้เป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจและปราบปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น
- (2) การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นต่างๆ ไป ในรูปแบบของการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ
- (3) ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำหาย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว
- (4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่
- (5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน การที่มีปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็เนื่องจากว่า ความชื่นชมยินดีในผลงาน และความสามารถของตน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง
- (6) โอกาสที่จะได้รับความเจริญรุ่งเรือง เป็นโอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้บริหารควรใช้ปัจจัยทั้ง 6 ประการข้างต้นต่อผู้ปฏิบัติงาน จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และจูงใจให้คนตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

ปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน มี 10 ประการ ได้แก่

- (1) นโยบายและการบริหารงาน คือ การจัดการและการบริหารองค์การซึ่งสอดคล้อง กับนโยบายขององค์การ
- (2) การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหาร
- (3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะพูดคุยแต่มิได้ หมายถึง การยอมรับนับถือ
- (4) สถานภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน
- (5) เงินเดือน หรือค่าจ้างแรงงาน หมายถึง รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรม ซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของตนเองนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำและมีผลต่อความภักดีต่อองค์การ
- (6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน
- (7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีในชีวิตส่วนตัวซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงาน
- (8) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การที่บุคคลต่างระดับสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
- (9) สถานภาพของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี
- (10) ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

สิ่งที่กล่าวมาทั้ง 10 ประการข้างต้น ไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงาน หรือไม่มีคุณค่าในด้านการจูงใจคนแต่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพอใจแก่บุคคลที่ทำงาน หรือการป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานมีส่วนทำให้การทำงานสุขสบายมากขึ้น ถือได้ว่าเป็นเพียงมาตรการหนึ่งในการสนองความต้องการของคน ไม่ใช่สิ่งที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน ถ้าหากว่าภาวะแวดล้อมที่ได้จัดไว้ดีเพียงพอแล้ว ก็เป็นการสนองความต้องการของคนในการทำงานเท่านั้น

ตามทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก สรุปได้ดังนี้

- (1) ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น อันได้แก่ ตัวงานเอง หรือลักษณะของงาน มีความสำคัญยิ่งกว่าปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย เพราะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้จริง
- (2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย เป็นความต้องการที่ไม่มีวันที่จะสิ้นสุด มิแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จะช่วยลดความไม่พอใจที่จะทำงานได้แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริงและถาวรได้
- (3) คนทำงานทุกระดับจะมีความพอใจในงานอย่างแท้จริงเมื่อเขาเห็นว่างานนั้นมีความหมายและเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับเขา
- (4) ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดีนั้น ต้องมีการจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่ม คือปัจจัยแรงจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

ผู้บริหารจะนำแนวคิดทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์กไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจโดยคำนึงถึงปัจจัยค้ำจุนซึ่งได้แก่ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี นโยบายและการบริหารจัดการที่ชัดเจน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน เงินเดือนที่เหมาะสม ประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอรวมทั้งความมั่นคงของงาน เป็นต้น ดังนั้นปัจจัยค้ำจุนเหล่านี้จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็น และเมื่อมีปัจจัยเหล่านี้อยู่แล้วก็จะเป็นการง่ายที่จะจูงใจผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Herzberg ได้เสนอทฤษฎี “two-factor theory” ซึ่งอธิบายการจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน จาก 9 บริษัทในเมือง Pittsburgh โดยศึกษาถึงทัศนคติที่เกี่ยวกับงาน เพื่อนำมาหาทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน พบว่ามี 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การทำงานของมนุษย์ในองค์กร คือ

1. ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยรักษา (hygiene or maintenance factor) เป็นปัจจัยที่พนักงานใช้เป็นข้ออ้างเมื่อเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงาน หรือเมื่อไม่มีปัจจัยเหล่านี้จะเกิดความไม่พอใจ และไม่มีความสุขในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1.1 นโยบายและการบริหาร (company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใครนั้นคือ นโยบายขององค์กรจะต้องเป็นที่แน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงาน ได้ถูกต้อง

1.2 การบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง ความรู้ความสามารถของ ผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงานอาจรวมหมายถึง ความเต็มใจ หรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการที่จะให้คำแนะนำหรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง

1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (relationship with supervisor) คือการ ติดต่อกันโดยทางกริยา หรือวาจา แต่มิได้หมายความรวมถึงการยอมรับนับถือ หรือการให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่ง

1.4 สภาพการทำงาน (work condition) ได้แก่ สภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียงอากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

1.5 เงินเดือน (salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน หรือความพึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

1.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relationship with peers) มีลักษณะเช่นเดียวกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

1.7 ชีวิตส่วนตัว (personal life) หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการ ของงาน ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวในลักษณะที่ผลนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึก อย่างไม่ดีอย่างหนึ่งต่องานของเขา เช่น ถ้าองค์กรต้องการให้บุคคลย้ายที่ทำงานใหม่ อาจจะไกลและ ทำให้ครอบครัวต้องลำบาก เป็นต้น

1.8 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (relationship with subordinates) หมายถึง การ ติดต่อกันไม่ว่าจะเป็นทางกริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

1.9 ตำแหน่งหน้าที่ (status) หมายถึง ลักษณะของสถานะที่เป็นองค์ประกอบ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีเลขานุการ การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ

1.10 ความมั่นคง (security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคง ของงานเช่น ระยะเวลาของงาน (tenure) ความมั่นคงหรือไม่มั่นคงขององค์กร เป็นต้น

2. ปัจจัยจูงใจ (motivator factors) เป็นปัจจัยจูงใจที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำให้ได้ผลงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานโดยตรง ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

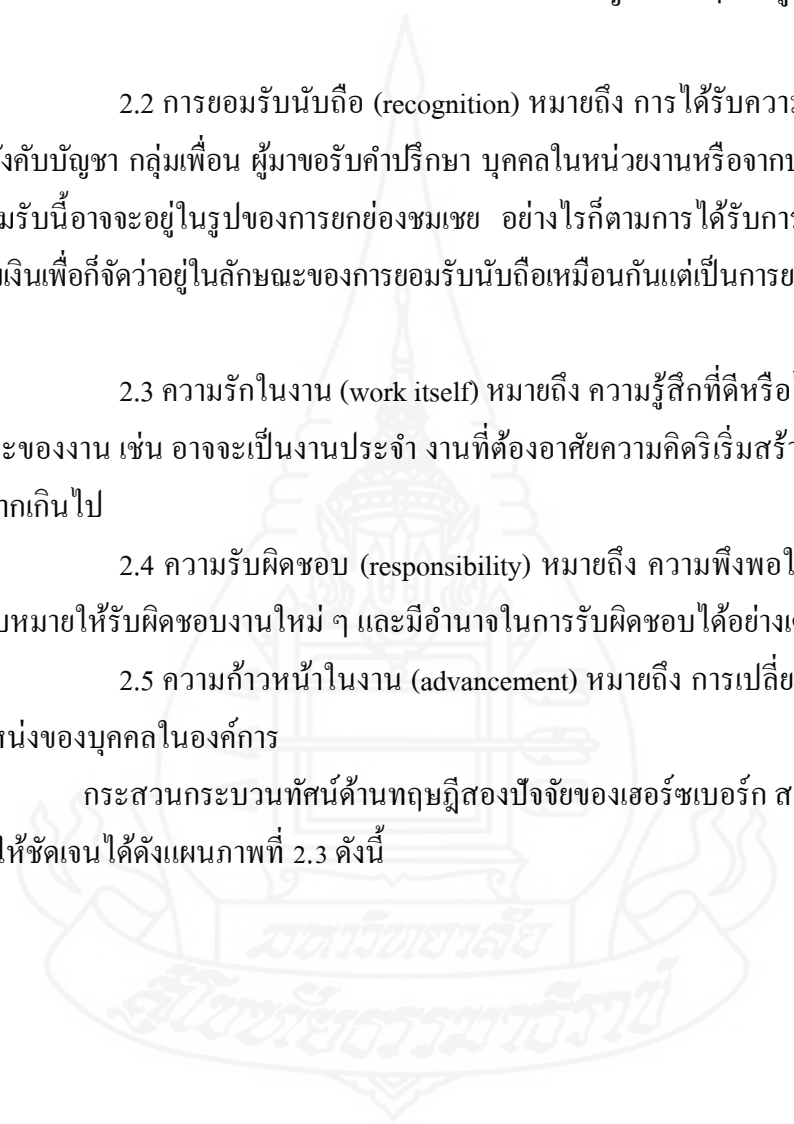
2.2 การยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือไม่จากผู้บังคับบัญชา กลุ่มเพื่อน ผู้มาขอรับคำปรึกษา บุคคลในหน่วยงานหรือจากบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย อย่างไรก็ตามการได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือได้รับเงินเพื่อจูงใจว่าอยู่ในลักษณะของการยอมรับนับถือเหมือนกันแต่เป็นการยอมรับในระดับรองลงไป

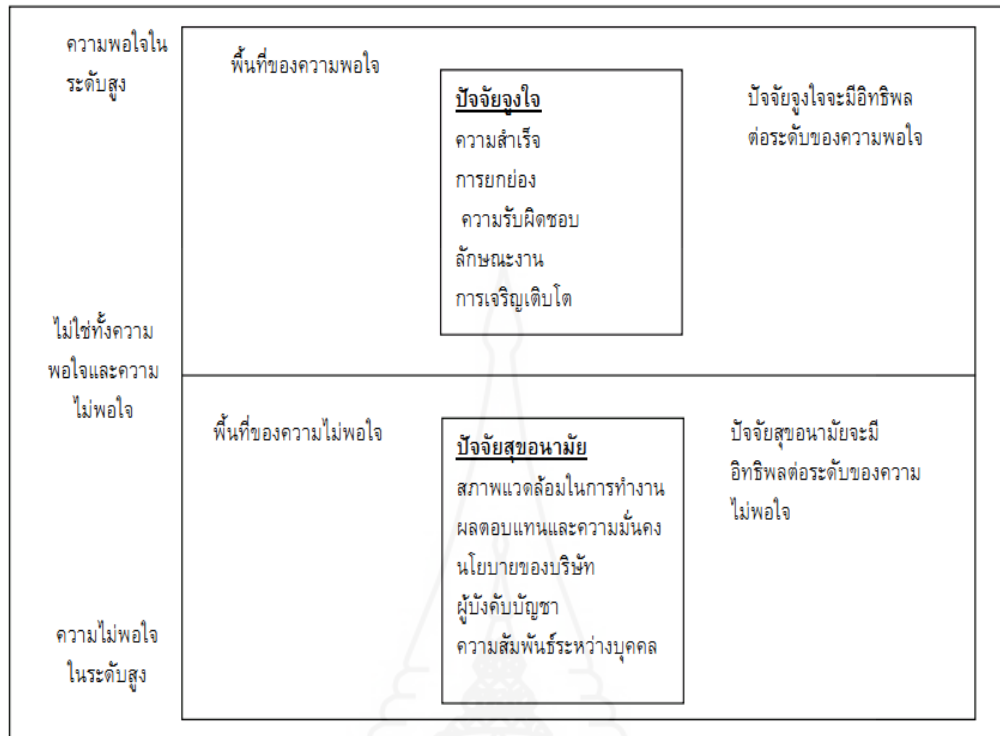
2.3 ความรักในงาน (work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน เช่น อาจจะเป็นงานประจำ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่ง่ายหรือยากเกินไป

2.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

2.5 ความก้าวหน้าในงาน (advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร

กระสวนกระบวนทัศน์ด้านทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก สามารถนำมาแสดงประกอบให้ชัดเจนได้ดังแผนภาพที่ 2.3 ดังนี้





ภาพที่ 2.3 กระบวนการครบวงจรด้านทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก(Herzberg)

ที่มา : ธงชัย สมบูรณ์, 2549 : 291

จากแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก มีสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะต้องระลึกเสมอคือแม้องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจจะมาจากองค์ประกอบที่ต่างกันแต่องค์ประกอบทั้งสองนี้ย่อมไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันได้เด็ดขาด ย่อมมีส่วนที่เกี่ยวข้องกันหรือคาบเกี่ยวกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าปัจจัยค้ำจุนจะช่วยสนองความต้องการที่จะหลีกเลี่ยง (Avoidance needs) แต่ปัจจัยจูงใจจะช่วยสนองความต้องการอยากจะมีหรืออยากจะทำ (Approach needs) โดยปัจจัยค้ำจุนนี้จะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงาน (Job context) ส่วนปัจจัยจูงใจจะเกี่ยวพันกับตัวงาน (Job content) ที่มนุษย์ทำ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับทฤษฎีการจูงใจทั่วไปของมาสโลว์แล้วจะพบว่า องค์ประกอบด้านปัจจัยค้ำจุน เป็นเพียงสนองความต้องการขั้นต่ำเท่านั้น ส่วนองค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจจะเป็นการสนองความต้องการขั้นสูงของบุคคลจากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาสรุปได้ว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้บุคคลใช้พลังงานไปเพื่อจุดหมายและที่ปรารถนาซึ่งผู้บริหารสามารถนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อจูงใจและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้เพราะบุคคลเมื่อมีความพอใจในการทำงานจะเกิดความตั้งใจในการทำงานและอุทิศเวลา แรงกาย และความคิดของตนเอง เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

1.2.4 ทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวาย ของแมคเกรเกอร์ (McGregor's theory X

and theory Y)

นักค้นคว้าทางพฤติกรรมศาสตร์ท่านหนึ่งคือ ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) ศาสตราจารย์ทางการบริหารที่มีชื่อเสียงแห่งสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซต (Massachusetts Institute of Technology) ได้เขียนหนังสือชื่อ The Human Side of Enterprise ได้ตั้งข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์กรไว้ในรูป Theory X และ Theory Y

ทฤษฎีเอ็กซ์ มีสมมุติฐานของทฤษฎีอันเป็นธรรมชาติของคน 3 ประการ ดังนี้ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2522 : 123)

ประการแรก คนโดยส่วนมากมีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงานจะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้

ประการที่สอง เนื่องจากคนไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับควบคุมแนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ประการสุดท้าย คนโดยส่วนมากชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนะในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

สาระสำคัญของทฤษฎีเอ็กซ์ ซึ่งให้เห็นว่าโดยธรรมชาติของมนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกันมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น ในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้การบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพทฤษฎีนี้แม้มิได้กล่าวอย่างชัดเจนว่า จะใช้วิธีลงโทษ หรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตามแต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎีวาย มีสมมุติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน 6 ประการคือ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2522 : 123-124)

ประการแรก คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุมงาน

ประการที่สอง การควบคุมจากบุคคลอื่นและการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

ประการที่สาม การที่บุคคลผูกพันตนเองกับงานองค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กร

ประการที่สี่ ภายในสภาวะการณ์ที่เหมาะสม คนโดยทั่วไปจะเรียนรู้ไม่เพียงแต่จะยอมรับความรับผิดชอบเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบอีกด้วย

ประการที่ห้า คุณสมบัติที่ดี เช่น มีมโนภาพ มีความเฉลียวฉลาดว่องไว มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร มีกระจายอยู่ทั่วไปในคนทั้งหลาย

ประการสุดท้าย ภายในสภาวะการณ์ของการดำรงชีวิตในระบบอุตสาหกรรมยุคใหม่ สติปัญญาของมนุษย์ยังไม่ถูกใช้ให้เต็มที่

ทฤษฎีวาย เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์กรจะสำเร็จ โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล โดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

เพื่อให้เข้าใจง่ายจึงนำทฤษฎีเอ็กซ์ และทฤษฎีวายเปรียบเทียบให้เห็น ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบทฤษฎีเอ็กซ์ และทฤษฎีวาย ของแมคเกรเกอร์

ทฤษฎีเอ็กซ์	ทฤษฎีวาย
1. มนุษย์มักจู้จี้เกียจ	1. มนุษย์จะขยัน
2. มนุษย์หลีกเลี่ยงงาน	2. การทำงานมีธรรมชาติเหมือนการเล่นและ
3. มนุษย์ต้องการที่จะถูกควบคุมและรับคำสั่ง	การพักผ่อน
4. ควรใช้วินัยจากภายนอก	3. มนุษย์จะกระตุ้นตัวเองให้ทำงาน
5. มนุษย์หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ	4. มนุษย์มีวินัยในตนเอง
6. มนุษย์ขาดความริเริ่มและเฉลียวฉลาด	5. มนุษย์แสวงหาความรับผิดชอบ
	6. มนุษย์มีความคิดสร้างสรรค์และมี
	สมรรถภาพในการทำงาน

จากการศึกษา ทฤษฎีของมาสโลว์ แมคเกรเกอร์ และ เฮิร์ชเบอร์กที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของทฤษฎีทั้ง 3 ได้ดังตารางที่ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีมาสโลว์ แมคเกรเกอร์และ เฮิร์ชเบอร์ก

มาสโลว์	แมคเกรเกอร์	เฮิร์ชเบอร์ก
ความต้องการระดับสูง	ทฤษฎีวาย	ปัจจัยจูงใจ
- ความต้องการสมหวังในชีวิต - ความต้องการที่จะมีฐานะเด่น หรือมีชื่อเสียง	- การตอบสนองความต้องการ ที่จะมีเกียรติยศ ชื่อเสียงและ ความสมหวังในชีวิต - ความรับผิดชอบ - ความคิดสร้างสรรค์ - การควบคุมและการสั่งการ ด้วยตนเอง	- ความสำเร็จของงาน - การยอมรับนับถือ - ความก้าวหน้า - ความรับผิดชอบ - ลักษณะของงาน
ความต้องการระดับต่ำ	ทฤษฎีเอ็กซ์	ปัจจัยค้ำจุน
- ความต้องการทางด้านสังคม - ความต้องการทางด้านความปลอดภัย - ความต้องการทางด้านร่างกาย	- ความต้องการความมั่นคง เหนือสิ่งอื่นใด - ความต้องการสั่งการ จะต้อง ควบคุมด้วยการลงโทษ	- นโยบายและการ บริหารงานขององค์กร - วิธีการปกครองบังคับ บัญชาเงินเดือน - ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล - สภาพการทำงาน

ที่มา : สมยศ นาวิกาน, 2521 : 110

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ ทฤษฎี ERG Theory ของอัลเดอร์เฟอร์ และทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบอร์ก และ ทฤษฎีเอ็กซ์ และทฤษฎีวาย ของแมคเกรเกอร์ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในการบริหารงาน ถึงแม้ว่าแนวคิดที่สำคัญของแต่ละทฤษฎีจะมีความ

แตกต่างกันอยู่บ้างก็ตาม แต่ส่วนใหญ่แล้วจะไม่ขัดแย้งกันแต่จะให้ความสำคัญกับส่วนต่าง ๆ ของกระบวนการจูงใจ โดยส่วนรวมต่างกันหรือมองส่วนเดียวกันจากทัศนคติที่แตกต่างกันเท่านั้น อย่างไรก็ตามสรุปลงได้ว่า แต่ละทฤษฎีได้ชี้ให้เห็นว่า การกระทำ หรือพฤติกรรมจะมุ่งไปสู่เป้าหมายอย่างไรก็ตามอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างผู้บริหารจึงจำเป็นต้องศึกษาหลักการของแต่ละทฤษฎี ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจในความต้องการตลอดจนพฤติกรรมของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งผู้บริหารสามารถใช้ประโยชน์จากทฤษฎีต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร อันจะส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจข้างต้น จะเห็นได้ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ หรือปัจจัยต่าง ๆ หลายประการหากองค์ประกอบเหล่านั้นสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจแล้วจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมีองค์ประกอบ หรือปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกันดังนั้นองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจ มีผู้ให้ความสนใจศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจ ดังนี้

องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน 5 ประการ (อูษณีย์ ศรีเลขา , 2538: 18)

1.3.1 ระดับอาชีพ หมายถึง สถานะหรือความนิยมของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

1.3.2 สถานะทางสังคม และสภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องอยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.3.3 อายุ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25 – 54 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าในกลุ่มอื่น ๆ

1.3.4 สิ่งจูงใจเป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ

1.3.5 คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน และจากการศึกษาของ อูษณีย์ ศรีเลขา ได้สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน คือ

(1) ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าได้ทำงานตามที่เขานัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

(2) การบังคับบัญชา (supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือพอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่าผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย

(3) ความมั่นคงในการทำงาน (security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มที่ อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาคนที่พื้นความรู้น้อย หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามากแต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีอายุมาก จะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูง

(4) บริษัทและการดำเนินงาน (company and management) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่า คนอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

(5) สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ แสง เสียง ให้อากาศ ให้อาหาร ชั่วโมงการทำงานมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ และสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

(6) ค่าจ้าง (wages) ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ทำงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญต่อเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

(7) ความก้าวหน้าในการทำงาน (advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้น ความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

(8) ลักษณะทางสังคม (social aspects of the job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

(9) การติดต่อสื่อสาร (communication) มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานได้มากน้อยต่างกัน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาระดับสูง

(10) ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 101) ได้กล่าวถึงมิติที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- (1) งาน รวมถึงความพึงพอใจในด้านจิตใจ ชนิดของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งาน ความยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาสของความสำเร็จเมื่อปฏิบัติงานนั้น การควบคุมและกำหนดเวลาของงาน
- (2) ค่าจ้าง ปริมาณค่าจ้างที่ได้รับ ความยุติธรรม หรือความเสมอภาคในการจ้างงานการให้ค่าจ้าง
- (3) การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งพื้นฐานในการเลื่อนตำแหน่ง
- (4) การยกย่องนับถือ การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานสำเร็จ การวิพากษ์วิจารณ์
- (5) ผลประโยชน์ บำนาญ การรักษาพยาบาล การให้พักผ่อนประจำปี ค่าใช้จ่ายในการพักผ่อน
- (6) สภาพการทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ทำงานเวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์การทำงาน อุณหภูมิ การระบายอากาศ ความชื้น และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
- (7) การนิเทศงาน แบบหรือวิธีการนิเทศงาน และอิทธิพลจากการนิเทศงาน เทคนิคของการนิเทศมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการบริหาร
- (8) เพื่อนร่วมงาน ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็นเพื่อน
- (9) บริษัทและการจัดการ การเอาใจใส่ดูแลคนงาน ค่าจ้างและนโยบาย

1.4 การวัดและการประเมินความพอใจในงาน (Measuring job satisfaction)

1.4.1 จุดมุ่งหมายในการวัดความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 153-154) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายในการวัดความพึงพอใจ มีดังนี้ คือ

- (1) เพื่อจะได้เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน
- (2) เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานว่า อะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี

(3) เพื่อให้ได้เข้าใจถึงงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดการและการบริหารหน่วยงานนั้น

(4) เพื่อจะได้เข้าใจถึงผลการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน ลางานและลาออกจากงาน รวมทั้งได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาต่อ การจัดสวัสดิการ บริการต่าง ๆ ว่า จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานได้อย่างไร

1.4.2 แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจกับความพึงพอใจในการทำงานมาก นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัด ซึ่งมีอยู่หลายลักษณะด้วยกัน ดังนี้

(1) การแบ่งแบบวัดเป็นลักษณะข้อความที่ถามมี 2 ลักษณะ คือ

(1.1) แบบสำรวจปรนัย (Objective survey) เป็นแบบวัดที่เป็นคำถามและคำตอบที่ให้เลือกตอบโดยที่ผู้ตอบ ตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่สามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

(1.2) แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive survey) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ

(2) แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะ คือ

(2.1) แบบวัดความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม

(2.2) แบบวัดความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอและความพึงพอใจของบุคคลที่มีผลต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจในงานทำให้ผู้บริหารทราบความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาว่า มีความพึงพอใจในงานลักษณะใด มากน้อยแค่ไหนและทำให้ทราบสาเหตุของความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างถูกต้อง

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบรวมทั้งทัศนคติเกี่ยวกับงานซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ของงาน ปัจจัยส่วนบุคคลสามารถที่จะชักจูงให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

ชูเสถียร ศรีศรี (2539: 10 อ้างใน ธนวัฒน์ ชื่อสัตย์, 2552: 18) กล่าวว่า มีปัจจัยสำคัญ 4 ประการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

- 1) ปัจจัยทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า การจัดการ
- 2) สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 3) ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่ต้องทำเป็นประจำ
- 4) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง ครอบครัว บุคลิกภาพ

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541: 137-139 อ้างใน ธนวัฒน์ ชื่อสัตย์, 2552: 18) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่

- 1) เพศและเชื้อชาติ ซึ่งพบว่า ความแตกต่างในเรื่องเพศ และเชื้อชาติไม่ปรากฏความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจ
- 2) อายุ พบว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงขึ้นจะพอใจในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากความคาดหวังจะต่ำลงและการปรับตัวในสภาวะการณ์ในการทำงานดีขึ้น ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อย จะพึงพอใจในงานน้อยกว่า เพราะมีความคาดหวังมากและการปรับตัวน้อยกว่า
- 3) ระดับการศึกษา พบว่า บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะได้รับงานในระดับสูงและมักคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูง และเขามักประสบความสำเร็จความพึงพอใจในงานตามที่ปรารถนา
- 4) ระดับอาชีพ พบว่า บุคคลผู้มีระดับอาชีพสูง มักมีความพึงพอใจในงานสูง เนื่องจากได้รับค่าตอบแทนและมีสภาพการทำงานที่ดี
- 5) ขนาดขององค์กร พบว่า องค์กรที่ขยายขนาดขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานลดลงในด้านต่างๆ เช่น การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และการมีส่วนร่วม เป็นต้น

สายสมร กัลยาณี (2543 : 139) ได้กล่าวถึงปัจจัยในการปฏิบัติงานอีกว่าในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นยังมีปัจจัยอีกหลายอย่างที่เกี่ยวข้อ ทั้งที่เกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคลและปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ซึ่งปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ

1) อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งทำให้มีความแตกต่างเรื่องความคิดเห็นและพฤติกรรม เนื่องจากคนในวัยต่าง ๆ กัน ย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน

2) การศึกษาและการอบรม เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล เป็นการสอนให้คนได้เรียนรู้เข้าใจถึงหลักวิทยาการและวิธีการปฏิบัติงานให้ถูกต้องทันสมัย เหมาะสม ซึ่งเป็นการสร้างเสริม คุณวุฒิและสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน

3) ประสบการณ์การทำงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานของมนุษย์ มาจาก สิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษาและการอบรม การมี ประสบการณ์ในงานใดก็ย่อมเป็นผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานมา ไม่ได้เป็นหลักประกันว่า คนที่ทำงานปีมากกว่าจะมีประสบการณ์มากกว่าคนที่ทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะในแต่ละวันที่พบเห็นที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ และ คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นเวลานานย่อมได้เปรียบในด้านความชำนาญ

ฮาร์เรล (Harrell ,1958 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548 : 94-98) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานว่ามีอยู่ 3 ประการ คือ

2.1 ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factors) หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้อง กับงานมีดังนี้

2.1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

2.1.2 อายุ เพศและวัย มีผลต่อการทำงาน หญิงและชายมีลักษณะของงานที่ต่างกันบ้าง เพศหญิงมีความอดทนการทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและใช้ความละเอียดมากกว่าชาย

2.1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ หากเป็นงานที่ต้องทำงานเป็นกลุ่ม อาศัยสมาชิกที่มีทักษะหลายด้าน ความปรองดองกันของสมาชิกนำมาซึ่งความพึงพอใจ ในงาน

2.1.4 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจมากกว่า งานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติ บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน

2.1.5 เซาว์ปัญญา พบว่า พนักงานที่มีเซาว์ปัญญาในระดับสูงแต่ทำงานที่เป็นงานประจำจะเบื่อหน่าย งาน และมีเจตคติที่ไม่ดี เพราะไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถ

2.1.6 การศึกษา จากการศึกษาวิจัยไม่พบว่า มีผลต่อความพึงพอใจในงานแต่ใน รายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและ พนักงานลูกจ้างทั่วไปเพราะอาจขึ้นอยู่กับงานที่ทำ

2.1.7 บุคลิกภาพ ที่เห็นได้ชัดเจน คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะไม่มี
 พึงใจในการทำงานมากกว่าปกติ

2.1.8 ระดับเงินเดือน มีงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า ผู้มีเงินเดือนสูงมีความพึงพอใจ
 ในการทำงานสูงกว่าผู้มีเงินเดือนต่ำ

2.1.9 แรงจูงใจในการทำงาน หากตัวผู้ทำงานเองมีแรงจูงใจในงานก็จะสร้างความ
 พึงพอใจในการทำงาน

2.1.10 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจงานและได้ทำงานที่ถนัดจะมีความสุข
 และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 ปัจจัยด้านแรงงาน (Factors in the job) ได้แก่

2.2.1 ลักษณะงาน หากเป็นงานที่น่าสนใจ ทำหาย เป็นงานใหม่ ๆ สร้างสรรค์จะ
 ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความผูกพันต่องาน

2.2.2 ทักษะในการทำงาน คนที่มีทักษะในการทำงานสูงจะพึงพอใจในการ
 ทำงาน

2.2.3 ฐานะวิชาชีพ ขึ้นอยู่กับการพิจารณาของบุคคลแต่ละสังคมด้วย และ
 พบว่าคนที่มีฐานะการงานสูงเช่นผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มี
 ฐานะต่ำกว่า

2.2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะ
 ดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากรู้จักคุ้นเคยกันได้ง่าย เกิดความรู้สึกเป็นกันเอง ร่วมมือ
 ช่วยเหลือกัน และขวัญในการทำงานดี

2.2.5 ความห่างไกลของบ้าน และ ที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวกมีผลต่อความพึง
 พอใจในการทำงาน

2.2.6 สภาพภูมิศาสตร์ ได้แก่ คนเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า
 คนงานในเมืองเล็กเนื่องจากความคุ้นเคยใกล้ชิดมีน้อยกว่า

2.2.7 โครงสร้างของงาน หากงานมีความชัดเจน คือ รู้ว่าจะทำอะไรดำเนินการ
 อย่างไรย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน

2.3 ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable by management) ได้แก่

2.3.1 ความมั่นคงในงาน จากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการที่มีความแน่นอนมั่นคงโดยเฉพาะในบริษัทญี่ปุ่นที่มีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life long employment) เพราะถือว่า ความมั่นคงในงานเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงานที่ต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตามก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหวและเพราะพนักงานมีความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถไม่ทำงานหนักและมากเกินไปจนทำให้ก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

2.3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารเชื่อว่ารายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในงาน ได้การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงานลักษณะและความก้าวหน้าของงานตาในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจมีความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่สภาพเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

2.3.3 ผลประโยชน์ ฝ่ายบริหารเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งและสร้างความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงานทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

2.3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะรักความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญในหลายอาชีพ และต่อบุคคลที่ใช้ฝีมือและมีความชำนาญงาน และจะมีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูงจากแนวการศึกษาพบว่าคนสูงวัย มีความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

2.2.5 อำนาจ ตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบหมายให้ตามตำแหน่งควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติตามที่มอบหมายให้สำเร็จงาน บางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัดบางอย่างมีอำนาจไม่เด่นชัดทำให้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานความพึงพอใจในการทำงานจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

2.2.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงานสัมพันธ์ภาพ ระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความ พึงพอใจในการทำงาน

2.2.8 ความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญจะมีความรับผิดชอบในงานสูงความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งด้วย

2.2.9 การนิเทศงาน สำหรับพนักงานถือว่าการนิเทศงานคือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วยการศึกษาวิจัย พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงานการสร้าง ความเข้าใจที่ดีระหว่างงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

2.2.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวสารของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

2.2.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสารถของผู้บริหารจะมีขวัญ กำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในความสารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจการทำงานในหน่วยงานด้วย

2.2.12 ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การมีความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับหัวหน้างานตรงกันเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

จึงสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน เป็นความสามารถและความพยายามของบุคคลที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จ โดยมีปัจจัยสำคัญหลายอย่างที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ เช่น มีแรงจูงใจในการทำงาน การศึกษา มีประสบการณ์และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตยในปี พ.ศ. 2475 ได้มีพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 ขึ้นมาใช้บังคับ ซึ่งเป็นมาตรการการจัดระเบียบบริหารราชการการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในส่วนของการปกครองท้องถิ่น ได้มีมาตรการการกระจายอำนาจบริหารในลักษณะของการจัดบริการสาธารณะ ที่เรียกว่ากิจการท้องถิ่น ซึ่งในทางวิชาการถือเป็นจุดเริ่มต้นของพัฒนาไปสู่มาตรการการกระจายอำนาจบริหาร

พ.ศ.2537 ได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ.2537 ได้บัญญัติให้สภาตำบลที่มีรายได้เฉลี่ยสามปีย้อนหลังไม่ต่ำกว่า 150,000 บาท ให้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อมาพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2552 ซึ่งแบ่งโครงสร้างออกเป็นสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของราษฎรในเขตตำบลหมู่บ้านละ 2 คน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคนซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนทั้งตำบล (มาตรา 58) และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เกิน 2 คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการหนึ่งคนซึ่งมิได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ (มาตรา 58/3)

3.1 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

มาตรา 67 องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำ

- 1) จัดให้มีการบำรุงและรักษาทั้งทางบกและทางน้ำ
- 2) รักษาความสะอาดถนน ทางน้ำ ทางเดิน ที่สาธารณะและกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและเหมาะสม

3.2 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 82 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้ ดังต่อไปนี้

- 1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 4) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่จะมีกฎหมายกำหนด
- 5) เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- 6) รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรมาให้
- 7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล
- 8) รายได้อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.3 รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 84 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายจ่าย ดังต่อไปนี้

- 1) เงินเดือน
- 2) ค่าจ้าง
- 3) ค่าตอบแทนอื่นๆ

- 4) ค่าใช้สอย
- 5) ค่าวัสดุ
- 6) ค่าครุภัณฑ์
- 7) ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ
- 8) ค่าสาธารณูปโภค
- 9) เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น
- 10) เงินรายจ่ายอื่นใด ตามข้อผูกพัน หรือ ตามที่มีกฎหมาย หรือ ระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

3.4 ผู้มีสิทธิรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 47 ทวิ ผู้มีสิทธิรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- 1) มีชื่อในทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร ในหมู่บ้านของตำบลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี จนถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง
- 2) ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริต หรือพ้นจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารเพราะเหตุมีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ในสัญญาที่กระทำกับองค์การบริหารส่วนตำบล ยังไม่ถึง 5 ปี นับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

3.5 อำนาจหน้าที่ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 46 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
- 3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

3.6 ผู้มีสิทธิรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 58/1 ผู้มีสิทธิรับเลือกเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง
- 2) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา
- 3) ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริต หรือพ้นจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น ที่ปรึกษา หรือเลขานุการเพราะเหตุมีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ในสัญญาที่ทำกับองค์การบริหารส่วนตำบล ยังไม่ถึง 5 ปี นับถึงวันรับสมัคร

3.7 อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 59 นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
- 2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) แต่งตั้ง และถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการองค์การบริหารส่วนตำบล
- 4) วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- 5) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

3.8 โครงสร้างองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบาย และกำกับดูแลกรรมการบริหาร ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบล และ มีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน โดยมีปลัด และรองปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กร มีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น สำนักงานปลัด ส่วนการคลัง ส่วนสาธารณสุข ส่วนการศึกษา ส่วนการโยธา

3.9 ระเบียบพนักงานส่วนตำบลให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

เพื่อประโยชน์แก่กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล อาจขอให้ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วย การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม ทั้งนี้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาต ได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นการชั่วคราวซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้ กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้งมาตรา 73 องค์การบริหาร ส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหาร ส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเพื่อกระทำ กิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การ บริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและกิจการนั้นเป็นภารกิจ ที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

3.10 ศักยภาพและความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาท้องถิ่น

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งมีศักยภาพแตกต่างกัน โดยเฉพาะใน เรื่องของรายได้ ฉะนั้นเพื่อให้การกำหนดอัตราค่าจ้างพนักงานส่วนตำบลและกรอบอัตราค่าจ้าง ลูกจ้างเหมาะสมกับรายได้และปริมาณงานขององค์การบริหารส่วนตำบลต่างๆ สำนักงาน คณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) จึงได้ดำเนินการจัดแบ่งโครงสร้างองค์กรขององค์การ บริหารส่วนตำบลออกเป็น 5 ชั้น โดยนำเรื่องรายได้ พื้น ที่ และประชากรขององค์การบริหารส่วน ตำบลต่างๆมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อพิจารณาตรวจสอบรายได้ ทั้ง 6,397 แห่ง แล้วมีการจัดชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกไว้ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม 2543)

อบต.ชั้น 1 คือ อบต.ที่มีรายได้ ไม่ต่ำกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป

อบต.ชั้น 2 คือ อบต.ที่มีรายได้ 12-20 ล้านบาท

อบต.ชั้น 3 คือ อบต.ที่มีรายได้ 6 -12 ล้านบาท

อบต.ชั้น 4 คือ อบต.ที่มีรายได้ 3- 6 ล้านบาท

อบต.ชั้น 5 คือ อบต.ที่มีรายได้ไม่เกิน 3 ล้านบาท

การกำหนดตำแหน่งและกรอบอัตราค่าจ้างของพนักงานและลูกจ้างขององค์การบริหาร ส่วนตำบล

1) การกำหนดตำแหน่งพนักงานส่วนตำบลสำนักงานคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) ในฐานะองค์กรกลางบริหารบุคคลของพนักงานส่วนตำบลตามพระราชกฤษฎีการะเบียบพนักงานส่วนตำบล พ.ศ.2539 ได้กำหนดตำแหน่งพนักงานส่วนตำบลไว้จำนวน 21 ตำแหน่ง ดังนี้

1. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3-7)
2. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3-6)
3. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3-5)
4. หัวหน้างานธุรการ (เจ้าพนักงานธุรการ 2-5)
5. เจ้าหน้าที่ธุรการ ระดับ 1-4
6. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ระดับ 1-4
7. หัวหน้างานนิติการ (นิติกร 3-5)
8. หัวหน้าส่วนการคลัง (เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี 2-6)
9. หัวหน้างานงบประมาณ (เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 2-5)
10. หัวหน้างานจัดเก็บรายได้ (เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ 2-5)
11. เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ระดับ 1-4
12. หัวหน้างานการเงินและบัญชี (เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 2-5)
13. เจ้าหน้าที่การและบัญชี ระดับ 1-4
14. หัวหน้าส่วนโยธา (เจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง 2-6)
15. หัวหน้างานโยธา (วิศวกรโยธา 3-6)
16. นายช่างโยธา ระดับ 2-5
17. ช่างโยธา ระดับ 1-4
18. หัวหน้าส่วนสาธารณสุข (นักบริหารงานสาธารณสุข3-6)
19. หัวหน้างานสุขาภิบาล (นักวิชาการสุขาภิบาล3-6)
20. หัวหน้างานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (พยาบาลวิชาชีพ3-5)
21. เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ระดับ2-4

2) กรอบอัตรากำลัง

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งมีศักยภาพแตกต่างกัน โดยเฉพาะในเรื่องของรายได้ฉะนั้น เพื่อให้การ กำหนดอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลเหมาะสมกับรายได้และปริมาณงานของ อบต.ต่างๆ สำนักงานคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) จึงดำเนินการจัดแบ่งชั้น อบต. ออกเป็น 5 ชั้น โดยนำเรื่องของ รายได้ พื้นที่และประชากรของ อบต. ต่างๆมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา (กรมการปกครอง, 2539) ดังตาราง 2.3

ตารางที่ 2.3 กรอบอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบล จำแนกตาม รายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบล

ระดับชั้น อบต.	เกณฑ์รายได้	จำนวนพนักงานส่วนตำบล (คน)
1	20 ล้านบาทขึ้นไป	21
2	12-20 ล้านบาท	12
3	6-12 ล้านบาท	6
4	3-6 ล้านบาท	4
5	ไม่เกิน 3 ล้านบาท	3

นอกจากพนักงานส่วนตำบลแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลยังสามารถจ้างลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างประจำ เพื่อช่วยปฏิบัติงานได้

3) การกำหนดลูกจ้าง

สำหรับตำแหน่งลูกจ้างที่ อบต.จะดำเนินการจ้างได้นั้น กระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือด่วนมากที่สุด มท.03/ว.1703 ลงวันที่ 30 พฤษภาคม 2538 ให้นำบัญชีกำหนดตำแหน่งลูกจ้างของเทศบาลเมืองพัทยา และสุขาภิบาล มาใช้ซึ่งตำแหน่งต่างๆ (กรมการปกครอง, 2538) ได้แก่

1. คนงานทั่วไป
2. คนงานประจำรถขยะ
3. คนงานประจำรถคูคีตึงปฏิภูม
4. คนงานประจำโรงฆ่าสัตว์
5. คนงานประจำเรือรถยนต์
6. นักการ
7. ภารโรง
8. ยาม
9. คนสวน
10. พนักงานผลิตน้ำประปา
11. พนักงานขับรถยนต์หรือนายท้ายเรือ
12. พนักงานขับรถยนต์
13. พนักงานขับเรือชุด
14. พนักงานขับเครื่องจักรขนาดเบา
15. พนักงานขับเครื่องจักรขนาดกลาง
16. พนักงานขับเครื่องจักรขนาดหนัก

17. พนักงานจดมาตรวัดน้ำ
18. พนักงานเทศกิจ
19. พนักงานดับเพลิง
20. พนักงานวิทยุ
21. ผู้ช่วยช่างทุกประเภท
22. ครูดูแลเด็กอนุบาลและปฐมวัย

จากบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่า ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เกี่ยวข้องและมีความสำคัญกับประชาชนเป็นอย่างยิ่ง ในการบริหารจัดการให้งานและภารกิจในหน้าที่ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยนั้นพนักงานส่วนตำบลซึ่งเป็นข้าราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามที่กำหนดไว้ในระเบียบข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบล และ ตลอดจนภารกิจหน้าที่ที่จะต้องให้บริการประชาชน การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลจะมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารองค์กรจึงควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับประเด็นนี้ การสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานส่วนตำบลถือเป็นหลักของการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยที่ได้นำเอากระบวนการพัฒนาองค์กรมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในหน่วยงานมักเป็นข้อเสนอแนะหรือข้อเสนอแนะในแนวทางปฏิบัติให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ต้องการศึกษามากกว่าจะเน้นการศึกษาในด้านงานวิจัยเชิงวิชาการ อาทิ

กิตติโชค มากบัว (2546) ได้ศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจระดับชั้นประทวน-พลตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจระดับชั้นประทวน-พลตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดกาญจนบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้าน ความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และ มีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านศักดิ์ศรีของอาชีพ และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัย

สนับสนุนด้านความพึงพอใจของอุปกรณ์ ความสำนึกในหน้าที่ และการเห็นคุณค่าในตัวเอง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการ อายุงานสายตรวจ และจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ และปัจจัยสนับสนุนด้านการได้รับการฝึกอบรม ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เรวัตร ก่อวงศ์กาญจน์ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน มีทั้งสิ้น 12 ปัจจัย แบ่งเป็นปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานที่ทำ ความสำเร็จในงาน ลักษณะการทำงาน การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล และการเปลี่ยนแปลงการทำงาน ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ผลตอบแทนการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยสนับสนุนการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน นโยบายและการบริหาร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (2) ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.20 และ 3.11 ตามลำดับ (3) ผลการศึกษาความพึงพอใจในงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ผู้ปฏิบัติงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย ผู้ปฏิบัติงานวัยหนุ่มสาวหรือมีอายุน้อยมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้สูงอายุหรือมีอายุงานมาก และผู้ที่ เป็นโสดตอบสนองต่อปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจได้ง่าย นอกจากนี้พบว่า ผู้มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความไม่พึงพอใจในงานมากกว่าผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี และข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีตำแหน่งระดับ 3 เป็นคนรุ่นใหม่ที่ทางราชการคาดหวังให้เป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลง ได้รับการพัฒนาและโอกาสก้าวหน้าในสายงานสูง มีระดับความพึงพอใจในงานสูงสุดเมื่อเทียบกับระดับตำแหน่งอื่น ๆ และ (4) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในงาน พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนทุก ๆ ตัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยเชิงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านการได้รับการยอมรับ ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สุภาณี จินดาหลวง (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน พบว่า บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรสเป็นส่วนใหญ่ และมีตำแหน่งพนักงานจ้างตามภารกิจ มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการ

ทำงานระหว่าง 1-3 ปี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยก่อกวนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงาน จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และวุฒิการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านในปัจจัยจูงใจ พบว่า ตำแหน่งข้าราชการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างจากบุคลากรที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป ส่วนรายด้านในปัจจัยก่อกวน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแตกต่างจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่า 6 ปีขึ้นไป

ณัฐธา กรีหิรัญ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าเกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงในงานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พนักงานมหาวิทยาลัยเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ธนวัฒน์ ชื้อสัตย์ (2552) การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า (1) พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน (1.1) พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านคุณลักษณะของ

งานอยู่ในระดับมาก (1.2) สำหรับด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้าน โอกาส ความก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พนักงานมีความ พึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมเกียรติ ศรีเมือง (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสตาร์เทคโนโลยีอินดัสเตรียล จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวมระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเฉพาะด้านมีเพียง 1 ด้าน เท่านั้นที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับ มาก คือ ด้านเงินเดือน ส่วนด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง การ ทดสอบสมมติฐาน มีปัจจัยเรื่องเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์ที่ทำให้ความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพไม่แตกต่างกัน

รัชณี เทพสถิตย์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมการเกษตรสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงราย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 11 ด้าน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ส่วนด้านที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบาย และการบริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และ สวัสดิการ ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้าน สถานะภาพทางอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อโนชา ชุมวิริยะสุขกุล (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาธารณสุขศูนย์มะเร็ง ลำปาง พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมการปฏิบัติงานทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานเพียงด้านเดียวอยู่ในระดับ

มาก ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม และรายด้านในด้านความมั่นคงในงาน ด้านการควบคุมและบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านนโยบายและการบริหารงาน ลักษณะงาน ได้แก่ ประเภทตำแหน่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านระบบการให้รางวัลและการประเมินผล กลุ่มภารกิจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า/ความสำเร็จในงานและด้านการยอมรับนับถือ และลักษณะการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้า/ความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน

บุญรักษ์ บุตรละคร (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการในพื้นที่สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการกรมปศุสัตว์ในพื้นที่สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 4 ในด้านต่าง ๆ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและความก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจจะอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ในอนาคตสำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 4 ควรมีการศึกษาในประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานราชการกรมปศุสัตว์ในพื้นที่สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 4 เพื่อกรมปศุสัตว์สามารถนำข้อมูลจากการศึกษามาปรับปรุงหรือสร้างแนวทางใหม่ เพื่อให้พนักงานราชการกรมปศุสัตว์ในพื้นที่สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 4 มีความรักและผูกพันกับองค์กรมากที่สุด

ช่อทิพย์ วาณิชย์เจริญ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ และด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ของสมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่าส่วนใหญ่สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิลาสินี นามศรี (2553) ประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคุศชาปั๋น จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอภูซำปวน จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดวงจิต ภูนาปี (2554) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สังกัดที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สังกัดที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านงานที่ทำปัจจุบัน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพที่ทำงาน ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน ด้านเงินเดือน และด้านสวัสดิการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สังกัดที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

แสงทอง ไชยสาร (2554) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคง ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสำเร็จและด้านการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าและเจริญเติบโต และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าจ้างและเงินเดือน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม จำแนกบุคลากรเป็นประเภทบุคลากร และองค์การบริหารส่วนตำบลที่สังกัดแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามองค์การบริหารส่วนตำบลที่สังกัดพบว่า ด้านค่าจ้างเงินเดือน ด้านความก้าวหน้าและเจริญเติบโต ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนด้านความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพการทำงาน ด้าน

ความสำเร็จ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ดังนี้ ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานในหน้าที่เป็นหลัก และงานที่สำคัญโดยมีผลต่อประชาชนเป็นหลัก บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลควรยอมรับผลการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควรรับผิดชอบงานในหน้าที่ของตนเองมากขึ้น ควรมีการสลับเปลี่ยนสายงานด้วยความบริสุทธิ์และโปร่งใส ผู้บริหารควรมากำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานให้สามารถนำไปปฏิบัติได้ ควรจัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารไม่ควรเลือกปฏิบัติกับบุคลากรที่ไม่ใช่พรรคพวกของตนเอง ควรปรับขยายอัตราเงินเดือนและเพิ่มค่าครองชีพชั่วคราวให้กับบุคลากร และควรมีการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้างเป็นพนักงานราชการ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ครั้งนี้เป็นเชิงสำรวจ โดยมีหัวข้อดังนี้

1. ประชากรที่ศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ คณะผู้บริหาร จำนวน 4 คน ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน และเลขานุการนายกฯ 1 คน กลุ่มพนักงานส่วนตำบล จำนวน 32 คน ประกอบด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และพนักงานส่วนตำบล 30 คน กลุ่มลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน กลุ่มพนักงานจ้าง จำนวน 22 คน ประกอบด้วย พนักงานจ้างตามภารกิจ 10 คน พนักงานจ้างทั่วไป 12 คน รวมประชากรทั้งหมดจำนวน 60 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำราและงานศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist)

ตอนที่ 2 คำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจในเชิงบวก แบ่งเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 คำถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความต้องการและข้อเสนอการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น เป็นคำถามแบบปลายเปิด

เกณฑ์ในการให้คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ระดับความพึงพอใจของในการปฏิบัติงาน แบ่ง ออกเป็น 5 ระดับคุณภาพตามหลักการของลิเคอร์ต (Likert 1961 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2538: 56) ซึ่งได้กำหนดน้ำหนักแต่ละระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด	= 5 คะแนน
ความพึงพอใจระดับมาก	= 4 คะแนน
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	= 3 คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อย	= 2 คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	= 1 คะแนน

สำหรับการแปลความหมายผลการศึกษา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ยึดแนวทางของเบสท์ (Best 1970 อ้างถึงใน ปรีวรธรรม์ แสงพิทักษ์ 2545) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	ความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	ความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

2.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการศึกษามีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาสร้างเป็นนิยามตัวแปร

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ศึกษาสร้างแบบสอบถามจากแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ เอกสารความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และคู่มือพนักงานส่วนตำบล กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ให้ครอบคลุมนิยามตัวแปรที่กำหนด โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา (Content validity) รายข้อ โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) (บุญธรรม กิจปริดาภิวัตน์, 2534: 43) จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| (1) นายประสงค์ ศรีวัฒน์ | นายกเทศมนตรีตำบลหนองเรือ |
| (2) นายบำรุง นุรมย์ชัย | นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง |
| (3) นายกัมพล สนธิสัมพันธ์ | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง |

แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่า IOC มากกว่า ๐.๕ ขึ้นไปทุกข้อ

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิและได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 คน

ขั้นตอนที่ 5 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient Alpha) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับแบบสอบถาม เท่ากับ 0.95

ขั้นตอนที่ 6 สรุปแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 3.1 ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง
- 3.2 ตรวจสอบความถูกต้อง ลงรหัส และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
- 3.3 ประมวลผลข้อมูลโดยใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสังคมศาสตร์
- 3.4 วิเคราะห์ข้อมูลและตีความ เพื่อไปใช้เขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

3.5 นำเสนอข้อมูลที่ได้จากการแปรผลของการศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแยกวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3 ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง กับข้อมูลทั่วไปด้านเพศ ใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA or f-test) ในกรณีที่พบความแตกต่างในเชิงสถิติจะวิเคราะห์ความแตกต่างโดยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé' s Method)

4.4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจะนำมาวิเคราะห์เนื้อหา



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น” ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งการนำเสนอผลออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 1 ผลศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน ดังแสดงในตารางที่ 4.1 – 4.5

ตารางที่ 4.1 ความถี่ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	40	66.67
หญิง	20	33.33
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 40 คน (ร้อยละ 66.67) และเป็นเพศหญิง จำนวน 20 คน (ร้อยละ 33.33)

ตารางที่ 4.2 ความถี่ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
20 - 30 ปี	16	26.67
31 - 40 ปี	34	56.67
41 - 50 ปี	6	10.00
51 - 60 ปี	4	6.66
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 34 คน (ร้อยละ 56.67) รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 26.67) และอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 10.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความถี่ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	22	36.67
ปริญญาตรี	33	55.00
สูงกว่าปริญญาตรี	5	8.33
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน (ร้อยละ 55.00) รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือต่ำกว่า จำนวน 22 คน (ร้อยละ 36.67) และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 8.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความถี่ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์

ประสบการณ์	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	12	20.00
1-5 ปี	36	60.00
6 - 10 ปี	10	16.67
มากกว่า 10 ปี	2	3.33
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 1– 5 ปี จำนวน 36 คน (ร้อยละ 60.00) รองลงมาคือ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 20.00) และ 6-10 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 16.67) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การ

บริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ดังแสดงในตารางที่ 4.5 – 4.15

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน				
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	μ	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.85	.49	มาก	1
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.49	.58	ปานกลาง	4
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.66	.65	มาก	2
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.66	.59	มาก	2
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.23	.83	ปานกลาง	8
6. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.12	.73	ปานกลาง	9
7. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ผูกูกูล	3.24	.86	ปานกลาง	7
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	3.59	.59	มาก	3
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.28	.80	ปานกลาง	6
10. ความมั่นคงในงาน	3.27	.84	ปานกลาง	5
ภาพรวม	3.44	.51	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.85$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ ($\mu = 3.66$) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.59$) ตามลำดับ ส่วนด้านนโยบายและการบริหารงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.12$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านความสำเร็จในงาน

ด้านความสำเร็จในงาน	μ	S.D	แปลผล	อันดับ
1. พนักงานปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด	3.87	0.68	มาก	3
2. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้เสมอ	3.73	0.66	มาก	5
3. พนักงานมีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติจนประสบผลสำเร็จ	3.95	0.65	มาก	1
4. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีคุณภาพตามที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ	3.82	0.65	มาก	4
5. พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ	3.90	0.75	มาก	2
ภาพรวม	3.85	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านความสำเร็จของงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติจนประสบผลสำเร็จ ($\mu = 3.95$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ($\mu = 3.90$) และพนักงานปฏิบัติงาน

ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด ($\mu = 3.87$) ตามลำดับ ส่วนพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.18$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	μ	S.D	แปลผล	อันดับ
1. ผู้บังคับบัญชายอมรับและเชื่อถือในความรู้ความสามารถ	3.53	0.79	มาก	3
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ	3.12	0.98	ปานกลาง	5
3. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่น ๆ ของหน่วยงานให้ปฏิบัติ	3.42	0.94	ปานกลาง	4
4. การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	3.80	0.66	มาก	1
5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.58	0.81	มาก	2
ภาพรวม	3.49	0.58	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.80$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.58$) และผู้บังคับบัญชายอมรับและเชื่อถือในความรู้ความสามารถ ($\mu = 3.53$) ตามลำดับ ส่วนผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.12$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	μ	S.D	แปลผล	อันดับ
1. งานที่ปฏิบัติทำท่ายและส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.58	0.72	มาก	3
2. พนักงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถ	3.82	0.81	มาก	1
3. งานที่ปฏิบัติมีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนชัดเจน	3.58	0.87	มาก	3
4. พนักงานได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ	3.78	0.83	มาก	2
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่	3.53	0.91	มาก	4
ภาพรวม	3.66	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยพนักงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ($\mu = 3.82$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่พนักงานได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ ($\mu = 3.78$) และงานที่ปฏิบัติมีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนชัดเจน กับงานที่ปฏิบัติทำท่ายและส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\mu = 3.58$) ตามลำดับ ส่วนลักษณะงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.53$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	μ	S.D	แปลผล	อันดับ
1. หน่วยงานมีการมอบหมายงานที่ชัดเจนและ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง	3.55	0.70	มาก	4
2. งานที่ปฏิบัติตรงกับความสนใจและความถนัด	3.77	0.70	มาก	1
3. พนักงานได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการ ตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.58	0.93	มาก	3
4. พนักงานปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ที่ดำรงอยู่	3.77	0.81	มาก	1
5. พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง ตามที่ได้รับ มอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	3.65	0.78	มาก	2
ภาพรวม	3.66	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านความรับผิดชอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยพนักงานปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ดำรงอยู่และงานที่ปฏิบัติตรงกับความสนใจและความถนัด ($\mu = 3.77$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.65$) และพนักงานได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ($\mu = 3.58$) ตามลำดับ ส่วนหน่วยงานมีการมอบหมายงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.55$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	μ	S.D	แปลผล	อันดับ
1. ตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง	3.48	0.85	ปานกลาง	1
2. พนักงานได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม และศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.25	1.14	ปานกลาง	2
3. ระบบเลื่อนขั้นเงินเดือนของหน่วยงานมีความยุติธรรม	3.00	0.99	ปานกลาง	5
4. พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.18	0.97	ปานกลาง	4
5. พนักงานได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมหรือสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน	3.23	1.11	ปานกลาง	3
ภาพรวม	3.23	0.82	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง ($\mu = 3.48$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ พนักงานได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม และศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ($\mu = 3.25$) และพนักงานได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมหรือสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ($\mu = 3.23$) ตามลำดับ ส่วนระบบเลื่อนขั้นเงินเดือนของหน่วยงานมีความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.00$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน	μ	S.D	แปลผล	อันดับ
1. นโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของ หน่วยงานมีความชัดเจน	3.00	0.92	ปานกลาง	4
2. นโยบายการบริหารของหน่วยงานง่ายต่อการ นำไปปฏิบัติ	3.17	0.92	ปานกลาง	2
3. หน่วยงานมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจใน การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.05	0.89	ปานกลาง	3
4. หน่วยงานมีการติดตามควบคุมดูแลเอาใจใส่การ ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	2.98	0.95	ปานกลาง	5
5. พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน/ กิจกรรมของหน่วยงาน	3.38	0.88	ปานกลาง	1
ภาพรวม	3.12	0.73	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายและการบริหารงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน/กิจกรรมของหน่วยงาน ($\mu = 3.38$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ นโยบายการบริหารของหน่วยงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ($\mu = 3.17$) และหน่วยงาน มีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ($\mu = 3.23$) ตามลำดับ ส่วนหน่วยงานมีการติดตามควบคุมดูแลเอาใจใส่การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 2.98$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ

ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ	μ	S.D	แปลผล	อันดับ
1. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.17	0.98	ปานกลาง	3
2. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับ ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ	3.07	1.06	ปานกลาง	4
3. ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ (เบี้ยเลี้ยง) ที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม กับช่วงระยะเวลาที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	2.97	1.19	ปานกลาง	5
4. สิทธิการลาหยุดงานที่ได้รับมีความเหมาะสม	3.42	0.93	ปานกลาง	2
5. การเบิกจ่ายสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร มีความสะดวกรวดเร็ว	3.58	1.05	มาก	1
ภาพรวม	3.24	0.86	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเบิกจ่ายสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร มีความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.58$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ สิทธิการลาหยุดงานที่ได้รับมีความเหมาะสม ($\mu = 3.42$) และ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\mu = 3.17$) ตามลำดับ ส่วนค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ (เบี้ยเลี้ยง) ที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับช่วงระยะเวลาที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 2.97$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	μ	S.D	แปลผล	อันดับ
1. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน	3.28	0.87	ปานกลาง	5
2. เพื่อนร่วมงานมีความรักสามัคคีและให้ความช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี	3.58	0.79	มาก	4
3. เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและเป็นกันเอง	3.60	0.79	มาก	3
4. พนักงานสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.80	0.68	มาก	1
5. พนักงานได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3.70	0.67	มาก	2
ภาพรวม	3.59	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.80$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ พนักงานได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ($\mu = 3.70$) และเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและเป็นกันเอง ($\mu = 3.60$) ตามลำดับ ส่วนผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.28$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	μ	S.D	แปลผล	อันดับ
1. สภาพแวดล้อม และบรรยากาศทั่วไปในที่ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสมและส่งเสริมให้ทำงานสะดวก	3.38	0.92	ปานกลาง	1
2. อาคาร สถานที่ตั้งอยู่ในที่เหมาะสม สะดวกต่อการเดินทางไปปฏิบัติงาน	3.18	0.97	ปานกลาง	3
3. สถานที่ทำงานแบ่งเป็นสัดส่วน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.38	0.85	ปานกลาง	1
4. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอและสะดวกต่อการนำมาใช้	3.28	0.96	ปานกลาง	2
5. หน่วยงานมีการจัดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องรับรอง ห้องน้ำ สะดวกเพียงพอกับความต้องการ	3.18	1.05	ปานกลาง	3
ภาพรวม	3.28	0.80	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยสภาพแวดล้อม และบรรยากาศทั่วไปในที่ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสมและส่งเสริมให้ทำงานสะดวก และสถานที่ทำงานแบ่งเป็นสัดส่วน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\mu = 3.38$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอและสะดวกต่อการนำมาใช้ ($\mu = 3.28$) ส่วนอาคาร สถานที่ตั้งอยู่ในที่เหมาะสม สะดวกต่อการเดินทางไปปฏิบัติงาน และหน่วยงานมีการจัดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องรับรอง ห้องน้ำ สะดวกเพียงพอกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.18$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	μ	S.D	แปลผล	อันดับ
1. การทำงานในหน่วยงานทำให้พนักงานรู้สึก มั่นคงและปลอดภัย	3.45	0.83	ปานกลาง	1
2. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน	3.35	0.97	ปานกลาง	3
3. หน่วยงานมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ ยุติธรรม โปร่งใส	3.02	1.03	ปานกลาง	5
4. พนักงานได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงาน เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.17	1.09	ปานกลาง	4
5. พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในหน้าที่การงานใน ปัจจุบัน	3.38	0.96	ปานกลาง	2
ภาพรวม	3.27	0.84	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านความมั่นคงในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดย การทำงานในหน่วยงานทำให้พนักงานรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ($\mu = 3.45$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในหน้าที่การงานในปัจจุบัน ($\mu = 3.38$) และผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.35$) ส่วนหน่วยงานมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม โปร่งใส มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.02$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล แสดงดังตารางที่ 4.16-4.21

1. พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัด ขอนแก่น	เพศชาย		เพศหญิง		t	p – value
	μ	S.D	μ	S.D		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.83	0.51	3.89	0.46	-0.4	0.69
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.42	0.60	3.62	0.53	-1.24	0.22
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.65	0.68	3.68	0.62	-0.17	0.87
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.69	0.59	3.61	0.60	0.49	0.62
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.13	0.85	3.44	0.76	-1.46	0.15
6. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.05	0.76	3.26	0.65	-1.08	0.28
7. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกลือ	3.13	0.94	3.45	0.62	-1.55	0.12
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	3.64	0.59	3.51	0.59	0.78	0.44
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.22	0.79	3.41	0.81	-0.87	0.39
10. ความมั่นคงในงาน	3.15	0.86	3.52	0.76	-1.63	0.11
ภาพรวม	3.39	0.51	3.54	0.50	-1.07	0.29

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน	ระดับอายุ								F	Sig.
	20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60ปี			
	μ	S.D	μ	S.D	μ	S.D	μ	S.D		
1. ด้านความสำเร็จใน การทำงาน	3.88	0.66	3.86	0.46	3.73	0.35	3.90	0.26	0.14	0.94
2. ด้านการได้รับการ ยอมรับนับถือ	3.57	0.68	3.44	0.54	3.33	0.50	3.85	0.53	0.88	0.46
3. ด้านลักษณะของงาน ที่ปฏิบัติ	3.70	0.68	3.57	0.61	3.50	0.70	4.50	0.48	2.75	0.05*
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.66	0.60	3.57	0.56	3.67	0.53	4.45	0.44	2.94	0.04*
5. ด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน	3.35	0.73	3.25	0.88	2.87	0.94	3.10	0.53	0.53	0.66
6. ด้านนโยบายและ การบริหารงาน	3.15	0.75	3.11	0.72	2.80	0.79	3.50	0.70	0.75	0.53
7. ด้านเงินเดือนและ ผลประโยชน์เกี่ยว ข้อง	3.31	1.01	3.36	0.75	2.93	0.99	2.40	0.16	0.18	0.14
8. ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	3.51	0.83	3.62	0.47	3.40	0.58	3.95	0.10	0.83	0.48
9. สภาพแวดล้อมใน การทำงาน	3.26	0.87	3.33	0.83	2.97	0.56	3.45	0.62	0.40	0.75
10. ความมั่นคงในงาน	3.35	0.89	3.28	0.81	2.87	1.09	3.50	0.50	0.60	0.56
ภาพรวม	3.48	0.60	3.44	0.48	3.21	0.57	3.66	0.16	0.69	0.62

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวม จำแนกตามอายุ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านความรับผิดชอบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา						F	Sig.
	อนุปริญญา หรือต่ำกว่า		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี			
	μ	S.D	μ	S.D	μ	S.D		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.86	0.53	3.79	0.47	4.24	0.33	1.89	0.16
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.45	0.66	3.47	0.53	3.80	0.45	0.80	0.46
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.59	0.73	3.63	0.61	4.16	0.56	1.64	0.20
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.70	0.62	3.58	0.56	4.08	0.54	1.71	0.19
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.10	0.86	3.24	0.82	3.76	0.59	1.32	0.28
6. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	2.98	0.68	3.14	0.77	3.56	0.52	1.34	0.27
7. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ที่เกื้อกูล	3.05	1.04	3.36	0.73	3.32	0.69	0.90	0.41
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	3.66	0.69	3.54	0.50	3.68	0.76	0.31	0.74
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.27	0.91	3.27	0.71	3.44	0.93	0.10	0.90
10. ความมั่นคงในงาน	3.14	0.95	3.32	0.81	3.56	0.50	0.63	0.54
ภาพรวม	3.38	0.57	3.43	0.46	3.76	0.45	1.16	0.32

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4 พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ประสบการณ์								F	Sig.
	ต่ำกว่า 1 ปี		1-5 ปี		6-10 ปี		มากกว่า 10 ปี			
	μ	S.D	μ	S.D	μ	S.D	μ	S.D		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.83	0.64	3.86	0.46	3.90	0.38	3.70	0.99	0.10	0.96
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.35	0.71	3.54	0.56	3.50	0.51	3.40	0.57	0.33	0.81
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.48	0.79	3.69	0.61	3.78	0.69	3.60	0.85	0.42	0.74
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.62	0.69	3.58	0.57	3.92	0.54	4.10	0.14	1.27	0.29
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.20	0.95	3.31	0.81	3.18	0.63	2.30	1.27	0.97	0.42
6. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.02	0.52	3.23	0.73	3.04	0.69	2.10	1.56	1.77	0.16
7. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง	3.08	0.75	3.39	0.90	3.08	0.69	2.20	0.85	1.68	0.18
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.57	0.63	3.58	0.62	3.70	0.46	3.50	0.71	0.14	0.94
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.13	0.44	3.42	0.88	3.16	0.62	2.30	1.27	1.66	0.19
10. ความมั่นคงในงาน	3.12	0.79	3.37	0.90	3.20	0.66	2.80	1.13	0.53	0.66
ภาพรวม	3.34	0.56	3.50	0.52	3.45	0.32	3.00	0.93	0.80	0.50

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับประสบการณ์ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ดังแสดงใน ตารางที่ 4.20 – 4.21

ตารางที่ 4.20 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	43	71.67
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	17	28.33
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 60 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 71.67 ผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.33

ตารางที่ 4.21 ค่าความถี่ของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	ความถี่
ต้องการให้ส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ	17
ควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ทำงานให้มีความสะดวกและเหมาะสม	16
ต้องการให้มีการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม	13
ต้องการให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของงานฝ่ายต่างๆ เท่าเทียมกัน	9
ต้องการมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น	8
ควรมีคำสั่งมอบหมายงานที่ชัดเจนและใช้คนให้ถูกกับงานในหน้าที่	8
ต้องการให้มีการพัฒนาระบบเงินเดือน ค่าตอบแทนให้ใกล้เคียงกับหน่วยราชการอื่น	7

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามความถี่ของความคิดเห็นเรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ ต้องการให้ส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ (ความถี่ = 17) ควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ทำงานให้มีความสะดวกและเหมาะสม (ความถี่ = 16) และต้องการให้มีการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม (ความถี่ = 13) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ สามารถสรุปผลการศึกษาอภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ได้ดังต่อไปนี้

1. สรุปผล

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (3) เพื่อศึกษาความต้องการและหาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ คณะผู้บริหาร จำนวน 4 คน พนักงานส่วนตำบล จำนวน 32 คน พนักงานจ้าง จำนวน 22 คน รวมประชากรทั้งหมด จำนวน 60 คน ดำเนินการศึกษาด้วยวิธีศึกษาเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น กับข้อมูลทั่วไปด้านเพศ ใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA or f-test)

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานส่วนตำบลที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และมีประสบการณ์ 1-5 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00

1.3.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน ตามลำดับ

1.3.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน สำหรับรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านความรับผิดชอบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.4 ผลการศึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ควรส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ทำงานให้มีความสะดวกและเหมาะสม และต้องการให้มีการพิจารณาความดีความชอบ อย่างยุติธรรม ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดชัยภูมิ พบประเด็นที่สมควรนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากนโยบายและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่มีความชัดเจนและความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของพนักงานยังถูกจำกัดด้วยระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลอยู่มาก นอกจากนี้เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ที่พนักงานได้รับยังถือว่าน้อยกว่าข้าราชการประเภทอื่นซึ่งสอดคล้องกับ ณีฎฐา กริหิรัญ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าเกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสมเกียรติ ศรีเมือง (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีอินดัสเตรียล จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจะต้องดำเนินกิจกรรมพร้อมกันหลายๆ ด้าน จะเน้นหรือให้ความสำคัญต่อด้านใดด้านหนึ่ง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดคงเกิดขึ้นไม่ได้แน่นอน นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง และอยู่ในลำดับน้อยสุด อาจเนื่องมาจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่มีกรชี้แจงนโยบายให้พนักงานได้รับรู้และเข้าใจถึงแนวทางการบริหารงานตามนโยบายของผู้บริหารอย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับ ฮาเรล (Harrell, 1958 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548: 94-98) ที่กล่าวว่า พนักงานที่ชื่นชมความสารถของผู้บริหารจะมีขวัญ กำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงาน ความศรัทธาในความสารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจการทำงานในหน่วยงานด้วย และความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การมีความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการวิจัยพบว่า ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับหัวหน้างานตรงกันเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

2.1.1 ด้านความสำเร็จของงาน ในภาพรวม และรายชื่ออยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถจนทำให้งานที่ปฏิบัติประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับ เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) นักจิตวิทยาที่ได้คิดค้นทฤษฎี

แรงจูงใจในการทำงาน ที่กล่าวว่าปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ข้อที่หนึ่งคือความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จ ได้เป็นอย่างดี ก็จะเกิดความรู้สึกภูมิใจและปราบปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น และสุภาณี จินดาหลวง (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านโอง จังหวัดลำพูน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมาก

2.1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานยังไม่ค่อยเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งการมอบหมายงานพิเศษนอกเหนือจากงานประจำให้พนักงานปฏิบัติยังมีไม่มากนัก ทั้งนี้ก็อาจเป็นเพราะว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็งส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี จึงทำให้ผู้บังคับบัญชายังไม่มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมากนัก

2.1.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในภาพรวม และรายชื่ออยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ทำให้ได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ รวมทั้งงานที่ปฏิบัติมีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนชัดเจน สอดคล้องกับสุภาณี จินดาหลวง (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านโอง จังหวัดลำพูน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงาน แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนเองมีความรู้ความสามารถก็จะมี ความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้น

2.1.4 ด้านความรับผิดชอบ ในภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ดำรงอยู่และงานที่ปฏิบัติตรงกับความสนใจและความถนัด จึงทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ด้วย

2.1.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ในภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากตำแหน่งที่พนักงานปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้ไม่มากนัก และการสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม และศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงานยังมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ นอกจากนี้ระบบเลื่อนขั้นเงินเดือนของหน่วยงานยังขึ้นอยู่กับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหลัก ไม่ได้มีกระบวนการกลั่นกรองและพิจารณาความดีความชอบจากตัวชีวิตที่ระเบียบกฎหมายกำหนด ซึ่งในบางครั้งอาจทำให้มีพนักงาน

บางส่วนไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนของหน่วยงาน สอดคล้องกับ บุญรักษ์ บุตรละคร (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการในพื้นที่สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 4 พบว่า ความก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจจะอยู่ในระดับปานกลาง

2.1.6 ด้านนโยบายและการบริหารงาน ในภาพรวม และรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก หน่วยงานไม่มีการติดตามควบคุมดูแลเอาใจใส่การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดมากนัก รวมทั้งนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานบางเรื่องยังขาดความชัดเจน สอดคล้องกับ โอนชา ชุมวิริยะสุขกุล (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาธารณสุข ศูนย์แม่เรียง ลำปาง พบว่า มีระดับความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง และลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม และรายด้านในด้านนโยบายและการบริหารงานด้วย แสดงให้เห็นว่าประสพการณ์ในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเข้าใจในนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องติดตามควบคุมเอาใจใส่การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสพการณ์ทำงานน้อยอย่างใกล้ชิดมากขึ้น

2.1.7 ด้านเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก หน่วยงานยังไม่ให้ความสำคัญต่อการกำหนดค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ (เบี้ยเลี้ยง) ให้มีความเหมาะสมกับช่วงระยะเวลาที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากนัก รวมทั้งพนักงานยังเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันยังไม่เหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ สอดคล้องกับ บุญรักษ์ บุตรละคร (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการในพื้นที่สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการกรมปศุสัตว์ในพื้นที่สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 4 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจัดให้พนักงานได้รับประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในที่สุด

2.1.8 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในท้องถิ่นนี้ จึงทำให้พนักงานสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงาน และได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี รวมทั้งเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและเป็นกันเอง ซึ่งแย้งกับ สมเกียรติ ศรีเมือง (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานบริษัทสตาร์เทคโนโลยีอินดัสเตรียล จำกัด พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่อยู่ในท้องถิ่นเดียวกัน สามารถปรับตัวทำงานร่วมกันได้ดีกว่า องค์การบริหารส่วนตำบลจึงควรนำประเด็นนี้มาร่วมพิจารณาในการจัดหาอัตรากำลังคนในอนาคตด้วย

2.1.9 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น มีอาคาร สถานที่ตั้งอยู่ในที่ไม่เหมาะสมต่อปฏิบัติงาน และการจัดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องรับรอง ห้องน้ำ รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานบางอย่างยังไม่เพียงพอและสะดวกต่อการนำมาใช้ สอดคล้องกับ อุษณีย์ ศรีเลขา (2538) ที่ได้สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ แสง เสียง ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน เป็นด้านหนึ่งที่มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

2.1.10 ด้านความมั่นคงในงาน ในภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม โปร่งใสมากนัก และเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานบางครั้งเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงาน สอดคล้องกับวิลาสินี นามศรี (2553 : 81) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนาเพื่อทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความมั่นใจในหน้าที่การงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่มากขึ้น

2.2 จากผลการศึกษการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล อภิปรายผลได้ดังนี้

2.2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานหรือปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ทุกคนทั้งที่เป็นเพศชายและเพศหญิงต้องทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นระเบียบกฎหมาย หนังสือสั่งการ นโยบายการบริหารงาน หรือ โครงสร้างการบังคับบัญชา เป็นต้น จึงทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541: 137-139 อ้างใน ธนวัฒน์ ซื่อสัตย์, 2552: 18) กล่าวว่า ความแตกต่างในเรื่องเพศ และเชื้อชาติไม่ปรากฏความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจ และ สุภาณี จินดาหลวง (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน รวมทั้งณัฐภา กริหิรัญ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

2.2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานหรือปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่มีอายุใกล้เคียงกันคือระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 34 คน และรองลงมาคืออายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 16 คน ซึ่งช่วงอายุทั้งสองกลุ่มเป็นวัยเริ่มต้นของทำงานยังไม่มีมีความคาดหวังต่องานมากนัก จึงทำให้ความคิดเห็นและพฤติกรรมต่างๆ ยังไม่ค่อยแตกต่างกัน ดังที่ สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541: 137-139 อ้างใน ธนวัฒน์ ซื่อสัตย์, 2552: 18) กล่าวว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงขึ้นจะพอใจในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากความคาดหวังจะต่ำลงและการปรับตัวในสภาวะการณ์ในการทำงานดีขึ้น ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อย จะพึงพอใจในงานน้อยกว่า เพราะมีความคาดหวังมากและการปรับตัวน้อยกว่า สอดคล้องกับ ดวงจิต ภูนาปี (2554) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สังกัดที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สังกัดที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.2.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานหรือปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับสาขาวิชาที่ตนเองได้ศึกษาแล้วเรียนมา จึงทำให้มีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ดังที่ ฮาเรล (Harrell, 1958 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548: 94-98) ได้กล่าวถึงว่า จากการศึกษาวิจัยไม่พบว่า การศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในงานแต่ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า แพทย์ วิศวกร ทัศนศึกษา มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างทั่วไป เพราะอาจขึ้นอยู่กับ

งานที่ทำ และสอดคล้องกับ ภาณี จินดาหลวง (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน พบว่า วุฒิกการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.2.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานหรือปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานยังไม่มากนักคือ 1-5 ปี และลักษณะงานที่ปฏิบัติยังเป็นตำแหน่งสายผู้ปฏิบัติเหมือนกันเกือบทุกคน จึงทำให้พนักงานมีความรู้สึกต่องานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ วิชาสินี นามศรี (2553: 83) ที่ศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า บุคลากรที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.3.1 ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกับกระดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดประชุมระดมความคิดเห็นก่อนดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.1.2 ควรจัดให้มีการพิจารณาความดีความชอบให้เป็นไปตามขั้นตอนของระเบียบกฎหมาย โปร่งใส สามารถตอบข้อสงสัยของพนักงานได้

3.1.3 ควรมีการกำหนดนโยบายให้ชัดเจนพนักงานสามารถเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้ รวมทั้งควรเพิ่มความเข้มงวดในการติดตามควบคุมเอาใจใส่การปฏิบัติงานของพนักงานมากขึ้นด้วย

3.1.4 ควรจัดให้มีค่าตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆ เช่น เบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ เป็นต้น ตามสภาพที่พนักงานต้องปฏิบัติงานจริง

3.1.5 ควรปรับปรุงอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและทำให้งานมีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น

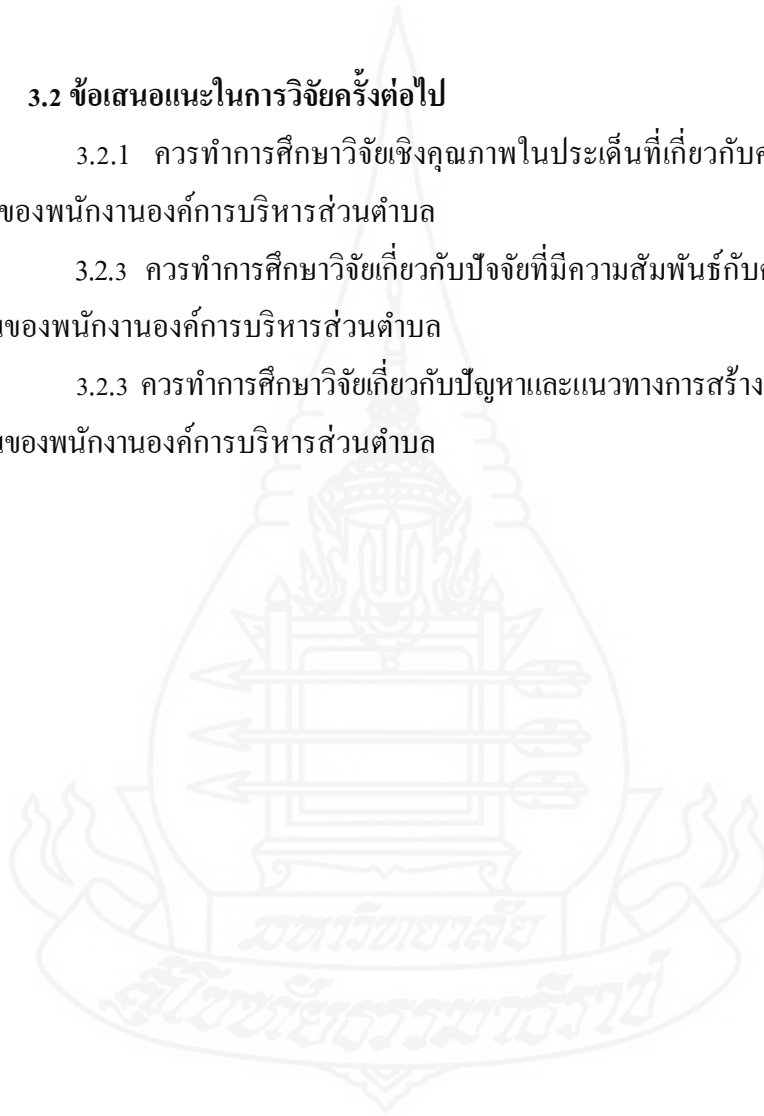
3.1.6 ควรปรับปรุงระบบประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความยุติธรรม โปร่งใสเป็นที่พอใจและมั่นใจแก่พนักงานทุกคน

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในประเด็นที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

3.2.3 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

3.2.3 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติโชค มากบัว (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจระดับชั้นประทวน-พลตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดกาญจนบุรี” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2539) *ข้อมูลสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี 2539* กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
- โกวิท พวงงาม (2543) *การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมติใหม่ ในอนาคต* กรุงเทพฯ วิทยุชน
- โกวิท พวงงาม และปรีดี โชติช่วง (2544) *อะไร ทำไม อย่างไร อบต. : ประชาธิปไตยของประชาชนในชนบท [13th]* กรุงเทพฯ วิทยุชน
- จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์ (2532) *จิตวิทยาเบื้องต้น ปัตตานี : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขล*
- จุฑารัตน์ เฟิงมาก (2548) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลลาดพร้าว กรุงเทพฯ” ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ช่อทิพย์ วาณิชย์เจริญ (2553) “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ณัฐา กริหิรัญ (2550) “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” ปริญญานิพนธ์หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ดวงจิต ภูนาปี (2554) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช

- ธนวัฒน์ ชื้อสตัย (2552) “การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี
- ธงชัย สมบูรณ์ (2549) จากองค์กรแห่งการเรียนรู้ *สู่องค์กรเปี่ยมสุข* กรุงเทพฯ ปราชญ์สยาม
- ธงชัย สันติวงษ์ (2519) *องค์การและการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช
- บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ (2534) *เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย*
กรุงเทพฯ B and B Publishing
- บุญรักษ์ บุตรละคร (2553) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการกรมปลัดสัตว์ใน
พื้นที่ สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 4” เอกสารทางวิชาการ สำนักสุขศาสตร์
สัตว์และสุขอนามัยที่ 4 จังหวัดขอนแก่น
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) *จิตวิทยาอุตสาหกรรม* กรุงเทพฯ ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ
- พนัส หันนาคินทร์ (2542) *ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร* กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรพิศ ชีวะคำนวน (2548) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล
วิชาชีพ โรงพยาบาลอุดรธานี” วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538) *วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* กรุงเทพฯ ศูนย์หนังสือ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พะยอม วงศ์สารศรี (2542) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสงขล
าครินทร์” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ภิญโญ สาธร (2523) *หลักการบริหารการศึกษา* กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช
- ยุวนิศ ฉายสุวรรณ (2548) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษา : บริษัท
Siemens Limited” สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- รัชณี เทพสถิตย์ (2552) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร
สำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงราย” วิทยานิพนธ์ ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เรวัตร ก่อวงศ์กาญจน์ (2550) “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการกรม
ส่งเสริมสหกรณ์” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

- วิลาสินี นามศรี (2553) “ประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอคูคตข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- สมยศ นาวิการ (2521) *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ ดวงกมล
- สมเกียรติ ศรีเมือง (2551) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสตาร์เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สายสมร กัลยาณี (2534) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ความรู้กับการปฏิบัติงาน ตามบทบาทตามพัฒนาคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์พยาบาลในโรงพยาบาลนพรัตน์ราชบุรี สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- สุภาณี จินดาหลวง (2550) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- สุรพงษ์ พรหมขมา (2551) “ความพึงพอใจของครูผู้สอนต่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5” รายงานการศึกษาอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตบริหารธุรกิจ
- แสงทอง ไชยสาร (2554) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2522) *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- อโนชา ชุมวิริยะสุขกุล (2552) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาธารณสุขศูนย์มะเร็ง ลำปาง” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อุษณีย์ ศรีเลขา (2538) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานกาชาดไทย” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- Gilmer, B.V. (1971) *Industrial psychology*. New York : McGraw – Hill Book.
- Good, Corter. (1973). *Dictionary of Education*. Education. Edited by Cater V. Good, New York : McGraw-Hill book Company, Inc.

Herzberg, Fredrick; Mauser, Bernard. & Snyderman, Block. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Son.





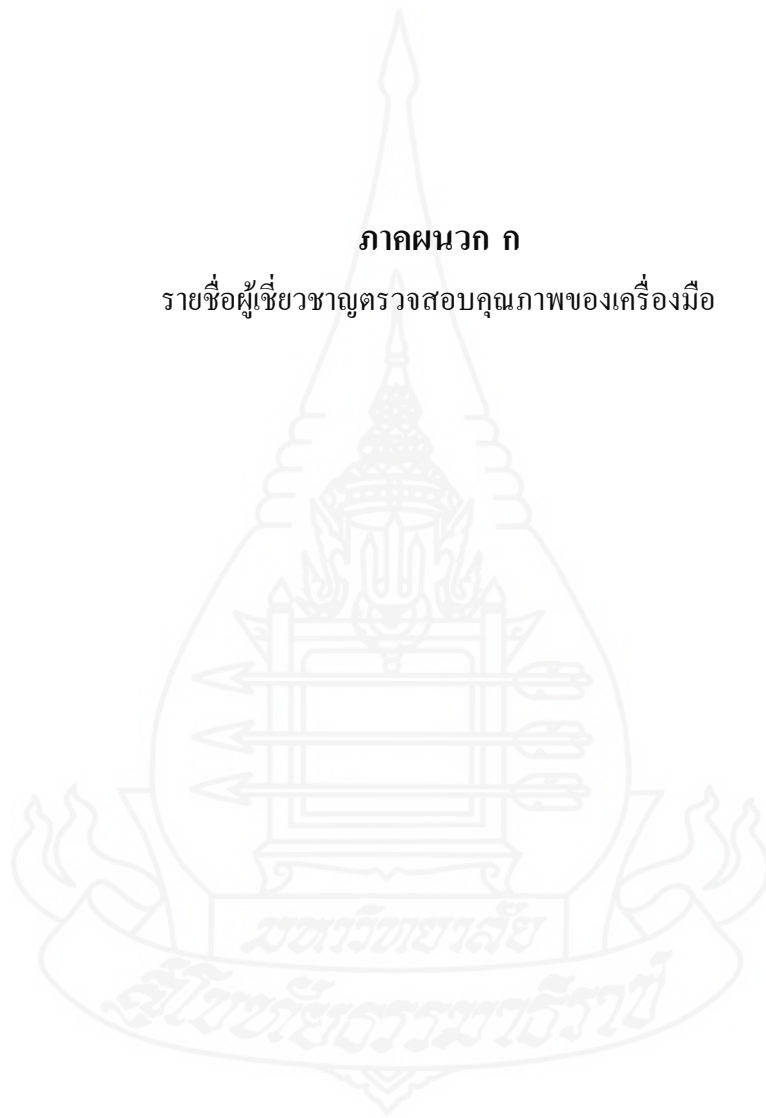
ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. นายประสงค์ ศรีวัฒน์ | นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลหนองเรือ
อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น |
| 2. นายบำรุง บูรมย์ชัย | นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง
อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น |
| 3. นายกัมพล สนธิสัมพันธ์ | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง
อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น |





ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง ซึ่งประกอบด้วย คณะผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการต่อไป

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

3. การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จะไม่เป็นผลเสียใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน

4. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ จะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับและใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้นี้เท่านั้น

5. ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และตอบตามสภาพที่เป็นจริง เพราะข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ และตรงกับความเป็นจริงจะช่วยให้การศึกษานี้ มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร และพัฒนาชาติสืบต่อไป

นายสรารุช วัฒนวิไลกุล

ผู้ศึกษา

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ () ชาย

() หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ

() อายุ 20 – 30 ปี

() อายุ 31 – 40 ปี

() อายุ 41 – 50 ปี

() อายุ 51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษาของท่าน

() อนุปริญญาหรือต่ำกว่า

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

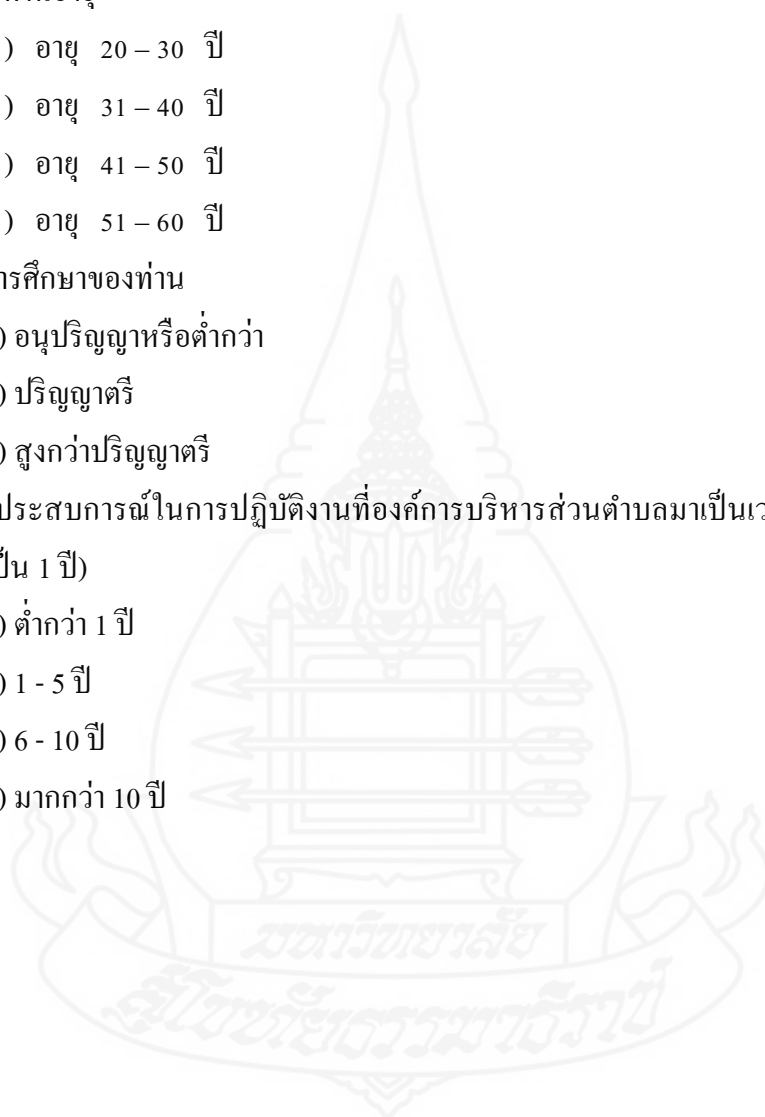
4. ท่านมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลมาเป็นเวลานานกี่ปี (เกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี)

() ต่ำกว่า 1 ปี

() 1 - 5 ปี

() 6 - 10 ปี

() มากกว่า 10 ปี



ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย \surd ลงในช่องที่คิดว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(1) ความสำเร็จในการทำงาน					
1	งานที่ท่านปฏิบัติประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด					
2	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้เสมอ					
3	ท่านมีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติจนประสบผลสำเร็จ					
4	ผลการปฏิบัติงานของท่านมีคุณภาพตามที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ					
5	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ					
	(2) การได้รับการยอมรับนับถือ					
6	ผู้บังคับบัญชายอมรับและเชื่อถือในความรู้ความสามารถของท่าน					
7	ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ท่านเสนอ					
8	ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆของหน่วยงานให้ท่านปฏิบัติ					
9	ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน					
10	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
11	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ท้าทายและส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
12	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
13	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนชัดเจน					
14	ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ					
15	ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่					
	(4) ความรับผิดชอบ					
16	หน่วยงานมีการมอบหมายงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง					
17	ท่านปฏิบัติงานที่ตรงกับความสนใจและความถนัด					
18	ท่านได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
19	ท่านปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ตัวท่านดำรงอยู่					
20	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
	(5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
21	ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง					
22	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมและศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23	ระบบเลื่อนขึ้นเงินเดือนหน่วยงานของท่านมีความยุติธรรม					
24	ในสายงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
25	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมหรือสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน					
26	(6) นโยบายและการบริหารงาน นโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานของท่านมีความชัดเจน					
27	นโยบายการบริหารของหน่วยงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ					
28	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
29	หน่วยงานของท่านมีการติดตามควบคุมดูแลเอาใจใส่การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด					
30	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน/กิจกรรมของหน่วยงาน					
31	(7) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
32	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ					
33	ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ (เบี้ยเลี้ยง) ที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับช่วงระยะเวลาที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน					
34	สิทธิการลาหยุดงานที่ได้รับมีความเหมาะสม					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
35	การเบิกจ่ายสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร มีความสะดวกรวดเร็ว					
36	(8) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน					
37	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรักสามัคคีและให้ความช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี					
38	เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและเป็นกันเองกับท่าน					
39	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
40	ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
41	(9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อม และบรรยากาศทั่วไปในที่ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสมและส่งเสริมให้ท่านทำงานสะดวก					
42	อาคาร สถานที่ตั้งอยู่ในที่เหมาะสม สะดวกต่อการเดินทางไปปฏิบัติงาน					
43	สถานที่ทำงานแบ่งเป็นสัดส่วน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
44	อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอและสะดวกต่อการนำมาใช้					
45	หน่วยงานของท่านมีการจัดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องรับรอง ห้องน้ำ สะดวกเพียงพอกับความต้องการ					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
46	(10) ความมั่นคงในงาน การทำงานในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านรู้สึก มั่นคงและปลอดภัย					
47	ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของท่าน					
48	หน่วยงานของท่านมีระบบประเมินผลการ ปฏิบัติงานที่ยุติธรรม โปร่งใส					
49	ท่านได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเมื่อมี ปัญหาในการปฏิบัติงาน					
50	ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในหน้าที่การงานของท่าน ในปัจจุบัน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ความคิดเห็น.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ค่า IOC

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC

ข้อ ที่	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุป
		1	2	3			
	(1) ความสำเร็จในการทำงาน						
1	งานที่ท่านปฏิบัติประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้เสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านมีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4	ผลการปฏิบัติงานของท่านมีคุณภาพตามที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
	(2) การได้รับการยอมรับนับถือ						
6	ผู้บังคับบัญชายอมรับและเชื่อถือในความรู้ความสามารถของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7	ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ท่านเสนอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8	ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่น ๆ ของหน่วยงานให้ท่านปฏิบัติ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9	ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
	(3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ						
11	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ท้าทายและส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุป
		1	2	3			
13	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
14	ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
(3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ							
11	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ทำทนายและส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
14	ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
15	ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่	1	1	1	3	1	ใช้ได้
(4) ความรับผิดชอบ							
16	หน่วยงานมีการมอบหมายงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17	ท่านปฏิบัติงานที่ตรงกับความสนใจและความถนัด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
18	ท่านได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19	ท่านปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ตัวท่านดำรงอยู่	1	1	1	3	1	ใช้ได้
20	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
(5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน							
21	ตำแหน่งของท่านสามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุป
		1	2	3			
22	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมและศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
23	ระบบเลื่อนขั้นเงินเดือนหน่วยงานของท่านมีความยุติธรรม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
24	ในสายงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
25	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมหรือสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
26	(6) นโยบายและการบริหารงาน นโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานของท่านมีความชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
27	นโยบายการบริหารของหน่วยงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
28	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
29	หน่วยงานของท่านมีการติดตามควบคุมดูแลเอาใจใส่การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
30	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน/กิจกรรมของหน่วยงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
31	(7) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
32	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
33	ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ (เบี้ยเลี้ยง) ที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับช่วงระยะเวลาที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุป
		1	2	3			
34	สิทธิการลาหยุดงานที่ได้รับมีความเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
35	การเบิกจ่ายสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร มีความสะดวกรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
36	(8) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาใน การทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
37	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรักสามัคคีและให้ ความช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
38	เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและเป็นกันเองกับ ท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
39	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
40	ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อน ร่วมงานเป็นอย่างดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
41	(9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อม และบรรยากาศทั่วไปในที่ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศมีความ เหมาะสมและส่งเสริมให้ท่านทำงานสะดวก	1	1	1	3	1	ใช้ได้
42	อาคาร สถานที่ตั้งอยู่ในที่เหมาะสม สะดวกต่อ การเดินทางไปปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
43	สถานที่ทำงานแบ่งเป็นสัดส่วน มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
44	อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน เพียงพอและสะดวกต่อการนำมาใช้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
45	หน่วยงานของท่านมีการจัดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องรับรอง ห้องน้ำ สะดวกเพียงพอกับความต้องการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุป
		1	2	3			
	(10) ความมั่นคงในงาน						
46	การทำงานในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านรู้สึก มั่นคงและปลอดภัย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
47	ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
48	หน่วยงานของท่านมีระบบประเมินผลการ ปฏิบัติงานที่ยุติธรรม โปร่งใส	1	1	1	3	1	ใช้ได้
49	ท่านได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเมื่อมี ปัญหาในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
50	ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในหน้าที่การงานของท่าน ในปัจจุบัน	1	1	1	3	1	ใช้ได้





ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ 0522.17/ บ 1345

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

23 สิงหาคม 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลหนองเรือ (คุณประสงค์ ศรีวัฒน์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายสรราช วัฒนวิไลกุล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น” ตามโครงการการศึกษา
ค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่
จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความ
คิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่
หมายเลขโทรศัพท์ 086 - 998-4871

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 1346

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒3 สิงหาคม 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง (คุณบำรุง บูรมย์ชัย)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายสรราช วัฒนวิไลกุล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น” ตามโครงการการศึกษา
ค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่
จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความ
คิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่
หมายเลขโทรศัพท์ 086 - 998-4871

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ 1347

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑๓ สิงหาคม 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง (คุณกัมพล สนธิสัมพันธ์)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายสรารุท วัฒนวิไลกุล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น” ตามโครงการการศึกษา
ค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่
จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความ
คิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่
หมายเลขโทรศัพท์ 086 - 998-4871

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายสรารุช วัฒนวิไลกุล
วัน/เดือน/ปีเกิด	17 ตุลาคม 2523
สถานที่เกิด	อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีขนถ่ายวัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 2546
สถานที่ทำงาน	บริษัทมิตรผลไบโอฟูเอล จำกัด จังหวัดขอนแก่น
ตำแหน่ง	ช่างซ่อมบำรุง

