

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงาน
สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ
ด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

นางสาวณภักษ์ ทัดทะรักษ์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Job Satisfaction of Supports Officers in Labour Protection and Welfare Office of
The Central Region Labour Relation Center**

Miss Naphaphach Thantharak



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

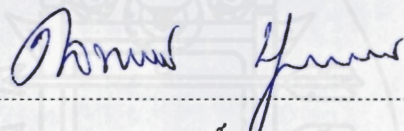
Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของ
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์
ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง
ชื่อและนามสกุล นางสาวณภากัษ ทัณฑะรักษ์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์คณพร บุญพารอด

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



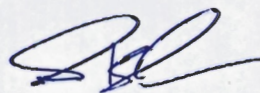
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์คณพร บุญพารอด)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชรินทร์ ชูณหพันธ์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงาน
สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ
ด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

ผู้ศึกษา นางสาวณภากษ์ ทันทะรักษ์ รหัสนักศึกษ 2543002592 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ดลพร บุญพารอด **ปีการศึกษา** 2557

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (3) เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำนวน 18 จังหวัด และใช้ประชากรทั้งหมดเป็นตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 159 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวและ การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลางมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชา ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านงานที่รับผิดชอบ ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ด้าน โอกาสความก้าวหน้า และด้านผลตอบแทน ตามลำดับ (2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวม พบว่า อายุ ระยะเวลาในการทำงาน วุฒิการศึกษา รายได้ ตำแหน่งปัจจุบัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามเพศ พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานควรมีการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน เป็นไปด้วยความยุติธรรม จัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกพร้อมใช้งานอยู่เสมอ จัดจำนวนบุคลากรเพียงพอเหมาะสมกับภารกิจ ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ ความพึงพอใจในการทำงาน บุคลากรสายงานสนับสนุน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

Independent Study title: Job Satisfaction of Supports Officers in Labour Protection and Welfare Office of The Central Region Labour Relation Center
Author: Miss Naphaphach Thantharak; **ID:** : 2543002592;
Degree: Master of Business Administration ;
Independent Study advisors: Dollaporn Boonparod, Associate Professor ;
Academic year: 2014

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study the level of job satisfaction of Support Officers in Labour Protection and Welfare Office of the Central Region Labour Relation Center; (2) to compare the job satisfaction of Support Officers in Labour Protection and Welfare Office of the Central Region Labour Relation Center, classified by personal characteristics; and (3) to propose the guidelines for efficiency developing of human resource management of Labour Protection and Welfare Office of The Central Region Labour Relation Center.

The samples of this survey research consisted of the whole population which were 159 officers from 18 provinces working in Labour Protection and Welfare Office of the Central Region Labour Relation Center. The questionnaire was the instrument. The statistics employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Least Significant Difference.

The results revealed that (1) the job satisfaction of Support Officers in Labour Protection and Welfare Office of the Central Region Labour Relation Center was overall at a high level, while the individual aspect of colleague/subordinate, commander, responsibility of work, policy, and environment of work were at a high level, and advancement opportunity and remuneration were at a moderate level; (2) the comparison of job satisfaction of Support Officers which different age, duration of working, educational level, salary and present position had no difference level of job satisfaction. The Support Officers which different gender, had difference level of job satisfaction, with a statistically significant at 0.05 level; and (3) the guideline for efficient development related to impartially of salary system, to prepare equipment of work, to provide officers with their workload appropriately, and continue training and developing their officers regularly.

Keywords: Job Satisfaction, Supports Officers, Labour Protection and Welfare

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ดลพร บุญพารอด สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาครั้งนี้ตลอดมา ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณนายชัยวัฒน์ ทิพย์ลัมย์ สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นางสาวพรรณนภา มะลิซ้อน นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ และนางสาวดิวันฉัตร มรรคประเสริฐ นักพัฒนาวิทยานิพนธ์ปฏิบัติการ ที่ให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือในการศึกษา และขอขอบพระคุณ บุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลางทุกท่านที่เสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิจัยครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

ณภาพิช ทัศนทะรักษ์

สิงหาคม 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	5
ขอบเขตของการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน	9
ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด และศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	25
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	25
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล.....	32
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุน ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ ด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง.....	35
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุน ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ ด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง.....	43
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ ด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง.....	60
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	62
สรุปการศึกษา.....	62
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	75
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	81
ก ราชานามผู้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	82
ข แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา.....	84
ค ผลการวิเคราะห์ค่า IOC.....	91
ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษา.....	96
ประวัติผู้ศึกษา.....	100

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	12
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	26
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล.....	33
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ในเขตศูนย์ปฏิบัติการ ด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ในภาพรวมแต่ละด้านรวม 7 ด้าน.....	35
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ในเขตศูนย์ปฏิบัติการ ด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน.....	36
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านงานที่รับผิดชอบ.....	37
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ในเขตศูนย์ปฏิบัติการ ด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านผู้บังคับบัญชา.....	39
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ในเขตศูนย์ปฏิบัติการ ด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	39
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ในเขตศูนย์ปฏิบัติการ ด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ในเขตศูนย์ปฏิบัติการ ด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านค่าตอบแทน..... 41
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ในเขตศูนย์ปฏิบัติการ ด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านโอกาสความก้าวหน้า..... 42
ตารางที่ 4.10	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุน ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองด้านแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ แรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามเพศ..... 43
ตารางที่ 4.11	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุน ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองด้านแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ แรงงานสัมพันธ์ ภาคกลาง จำแนกตามอายุ..... 44
ตารางที่ 4.12	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุน ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองด้านแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ แรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในกรมสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงาน..... 46
ตารางที่ 4.13	ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองด้านแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ ภาคกลาง จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า..... 48
ตารางที่ 4.14	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุน ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองด้านแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ แรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด..... 49

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.15	ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองด้านแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ ภาคกลาง จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชา....	51
ตารางที่ 4.16	ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองด้านแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ ภาคกลาง จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	52
ตารางที่ 4.17	ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองด้านแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ ภาคกลาง จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด ด้านโอกาสความก้าวหน้า.....	53
ตารางที่ 4.18	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุน ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองด้านแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ แรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามรายได้.....	54
ตารางที่ 4.19	ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองด้านแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ ภาคกลาง จำแนกตามรายได้ ด้านโอกาสความก้าวหน้า.....	56
ตารางที่ 4.20	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุน ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองด้านแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ แรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามตำแหน่งปัจจุบัน.....	57
ตารางที่ 4.21	ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองด้านแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ ภาคกลาง จำแนกตามตำแหน่งปัจจุบัน ด้านโอกาสความก้าวหน้า.....	59
ตารางที่ 4.23	จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด.....	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.24 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด.....	61



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
------------	-------------------------	---



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญมากต่อองค์กรไม่ว่าจะเป็นธุรกิจภาคเอกชน หรือหน่วยงานภาครัฐ เพราะการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม ล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่ากระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรที่ดำเนินจนประสบผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น ต้องเกิดจากตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคลร่วมกันทำงานในองค์กร ดังนั้น องค์กรหรือหน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ การจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาขององค์กร ซึ่งผู้บริหารทุกระดับหรือบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เองจะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการคัดเลือกบุคคลที่มีทักษะและมีความสามารถเหมาะสมกับงาน การฝึกอบรม การจูงใจที่ดี การเพิ่มความพึงพอใจและความสำเร็จในชีวิตการทำงาน ดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นวิธีหนึ่งที่จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพคือ การสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับบุคลากร เพราะหากบุคคลในองค์กรใดไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้วจะส่งผลให้ผลงานและผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เกิดการขาดงานและลาออกจากงานตามมาส่งผลให้องค์กรเสียหาย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมมีผลในทางบวกต่อการทำงานและองค์กร แต่ต้องตระหนักอยู่เสมอว่าความพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์และระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจึงต้องให้ความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของบุคคล รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สังกัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งมีภารกิจหลักเกี่ยวกับการกำหนดและพัฒนา รวมทั้งส่งเสริม กำกับ ดูแล ให้การรับรองสถานประกอบกิจการที่มีการบริหารจัดการตามมาตรฐานแรงงาน การคุ้มครองแรงงานทั้งในและนอกระบบ ส่งเสริมและพัฒนา ระบบความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดำเนินการป้องกันและแก้ไข

ปัญหาความขัดแย้ง ข้อพิพาทแรงงาน และความไม่สงบทางด้านแรงงาน ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยการแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและการสวัสดิการแรงงาน โดยการพัฒนามาตรฐานรูปแบบ กลไก มาตรการ ส่งเสริมสนับสนุนและแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางการค้าและพัฒนาแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี (รายงานประจำปี 2555 : 11) ทั้งนี้ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยมีนโยบายในการสร้างความพึงพอใจในองค์กรเนื่องจากยังมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดการบุคลากรโดยข้าราชการ ขออนุญาตไปยังหน่วยงานอื่นเป็นจำนวนมาก จึงมีการทบทวนแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน วิเคราะห์ระบบงานและกรอบอัตรากำลังให้มีความเหมาะสม ปรับปรุงกำหนดตำแหน่งข้าราชการให้สูงขึ้น พัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากร พัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีความตั้งใจและความพึงพอใจในการทำงานอย่างสูงสุด รวมทั้งทุ่มเทความรู้ ความสามารถ ทักษะ ให้แก่งานขององค์กร จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญทั้งต่อบุคลากร ผู้บริหารและองค์กร

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ซึ่งผลจากการศึกษาอาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาหน่วยงานเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลางให้สอดคล้องกับการทำงานและสภาพปัจจุบัน เพื่อให้บุคลากรได้ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงานเอาใจใส่ต่องานเพิ่มมากขึ้น ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและนำไปสู่เป้าหมายที่หน่วยงานได้ตั้งไว้

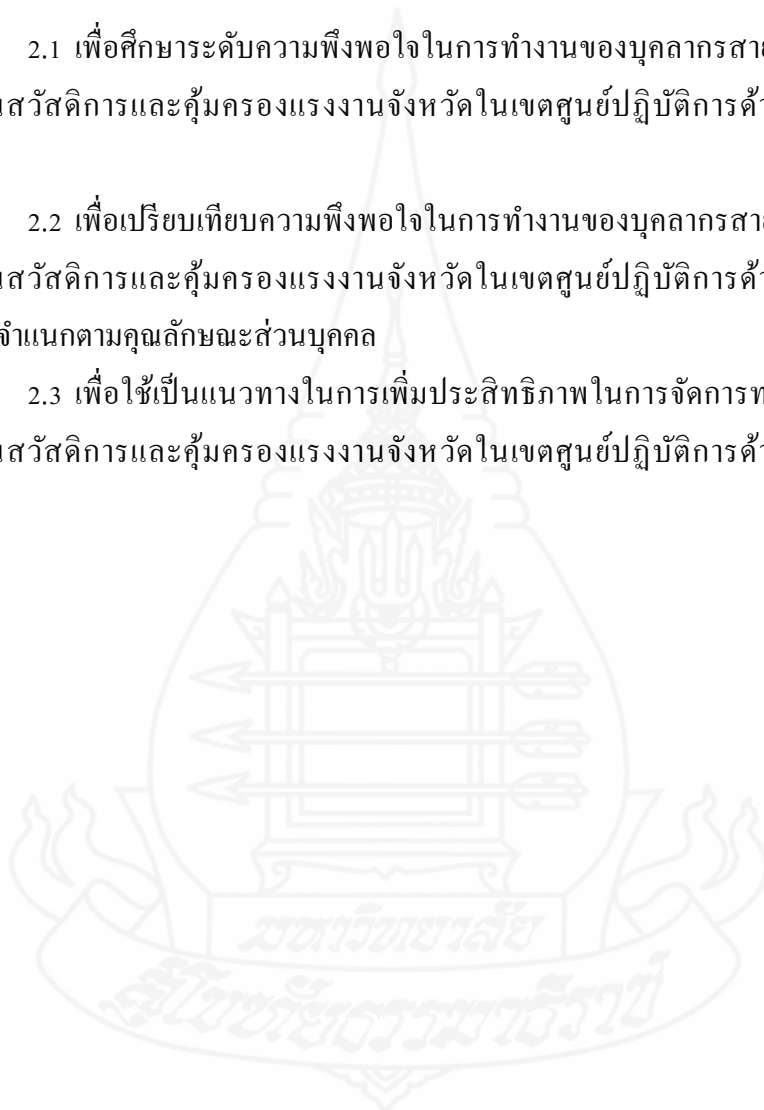
2. วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง มีวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

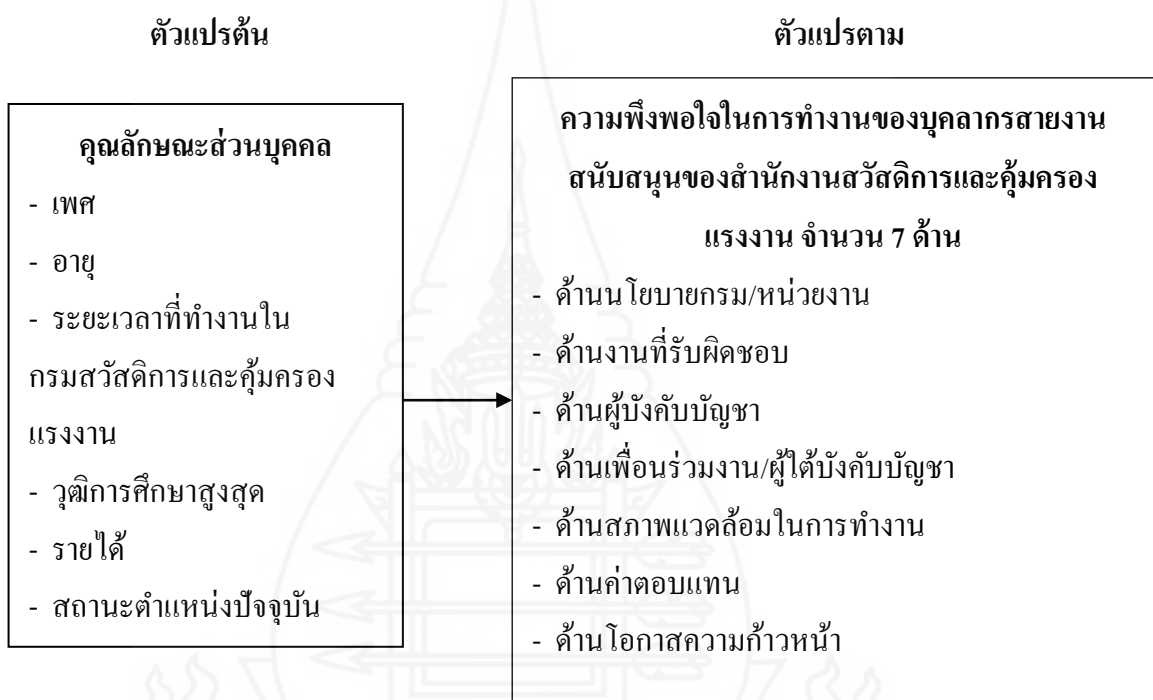
2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

2.3 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง



3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้างานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานโดยอ้างอิงแนวคิดหลักทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอส์เบอร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory) (รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล 2553 : 19-21) เป็นหลักในการสร้างกรอบแนวคิดและสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง มีสมมติฐานการศึกษาดังนี้

4.1 บุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลางมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

4.2 บุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลางที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง มีขอบเขตของการศึกษาดังนี้

5.1 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ประชากร คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างเหมาบริการ ที่ทำงานสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำนวน 18 จังหวัด ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2557 จำนวน 159 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษาครั้งนี้

5.2 ด้านเนื้อหา

ศึกษาเฉพาะระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน ด้านงานที่รับผิดชอบด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านผลตอบแทน และด้านโอกาสความก้าวหน้า รวมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของ

บุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลางจำแนกคุณตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ ทฤษฎีการจูงใจเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

5.3 ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ระหว่างเดือนพฤษภาคม – เดือนกรกฎาคม 2557

5.4 ด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาที่ทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด รายได้ ตำแหน่งปัจจุบัน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน ด้านงานที่รับผิดชอบ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านผลตอบแทน และด้านโอกาสความก้าวหน้า

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง มีคำนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

6.1 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความคาดหวังในสิ่งต่าง ๆ มากกว่าผลที่ได้รับหลังจากที่ได้ทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน ด้านงานที่รับผิดชอบ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านผลตอบแทน และด้านโอกาสความก้าวหน้า

6.1.1 ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน หมายถึง วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย นโยบาย ภาพลักษณ์ การบริหารองค์กร การสื่อสารของกรม/หน่วยงาน

6.1.2 ด้านงานที่รับผิดชอบ หมายถึง งานในหน้าที่ ปริมาณงาน การใช้ความรู้ความสามารถในงาน การแบ่งงานที่รับผิดชอบ การประสพผลสำเร็จในงานที่ทำในปัจจุบัน

6.1.3 ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง การมอบอำนาจการตัดสินใจ การสนับสนุนให้ผู้ใต้บัญชาให้มีการพัฒนา เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ภาวะผู้นำ การให้คำปรึกษา การเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา

6.1.4 ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อย่างเป็นมิตรภาพ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา

6.1.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความสว่างแสงไฟ การระบายอากาศ เป็นสัดส่วน มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อุปกรณ์พร้อมใช้ จำนวนผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมในสถานที่ทำงาน

6.1.6 ด้านผลตอบแทน หมายถึง เงินเดือน/ค่าจ้างเหมาะสม การเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน ยุติธรรม สวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับจากการทำงาน

6.1.7 ด้านโอกาสความก้าวหน้า หมายถึง ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทดเทียมตำแหน่งอื่น ๆ ความมั่นคงในงาน มีการสนับสนุนให้พัฒนาตนเอง ฝึกอบรม สัมมนา สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง

6.2 บุคลากรสายงานสนับสนุน หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างเหมาบริการ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสนับสนุนสายงานหลัก หรือ กลุ่มงานอำนวยการ ในสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด

6.3 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด คือ หน่วยงานส่วนภูมิภาคสังกัด กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่กำกับ ดูแล ให้นายจ้าง ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 พระราชบัญญัติ แรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 พระราชบัญญัติรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้รับงาน ไปทำที่บ้าน พ.ศ. 2553 พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 และมีภารกิจคุ้มครองและดูแลแรงงานทั้งในและนอกระบบให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน ความปลอดภัยในการทำงาน กฎหมายแรงงานสัมพันธ์และกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาระบบความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมใน การทำงาน ส่งเสริมและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน ดำเนินการป้องกันและแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งข้อพิพาทแรงงานและความไม่สงบด้านแรงงาน

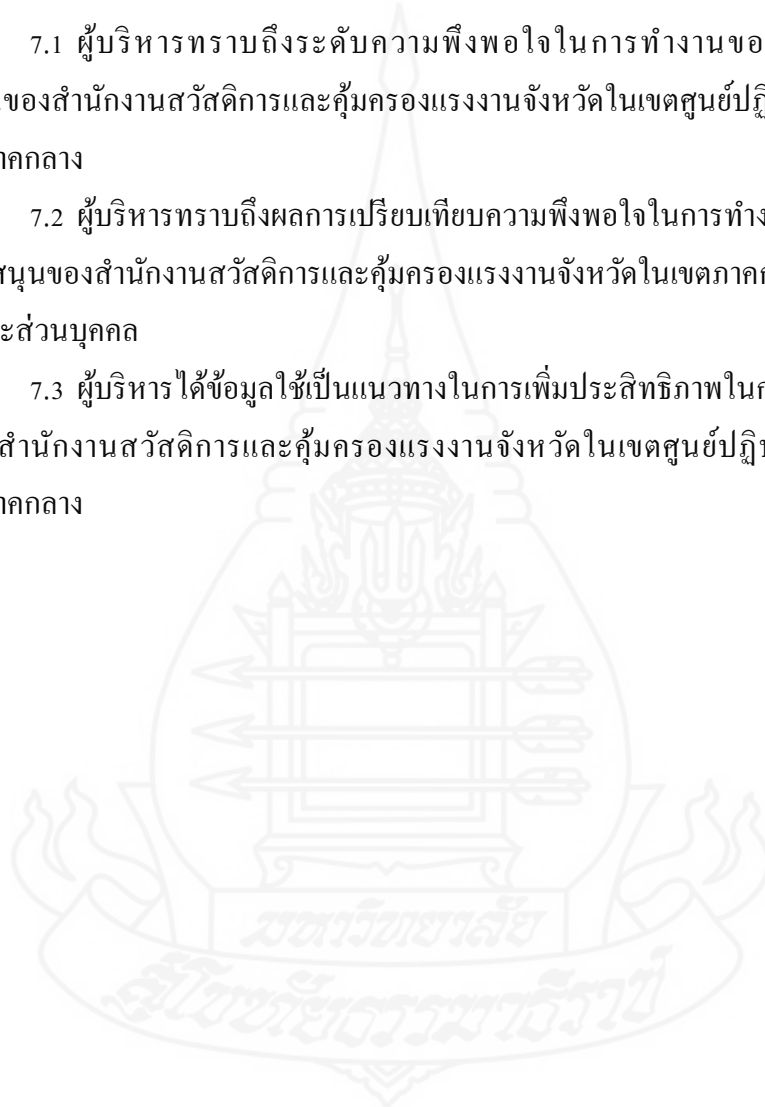
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลางในครั้งนี้ มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับดังนี้

7.1 ผู้บริหารทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

7.2 ผู้บริหารทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตภาคกลางโดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

7.3 ผู้บริหารได้ข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลางครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
2. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดและศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในเรื่องแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายราย ผู้ศึกษาได้รวบรวมไว้ดังนี้

กลุ่มงานวางแผนอัตรากำลัง กองการเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาชุมชน (2555 : 4) ซึ่งได้สรุปความหมายของความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

ธนิดา ริมคุสิทธิ (2551 : 25) ได้สรุปแนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก ต่องานที่ทำอยู่ และปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ โดยเกิดจากองค์ประกอบหลายประการ ไม่ว่าจะเป็น สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กระบวนการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน ซึ่งมีผลต่อบุคคลทำให้เกิดแรงกระตุ้นหรือริ้นต่อการทำงาน มีขวัญและกำลังใจที่เต็มมุ่งมั่นสร้างสรรค์ให้กับองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

สมพร สังข์เพิ่ม (2555 : 22) ได้สรุปองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน คือ ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล งาน และองค์การ อันเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานได้

วชิระ เสือบัว และ นภาพร โสมกุล (2555:10) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ที่ได้รับว่าน้อยกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

บลัม และ เนเลอร์ (Blum and Naylor, 1968 : 364) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ทัศนคติ ซึ่งเกิดขึ้นจากอิทธิพลของงานและปัจจัยแวดล้อม ได้แก่ ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในงานความยุติธรรมที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาและปริมาณงานที่เหมาะสมในการทำงาน

ชูทซ์ และชูทซ์ (Schutz and Schutz, 1994 : 271) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่องานซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงของสภาพการทำงาน ค่าตอบแทน สถานะทางสังคม กิจกรรมการพักผ่อน ความสัมพันธ์กับครอบครัว เป็นต้น

จากแนวคิดความพึงพอใจของนักวิจัยที่ได้กล่าวไว้นั้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกของบุคคลเป็นไปได้ทั้งความพึงพอใจทางบวกและความพึงพอใจทางลบ เมื่อเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่จะได้รับกับความคาดหวัง กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ตัวบุคคล กระบวนการทำงาน สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์กร

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ นักจิตวิทยา อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้พัฒนาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) ใน ค.ศ. 1943 ทฤษฎีนี้ นับได้ว่าเป็นทฤษฎีการจูงใจแรกที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้บริหารที่มักนำไปประยุกต์ใช้ เพราะทฤษฎีเข้าใจง่ายและสอดคล้องกับลักษณะธรรมชาติของมนุษย์ ทฤษฎีของมาสโลว์มีสมมติฐาน ดังนี้

- 1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงลำดับความสำคัญตั้งแต่ระดับต่ำสุดคือ ความต้องการพื้นฐาน สูงขึ้นไปจนระดับสูงสุด

3) ความต้องการที่รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้น ซึ่งจะกลายเป็นสิ่งจูงใจแทน

4) ความต้องการของมนุษย์จะสลับซับซ้อน มนุษย์มีความต้องการหลายอย่างพร้อมกันได้ ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นได้

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ประกอบไปด้วยความต้องการ 5 ประเภทดังนี้

1) ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย อากาศ การพักผ่อน เป็นต้น ซึ่งเป็นความต้องการระดับต่ำสุด บุคลากรที่มีความต้องการระดับนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญต่องานที่ทำเป็นหลัก แต่จะสนใจทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) ได้แก่ ความต้องการปลอดภัยจากอันตราย เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงในงาน ตลอดจนความปลอดภัยจากความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้นได้จากการทำงาน บุคลากรที่มีความต้องการความมั่นคงมองการทำงานว่ามีคุณค่า ในฐานะเป็นหลักประกันว่าจะทำให้ไม่ขาดแคลนการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของคน

3) ความต้องการสังคม (Social or Belongingness Needs) ได้แก่ ความต้องการสังคมหรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความต้องการมิตรภาพและความรัก และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือที่ทำงาน บุคลากรที่ต้องการสังคมและความรักจะมองการทำงานว่ามีคุณค่าในการสร้างโอกาสที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ประกอบด้วย ความต้องการที่ตอบสนองความรู้สึกในคุณค่าของตนเอง ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ และ ความต้องการได้รับการยกย่อง สรรเสริญ มีชื่อเสียง เกียรติยศ โดยการสร้างผลสำเร็จของงานให้เกิดคุณค่าและชื่อเสียง บุคลากรที่มีความต้องการเกียรติยศหรือชื่อเสียงต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในผลงาน และรับรู้ว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงาน

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการใช้ความพยายาม ทักษะ และศักยภาพสูงสุดที่อยู่ในตนเองให้เกิดผลสำเร็จตามที่นึกคิดหรือเป็นดังที่คาดหวัง ความต้องการความสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการสูงสุดที่มนุษย์คาดหวัง และอาจเป็นไปได้ยาก และหากบุคคลใดบรรลุความต้องการขั้นนี้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ

มาสโลว์กล่าวว่า ความต้องการระดับหนึ่งของบุคคลควรได้รับการตอบสนองก่อน และเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้น ๆ ก็จะไม่จูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมที่ ต้องการต่อไป จึงจำเป็นต้องจูงใจด้วยการตอบสนองความต้องการในระดับสูงกว่าขึ้นไป แม้มาสโลว์ไม่ได้กล่าวถึงการประยุกต์ใช้ทฤษฎีของเขาในการทำงาน แต่ก็มีให้นำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในการทำงานเป็นจำนวนมาก กล่าวคือ ผู้บริหารควรตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้ถูกทุกระดับ โดยพิจารณาว่าบุคลากรคนใดมีความต้องการอยู่ในระดับใด จะเห็นได้ว่าตัวอย่างการตอบสนองความต้องการที่เสนอแนะบางอย่างอาจนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน แต่บางอย่างอาจประยุกต์ใช้ได้กับหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานภาคเอกชนเท่านั้น และการตอบสนองความต้องการระดับสูงเป็นเรื่องยากที่สุดสำหรับผู้บริหาร เนื่องจากผู้บริหารจะมีความยากลำบากในการวิเคราะห์ว่าบุคลากรคนใดมีคุณลักษณะ ศักยภาพ และความพร้อมที่จะรับผิดชอบในงานที่มีความสำคัญมากและก้าวไปสู่ระดับสูงต่อไป ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

ระดับความต้องการ	สิ่งที่ต้องการตอบสนองความต้องการ
ความต้องการทางการ	<ul style="list-style-type: none"> - เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนพิเศษ เงิน โบนัส - สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี - ห้องอาหาร ห้องพักผ่อน ห้องออกกำลังกาย - การจัดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม
ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - ความมั่นคงในงาน และระบบการร้องทุกข์ - ค่ารักษาพยาบาล ประกันสุขภาพ - บ้านหนึ่ง บ้านญาติ ประกันชีวิต - ระบบรักษาความปลอดภัย
ความต้องการสังคม ความรัก	<ul style="list-style-type: none"> - การมีเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานที่เป็นมิตร - การทำงานเป็นทีม - โอกาสในการพบปะสังสรรค์ เช่น งานสังสรรค์ การแข่งขันกีฬา

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ระดับความต้องการ	สิ่งที่ต้องการตอบสนองความต้องการ
ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง	<ul style="list-style-type: none"> - การยอมรับ การยกย่องชมเชย - การให้สถานภาพของควมมีเกียรติยศชื่อเสียง หรือรางวัลพิเศษ - การเลื่อนตำแหน่ง - โอกาสพัฒนาวิชาชีพ
ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	<ul style="list-style-type: none"> - งานที่ท้าทายและต้องการความคิดริเริ่ม - งานที่มีอิสระในการทำงาน - การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน หรือกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อส่วนรวมหรือสังคม - การมี โอกาสสร้างผลงานให้เกิดขึ้นแก่ส่วนรวมหรือสังคม - โอกาสแสดงความเป็นผู้นำ

1.2.2 ทฤษฎี ERG นักจิตวิทยา เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ที่เรียกว่า ทฤษฎี อี อาร์ จี (E R G Theory) ในช่วงปลาย ค.ศ. 1960 โดยพัฒนาแนวคิดมาจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ แต่แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเพียง 3 ระดับ คือ

1) ความต้องการมีชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ ความต้องการทางกายและวัตถุ เพื่อให้มีชีวิตอยู่ เช่น อาหาร น้ำ รวมทั้งเงินเดือน ประโยชน์และบริการ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นต้น

2) ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs) ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ เป็นต้น บุคคลจะตอบสนองความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วยการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึกกับผู้อื่นรวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จหรือผลงานที่มีประสิทธิผลให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่องนับถือ

1.2.3 **ทฤษฎีสองปัจจัย** นักจิตวิทยา เฟรดเดอริก เฮอร์สเบอร์ก (Frederick Herzberg) และคณะ ได้พัฒนาทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ขึ้นในช่วงปลาย ค.ศ. 1960 โดยการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกร จำนวน 203 คน ที่ทำงานในองค์กรในเมือง匹ตส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้พวกเขาพอใจและไม่พอใจการทำงาน และสรุปได้ว่ามีปัจจัย 2 ประเภทที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจคือ ปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ ซึ่งจะแตกต่างจากแนวความคิดดั้งเดิมที่ว่าปัจจัยเดียวที่ทำให้เกิดความพอใจ (Satisfaction) และความไม่พอใจ (Dissatisfaction) เท่านั้น กล่าวคือ การที่บุคลากรได้รับเงินเดือนต่ำทำให้ไม่พอใจและไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน และหากได้รับเงินเดือนสูงทำให้พอใจและมีแรงจูงใจ แต่เขาได้ค้นพบว่าเงินเดือนต่ำแม้จะเป็นสาเหตุหรือทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าเงินเดือนสูงจะเป็นสาเหตุของความรู้สึกพอใจ เพราะเป็นเพียงสาเหตุของการไม่เกิดความไม่พอใจ (No Dissatisfaction) เท่านั้น หรือตราบดีที่บุคลากรไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน บุคลากรยังไม่เกิดความไม่พอใจ และเขาเสนอว่าสาเหตุสำคัญของปัจจัยของความพอใจที่สร้างแรงจูงใจบุคลากรนั้นจะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของคนต่อผลลัพธ์ที่เกิดจากงานที่กระทำ เช่น ความสำเร็จของงาน หรือการยอมรับในผลงาน ความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของคนต่อสภาพการทำงาน ตัวอย่างเช่น บุคคลทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม และมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่ดี แต่งานที่ทำน่าเบื่อ ไม่ท้าทาย และมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อย บุคคลนั้นจะไม่เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้เกิดความพอใจในการทำงานเช่นกัน

ทฤษฎีสองปัจจัยสรุปปัจจัย 2 ประเภทที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจ ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยเจริญเติบโต (Motivators or Growth Factors) คือปัจจัยที่จูงใจบุคลากรให้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Content) และการกระทำของบุคลากรในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความรู้สึกได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบต่องาน ลักษณะของงาน โอกาสก้าวหน้า ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน และนำไปสู่ความพยายามและการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ทำให้มีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความสามารถและความพยายามให้กับองค์กร และช่วยตอบสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้ เช่น การเพิ่มความท้าทาย ความมีอิสระ และความรับผิดชอบในงาน ช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการระดับสูงได้

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่หากขาดหายจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน (Job Context) แม้มีอยู่ก็จะไม่ทำให้เกิดการจูงใจในการทำงาน แต่หากจัดให้ไม่เพียงพอหรือ

ขาดหายไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจกับงานและองค์กร ได้แก่นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ระดับและคุณภาพของการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา เงินเดือน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน ปัจจัยค่าจ้างเหล่านี้ แม้องค์กรจัดให้มีมากจนเกินพอ ก็ไม่สามารถจูงใจให้บุคลากรทุ่มเทความพยายามมากขึ้นได้ เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น

1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

1.3.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ วิคเตอร์ วรูม (Victor Vroom) ศึกษาการรับรู้ของบุคคลใน ค.ศ. 1964 โดยมีความเชื่อว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมใด ๆ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลนั้นว่าพฤติกรรมหรือการกระทำนั้นจะนำมาซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลตอบแทนที่ต้องการและความน่าสนใจของผลลัพธ์นั้น แรงจูงใจจึงเกิดจากผลได้ที่บุคคลคาดหวังจะเกิดขึ้นจากการกระทำของตน เช่น การได้ฝึกอบรมวิชาชีพที่ได้รับการรับรอง ซึ่งจะส่งผลให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น วรูมเสนอแนะว่าผู้บริหารจะสามารถจูงใจบุคลากรได้ต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหรือปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1) ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าความพยายามหรือความขยันจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ปรารถนา บางตำราเรียกว่า “ความคาดหวังเพื่อความพยายามและผลการปฏิบัติงาน” (Effort-performance Expectancy) ซึ่งเป็นผลได้ระดับที่ 1 หรือคือผลสำเร็จของงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความคาดหวัง ได้แก่ การนับถือตนเอง ความสามารถของตนเองในการทำให้เกิดผลที่ต้องการ ความสำเร็จในอดีต ความช่วยเหลือจากหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการทำงานให้สำเร็จ และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน

2) ความเป็นสื่อหน้า (Instrumentality) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จจะนำมาซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลตอบแทนที่ต้องการ ความเป็นสื่อหน้าบางทีเรียกว่า “ความคาดหวังเพื่อผลการปฏิบัติงานและผลลัพธ์” (Performance-outcome Expectancy) ซึ่งเป็นผลได้ระดับที่ 2 หรือเป็นผลได้ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากร

3) ความมีคุณค่า (Valence) หมายถึง ความดึงดูดใจของคุณค่าของรางวัลตอบแทนและผลลัพธ์ของงานที่ได้รับที่บุคคลอาจพิจารณาว่าชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจในรางวัลตอบแทน ความชอบนี้ไม่ได้มีสาเหตุมาจากปัจจัยภายนอก แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยภายในตัวบุคคล คือ ค่านิยม และความรู้สึกชอบของแต่ละบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกัน ความมีคุณค่าเป็นความพึงพอใจในคุณค่าของสิ่งที่คาดว่าจะได้รับ ซึ่งไม่เหมือนกับคุณค่า (Value) ที่หมายถึงความพึงพอใจในคุณค่าของสิ่งที่ได้รับแล้ว

1.3.2 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ สเตซี อัดัมส์ (Stacy Adams)

ศึกษากระบวนการสังคมโดยมีสมมติฐานว่าบุคลากรทุกคนในองค์การย่อมต้องการที่จะได้รับความเป็นธรรม กล่าวคือ องค์การสามารถจงใจให้บุคลากรทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ หากบุคลากรรับรู้ว่ารางวัลตอบแทนที่ตนได้รับคุ้มค่าและเป็นสัดส่วนกับสิ่งที่ตนทุ่มเทลงไป โดยเปรียบเทียบกับรางวัลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับเป็นสัดส่วนกับสิ่งที่ผู้อื่นทุ่มเทลงไปอย่างเป็นธรรม ทฤษฎีความเสมอภาคมีความเชื่อว่าเมื่อบุคลากรรับรู้ว่าคุณไม่ได้รับผลตอบแทนอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น บุคลากรนั้นจะพยายามจำกัดความไม่สบายใจ และพยายามสร้างความเสมอภาคให้เกิดขึ้น โดยการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องจงใจบุคลากรที่รับรู้ความไม่เสมอภาคให้อยากทำงานต่อไป และบุคลากรที่รับรู้ความเสมอภาคให้รักษาสถานภาพเดิมไว้ บุคลากรจะรับรู้ความเสมอภาคและความไม่เสมอภาคโดยการพิจารณาอัตราส่วนระหว่างปัจจัยที่ให้กับงานและปัจจัยที่ได้จากงาน ดังนี้

ปัจจัยที่ให้กับงาน (Input) คือ ความพยายามที่ตนได้มอบให้องค์การ เช่น ความรู้ ความสามารถ ระดับการศึกษา ทักษะ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความอดทน ห่วงโซ่ความคิดริเริ่ม และความจงรักภักดี

ปัจจัยที่ได้จากงาน (Outcome) คือ สิ่งที่ได้รับหรือผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ประโยชน์และบริการ สถานภาพ ความมั่นคงในงาน การยอมรับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ งานที่ทำทนาย รวมทั้งรางวัลตอบแทนทางด้านความรู้สึก เช่น ประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น

บุคลากรจะนำอัตราส่วนของตนเองไปเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของผู้อื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน บุคลากรอื่น ๆ ในองค์การ หรือแม้แต่ว่าบุคลากรในองค์การอื่น ๆ ถ้าหากอัตราส่วนที่เกิดขึ้นคืออัตราส่วนของตนเองเท่ากับอัตราส่วนของผู้อื่น บุคคลนั้นจะรับรู้ว่าคุณได้รับความเสมอภาค ซึ่งจะจงใจให้บุคคลนั้นพยายามรักษาสถานภาพปัจจุบันไว้ บุคลากรจะปฏิบัติงานหรือพยายามรักษาระดับต่อไปตราบดีที่ผลลัพธ์ยังเหมือนเดิม หากบุคลากรประเมินว่าอัตราส่วนไม่เท่าเทียมกัน คือ อาจมากกว่าหรือน้อยกว่าบุคคลนั้นจะเกิดความไม่เสมอภาค ซึ่งอดัมส์พยากรณ์ว่าบุคลากรจะมีปฏิกิริยาจากความไม่เสมอภาคหรือมีวิธีจงใจเพื่อแก้ไขความไม่เสมอภาค ดังนี้

1. เปลี่ยนแปลงปัจจัยที่ให้กับงาน เช่น ลดความพยายามหรือความขยันในการทำงานเพื่อให้เกิดความเสมอภาค ขาดงานมากขึ้น พักนานขึ้น หรือเพิ่มความพยายามโดยทำงานหนักขึ้น

2. เปลี่ยนแปลงปัจจัยที่ได้จากงาน โดยขอเพิ่มปัจจัยที่ได้จากงาน เช่น พยายามกดดันเพื่อให้ได้รับการดูแลที่ดีกว่าเดิม ขอเงินเดือนเพิ่ม ขอเปลี่ยนตำแหน่ง แสวงหาโอกาสพัฒนาหรือเติบโต ขอปรับปรุงสภาพการทำงาน หรือขอลดปัจจัยที่ได้จากงาน เช่น ขอลดค่าตอบแทน

3. เปลี่ยนแปลงจุดเปรียบเทียบ เพื่อพยายามหาวิธีที่ทำให้สถานการณ์ดีขึ้น เช่น เปลี่ยนแปลงการรับรู้อัตราส่วนปัจจัยที่ให้กับงาน และปัจจัยที่ได้จากงานของผู้อื่น เนื่องจากเขาอาจขยันกว่าที่เราคาดหวังหรือเขามีประสบการณ์มากกว่า

4. เปลี่ยนแปลงสถานการณ์ ซึ่งเป็นวิธีสุดท้าย เช่น ขอย้ายหรือลาออกจากที่ทำงาน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดและศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด

2.1.1 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด

กำกับ ดูแล ให้นายจ้างปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 พระราชบัญญัติรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ. 2553 พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554

2.1.2 ภารกิจของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด

คุ้มครองและดูแลแรงงานทั้งในและนอกระบบให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน ความปลอดภัยในการทำงาน กฎหมายแรงงานสัมพันธ์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาระบบความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งเสริมและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน ดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งข้อพิพาทแรงงานและความไม่สงบด้านแรงงาน

2.1.3 รายละเอียดการให้บริการ ณ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด

1. บริการให้คำปรึกษา โดยให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภารกิจของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แก่ ปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ

พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 พระราชบัญญัติรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ. 2553 พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554

2. บริการรับคำร้องทุกข์ กรณีที่นายจ้างฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เมื่อนายจ้างฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือได้รับการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย เช่น ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด ค่าชดเชย สวัสดิการ วันหยุด วันลา หรือนายจ้างไม่จัดอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลให้แก่ลูกจ้าง

3. การจดทะเบียน ให้บริการรับจดทะเบียนและขึ้นทะเบียนซึ่งเป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย ดังนี้

3.1 รับขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับรองรายงานการตรวจวัดและวิเคราะห์สภาวะการทำงาน

3.2 ขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยงานฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานหน่วยงานฝึกอบรมความปลอดภัยในการทำงานในที่อับอากาศ

3.3 รับจดทะเบียนข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างและค่าชี้ขาดข้อพิพาทแรงงาน

3.4 จดทะเบียนที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์

3.5 จดทะเบียนต่ออายุที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์

3.6 จดทะเบียนข้อบังคับองค์กรลูกจ้าง องค์กรนายจ้าง

3.7 จดทะเบียนกรรมการองค์กรลูกจ้าง องค์กรนายจ้าง

4. ขอใบรับรอง/ต่ออายุใบรับรอง ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

4.1 พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนฝึกซ้อมดับเพลิงและหนีไฟ

4.2 ต่ออายุใบทะเบียนเป็นหน่วยงานฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานหน่วยงานฝึกอบรมความปลอดภัยในการทำงานในที่อับอากาศ

5. ข้อมูล/เอกสารต่าง ๆ บริการให้ข้อมูลแผ่นพับ ใบปลิว ข้อมูลประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในสถานประกอบกิจการ หรือยื่นอุปกรณ์สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในสถานประกอบกิจการ

2.2 ข้อมูลและภารกิจของศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

ตามคำสั่งกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่ 178/2555 เรื่อง จัดตั้งศูนย์อำนวยการด้านแรงงานสัมพันธ์ และศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ระดับภูมิภาค ลงวันที่

17 เมษายน 2555 ซึ่งศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลางได้จัดตั้ง ณ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมอบหมายให้สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาข้อพิพาทแรงงาน เน้นการทำงานเชิงรุก ลงพื้นที่พูดคุยกับนายจ้างและแรงงานในสถานประกอบการต่างๆ เพื่อป้องกันปัญหามานปลายกลายเป็นการชุมนุมประท้วงตามที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะในเขตจังหวัดภาคกลาง โดยให้จัดประชุมบุคลากรซึ่งเป็นคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลางและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและจัดทำรายงานผลการประชุมส่งศูนย์อำนวยการด้านแรงงานสัมพันธ์ พร้อมทั้งมีการจัดอบรมเพื่อสร้างและพัฒนาเครือข่ายแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

ศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง มีจำนวน 18 จังหวัด ดังนี้

1. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครปฐม
3. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนนทบุรี
4. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดปทุมธานี
5. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ
6. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร
7. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี
8. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดชัยนาท
9. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครนายก
10. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
11. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเพชรบุรี
12. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดราชบุรี
13. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลพบุรี
14. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสงคราม
15. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสระบุรี
16. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสิงห์บุรี
17. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี
18. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดอ่างทอง

2.3 นโยบายการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.3.1 ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานให้สอดคล้องตามนโยบายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยมีการบูรณาการทั้งทางด้านข้อระเบียบ กฎหมาย การบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ นโยบาย เป้าหมาย โดยมีตัวชี้วัดเป็นตัวกำหนด สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการชี้แจงนโยบายการบริหารงานและผลการบริหารงานให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบในวันประชุมประจำเดือนทุกเดือน

2.3.2 ด้านงานที่รับผิดชอบ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จะมีการมอบหมายการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรได้ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังและความสามารถ โดยวัดผลงานจากการปฏิบัติงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในงาน แสดงความคิดเห็น มีการวางแผนประชุมการทำงานร่วมกันก่อนปฏิบัติจริง เมื่อทำสำเร็จแล้วต้องรายงานผลการปฏิบัติงานให้กับผู้บังคับบัญชาตามสายงานมีหลักฐานตรวจสอบได้

2.3.3 ด้านผู้บังคับบัญชา สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน โดยมีสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นผู้บังคับบัญชา และมีการมอบอำนาจให้นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษเป็นผู้ปฏิบัติหรือรักษาราชการแทนเมื่อผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ ส่วนบุคลากรที่มีความอาวุโสที่จัดลำดับอายุ ประสบการณ์ เป็นหัวหน้ากลุ่ม จำนวน 4 กลุ่ม ส่วนบุคลากรอื่น ๆ มอบหมายหน้าที่ตามสายงานตำแหน่งที่บรรจุแต่งตั้ง การให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ส่วนบุคลากรระดับหน้าที่ต้องมีการปฏิบัติงานและปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอนตามสายการบังคับบัญชา

2.3.4 ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา จากโครงสร้างการบริหารงาน 4 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานอำนวยการ กลุ่มพื้นที่ 1 – 3 และกลุ่มงานนิติกร ซึ่งแต่ละกลุ่มงานประกอบด้วยงานด้านต่าง ๆ การติดต่อประสานงานมีความสัมพันธ์แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งแบบเป็นทางการจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนของสายงานมีเอกสารหลักฐานในการปฏิบัติงาน และแบบไม่เป็นทางการจะใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวในการติดต่อประสานงาน ซึ่งสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาใช้ทั้ง 2 รูปแบบ เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมาย บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้ดี ซึ่งสำนักงานฯ มีโครงการต่าง ๆ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ภายในองค์กร เช่น โครงการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน โครงการกีฬาภายใน โครงการทำบุญตักบาตรในวันสำคัญต่าง ๆ

2.3.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งอยู่อาคารศาลากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชั้น 6 สภาพพื้นที่บริเวณ สำนักงานฯ พยายามจัดให้เป็นระเบียบมีพื้นที่ใช้สอยเพิ่มมากขึ้น วัสดุ ครุภัณฑ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ปรับปรุงให้ทันสมัยและเพียงพอเหมาะสมกับการใช้งานในปัจจุบัน มีการสำรวจวัสดุ ครุภัณฑ์เป็นประจำทุกปี บรรยากาศในการทำงานมีการแสดงความคิดเห็นร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ

2.3.6 ด้านค่าตอบแทน ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่บุคลากรสำนักงาน สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้รับตามความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล มีการประเมินพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นประจำทุก 6 เดือน และได้รับสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

2.3.7 ด้านโอกาสความก้าวหน้า สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการส่งเสริมบุคลากรฝึกอบรมพัฒนาทักษะเพิ่มพูนความรู้ในงานที่ปฏิบัติ ให้ ความสำคัญกับความก้าวหน้า ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เลื่อนขั้นเงินเดือนด้วยความ ยุติธรรม

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มงานวางแผนอัตรากำลัง กองการเจ้าหน้าที่ กรมการพัฒนาชุมชน (2555) ได้ รายงานการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชนที่มีต่อองค์กร ประจำปี 2555 ประกอบด้วย 2 ประเด็น คือ 1. ความพึงพอใจต่อกรมการพัฒนาชุมชน ซึ่งผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อกรมการพัฒนาชุมชน ระดับมาก โดยมีผลการศึกษาด้านจากความ พึงพอใจมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านการนำ องค์กรของผู้บริการ ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน 2. ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมการพัฒนาชุมชน ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อระบบบริหารทรัพยากรบุคคลในระดับมาก โดยมี ผลการศึกษาแต่ละด้านจากความพึงพอใจมากไปหาน้อย ดังนี้ ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน แผนการสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และการบริหารกำลังคนและการรักษาบุคลากร

ธนิดา ริมคูสิทธิ์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในจังหวัด นนทบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหา

น้อย คือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน

ดาวศิริ เผ่าพันธุ์ และ ดร.พีรพงษ์ ฟูศิริ (2556) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะงานที่ปฏิบัติและทัศนคติที่มีต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันองค์กรและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรเป็น 3 ประเภท คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และทัศนคติ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากร พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 10,000-19,999 บาท ประเภทตำแหน่งเป็นพนักงานเงินรายได้ และปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดภาควิชา ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ด้านความมีอิสระในงานที่ปฏิบัติ บุคลากรสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ด้านความยากง่ายของงานที่ปฏิบัติ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนและท้าทายที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับมาก ด้านความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ บุคลากรมีความรู้สามารถวางแผนและประยุกต์วิธีการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ด้านความหลากหลายของงาน บุคลากรมีความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานได้ใช้ความคิดริเริ่มอยู่ตลอดเวลา และต้องใช้ความรู้และทักษะที่มีความหลากหลายอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในเรื่องความเต็มใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนเพื่อองค์กร และได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ด้านความพึงพอใจต่อหัวหน้างานพบว่าบุคลากรมีพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่องความรู้สึกว่าหัวหน้างานช่วยแก้ไขปัญหา ได้รับคำชมจากหัวหน้างานและได้รับความเป็นธรรมในการประเมินผลงาน ด้านความพึงพอใจต่อองค์กรพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่องการให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของบุคลากร ให้การสนับสนุนในการเพิ่มพูนความรู้ และพอใจกับสวัสดิการที่องค์กรจัดให้

สุทิสรา จันทรบุตร (2550) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมของปัจจัยกระตุ้นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงานที่ทำ ส่วนความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมของปัจจัยก้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

และผู้ร่วมงาน ด้านฐานะตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและ การบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านเงินเดือน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

จิตินันท์ เขียวนิล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความสุขในที่ทำงานของบุคลากรสาย สนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลปรากฏว่าระดับความสุขในที่ทำงานของพนักงานสาย สนับสนุนอยู่ในระดับมาก โดยระดับความสุขของพนักงานมากที่สุดเกิดจากความรู้สึกว่าเกิดความ ภาคภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามที่ได้รับมอบหมาย ระดับความสุขของพนักงานน้อยที่สุดเกิด จากความรู้สึกว่าไม่มีประชาธิปไตยในหน่วยงาน และผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อ องค์ประกอบของความสุขในที่ทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพงานและด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านรายได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ใน ระดับปานกลาง

จุฬารัตน์ ชันแก้ว และ วรัชญ์นันท์ เกรือวรรณ (2555) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อย 11 ด้าน ดังนี้ ด้านอุปกรณ์และทรัพยากรในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านการกระจายภาระงาน ด้านการพัฒนา ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่ในการทำงาน ด้านการ ฝึกอบรม ด้านกระบวนการประเมินผลปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในที่ทำงาน ด้าน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ด้านค่าจ้างหรือเงินเดือน มีคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก มากไปหาน้อย 4 ด้าน ดังนี้ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

วิมล คำนวน (2554) ได้ศึกษาและรายงาน เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้าง กรณีศึกษาศาลจังหวัดนครราชสีมา พบว่าความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้างศาลจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจรายด้าน 10 ด้าน เรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านนโยบายและการบริการ ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

สมพร สังข์เพิ่ม (2555) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านการถือคุณและการรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว ส่วนด้านที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะของตนเองและความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสม

ปราโมทย์ ถึงสุข (2554) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง

วชิระ เสือบัว และ นภาพร โสมกุล (2555) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์ในพื้นที่ปศุสัตว์เขต 3 พบว่าเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน คือ ด้านความภูมิใจในการทำงาน ด้านความเต็มใจจะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านการบริหารจัดการ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้านเช่นกัน คือ ด้านชีวิตกับการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล

วิริยญา ชูราสี และ สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2554) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะบริหารศาสตรมหาวิทาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด และบุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและการปกครองของผู้บังคับบัญชา สถานภาพส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากร ได้แก่ ประเภทของบุคลากร บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลสายงานสนับสนุน ประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากกว่าจะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่ประสิทธิภาพน้อยกว่า

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง โดยรูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เป็นการใช้แบบสอบถามบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างเหมาบริการ ที่ทำงานสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำนวน 18 จังหวัด ที่ปฏิบัติราชการระหว่างเดือน พฤษภาคม – เดือนกรกฎาคม 2557 จำนวน 159 คน ดังแสดงในตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับ	จังหวัด	จำนวน (คน)
1.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	12
2.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครปฐม	10
3.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนนทบุรี	11
4.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดปทุมธานี	12
5.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ	8
6.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร	12
7.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี	9
8.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดชัยนาท	4
9.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครนายก	9
10.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	7
11.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเพชรบุรี	16
12.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดราชบุรี	9
13.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลพบุรี	7
14.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสงคราม	6
15.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสระบุรี	7
16.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสิงห์บุรี	6
17.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี	8
18.	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดอ่างทอง	6
รวม		159

ที่มา : จากการโทรศัพท์สอบถามสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่เป็นกลุ่มประชากร
จำนวน 18 จังหวัด เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2557

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ความพึงใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำนวน 18 จังหวัด โดยมี รายละเอียดดังนี้

2.1 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาโดยใช้แนวทางตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และตามกรอบแนวคิดตามทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ การศึกษามีรูปแบบคำถาม 2 ชนิด คือ คำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง เป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) ซึ่งรูปแบบคำถามแบบสองตัวเลือกตอบ (Dichotomous Question) และแบบคำถามแบบให้เลือกรายการ มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน วุฒิการศึกษา สูงสุด รายได้ ตำแหน่งปัจจุบัน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) รูปแบบคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย

- | | |
|--|-------------|
| 1. ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านงานที่รับผิดชอบ | จำนวน 9 ข้อ |
| 3. ด้านผู้บังคับบัญชา | จำนวน 6 ข้อ |
| 4. ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา | จำนวน 4 ข้อ |
| 5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน | จำนวน 7 ข้อ |
| 6. ด้านค่าตอบแทน | จำนวน 6 ข้อ |
| 7. ด้านโอกาสความก้าวหน้า | จำนวน 5 ข้อ |

รวม 42 ข้อ โดยคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์
การประเมิน ดังนี้ (ประกอบ กรรณสูต อ้างถึงใน ปราโมทย์ ถึงสุข 2554 : 41)

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	พึงพอใจมากที่สุด
4	พึงพอใจมาก
3	พึงพอใจปานกลาง
2	พึงพอใจน้อย
1	พึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด
ในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question)
มีจำนวน 1 ข้อ

2.2 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น
เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงของเนื้อหา (content validity) พร้อมทั้ง
แนะนำและปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และ
กรอบแนวคิดในการศึกษา (IOC : Index of Item objective Congruence) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน
3 คน ได้แก่

1. นายชัยวัฒน์ ทิพย์ถมัย ตำแหน่งสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา
2. นางสาวพรรณนภา มะลิซ้อน ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
สำนักงาน ก.พ.

3. นางสาวอติวัฒน์ มรรคประเสริฐ ตำแหน่งนักทัศนวิทยาปฏิบัติการ ทัศนสถานหญิงชลบุรี ได้ค่า IOC = 0.98 ซึ่งค่ามากกว่า 0.5 ทุกข้อ และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

2.2.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ทำการศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่เป็นบุคลากรของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตภาคกลางที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยให้เหมาะสมกับแบบสอบถามที่มีคำตอบเป็นลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ (ประคอง วรรณสุด อ่างถึงใน ปราโมทย์ ถึงสุข 2554 : 41) ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha) โดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.94

2.2.3 นำผลการทดลองใช้ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและได้มีการปรับแก้แบบสอบถามให้มีความชัดเจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้ศึกษาได้ประสานขอความร่วมมือในการศึกษาจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำนวน 18 จังหวัด ที่รับผิดชอบงานด้านบุคลากรสายงานสนับสนุน เพื่อสอบถามจำนวนบุคลากรสายงานสนับสนุนและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและรายละเอียดในการใช้เครื่องมือดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนพฤษภาคม – เดือนกรกฎาคม 2557 โดยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (ตามหนังสือนำส่งแบบสอบถาม ที่ พิเศษ/2557 ลงวันที่ 16 กรกฎาคม 2557) จำนวน 159 ชุด ขอความอนุเคราะห์ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานเป็นผู้แจกแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้ศึกษาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลที่ส่งกลับคืนมา จำนวน 159 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าทางสถิติแปลความหมายข้อมูล

3.2 ข้อมูลitudinal ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการศึกษาและเป็นแนวทางอ้างอิงในการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.1.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) โดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง โดยการหาค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) โดยมีการแปลความหมายของค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

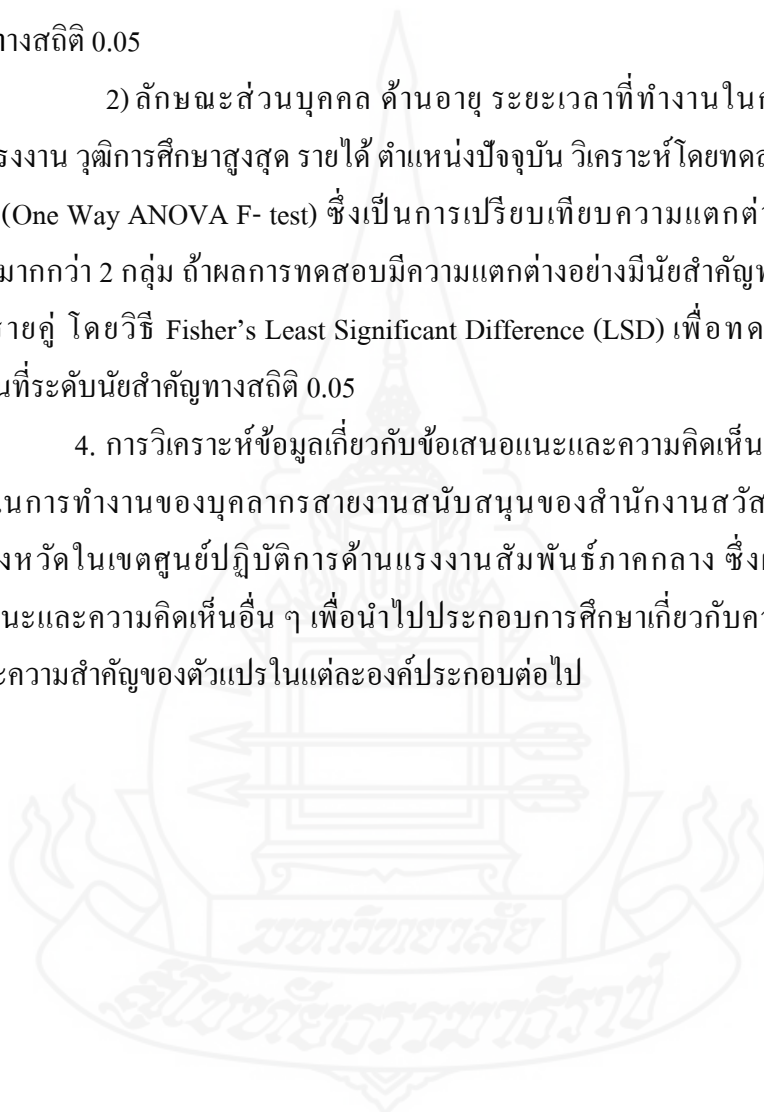
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ดังนี้

1) ลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ วิเคราะห์โดยทดสอบค่าที (Independent Sample T-test) ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2) ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ระยะเวลาที่ทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน วุฒิกการศึกษาสูงสุด รายได้ ตำแหน่งปัจจุบัน วิเคราะห์โดยทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA F- test) ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต้องทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ซึ่งผู้ศึกษาจะรวบรวมข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ เพื่อนำไปประกอบการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและความสำคัญของตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบต่อไป



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปสอบถามบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำนวน 159 คน มาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ โดยมีองค์ประกอบที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาที่ทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด รายได้ ตำแหน่งปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (N = 159)	ร้อยละ (100.00)
เพศ	ชาย	39	24.53
	หญิง	120	75.47
อายุ	18 – 29 ปี	33	20.75
	30 – 39 ปี	51	32.08
	40 – 49 ปี	43	27.04
	50 ปีขึ้นไป	32	20.13
	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในกรมสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงาน	น้อยกว่า 1 ปี	24
วุฒิการศึกษาสูงสุด	1 – 5 ปี	40	25.16
	6 – 10 ปี	28	17.61
	11 ปีขึ้นไป	67	41.14
รายได้	ม.ปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	22	13.84
	ปวท./ปวส./อนุปริญญา	20	12.58
	ปริญญาตรี	104	65.41
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	8.18
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท	35	22.01
ตำแหน่งปัจจุบัน	9,001 – 15,000 บาท	35	22.01
	15,001 – 20,000 บาท	37	23.27
	20,001 บาทขึ้นไป	52	32.70
	ข้าราชการ	80	50.31
	พนักงานราชการ	23	14.47
ตำแหน่งปัจจุบัน	ลูกจ้างประจำ	10	6.29
	พนักงานจ้างเหมาบริการ	46	28.93

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ผู้ศึกษาสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า บุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง มีบุคลากรเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 75.47 และเป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53

ด้านอายุ พบว่า บุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง อายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีมากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08 รองลงมาคืออายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 27.04 อายุระหว่าง 18 - 29 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1- ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า บุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป มีมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 41.14 รองลงมาคือระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 25.16 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.26 ระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09 ตามลำดับ

ด้านวุฒิการศึกษาสูงสุด พบว่า บุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 65.41 รองลงมาคือวุฒิระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.84 วุฒิระดับ ปวท./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.58 และวุฒิสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.18 ตามลำดับ

ด้านรายได้ พบว่า บุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีมากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 23.27 รายได้ 9,001 – 15,000 บาท และรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท มีจำนวนเท่ากันคือ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 22.01 ตามลำดับ

ด้านตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า บุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง เป็นข้าราชการมากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 50.31 รองลงมาคือพนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน 46 คน

คิดเป็นร้อยละ 28.93 พนักงานราชการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47 ลูกจ้างประจำ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.29 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุน ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ ด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง โดยการหาค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4.2 – 4.9

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ในภาพรวมแต่ละด้านรวม 7 ด้าน

ความพึงพอใจในการทำงาน	μ	σ	การแปลผล
1. ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน	3.60	0.67	มาก
2. ด้านงานที่รับผิดชอบ	3.68	0.62	มาก
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.74	0.75	มาก
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.86	0.69	มาก
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.60	0.69	มาก
6. ด้านค่าตอบแทน	3.06	0.80	ปานกลาง
7. ด้านโอกาสความก้าวหน้า	3.08	0.79	ปานกลาง
รวม	3.52	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.52$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้าน

เพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.86$) รองลงมาด้านผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.74$) ด้านงานที่รับผิดชอบ ($\mu = 3.68$) ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน ($\mu = 3.60$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\mu = 3.60$) ตามลำดับ ส่วนด้านโอกาสความก้าวหน้า ($\mu = 3.08$) และ ด้านผลตอบแทน ($\mu = 3.06$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้านปรากฏผลดังตารางที่ 4.3 – 4.9

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	μ	σ	การแปลผล
1. ท่านพึงพอใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และนโยบายของกรมฯ	3.71	0.75	มาก
2. ท่านพึงพอใจในนโยบายการบริหารของหน่วยงาน	3.52	0.72	มาก
3. ท่านพึงพอใจในภาพลักษณ์ของกรมฯ/หน่วยงาน	3.64	0.78	มาก
4. การสื่อสารในกรม/หน่วยงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว	3.52	0.78	มาก
5. ท่านมีความสุข มีความมั่นคงที่ได้ทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	3.59	0.85	มาก
รวม	3.56	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.56$) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า พึงพอใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และนโยบายของกรมฯ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.71$) รองลงมาคือ พึงพอใจในภาพลักษณ์ของกรม/หน่วยงาน ($\mu = 3.64$) และมีความสุขมีความมั่นคงที่ได้ทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ($\mu = 3.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านงานที่รับผิดชอบ

	ความพึงพอใจในการทำงาน	μ	σ	การแปลผล
1.	ท่านพึงพอใจงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	3.79	0.76	มาก
2.	งานและตำแหน่งในปัจจุบันของท่านเป็นเกียรติและเป็นที่ยอมรับในสังคม/หน่วยงาน	3.60	0.80	มาก
3.	ท่านมีความสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้เสมอ	3.68	0.65	มาก
4.	ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	3.50	0.83	มาก
5.	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	3.84	0.82	มาก
6.	หน่วยงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับงานในมารับผิดชอบของท่าน	3.65	0.84	มาก
7.	หน่วยงานมีการแบ่งงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.57	0.88	มาก
8.	ท่านพึงพอใจที่ประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานในช่วงเวลาที่ผ่านมา	3.69	0.76	มาก
9.	ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	3.79	0.86	มาก
	รวม	3.68	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านงานที่รับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.68$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานเต็มที่อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.84$) รองลงมาคือพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันและรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานใน

ปัจจุบัน ($\mu = 3.79$) และพึงพอใจที่ประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานในช่วงเวลาที่ผ่านมา ($\mu = 3.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านผู้บังคับบัญชา

ความพึงพอใจในการทำงาน	μ	σ	การแปลผล
1. ผู้บังคับบัญชามอบอำนาจในการตัดสินใจอย่างเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.68	0.73	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการพัฒนาและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	3.69	0.87	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.72	0.82	มาก
4. ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา	3.78	0.90	มาก
5. การได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.74	0.90	มาก
6. มีความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	3.81	0.93	มาก
รวม	3.74	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.74$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พึงพอใจมีความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.81$) รองลงมาคือภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.78$) และการได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชา

ความพึงพอใจในการทำงาน	μ	σ	การแปลผล
1. เพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เป็นไปอย่างมิตรภาพให้เกียรติและไม่ตรีต่อกัน	3.92	0.80	มาก
2. เพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชามีการทำงานเป็นทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.85	0.80	มาก
3. เพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.85	0.75	มาก
4. เพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชายอมรับในผลงาน และความสำเร็จในงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.84	0.66	มาก
รวม	3.86	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านผู้ได้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.86$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พึงพอใจ เพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เป็นไปอย่างมิตรภาพให้เกียรติและไม่ตรีต่อกัน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.92$) รองลงมาคือเพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชามีการทำงานเป็นทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกันและเพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในงานที่ท่านรับผิดชอบ ($\mu = 3.85$) และยอมรับในผลงานและความสำเร็จในงานที่ท่านรับผิดชอบ ($\mu = 3.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	μ	σ	การแปลผล
1. ความสว่างแสงไฟ และการระบายอากาศในสถานที่ทำงานเหมาะสม	3.84	0.79	มาก
2. สถานที่ทำงานสะอาด เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.61	0.88	มาก
3. สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยเหมาะกับการทำงาน	3.76	0.87	มาก
4. หน่วยงานมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ	3.58	0.90	มาก
5. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.47	0.86	ปานกลาง
6. ท่านคิดว่าบรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างไม่กดดันหรือแข่งขัน	3.61	0.80	มาก
7. หน่วยงานมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานเหมาะสม	3.30	0.99	ปานกลาง
รวม	3.60	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\mu = 3.60$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจความสว่างแสงไฟและการระบายอากาศในสถานที่ทำงานเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.84$) รองลงมาคือ สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยเหมาะกับการทำงาน ($\mu = 3.76$) สถานที่ทำงานสะอาด เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและบรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างไม่กดดันหรือแข่งขัน ($\mu = 3.61$) ตามลำดับ ส่วนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ($\mu = 3.47$) และหน่วยงานมีผู้ปฏิบัติงานเหมาะสม ($\mu = 3.30$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านค่าตอบแทน

ความพึงพอใจในการทำงาน	μ	σ	การแปลผล
1. เงินเดือน/ค่าจ้างเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.16	0.85	ปานกลาง
2. ท่านพึงพอใจกับการได้เลื่อนขึ้นเงินเดือน/ค่าจ้าง ในแต่ละครั้งซึ่งมีความยุติธรรม	3.27	0.88	ปานกลาง
3. ท่านพึงพอใจในกระบวนการประเมินผลเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.26	0.88	ปานกลาง
4. ท่านได้รับสวัสดิการอื่นนอกจากเงินเดือน/ค่าจ้าง เพียงพอเป็นที่น่าพอใจ	2.80	0.97	ปานกลาง
5. สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นมีความเป็นธรรมเมื่อเทียบกับเจ้าหน้าที่อื่นในหน่วยงาน	3.05	1.01	ปานกลาง
6. เงินเดือน/ค่าจ้างเพียงพอต่อค่าครองชีพ	2.82	0.96	ปานกลาง
รวม	3.06	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านผลตอบแทน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.06$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พึงพอใจกับการได้เลื่อนเงินเดือน/ค่าจ้างในแต่ละครั้งซึ่งมีความยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.27$) รองลงมาคือพึงพอใจในกระบวนการประเมินผลเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\mu = 3.26$) เงินเดือน/ค่าจ้างเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ($\mu = 3.16$) ตามลำดับ ส่วนสวัสดิการอื่นนอกจากเงินเดือน/ค่าจ้างเพียงพอเป็นที่น่าพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.80$) ซึ่งเป็นลำดับสุดท้ายของด้านค่าตอบแทน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านโอกาสความก้าวหน้า

ความพึงพอใจในการทำงาน	μ	σ	การแปลผล
1. ตำแหน่งในปัจจุบันของท่านมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานทัดเทียมตำแหน่งอื่น ๆ	2.82	0.99	ปานกลาง
2. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานเมื่อท่านได้ทำงานในหน่วยงานนี้	3.35	0.91	ปานกลาง
3. มีการสนับสนุนให้พัฒนาตนเอง ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อความเจริญก้าวหน้าในงานที่รับผิดชอบ	3.33	0.93	ปานกลาง
4. ท่านมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.00	0.95	ปานกลาง
5. ตำแหน่งที่ของท่านสามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้	2.91	0.99	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.08	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ด้านโอกาสความก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.08$) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานเมื่อท่านได้ทำงานในหน่วยงานนี้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.35$) รองลงมาคือ มีการสนับสนุนให้พัฒนาตนเอง ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อความเจริญก้าวหน้าในงานที่รับผิดชอบ ($\mu = 3.33$) มีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ($\mu = 3.00$) ตามลำดับ ส่วนตำแหน่งในปัจจุบันของท่านมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานทัดเทียมตำแหน่งอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.82$) ซึ่งเป็นลำดับสุดท้ายของด้านโอกาสความก้าวหน้า

**ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุน
ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ
ด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง**

การศึกษาค้างนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รายได้ การศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน กับความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 7 ด้าน ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.10 – 4.22

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองด้านแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	เพศ	N	μ	σ	t	Sig.
1.ด้านนโยบายกรม/ หน่วยงาน	ชาย	39	3.63	0.82	0.386	0.350
	หญิง	120	3.58	0.61		
2.ด้านงานที่รับผิดชอบ	ชาย	39	3.80	0.78	1.212	0.115
	หญิง	120	3.64	0.56		
3.ด้านผู้บังคับบัญชา	ชาย	39	3.85	0.77	1.131	0.130
	หญิง	120	3.70	0.74		
4.ด้านเพื่อนร่วมงาน/ ผู้ใต้บังคับบัญชา	ชาย	39	4.00	0.68	1.441	0.076
	หญิง	120	3.82	0.68		
5.ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ชาย	39	3.85	0.66	2.735*	0.004
	หญิง	120	3.51	0.68		
6.ด้านผลตอบแทน	ชาย	39	3.15	0.88	0.817	0.208
	หญิง	120	3.03	0.76		

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	เพศ	N	μ	σ	t	Sig.
7.ด้านโอกาส	ชาย	39	3.15	0.85	0.596	0.276
ความก้าวหน้า	หญิง	120	3.06	0.77		
รวม	ชาย	39	3.66	0.62	1.795*	0.038
	หญิง	120	3.48	0.54		

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองด้านแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	อายุ	N	μ	σ	F	Sig.
1.ด้านนโยบายกรม/ หน่วยงาน	18 – 29 ปี	33	3.58	0.62	0.787	0.503
	30 – 39 ปี	51	3.49	0.71		
	40 – 49 ปี	43	3.67	0.67		
	50 ปีขึ้นไป	32	3.68	0.63		
2.ด้านงานที่รับผิดชอบ	18 – 29 ปี	33	3.62	0.51	1.042	0.376
	30 – 39 ปี	51	3.60	0.69		
	40 – 49 ปี	43	3.72	0.63		
	50 ปีขึ้นไป	32	3.82	0.61		

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	อายุ	N	μ	σ	F	Sig.
3.ด้านผู้บังคับบัญชา	18 – 29 ปี	33	3.69	0.74	0.466	0.706
	30 – 39 ปี	51	3.67	0.84		
	40 – 49 ปี	43	3.84	0.72		
	50 ปีขึ้นไป	32	3.77	0.65		
4.ด้านเพื่อนร่วมงาน/ ผู้ใต้บังคับบัญชา	18 – 29 ปี	33	3.78	0.79	0.283	0.837
	30 – 39 ปี	51	3.91	0.67		
	40 – 49 ปี	43	3.84	0.66		
	50 ปีขึ้นไป	32	3.90	0.63		
5.ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	18 – 29 ปี	33	3.61	0.78	0.596	0.619
	30 – 39 ปี	51	3.49	0.73		
	40 – 49 ปี	43	3.67	0.68		
	50 ปีขึ้นไป	32	3.65	0.53		
6.ด้านผลตอบแทน	18 – 29 ปี	33	2.90	0.81	0.856	0.465
	30 – 39 ปี	51	3.07	0.78		
	40 – 49 ปี	43	3.19	0.84		
	50 ปีขึ้นไป	32	3.01	0.75		
7.ด้านโอกาส ความก้าวหน้า	18 – 29 ปี	33	2.89	0.75	1.712	0.167
	30 – 39 ปี	51	3.03	0.81		
	40 – 49 ปี	43	3.29	0.81		
	50 ปีขึ้นไป	32	3.09	0.69		
รวม	18 – 29 ปี	33	3.45	0.95	0.984	0.402
	30 – 39 ปี	51	3.62	0.81		
	40 – 49 ปี	43	3.57	0.91		
	50 ปีขึ้นไป	32	3.52	0.86		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	ระยะเวลาที่ทำงานใน กรมสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงาน	N	μ	σ	F	Sig.
1.ด้านนโยบายกรม/ หน่วยงาน	น้อยกว่า 1 ปี	24	3.60	0.58	1.452	0.230
	1 – 5 ปี	40	3.47	0.76		
	6 – 10 ปี	28	3.49	0.63		
	11 ปีขึ้นไป	67	3.71	0.64		
2.ด้านงานที่รับผิดชอบ	น้อยกว่า 1 ปี	24	3.75	0.56	2.291	0.080
	1 – 5 ปี	40	3.52	0.64		
	6 – 10 ปี	28	3.56	0.67		
	11 ปีขึ้นไป	67	3.80	0.60		
3.ด้านผู้บังคับบัญชา	น้อยกว่า 1 ปี	24	3.85	0.75	1.676	0.174
	1 – 5 ปี	40	3.63	0.71		
	6 – 10 ปี	28	3.53	0.89		
	11 ปีขึ้นไป	67	3.85	0.69		
4.ด้านเพื่อนร่วมงาน/ ผู้ใต้บังคับบัญชา	น้อยกว่า 1 ปี	24	3.84	0.79	0.332	0.802
	1 – 5 ปี	40	3.79	0.68		
	6 – 10 ปี	28	3.85	0.66		
	11 ปีขึ้นไป	67	3.92	0.67		

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	ระยะเวลาที่ทำงานใน กรมสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงาน	N	μ	σ	F	Sig.
5.ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	24	3.68	0.73	1.871	0.137
	1 – 5 ปี	40	3.45	0.77		
	6 – 10 ปี	28	3.44	0.66		
	11 ปีขึ้นไป	67	3.72	0.62		
6.ด้านผลตอบแทน	น้อยกว่า 1 ปี	24	3.15	0.59	0.685	0.562
	1 – 5 ปี	40	2.95	0.84		
	6 – 10 ปี	28	2.95	0.86		
	11 ปีขึ้นไป	67	3.13	0.81		
7.ด้านโอกาส ความก้าวหน้า	น้อยกว่า 1 ปี	24	3.34	0.58	3.241*	0.024
	1 – 5 ปี	40	2.86	0.75		
	6 – 10 ปี	28	2.88	0.97		
	11 ปีขึ้นไป	67	3.20	0.76		
รวม	น้อยกว่า 1 ปี	24	3.58	0.49	2.482	0.063
	1 – 5 ปี	40	3.38	0.56		
	6 – 10 ปี	28	3.39	0.60		
	11 ปีขึ้นไป	67	3.64	0.5		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสความก้าวหน้าแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองด้านแรงงาน จังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้าน โอกาสความก้าวหน้า

ระยะเวลาที่ทำงานใน กรมสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงาน	μ	ด้านโอกาสความก้าวหน้า			
		น้อยกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.34	2.86	2.88	3.20
น้อยกว่า 1 ปี	3.34	-	0.017*	0.033*	0.472
1 – 5 ปี	2.86		-	0.923	0.025*
6 – 10 ปี	2.88			-	0.060
11 ปีขึ้นไป	3.20				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้ามากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ระหว่าง 1-5 ปี และ 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มากกว่า 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้ามากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ระหว่าง 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของ
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองด้านแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงาน
สัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	วุฒิการศึกษาสูงสุด	N	μ	σ	F	Sig.
1. ด้านนโยบายกรม/ หน่วยงาน	ม.ปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	22	3.84	0.72	2.341	0.075
	ปวท./ปวส./อนุปริญญา	20	3.31	0.38		
	ปริญญาตรี	104	3.61	0.64		
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.51	0.93		
2. ด้านงานที่รับผิดชอบ	ม.ปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	22	3.90	0.67	2.135	0.098
	ปวท./ปวส./อนุปริญญา	20	3.44	0.48		
	ปริญญาตรี	104	3.69	0.61		
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.57	0.76		
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	ม.ปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	22	3.81	0.91	0.949	0.419
	ปวท./ปวส./อนุปริญญา	20	3.48	0.73		
	ปริญญาตรี	104	3.76	0.75		
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.85	0.43		
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน/ ผู้ใต้บังคับบัญชา	ม.ปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	22	4.14	0.68	3.420*	0.019
	ปวท./ปวส./อนุปริญญา	20	3.54	0.72		
	ปริญญาตรี	104	3.83	0.66		
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	4.06	0.61		
5. ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ม.ปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	22	3.95	0.70	3.382*	0.020
	ปวท./ปวส./อนุปริญญา	20	3.30	0.52		
	ปริญญาตรี	104	3.58	0.72		
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.53	0.39		
6. ด้านผลตอบแทน	ม.ปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	22	3.07	0.97	0.333	0.802
	ปวท./ปวส./อนุปริญญา	20	2.89	0.12		
	ปริญญาตรี	104	3.08	0.08		
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.10	0.17		

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	วุฒิการศึกษาสูงสุด	N	μ	σ	F	Sig.
7.ด้าน โอกาส ความก้าวหน้า	ม.ปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	22	2.84	0.84	3.329*	0.021
	ปวท./ปวส./อนุปริญญา	20	2.70	0.66		
	ปริญญาตรี	104	3.18	0.79		
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.32	0.69		
รวม	ม.ปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	22	3.69	0.63	2.365	0.073
	ปวท./ปวส./อนุปริญญา	20	3.25	0.42		
	ปริญญาตรี	104	3.53	0.57		
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.55	0.44		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน ด้านงานที่รับผิดชอบ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วน ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ด้านโอกาสความก้าวหน้า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ดังตารางที่ 4.15 – 4.18

ตารางที่ 4.15 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองด้านแรงงาน จังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชา

วุฒิการศึกษาสูงสุด	μ	ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชา			
		ม.ปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	ปวท./ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		4.14	3.54	3.83	4.06
ม.ปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	4.14	-	0.003*	0.055	0.701
ปวท./ปวส./อนุปริญญา	3.54		-	0.053	0.027*
ปริญญาตรี	3.83			-	0.279
สูงกว่าปริญญาตรี	4.06				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ระดับ ม.ปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่าและระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชา มากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ระดับปวท./ปวส./อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
ของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองด้านแรงงาน
จังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามวุฒิการศึกษา
สูงสุด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

วุฒิการศึกษาสูงสุด	μ	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
		ม.ปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	ปวท./ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.95	3.30	3.58	3.53
ม.ปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	3.95	-	0.002*	0.021*	0.081
ปวท./ปวส./อนุปริญญา	3.30		-	0.088	0.324
ปริญญาตรี	3.58			-	0.820
สูงกว่าปริญญาตรี	3.53				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ระดับ ม.ปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ระดับปวท./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองด้านแรงงาน จังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด ด้านโอกาสความก้าวหน้า

วุฒิการศึกษาสูงสุด	μ	ด้านโอกาสความก้าวหน้า			
		ม.ปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	ปวท./ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		2.84	2.70	3.18	3.32
ม.ปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	2.84	-	0.569	0.061	0.074
ปวท./ปวส./อนุปริญญา	2.70		-	0.012*	0.025*
ปริญญาตรี	3.18			-	0.527
สูงกว่าปริญญาตรี	3.32				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิมัธยมศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสความก้าวหน้า มากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิมัธยมศึกษาสูงสุด ระดับปวท./ปวส./อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของ
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงาน
สัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	รายได้	N	μ	σ	F	Sig.
1. ด้านนโยบายกรม/ หน่วยงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท	35	3.61	0.58	0.550	0.649
	9,001 – 15,000 บาท	35	3.57	0.74		
	15,001 – 20,000 บาท	37	3.50	0.74		
	20,001 บาทขึ้นไป	52	3.68	0.62		
2. ด้านงานที่รับผิดชอบ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท	35	3.62	0.49	0.675	0.568
	9,001 – 15,000 บาท	35	3.67	0.76		
	15,001 – 20,000 บาท	37	3.61	0.67		
	20,001 บาทขึ้นไป	52	3.78	0.57		
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท	35	3.62	0.79	0.544	0.653
	9,001 – 15,000 บาท	35	3.76	0.80		
	15,001 – 20,000 บาท	37	3.71	0.79		
	20,001 บาทขึ้นไป	52	3.82	0.66		
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน/ ผู้ใต้บังคับบัญชา	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท	35	3.89	0.77	0.213	0.887
	9,001 – 15,000 บาท	35	3.91	0.69		
	15,001 – 20,000 บาท	37	3.79	0.68		
	20,001 บาทขึ้นไป	52	3.87	0.64		
5. ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท	35	3.67	0.73	0.388	0.762
	9,001 – 15,000 บาท	35	3.50	0.73		
	15,001 – 20,000 บาท	37	3.58	0.76		
	20,001 บาทขึ้นไป	52	3.62	0.59		
6. ด้านผลตอบแทน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท	35	2.89	0.81	1.414	0.241
	9,001 – 15,000 บาท	35	2.98	0.86		
	15,001 – 20,000 บาท	37	3.26	0.68		
	20,001 บาทขึ้นไป	52	3.08	0.81		

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	รายได้	N	μ	σ	F	Sig.
7.ด้าน โอกาส ความก้าวหน้า	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท	35	2.70	0.80	5.444*	0.001
	9,001 – 15,000 บาท	35	2.96	0.76		
	15,001 – 20,000 บาท	37	3.18	0.72		
	20,001 บาทขึ้นไป	52	3.35	0.75		
รวม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท	35	3.44	0.53	0.745	0.527
	9,001 – 15,000 บาท	35	3.47	0.60		
	15,001 – 20,000 บาท	37	3.54	0.57		
	20,001 บาทขึ้นไป	52	3.60	0.54		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันด้านโอกาสความก้าวหน้า จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
ของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองด้านแรงงาน
จังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามรายได้
ด้านโอกาสความก้าวหน้า

รายได้	μ	ด้านโอกาสความก้าวหน้า			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท	9,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท	2.70	-	0.168	0.009*	0.000*
9,001 – 15,000 บาท	2.96	-	-	0.218	0.021*
15,001 – 20,000 บาท	3.18	-	-	-	0.322
20,001 บาทขึ้นไป	3.35	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า บุคลากรที่มีรายได้มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้า มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท และระหว่าง 9,001 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรที่มีรายได้ระหว่าง 9,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้า มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของ
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองด้านแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงาน
สัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามตำแหน่งปัจจุบัน

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	ตำแหน่งปัจจุบัน	μ	σ	F	Sig.	μ
1.ด้านนโยบายกรม/ หน่วยงาน	ข้าราชการ	80	3.55	0.68	0.256	0.857
	พนักงานราชการ	23	3.62	0.69		
	ลูกจ้างประจำ	10	3.64	0.72		
	พนักงานจ้างเหมาบริการ	46	3.65	0.64		
2.ด้านงานที่รับผิดชอบ	ข้าราชการ	80	3.68	0.62	0.173	0.914
	พนักงานราชการ	23	3.65	0.66		
	ลูกจ้างประจำ	10	3.81	0.83		
	พนักงานจ้างเหมาบริการ	46	3.67	0.57		
3.ด้านผู้บังคับบัญชา	ข้าราชการ	80	3.78	0.74	0.223	0.880
	พนักงานราชการ	23	3.74	0.54		
	ลูกจ้างประจำ	10	3.75	0.95		
	พนักงานจ้างเหมาบริการ	46	3.66	0.82		
4.ด้านเพื่อนร่วมงาน/ ผู้ใต้บังคับบัญชา	ข้าราชการ	80	3.86	0.65	0.021	0.996
	พนักงานราชการ	23	3.86	0.57		
	ลูกจ้างประจำ	10	3.83	0.84		
	พนักงานจ้างเหมาบริการ	46	3.88	0.78		
5.ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ข้าราชการ	80	3.54	0.66	1.333	0.266
	พนักงานราชการ	23	3.48	0.66		
	ลูกจ้างประจำ	10	3.91	0.73		
	พนักงานจ้างเหมาบริการ	46	3.68	0.74		
6.ด้านผลตอบแทน	ข้าราชการ	80	3.03	0.80	1.624	0.186
	พนักงานราชการ	23	3.23	0.68		
	ลูกจ้างประจำ	10	3.47	0.57		
	พนักงานจ้างเหมาบริการ	46	2.94	0.86		

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	ตำแหน่งปัจจุบัน	μ	σ	F	Sig.	μ
7.ด้านโอกาส	ข้าราชการ	80	3.29	0.75	5.986*	0.001
ความก้าวหน้า	พนักงานราชการ	23	3.14	0.74		
	ลูกจ้างประจำ	10	3.12	0.70		
	พนักงานจ้างเหมาบริการ	46	2.69	0.78		
รวม	ข้าราชการ	80	3.52	0.55	0.582	0.628
	พนักงานราชการ	23	3.53	0.52		
	ลูกจ้างประจำ	10	3.73	0.69		
	พนักงานจ้างเหมาบริการ	46	3.47	0.58		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ที่มีตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองด้านแรงงาน จังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามตำแหน่งปัจจุบัน ด้านโอกาสความก้าวหน้า

ตำแหน่งปัจจุบัน	μ	ด้านโอกาสความก้าวหน้า			
		ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้างเหมาบริการ
		3.29	3.14	3.12	2.69
ข้าราชการ	3.29	-	0.416	0.516	0.000*
พนักงานราชการ	3.14		-	0.947	0.023*
ลูกจ้างประจำ	3.12			-	0.110
พนักงานจ้างเหมาบริการ	2.69				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการและพนักงานราชการมีความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสความก้าวหน้ามากกว่าพนักงานจ้างเหมาบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ ด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ผู้ศึกษาได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางที่ 4.23 – 4.24

ตารางที่ 4.23 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	17	10.69
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	142	89.31
รวม	159	100.00

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ในจำนวนประชากรทั้งสิ้น 159 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.69 ผู้ไม่ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิดจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 89.31

ตารางที่ 4.24 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง	ความถี่
1. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน ยังขาดการพิจารณาให้ อย่างยุติธรรม และมีจริยธรรม เพื่อเพิ่มโอกาสในความก้าวหน้า รวมทั้ง มีการพิจารณาค่าตอบแทนให้เหมาะสม	10
2. บุคลากรในการทำงานยังไม่เพียงพอ กับการกิจงานที่เพิ่มมากขึ้น	3
3. สถานที่ในการทำงานยังไม่อำนวยความสะดวกและมีพื้นที่ในการ จัดเก็บเอกสาร ข้อมูลสำคัญในการทำงานอย่างเพียงพอ	1
4. ขยายตำแหน่ง โอกาสความก้าวหน้าให้บุคลากรสายงานสนับสนุน เทียบเท่ากับบุคลากรสายงานหลัก	2
5. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาตนเองและ สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรทั้งหมดนอกจากข้าราชการแล้ว ต้องมีลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและพนักงานจ้างเหมาบริการเข้า รับการฝึกอบรม	4
รวม	20

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง รวม 20 ความคิดเห็น จำแนกตามความถี่ของความคิดเห็นเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน ยังขาดการพิจารณาให้อย่างยุติธรรม และมีจริยธรรม เพื่อเพิ่มโอกาสในความก้าวหน้า รวมทั้งมีการพิจารณาค่าตอบแทนให้เหมาะสม รองลงมาคือ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาตนเองและสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรทั้งหมดนอกจากข้าราชการแล้วต้องมีลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและพนักงานจ้างเหมาบริการเข้ารับการฝึกอบรม

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ประเภทการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

1.1.3 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

1.2 สมมติฐานการศึกษา

1.2.1 บุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลางมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.2.2 บุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลางที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

1.3 วิธีดำเนินการศึกษา

1.3.1 *ประชากร* ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างเหมาบริการ ที่ทำงานสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำนวน 18 จังหวัด ที่ปฏิบัติราชการระหว่างเดือนพฤษภาคม – เดือนกรกฎาคม 2557 จำนวน 159 คน ซึ่งใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษา

1.3.2 *เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา* คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด รายได้ ตำแหน่งปัจจุบัน มีจำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน รูปแบบคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน ด้านงานที่รับผิดชอบ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้า รวม 42 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) มีจำนวน 1 ข้อ

1.3.3 *การเก็บรวบรวมข้อมูล* โดยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ขอความอนุเคราะห์ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานเป็นผู้แจกแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามกลับคืน ผู้ศึกษาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลที่ส่งกลับคืนมา จำนวน 159 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

1.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ทดสอบค่าที (Independent Sample T-test) วิเคราะห์โดยทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA F- test) และทดสอบรายคู่ โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

1.4 ผลการศึกษา

1.4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง มีบุคลากรเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เป็นเพศหญิง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 75.47 ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 30 – 39 ปี มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป มีมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 41.14 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 65.41 มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 และบุคลากรส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 50.31

1.4.2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.52$) เมื่อพิจารณาตามรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.86$) รองลงมาด้านผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.74$) ด้านงานที่รับผิดชอบ ($\mu = 3.68$) ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน ($\mu = 3.60$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\mu = 3.60$) ตามลำดับ ส่วนด้านโอกาสความก้าวหน้า ($\mu = 3.08$) และ ด้านผลตอบแทน ($\mu = 3.06$) อยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อ ดังนี้

ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.56$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พึงพอใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และนโยบายของกรมฯ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.71$) รองลงมาคือ พึงพอใจในภาพลักษณ์ของกรม/หน่วยงาน ($\mu = 3.64$) และมีความสุขมีความมั่นคงที่ได้ทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ($\mu = 3.59$) ตามลำดับ

ด้านงานที่รับผิดชอบ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.68$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานเต็มที่อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.84$) รองลงมาคือพึงพอใจในงานที่

รับผิดชอบในปัจจุบันและรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน ($\mu = 3.79$) และพึงพอใจที่ประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานในช่วงเวลาที่ผ่านมา ($\mu = 3.69$) ตามลำดับ

ด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.74$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พึงพอใจมีความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.81$) รองลงมาคือภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.78$) และการได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.74$) ตามลำดับ

ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.86$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พึงพอใจเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เป็นไปอย่างมิตรภาพให้เกียรติและไม่ตรีต่อกัน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.92$) รองลงมาคือเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชามีการทำงานเป็นทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในงานที่ท่านรับผิดชอบ ($\mu = 3.85$) และยอมรับในผลงานและความสำเร็จในงานที่ท่านรับผิดชอบ ($\mu = 3.84$) ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.60$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจความสว่างแสงไฟและการระบายอากาศในสถานที่ทำงานเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.84$) รองลงมาคือสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยเหมาะกับการทำงาน ($\mu = 3.76$) สถานที่ทำงานสะอาด เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและบรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างไม่กดดันหรือแข่งขัน ($\mu = 3.61$) ตามลำดับ ส่วนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ($\mu = 3.47$) และหน่วยงานมีผู้ปฏิบัติงานเหมาะสม ($\mu = 3.30$) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านค่าตอบแทน ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.06$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พึงพอใจกับการได้เงินเดือน/ค่าจ้างในแต่ละครั้งซึ่งมีความยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.27$) รองลงมาคือพึงพอใจในกระบวนการประเมินผลเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\mu = 3.26$) เงินเดือน/ค่าจ้างเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ($\mu = 3.16$) ตามลำดับ ส่วนสวัสดิการอื่นนอกจากเงินเดือน/ค่าจ้างเพียงพอเป็นที่น่าพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.80$) ซึ่งเป็นลำดับสุดท้ายของด้านค่าตอบแทน

ด้านโอกาสความก้าวหน้า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.08$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานเมื่อท่านได้ทำงานในหน่วยงานนี้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.35$) รองลงมาคือ

มีการสนับสนุนให้พัฒนาตนเอง ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อความเจริญก้าวหน้าในงานที่รับผิดชอบ ($\mu = 3.33$) มีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ($\mu = 3.00$) ตามลำดับ ส่วนตำแหน่งในปัจจุบันของท่านมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานทัดเทียมตำแหน่งอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.82$) ซึ่งเป็นลำดับสุดท้ายของด้านโอกาสความก้าวหน้า

1.4.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล มีผลดังนี้

ด้านเพศ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานบุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ด้านอายุ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานบุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ด้านระยะเวลาที่ทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานบุคลากรที่มีระยะเวลาที่ทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโอกาสความก้าวหน้ามีความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้ามากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ระหว่าง 1-5 ปี และ 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มากกว่า 11 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้ามากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ระหว่าง 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านวุฒิการศึกษาสูงสุด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ต่างกัน มี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน ด้านงานที่รับผิดชอบ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วน ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ด้านโอกาสความก้าวหน้า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ระดับ ม.ปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่าและระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา มากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ระดับปวท./ปวส./อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ระดับ ม.ปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ระดับปวท./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้า มากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ระดับปวท./ปวส./อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านรายได้ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานบุคลากรที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันด้านโอกาสความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD พบว่า บุคลากรที่มีรายได้มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้า มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท และระหว่าง 9,001 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรที่มีรายได้ระหว่าง 9,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้า มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านตำแหน่งปัจจุบัน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานบุคลากรที่มีตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันด้านโอกาสความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD พบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการและพนักงานราชการมีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้ามากกว่าพนักงานจ้างเหมาบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.4 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.69 ผู้ไม่ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 89.31 และมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวม 20 ความคิดเห็น จำแนกตามความถี่ของความคิดเห็นเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน ยังขาดการพิจารณาให้อย่างยุติธรรม และมี

จริยธรรม เพื่อเพิ่มโอกาสในความก้าวหน้า รวมทั้งมีการพิจารณาค่าตอบแทนให้เหมาะสม รองลงมาคือ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาตนเองและสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรทั้งหมดนอกจากข้าราชการแล้วต้องมีลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและพนักงานจ้างเหมาบริการเข้ารับการฝึกอบรม

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ ภาคกลาง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นอย่างดีเป็นมิตรภาพให้เกียรติและไม่ตรีต่อกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในงานเป็นอย่างดีรวมถึงมีความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชา ภาวะผู้นำ และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มงานวางแผนอัตรากำลัง กองการเจ้าหน้าที่ กรมการพัฒนารัฐ (2555 : 40) ที่ได้สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนารัฐที่มีต่อองค์กร ประจำปี 2555 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อกรมพัฒนารัฐอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่พึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านการนำองค์การของผู้บริหาร รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทิสรา จันทบุตร (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความสุขในที่ทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลปรากฏว่าระดับความสุขในที่ทำงานของพนักงานสายสนับสนุนอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารมีการบริการแบบครอบครัวที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิมล คำนวน (2554 : 14) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้าง กรณีศึกษาศาลจังหวัดนครราชสีมา พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้างศาลจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะบุคลากรอยู่ในวัยทำงานมีความรับผิดชอบสูง ทำงานมาเป็นระยะเวลานานทำให้มีประสบการณ์และความชำนาญ มีความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้เกิดความคุ้นเคยและสามารถปรับตัวได้ และผล

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

2.1.1 ด้านนโยบายกรม/หน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งบุคลากรพึงพอใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และนโยบายของกรมฯ และพึงพอใจในภาพลักษณ์ของกรม/หน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มงานวางแผนอัตรากำลัง กองการเจ้าหน้าที่ กรมการพัฒนาชุมชน (2555 : 40) ที่ได้สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชนที่มีต่อองค์กรประจำปี 2555 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมาก และยิ่งสอดคล้องกับ ปราโมทย์ ถึงสุข (2554 : 48) ซึ่งได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 1 ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรสามารถปฏิบัติตามระเบียบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่หน่วยงานได้กำหนดขึ้นด้วยความเต็มใจ รวมถึงสอดคล้องกับ วชิระ เสือบัว และนภาพร โสมกุล (2555 : 78) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์ในพื้นที่ปศุสัตว์เขต 3 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก

2.1.2 ด้านงานที่รับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งบุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ทำให้รักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทิสรา จันทบุตร (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความสุขในที่ทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลปรากฏว่าระดับความสุขในที่ทำงานของพนักงานสายสนับสนุน ด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมาก รวมถึงผลการศึกษาของดาวศิริ เผ่าพันธุ์ และ ดร.พีรพงษ์ ฟูศิริ (2556 : 142) ได้ศึกษาลักษณะงานที่ปฏิบัติและทัศนคติที่มีต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรสายงานสนับสนุนเต็มใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนเพื่อองค์กร และได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับ ธนิตา ริมคูสิทธิ์ (2551 : 80) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยบุคลากรใช้ความรู้ความสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ การสื่อสารในองค์กรเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับ ธนิตา ริมคูสิทธิ์ (2555 : 84) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความ

มั่นคงของมนุษย์ พบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรยังขาดความสะดวกและรวดเร็ว

2.1.3 ด้านผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งบุคลากรพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชา ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา การได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฬารัตน์ ชันแก้ว และวรัชญ์นันท์ เครือวรรณ (2555 : 37) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมา คือบุคลากรสามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บังคับบัญชาได้ สามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลาในกรณีที่มีปัญหาในการทำงาน และได้รับทราบนโยบายการทำงานและข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ

2.1.4 ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปอย่างมิตรภาพให้เกียรติและไม่ตรีต่อกัน มีการทำงานเป็นทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความร่วมมือในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฬารัตน์ ชันแก้ว และวรัชญ์นันท์ เครือวรรณ (2555 : 37) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี รวมทั้งเพื่อนร่วมงานปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันและสามารถแบ่งเบาภาระงานซึ่งกันและกันได้ รวมทั้งไม่สอดคล้องกับ ธนิตา ริมคุลีสิทธิ์ (2555 : 84) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากยังมีเจ้าหน้าที่แบ่งพรรคแบ่งพวกในหมู่เพื่อนร่วมงาน ประกอบกับ ปัญหาบางอย่างไม่เกิดจากปัญหาการปฏิบัติงานเป็นเรื่องส่วนตัว

2.1.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสถานที่ที่มีแสงสว่างไฟและการระบายอากาศในสถานที่ทำงานเหมาะสม มีความปลอดภัยเหมาะแก่การทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ธนิตา ริมคุลีสิทธิ์ (2555 : 84) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง เนื่องจากหน่วยงานไม่มีร้านค้าสวัสดิการภายในเป็นของหน่วยงานเอง โดยร้านที่จำหน่ายอาหาร

เป็นของบุคคลภายนอกจึงไม่สามารถควบคุมราคาและปริมาณอาหารได้ ประกอบกับมีร้านอาหารน้อยมาก

2.1.6 ด้านค่าตอบแทน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรมีความรู้สึกกว่าสวัสดิการอื่นนอกจากเงินเดือนยังไม่เพียงพอเป็นที่น่าพอใจและเพียงพอต่อค่าครองชีพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของก๊บบ ธนิตา ริมคูสิทธิ์ (2555 : 84) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า ด้านค่าตอบแทน บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางตำแหน่งยังได้รับเงินเดือนน้อยเมื่อเทียบกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

2.1.7 โอกาสความก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งบุคลากรอาจมีความรู้สึกกว่าตำแหน่งในปัจจุบันยังไม่เจริญก้าวหน้าทัดเทียมตำแหน่งอื่น ๆ และยังไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดทิศทางของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของก๊บบ ธนิตา ริมคูสิทธิ์ (2555 : 84) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานเหมาะสมและยุติธรรม ทั้งนี้เนื่องจากการแบ่งพรรคแบ่งพวก การเสนอความดีความชอบยังขึ้นอยู่กับคนของใคร

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.2.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมชายและหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากทุกคนที่เป็นเพศชายและเพศหญิงต้องทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นระเบียบ กฎหมาย หนังสือสั่งการ นโยบายการบริหารงาน หรือโครงสร้างการบังคับบัญชา จึงทำให้เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าในการทำงานบางครั้งลักษณะการทำงานอาจเป็นไปได้ด้วยความกดดันและความคาดหวังในงานที่สูงมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของก๊บบ ธนิตา ริมคูสิทธิ์ (2555 : 84-85) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนา

สังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเพศชายมากกว่าเพศหญิง

2.2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุใกล้เคียงกันระหว่าง 30 – 39 ปี รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ซึ่งช่วงอายุระหว่างนี้มีประสบการณ์ในการทำงานได้ระยะหนึ่ง จึงทำให้มีวุฒิภาวะ และมีการปรับตัวในการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่อาจเปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ จูพารัตน์ ชันแก้ว และวีรชุนันท์ เกรือวรรณ (2555 : 42) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ แตกต่างกัน เนื่องจากสิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น ก็คือบุคลากร แม้ว่าปัจจุบันจะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก โดยเทคโนโลยีนั้นถูกนำมาใช้แทนคนในการทำงาน แต่ไม่ได้เป็นเครื่องบ่งชี้ที่สำคัญในความสำเร็จ ซึ่งถ้าคนมีคุณภาพมีความพึงพอใจในงานที่ทำงานจะประสบผลสำเร็จในการทำงาน รวมทั้งสอดคล้องกับธนิดา ริมคุสิทธิ (2555 : 82) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ด้านโอกาสความก้าวหน้าบุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่ทำงานระยะเวลา ระหว่าง 1 – 5 ปี และ 6 – 10 ปี และบุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี ซึ่งจะเห็นได้ว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานกลาง ๆ คือระหว่าง 1 – 5 ปี และระหว่าง 6 – 10 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าบุคลากรที่เพิ่งเริ่มต้นทำงานและบุคลากรที่ทำงานมานาน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าช่วงระยะงานเป็นระดับปฏิบัติการต้องทำงาน โดยเป็นผู้ปฏิบัติทั้งสิ้น ความรับผิดชอบในงานหลายหน้าที่ แต่เมื่อเทียบกับค่าตอบแทน

ที่ได้รับหรือโอกาสความก้าวหน้ายังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษากับ ธนิตา ริมดุสิต (2555 : 86) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

2.2.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุดพบว่าโดยภาพรวมบุคลากรมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชาบุคลากรที่มีวุฒิ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่าและระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดวุฒิ ปวท./ปวส./อนุปริญญา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิสองระดับ ปวท./ปวส./อนุปริญญาและปริญญาตรี ด้านโอกาสความก้าวหน้าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับ ปวท./ปวส./อนุปริญญา ซึ่ง โดยภาพรวมจะเห็นได้ว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับ ปวท./ปวส./อนุปริญญา จะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้า น้อยกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับอื่น ๆ อาจเนื่องมาจากภาระงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่สัมพันธ์กับค่าตอบแทนที่ได้รับ และมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานอาชีพได้น้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับ จูฬารัตน์ ชันแก้ว และวีระฐนันท์ เกรือวรรณ (2555 : 44) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และด้านอุปกรณ์และทรัพยากรในการทำงานแตกต่างกันเนื่องจากการศึกษาก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ทำให้คนมีความรู้ในวิทยาการใหม่ ๆ กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ตลอดจนทำให้มีเหตุผลในการแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม การสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นนั้น ก็จะส่งผลให้บุคลากรมีความรอบรู้มากขึ้น เกิดทักษะ และประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ รวมทั้งไม่สอดคล้องกับ ธนิตา ริมดุสิต (2555 : 82) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการ

พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แตกต่างกันในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.2.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามรายได้พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ด้าน โอกาสความก้าวหน้าบุคลากรที่มีรายได้มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสความก้าวหน้า มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท และระหว่าง 9,001 – 15,000 บาท และบุคลากรที่มีรายได้ระหว่าง 9,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสความก้าวหน้า มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท อาจเนื่องมาจากผู้มีรายได้น้อยจะรู้สึกไม่มีความมั่นคงในหน้าที่การทำงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาการได้รับเงินเดือน การเลื่อนเงินเดือน ให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ จุฬารัตน์ ชันแก้ว และ วรรณันปี เครือวรรณ (2555 : 42) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพการงานแตกต่างกัน

2.2.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำแนกตามตำแหน่งปัจจุบัน พบว่าโดยภาพรวมบุคลากรมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจจะเป็นไปตามผลการศึกษาที่ไม่ว่าจะตำแหน่งใดบุคลากรพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานและด้านผู้บังคับบัญชามากที่สุด คือทุกคนมีการทำงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความสัมพันธ์เป็นมิตรและให้เกียรติซึ่งกันและกัน แต่ด้านโอกาสความก้าวหน้าบุคลากรที่เป็นข้าราชการและพนักงานราชการมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานจ้างเหมาบริการ อาจเป็นไปได้ว่าตำแหน่งดังกล่าวมีความมั่นคงในการทำงานมากกว่า ทั้งลักษณะการเลื่อนเงินเดือน ตำแหน่งมีโอกาสก้าวหน้าได้ดีกว่า ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมบุคลากรเพิ่มพูนทักษะพัฒนาตนเองเพื่อต่อยอดความเจริญก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ซึ่งสอดคล้อง

กับผลการศึกษาของ วชิระ เสือบัว และ นภาพร โสมกุล (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษารั้ครั้งนี้ สรุปรเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้และการศึกษาค้นคว้าต่อไปดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษารั้ครั้งนี้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง สรุปรเป็นข้อเสนอแนะจากการศึกษารั้ดังนี้

3.1.1 ด้านโอกาสความก้าวหน้า จากผลการศึกษา บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และบุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสความก้าวหน้ามากกว่าบุคลากรที่ทำงานระยะเวลาระหว่าง 1 – 5 ปี และ 6 – 10 ปี ซึ่งจะเห็นได้ว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานกลาง ๆ คือระหว่าง 1 – 5 ปี และระหว่าง 6 – 10 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าบุคลากรที่เพิ่งเริ่มต้นทำงานและบุคลากรที่ทำงานมานาน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าช่วงระยะเวลาเป็นระดับปฏิบัติการต้องทำงาน โดยเป็นผู้ปฏิบัติทั้งสิ้น ความรับผิดชอบในงานหลายหน้าที่ แต่เมื่อเทียบกับค่าตอบแทนที่ได้รับหรือโอกาสความก้าวหน้ายังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ ลักษณะส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษาสูงสุด พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิกการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสความก้าวหน้ามากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิกการศึกษาสูงสุดระดับ ปวท./ปวส./อนุปริญญา อาจเนื่องมาจากผู้จบการศึกษารั้สูงกว่ามี โอกาสที่จะใช้วุฒิกการศึกษาเพื่อเลื่อนตำแหน่งหรือสร้างผลงานได้มากกว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ พบว่า บุคลากรที่มีรายได้มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสความก้าวหน้า มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท และระหว่าง 9,001 – 15,000 บาท และบุคลากรที่มีรายได้ระหว่าง 9,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสความก้าวหน้า มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท อาจเนื่องมาจากผู้มีรายได้น้อยจะรู้สึกไม่มีความมั่นคงในหน้าที่การงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาการได้รับเงินเดือน การเลื่อนเงินเดือนให้

เหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ และลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการและพนักงานราชการมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานจ้างเหมาบริการ อาจเป็นไปได้ว่าตำแหน่งดังกล่าวมีความมั่นคงในการทำงานมากกว่า ทั้งหลักเกณฑ์ การเลื่อนเงินเดือน ตำแหน่งมีโอกาสก้าวหน้า ได้ดีกว่า ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมบุคลากรเพิ่มพูน ทักษะพัฒนาตนเองเพื่อต่อ ยอดความเจริญก้าวหน้าในสายงานอาชีพ จึงสรุปได้ว่า ผู้บริหารควร พิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือนอย่างยุติธรรม มีจริยธรรมและเหมาะสม รวมทั้งการพัฒนา บุคลากร โดยการฝึกอบรมและพัฒนาให้มีความเชี่ยวชาญในสายงานเพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง และเพิ่มโอกาสความก้าวหน้า สร้างความมั่นคงในหน้าที่การงาน โดยเฉพาะบุคลากรที่มีการทำงาน 1 – 5 ปี , บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับ ปวท./ปวส./อนุปริญญา , บุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่า 9,000 บาท และบุคลากรที่มีตำแหน่งปัจจุบันเป็นพนักงานจ้างเหมาบริการ

3.1.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุน โดยจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมี ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าเพศหญิง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า ในการทำงานบางครั้งลักษณะของการทำงานอาจเป็นไปได้ด้วยความกดดันและความคาดหวัง ความ ละเอียดในงานที่สูงกว่าเพศชาย และการจำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิ การศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการทำงานด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิสูงสุดระดับ ปวท./ปวส./อนุปริญญาและ ปริญญาตรี ซึ่งก็อาจเป็นไปได้ว่าบรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สำหรับ บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า สัมพันธ์กับ ภาระหน้าที่ที่ได้รับ มากกว่า บุคลากรที่มีวุฒิสูงสุดระดับ ปวท./ปวส./อนุปริญญาและปริญญาตรี ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาจัดเตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกใน การทำงานรวมถึงพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลสำคัญในการทำงานอย่างเพียงพอ เพื่อเป็นการ สร้างขวัญและกำลังใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งการมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ กับภารกิจของงานเพื่อเป็นการกระจายงานและลดความกดดันในการทำงานพร้อมทั้งสร้าง บรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.1.3 ด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิ การศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชาแตกต่าง กัน คือ บุคลากรที่มีวุฒิ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่าและระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้น ไป มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดวุฒิ ปวท./ปวส./ อนุปริญญา อาจเนื่องมาจากภาระงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่สัมพันธ์กับค่าตอบแทนที่ได้รับ

และมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานอาชีพได้น้อย อาจทำให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการกระจายภาระงาน โดยส่งเสริมให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการทำงาน เสริมสร้างการเจริญเติบโตในสายงานที่บุคลากรรับผิดชอบเพื่อให้เกิดความรู้สึกระส่ำระสายความสำเร็จและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากร ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานหลักของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง จำนวน 18 จังหวัด เพื่อเป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรให้กับผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกัน

3.2.2 ควรศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตของหน่วยงาน เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการจัดการองค์การของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประสิทธิภาพในการทำงานด้านงานพัสดุของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการการให้คำปรึกษาด้านแรงงานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมการพัฒนาชุมชน .(2555). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชนที่มีต่อองค์กร ประจำปี 2555. กรุงเทพมหานคร : กองการเจ้าหน้าที่.
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน .(2555). ศูนย์อำนาจการและศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2557
จาก <http://relation.labour.go.th/index.php>
- _____.(2556). รายงานประจำปี 2555 กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน.
- _____.(2556). แผนปฏิบัติงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปี 2557
กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กลุ่มงานนโยบายและแผน.
- _____.(2557). แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี (พ.ศ. 2557 – พ.ศ. 2560). กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน.
- จุฬารัตน์ ชันแก้ว และวรัชชุนันท์ เกรือวรรณ .(2555). “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม”. *วารสารสาระคาม* 3, 1 (มกราคม-มิถุนายน) : 20-27.
- จิตินันท์ เขียวนิล .(2554). “ระดับความสุขในที่ทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่”. สืบค้นวันที่ 20 พฤษภาคม 2557
จาก <http://www.research.cmru.ac.th>
- ดาวศิริ เผ่าพันธุ์ และดร.พีรพงษ์ ฟูศิริ .(2556). “การศึกษาลักษณะงานที่ปฏิบัติและทัศนคติ ที่มีต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน”. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ* 3, 4 (ตุลาคม-ธันวาคม) : 135-144.
- ชนิดา ริมคุลสิทธิ์ .(2551). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*. (ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.
- ปราโมทย์ ถึงสุข .(2554). “รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 1” สืบค้นวันที่ 25 พฤษภาคม 2557
จาก <http://personnel.obec.go.th>
- “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา* เล่ม 120 ตอน 100 ก หน้า 2.

- ราณี อธิชัยกุล .(2553). "การจูงใจและการสื่อสารในองค์กร" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์*. (หน่วยที่ 7, 13-29). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วชิระ เสือบัว และนภาพร โสมกุล .(2555). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์ในพื้นที่ปศุสัตว์เขต 3 สืบค้นวันที่ 25 พฤษภาคม 2557 จาก <http://region3.dld.go.th/new/index.php>
- วิมล คำนวน .(ม.ป.ป.). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้าง : กรณีศึกษาศาลจังหวัดนครราชสีมา* รายงานผลงานการอบรมหลักสูตร “ผู้พิพากษาผู้บริหารในศาลชั้นต้น” รุ่นที่ 9 2554 วิทยาลัยข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรม สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม.
- วิริญา ชูราสี และสุภาวดี ขุนทองจันทร์ .(2553). “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะบริหารศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี”. *วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์* 6, 1 (ตุลาคม 2553-มีนาคม 2554) : 1-15.
- สมพร สังข์เพิ่ม .(2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุทิสรา จันทบุตร .(2550). *ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. (ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ .(2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561)*. กรุงเทพฯ : วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- _____. (2557). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2557 จาก <http://www.opdc.go.th>
- สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา .(ม.ป.ป.). “อำนาจหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสาระน่ารู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและความปลอดภัยในการทำงาน” (แผ่นพับ).
- Blum,M.L.and Naylor,J.C. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper and Row Publisher,1968.
- Schutz,D.P.,and Schutz. (1994). *Psychology and Work Today : An Introduction to Industrial and Organization Psychology*. New York : Macmillan.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

1. นายชัยวัฒน์ ทิพย์ถัมย์ ตำแหน่งสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. นางสาวพรรณนภา มะลิซ้อน ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ สำนักงาน ก.พ.
3. นางสาวอดิวัฒน์ มรรคประเสริฐ ตำแหน่งนักพัฒนาวิทยานิพนธ์ปฏิบัติการ ทัศนสถานหญิงชลบุรี



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและ
คุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง และเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการคำนวณค่าทางสถิติใช้ประกอบการศึกษาเท่านั้น

2. คำถามมี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ความเห็นอื่น ๆ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเป็นอย่างสูง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ซึ่งมีความถูกต้องและเหมาะสมกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

18 – 29 ปี 30 – 39 ปี 40 – 49 ปี 50 ปีขึ้นไป

3. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

น้อยกว่า 1 ปี 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี 11 ปีขึ้นไป

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า ปวท./ปวส./อนุปริญญา
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท 9,001 – 15,000 บาท
 15,001 – 20,000 บาท 20,001 บาทขึ้นไป

6. ปัจจุบันท่านเป็น

- ข้าราชการ พนักงานราชการ
 ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างเหมาบริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านต่อการทำงานมากที่สุดเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. นโยบายกรม/หน่วยงาน					
1.1 ท่านพึงพอใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และนโยบายของกรมฯ					
1.2 ท่านพึงพอใจในนโยบายการบริหารของหน่วยงาน					
1.3 ท่านพึงพอใจในภาพลักษณ์ของกรมฯ/หน่วยงาน					
1.4 การสื่อสารในกรม/หน่วยงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว					
1.5 ท่านมีความสุข มีความมั่นคงที่ได้ทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน					
2. งานที่รับผิดชอบ					
2.1 ท่านพึงพอใจงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน					

รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2 งานและตำแหน่งในปัจจุบันของท่านเป็นเกียรติและเป็นที่ยอมรับในสังคม/หน่วยงาน					
2.3 ท่านมีความสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้เสมอ					
2.4 ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่					
2.5 ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่					
2.6 หน่วยงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบของท่าน					
2.7 หน่วยงานมีการแบ่งงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน					
2.8 ท่านพึงพอใจที่ประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานในช่วงเวลาที่ผ่านมา					
2.9 ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน					
3. ผู้บังคับบัญชา					
3.1 ผู้บังคับบัญชามอบอำนาจในการตัดสินใจอย่างเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
3.2 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการพัฒนาและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง					
3.3 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
3.4 ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา					

รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.5 การได้รับคำปรึกษาจาก ผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการ ปฏิบัติงาน					
3.6 มีความเป็นกันเองระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา					
4. เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา					
4.1 เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชามี ความสัมพันธ์เป็นไปอย่างมิตรภาพให้ เกียรติและไม่ตรีต่อกัน					
4.2 เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชามีการ ทำงานเป็นทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
4.3 เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ ความร่วมมือในงานที่ท่านรับผิดชอบ					
4.4 เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับในผลงาน และความสำเร็จในงาน ที่ท่านรับผิดชอบ					
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
5.1 ความสว่างแสงไฟ และการระบาย อากาศในสถานที่ทำงานเหมาะสม					
5.2 สถานที่ทำงานสะอาด เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
5.3 สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย เหมาะกับการทำงาน					
5.4 หน่วยงานมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก ในการทำงานอย่างเพียงพอ					

รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.5 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
5.6 บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างไร ไม่กดดันหรือแข่งขัน					
5.7 หน่วยงานมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานเหมาะสม					
6. ค่าตอบแทน					
6.1 เงินเดือน/ค่าจ้างเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ					
6.2 ท่านพึงพอใจกับการได้เลื่อนขึ้นเงินเดือน/ค่าจ้าง ในแต่ละครั้งซึ่งมีความยุติธรรม					
6.3 ท่านพึงพอใจในกระบวนการประเมินผลเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
6.4 ท่านได้รับสวัสดิการอื่นนอกจากเงินเดือน/ค่าจ้าง เพียงพอเป็นที่น่าพอใจ					
6.5 สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นมีความเป็นธรรมเมื่อเทียบกับเจ้าหน้าที่อื่นในหน่วยงาน					
6.6 เงินเดือน/ค่าจ้างเพียงพอต่อค่าครองชีพ					
7. โอกาสความก้าวหน้า					
7.1 ตำแหน่งในปัจจุบันของท่านมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานทัดเทียมตำแหน่งอื่น ๆ					
7.2 ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานเมื่อท่านได้ทำงานในหน่วยงานนี้					

รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.3 มีการสนับสนุนให้พัฒนาตนเอง ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อความ เจริญก้าวหน้าในงานที่รับผิดชอบ					
7.4 ท่านมีส่วนร่วมตัดสินใจในการ กำหนดทิศทางการทำงานของ หน่วยงาน					
7.5 ตำแหน่งที่ท่านสามารถสร้าง ผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

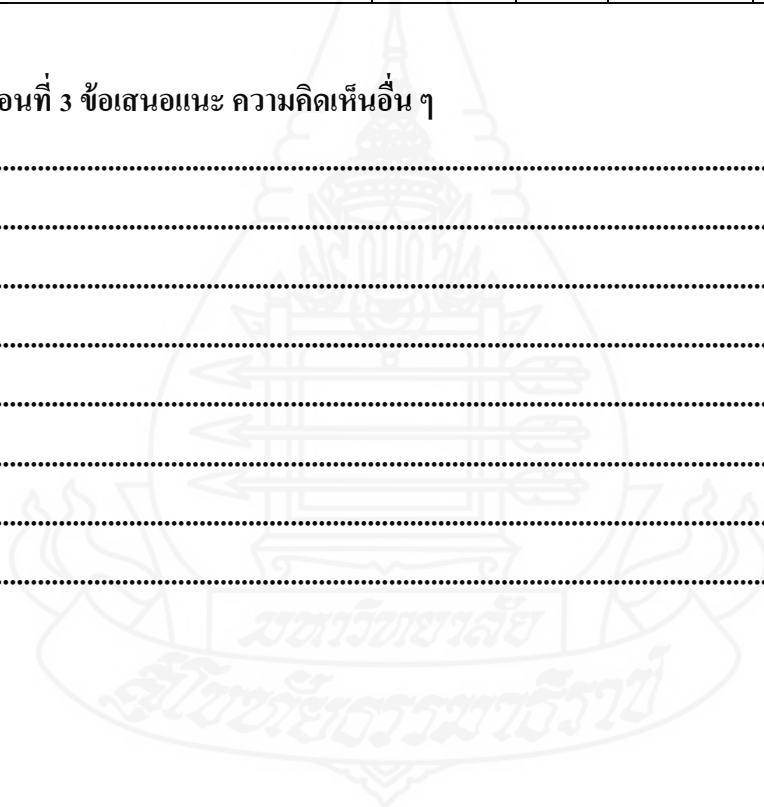
.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ค่า IOC



ผลการวิเคราะห์ค่า IOC

ความพึงพอใจในการทำงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุป
	1	2	3			
1. นโยบายกรม/หน่วยงาน						
1.1 ท่านพึงพอใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และนโยบายของกรมฯ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.2 ท่านพึงพอใจในนโยบายการบริหารของหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.3 ท่านพึงพอใจในภาพลักษณ์ของกรมฯ/หน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.4 การสื่อสารในกรม/หน่วยงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.5 ท่านมีความสุข มีความมั่นคงที่ได้ทำงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
2. งานที่รับผิดชอบ						
2.1 ท่านพึงพอใจงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.2 งานและตำแหน่งในปัจจุบันของท่านเป็นเกียรติและเป็นที่ยอมรับในสังคม/หน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.3 ท่านมีความสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.4 ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.5 ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.6 หน่วยงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบของท่าน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.7 หน่วยงานมีการแบ่งงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ความพึงพอใจในการทำงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุป
	1	2	3			
2.8 ท่านพึงพอใจที่ประสบผลสำเร็จในหน้าที่ การทำงานในช่วงเวลาที่ผ่านมา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.9 ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงาน ในปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ผู้บังคับบัญชา						
3.1 ผู้บังคับบัญชามอบอำนาจในการตัดสินใจ อย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการพัฒนาและ เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.3 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความ คิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.4 ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.5 การได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมี ปัญหาในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.6 มีความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา						
4.1 เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชามี ความสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีคุณภาพให้เกียรติและ ไมตรีต่อกัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.2 เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชามีการทำงาน เป็นทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.3 เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความ ร่วมมือในงานที่ท่านรับผิดชอบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.4 เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับใน ผลงาน และความสำเร็จในงานที่ท่านรับผิดชอบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ความพึงพอใจในการทำงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุป
	1	2	3			
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน						
5.1 ความสว่างแสงไฟ และการระบายอากาศในสถานที่ทำงานเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.2 สถานที่ทำงานสะอาด เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.3 สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยเหมาะสมกับการทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.4 หน่วยงานมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.5 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสภาพพร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.6 บรรยากาศในการทำงานไม่กดดันหรือแข่งขัน	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้
5.7 หน่วยงานมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6. ผลตอบแทน						
6.1 เงินเดือน/ค่าจ้างเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.2 ท่านพึงพอใจกับการได้เลื่อนขึ้นเงินเดือน/ค่าจ้างในแต่ละครั้งซึ่งมีความยุติธรรม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.3 ท่านพึงพอใจในกระบวนการประเมินผลเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.4 ท่านได้รับสวัสดิการอื่นนอกจากเงินเดือน/ค่าจ้าง เพียงพอเป็นที่น่าพอใจ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.5 สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นมีความเป็นธรรมเมื่อเทียบกับเจ้าหน้าที่อื่นในหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.6 เงินเดือน/ค่าจ้างเพียงพอต่อค่าครองชีพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ความพึงพอใจในการทำงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุป
	1	2	3			
7. โอกาสความก้าวหน้า						
7.1 ตำแหน่งในปัจจุบันของท่านมีความ เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานทัดเทียมตำแหน่ง อื่น ๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.2 ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานเมื่อ ท่านได้ทำงานในหน่วยงานนี้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.3 มีการสนับสนุนให้พัฒนาตนเอง ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อความเจริญก้าวหน้าในงานที่ รับผิดชอบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.4 ท่านมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศ ทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.5 ตำแหน่งที่ของท่านสามารถสร้างผลงานเพื่อ เลื่อนตำแหน่งได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือในการศึกษา





ที่ ศธ 0522.17/ บ ๖๓๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

15 กรกฎาคม 2557

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายชัยวัฒน์ ทิพย์สมัย (สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา)

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

เนื่องด้วย นางสาวณภาพัช ทั้นทะวิรักษ์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความพึงพอใจในการ
ทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ
แรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือ
วิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ
และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ
นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 086-382-5080

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชิวะตระกูลกิจ)

รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 635

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

15 กรกฎาคม 2557

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวพรรณณา มะลิซ้อน (นักวิทยากรบุคคลปฏิบัติการ)

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

เนื่องด้วย นางสาวณภาพัช ทัดทะรักษ์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความพึงพอใจในการ
ทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ
แรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือ
วิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ
และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ
นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 086-382-5080

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อังฉวรา ชิวะตระกูลกิจ)

รักษาแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ ๖๓๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

15 กรกฎาคม 2557

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวดิวิวัฒน์ มรรคประเสริฐ (นักพัฒนาวิทยานิพนธ์)

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

เนื่องด้วย นางสาวณภักษ์ ทันทะรักษ์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจในการ
ทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการ
แรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือ
วิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ
และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ
นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 086-382-5080

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182

โทรสาร. 02-5033612

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวณภากาศ ทันทะรักษ์
วัน เดือน ปีเกิด	18 มีนาคม 2527
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2549
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

