



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (วิจัยและประเมินผลการศึกษา)

ปริญญา

วิจัยและประเมินผลการศึกษา	การศึกษา
สาขา	ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

Factors Affect Job Satisfaction of the Government Employee in the Office
of the Permanent Secretary for Ministry of Labour

นามผู้วิจัย นางสาวสมฤทัย ธรรมมา

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก (อาจารย์สุนทรา โตบัว, กศ.ค.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม (รองศาสตราจารย์บุญเรือง ขจรศิลป์, Ph.D.)

หัวหน้าภาควิชา (ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุดารัตน์ สารสว่าง, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา วีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

Factors Affect Job Satisfaction of the Government Employee in the Office
of the Permanent Secretary for Ministry of Labour

โดย

นางสาวสมฤทัย ธรรมมา

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (วิจัยและประเมินผลการศึกษา)

พ.ศ. 2552

สมฤทัย ธรรมมา 2552: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ปรินญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
(วิจัยและประเมินผลการศึกษา) สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา
ภาควิชาการศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์สุนทร โดบัว, กศ.ด.
138 หน้า

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง
แรงงาน กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง
แรงงาน จำนวน 77 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบ
สัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ
การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Enter และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้วย
การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม
อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ตัวแปร
เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ ปัจจัยด้านจิตสังคม คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
ปัจจัยด้านการทำงาน คือ ความมั่นคงในงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน คือ เงินเดือน ดังนั้น
ในการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ ควรสร้างบรรยากาศ
ความร่วมมือในการทำงาน พัฒนาศักยภาพของผู้ทำงานเพื่อให้ได้รับการจ้างงานต่อ และจัดสรร
ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาให้เหมาะสม

Somruthai Thamma 2009: Factors Affect Job Satisfaction of the Government Employee in the Office of the Permanent Secretary for Ministry of Labour. Master of Education (Educational Research and Evaluation), Major Field: Educational Research and Evaluation, Department of Education. Thesis Advisor: Mrs. Suntara Tobua, Ed.D. 138 pages.

The objectives of this research were to study the level of job satisfaction and factors affecting job satisfaction of the government employees in the Office of the Permanent Secretary for Ministry of Labour. The population Consisted of 77 personnels. Data were collected by using a questionnaire and interview. Percentage, mean, standard deviation, multiple regression analysis by enter method and content analysis were used to analyze data.

The research findings showed that the government employees possessed low job satisfaction. We found that there were 3 factors ranged through the level of important. They were namely 1) the psychosocial factor: relation with colleagues, 2) the working factor: stability of work, and 3) the compensation factor: salary. As results, to raise the level of job satisfaction of the government employees should consider on developing potential of the workers for the further employment, enhancing collaborative climate in workplace, and appropriated allocation remuneration of overtime payment.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

___ / ___ / ___

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ดร.สุนทรา โดบัว ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.ดร. บุญเรียง ขจรศิลป์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้แนวคิด คำปรึกษาและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของวิทยานิพนธ์เป็นอย่างดี มาโดยตลอด จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.ปราณี โพธิสุข ดร.วสันต์ ทองไทย ดร.วารุณี ลัภนโชคดี ผู้อำนวยการศูนย์บัณฑิต ปั้นลายนาค และภราดาชำนาญ เหล่ารักษผล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ ให้คำแนะนำและตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมกันนี้ขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชา ข้าราชการ พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการ เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่สั่งสอนให้ความรู้ ให้การศึกษาแก่ศิษย์ อันเป็น ประโยชน์อย่างยิ่ง จนสามารถความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์และนำไปใช้ในวิชาชีพ

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว ที่ได้อบรมสั่งสอน ให้การ สนับสนุนและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ได้คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจมาโดยตลอด จนกระทั่งสำเร็จการศึกษาในระดับมหาบัณฑิตนี้

สมฤทัย ธรรมมา

เมษายน 2552

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่ได้รับ	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	9
ทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	10
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	28
พนักงานราชการ	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
กรอบแนวคิดการวิจัย	53
สมมติฐานการวิจัย	54
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล	62
การวิเคราะห์ข้อมูล	63
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	64
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	65
ผลการวิจัย	65
ข้อวิจารณ์	79

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	87
สรุปผลการวิจัย	87
ข้อเสนอแนะ	90
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	92
ภาคผนวก	99
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจคุณภาพเครื่องมือ	100
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย	102
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	105
ภาคผนวก ง คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	121
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	133
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	138

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เปรียบเทียบลำดับชั้นความต้องการของ Maslow กับการประกอบอาชีพ การงาน	12
2	แสดงการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของทฤษฎีความต้องการทั้ง 3 ทฤษฎี	16
3	ผลการสังเคราะห์ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจในการปฏิบัติงานและงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	51
4	ความถี่และร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
5	ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ของระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	69
6	แสดงค่าประสิทธิภาพการพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ พยากรณ์	70
7	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้วิธี Enter ครั้งที่ 1	72
8	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้วิธี Enter ครั้งที่ 2	73
ตารางผนวกที่		
1	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	122

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
2	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	125
3	ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	126
4	แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	127
5	แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	132

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

องค์การระบบราชการ เป็นกลไกที่มีความสำคัญยิ่งต่อการบริหารการพัฒนาประเทศ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติจะสัมฤทธิ์ผลได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสมรรถนะของกลไก ระบบราชการเป็นสำคัญ ปัจจุบันองค์การระบบราชการไทยได้ประสบปัญหาและข้อจำกัดเกี่ยวกับการขยายตัวอย่างมากมาย ทั้งในแนวดิ่งและแนวราบจนอยู่ในสภาพที่ใหญ่โต ไม่คล่องตัวในการจัดการ (ประยง เต็มชวลา, ศิริ อาจคงหาญ และฤๅเดช เกิดวิชัย, 2547) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในยุควิกฤตเศรษฐกิจเช่นนี้ ระบบราชการไทยจะทำงานแบบเดิม ๆ ต่อไปอีกไม่ได้ ดังนั้น หน่วยงานราชการจะต้องปรับระบบการทำงาน โดยให้ความสำคัญต่อการบริหารงานที่มีความยืดหยุ่น เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

ประเทศไทยจึงได้เริ่มปฏิรูประบบราชการ ตั้งแต่สมัยรัฐบาลพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ โดยได้กำหนดแผนแม่บทปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 – 2544 ต่อมารัฐบาลนายชวน หลีกภัย ได้จัดทำแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐและรัฐบาล พลตำรวจโททักษิณ ชินวัตร ได้ออกกฎหมายพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และ พระราชบัญญัติปฏิรูปกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550) ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างส่วนราชการตามการปฏิรูประบบราชการเมื่อปี พ.ศ. 2545 (พ.ร.บ.ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545) ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ จำนวนลูกจ้างประจำของส่วนราชการได้ถูกถ่ายโอนมาอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ก็ได้้นำเรื่องการจัดงานระบบลูกจ้าง สัญญาจ้างมาดำเนินการต่อ โดยได้นำผลงานวิจัยเรื่องการจัดงานระบบใหม่ในหน่วยงานภาครัฐ ที่เน้นให้มีรูปแบบการจัดงาน ที่มีความหลากหลายและยืดหยุ่น ซึ่งมีข้อเสนอให้มี “ระบบสัญญาจ้าง” เป็นกลไกรองรับมาประกอบการพิจารณาวางระบบรวมทั้งขยายผลให้มีความหลากหลายของรูปแบบการจัดงานในส่วนของการจ้างผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้ได้เปลี่ยนชื่อ “ลูกจ้างสัญญาจ้าง” เป็นพนักงานราชการเพื่อให้ดึงดูดใจและแสดงสถานะที่

ชัดเจน ตลอดจนการวางระบบบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องตั้งแต่เรื่องการกำหนดลักษณะงาน ตำแหน่ง และกรอบอัตรากำลัง การกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ การสรรหาและ เลือกรสรร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ภายใต้หลักการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ คือ หลักสมรรถนะ (Competency) หลักผลงาน (Performance) และหลักคุณธรรม (Merit) รวมทั้งการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่จะมอบอำนาจให้ส่วนราชการบริหารจัดการเอง (สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2547)

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งมีภารกิจหลักตามกฎหมายที่สำคัญ เช่น การพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารของกระทรวง การศึกษา วิเคราะห์ จัดทำข้อมูลเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของกระทรวง และการดูแลการต่างประเทศ ฯลฯ โดยสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จะต้องดำเนินงานเพื่อ สนับสนุนภารกิจของกระทรวงแรงงาน ที่จะส่งผลตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและยุทธศาสตร์ ตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน จึงได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนา จิตความสามารถในการดำเนินยุทธศาสตร์ด้านแรงงาน การบริหารจัดการด้านแรงงานเพื่อจัด ความยากจน และการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อประโยชน์ ของแรงงานไทย การบริหารราชการส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้มีหน่วยงาน ในฐานะที่เป็นกองและเทียบเท่ากอง จำนวน 20 หน่วยงานด้วยกัน มีจำนวนบุคลากรตามแผน อัตรากำลัง พ.ศ. 2549 จำนวน 983 คน แบ่งเป็นข้าราชการ 679 คน ลูกจ้างประจำ 175 คน พนักงานราชการ 77 คน และลูกจ้างชั่วคราว 42 คน (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2550) ซึ่งบุคลากรเหล่านี้เป็นกลไกสำคัญในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานให้มุ่งสู่ ความสำเร็จ จากนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาคน ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 และ ฉบับที่ 10 ซึ่งได้ขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ โดยให้ทุกหน่วยงานได้กำหนดแนวทาง ในการพัฒนาบุคลากรไว้ในแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานจึงได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรไว้ในแผน กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กรและได้กำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการพัฒนา สมรรถนะการบริหารงานทรัพยากรบุคคล (HR-Scorecard) ไว้ในคำรับรองการปฏิบัติราชการของ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ 2550 (รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบ คำรับรองการปฏิบัติราชการ กระทรวงแรงงาน, 2550: 45) และได้กำหนดแนวทางการพัฒนา บุคลากรไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาการบริหารแรงงานให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์ที่ 1 การ

พัฒนาบุคลากรและองค์กร มีเป้าประสงค์เพื่อพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรกระทรวงแรงงาน ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเป็นที่ยอมรับของประชาชนที่มารับบริการ และกำหนด โครงการพัฒนาองค์กรและปรับปรุงระบบงาน โดยมีกิจกรรมการเสริมสร้างและบริหารงานบุคคล

พนักงานราชการเป็นบุคลากรส่วนหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งมีระบบการจ้างงานโดยส่วนราชการบริหารจัดการเอง โดยหน่วยงาน จะต้องจัดทำกรอบอัตรากำลังล่วงหน้าระยะเวลา 4 ปี เพื่อรองรับภารกิจของหน่วยงาน ดังนั้น พนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานจึงมีสถานะการจ้างงานที่ไม่ใช่การจ้างงานตลอดชีพมีการกำหนดระยะเวลาการจ้างที่ชัดเจนตามนโยบายแผนงานหรือโครงการ พนักงานราชการจะได้รับการกำหนดลักษณะงานและคุณสมบัติเฉพาะที่ชัดเจนและได้รับค่าตอบแทนตามหลัก สมรรถนะและหลักผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องต่างๆ แล้วแต่กรณี อาทิ การเลื่อนค่าตอบแทน การต่อสัญญาจ้างหรือการเลิกจ้าง เป็นต้น จากประเด็นดังกล่าวจะเห็นว่า การจ้างพนักงานราชการเป็นการจ้างงานระบบใหม่ของ หน่วยงานที่เน้นให้มีรูปแบบการจ้างงานที่มีความหลากหลายและยืดหยุ่น ดังนั้น หลักการบริหาร จัดการในเรื่องระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการต่าง ๆ จึงได้กำหนดไว้กว้างเกินไป การบริหารงาน ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการได้ ซึ่งความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีส่วนสำคัญในการที่จะผลักดันให้งานหรือองค์กรต่าง ๆ ประสบ ความสำเร็จ ถ้าองค์กรใดมีสมาชิกขององค์กรเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ย่อมทำให้งานของ องค์กรมีโอกาสประสบความสำเร็จได้สูง ดังนั้นผู้บริหารองค์กรต้องมีความสนใจในการที่จะ พัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังที่ สุทัศน์ ตูรงค์เรือง (2540: 1) ที่กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของหน่วยงานทุกแห่งก็คือ การให้ผู้ที่ปฏิบัติงานทุกคนทำงานในองค์กร เต็มที่ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรให้มากที่สุด โดยมีความเชื่อว่าการจะให้บรรลุ วัตถุประสงค์ดังกล่าวได้นั้น ขึ้นอยู่กับสภาพความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เมื่อบุคคลมีความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วจะปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถด้วยความกระตือรือร้นและ ขยันหมั่นเพียรที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในการ ทำงาน ประสิทธิภาพของงานก็จะอยู่ในระดับต่ำ ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ก็ไร้ความหมายเกิด ผลเสียต่อหน่วยงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับที่ สุภูมิตร ปริดิเชมรัตน์ (2541: 11-12) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรรวมทั้ง ความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน

ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงาน ยังเป็นเครื่องแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร

ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้มีผู้ศึกษาและให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป คือ สมยศ นาวิกาน (2544) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ ได้แก่ โอกาสของความก้าวหน้า เงิน ความท้าทายของงาน การมีส่วนร่วมในการวางแผน การยกย่องและสถานภาพ ความรับผิดชอบและอำนาจ ความมั่นคง ความเป็นอิสระในการกระทำ โอกาสของความเจริญเติบโตส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี นอกจากนี้ ชงยุทธ เกษสาคร (2541) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่าเป็นทัศนคติทางบวกต่องานที่ปฏิบัติอยู่ 5 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน สภาพการปฏิบัติงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และชาญชัย อาจินสมาจาร (ม.ป.ป.) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในงาน 6 ประการ ได้แก่ ค่าจ้าง ลักษณะของงาน การเลื่อนตำแหน่ง การนิเทศงาน กลุ่มทำงาน และสภาพการทำงาน หากปัจจัยเหล่านี้ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจในงาน และสามารถทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้

ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ในส่วนกลาง จึงมีความต้องการศึกษาว่าพนักงานราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด และมีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการให้สูงขึ้นได้ ซึ่งการจ้างงานในระบบพนักงานราชการยังเป็นสิ่งใหม่และมีความแตกต่างจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว โดยข้อมูลจากการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐาน เพื่อจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการในการพัฒนาพนักงานราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ให้มีประสิทธิภาพและสมรรถนะเพียงพอที่จะเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านผลตอบแทน ด้านการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ ด้านจิตลักษณะ และด้านจิตสังคม

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านผลตอบแทน ด้านการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ ด้านจิตลักษณะ และด้านจิตสังคม และประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จำนวน 77 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้สารสนเทศเพื่อนำเสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน นำไปเป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความสุขและความพร้อมในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้เต็มตามศักยภาพของแต่ละบุคคล

นิยามศัพท์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง มูลเหตุที่ส่งผลกระทบทางตรง อันก่อให้เกิดความรู้สึกในทางบวก ความประทับใจ ความรู้สึกชื่นชอบ มีความสุขและเต็มใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ และสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ด้านส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส กลุ่มงานที่สังกัด อายุราชการ และประสบการณ์การทำงานของพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

2. ผลตอบแทน หมายถึง เงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับ ซึ่งมีความหมายดังนี้

2.1 เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน ความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับ และขั้นของค่าตอบแทน ความเหมาะสมของค่าตอบแทนกับงานที่รับผิดชอบ ความเหมาะสมกับอายุราชการ และความเหมาะสมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน

2.2 ผลประโยชน์เกี่ยวกับ หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของการลาพักต่าง ๆ ความเหมาะสมของการได้รับเงินชดเชยต่าง ๆ จากหน่วยงาน และการประกันสังคม

3. การทำงาน หมายถึง ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้า ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะของงาน และความมั่นคงในงาน ซึ่งมีความหมายดังนี้

3.1 ความสำเร็จในงาน หมายถึง การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนดไว้ ให้เจริญงอกงามมากที่สุด และสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ

3.2 ความก้าวหน้า หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสในการได้เลื่อนตำแหน่ง หรือการได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้เจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงาน โดยเป็นไปตามความรู้ความสามารถ และตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานตลอดจนโอกาสที่จะได้รับการศึกษาต่อ การอบรมเพิ่มพูนความรู้ การสัมมนาและดูงาน

3.3 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีอิสระในการตัดสินใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีอิสระและอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด

3.4 ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ตรงกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด ท้าทายต่อความรู้ความสามารถ มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

3.5 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน และองค์การ ความถาวรในการจ้างงาน การมีงานให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนความรัก ความไว้วางใจ และการให้คุณค่าแก่การปฏิบัติงาน

4. การบริหารจัดการ หมายถึง การควบคุมดูแล ความยุติธรรมในการทำงาน นโยบาย และการบริหาร สภาพการทำงาน ซึ่งมีความหมายดังนี้

4.1 การควบคุมดูแล หมายถึง การให้ความช่วยเหลือแนะนำ การติดตามและตรวจสอบ การส่งเสริมศักยภาพส่วนบุคคล การแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการใช้บทบาทความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา

4.2 ความยุติธรรมในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้รับความร่วมมือช่วยเหลือแนะนำ และภาระหน้าที่ความรับผิดชอบการทำงานจากผู้บังคับบัญชาด้วยความเสมอภาคกับพนักงานคนอื่น

4.3 นโยบายและการบริหาร หมายถึง แนวทางปฏิบัติและวิธีดำเนินงานของผู้บริหาร การกระจายและการมอบหมายงาน การจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

4.4 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพในสถานที่ทำงานที่เอื้ออำนวยหรือมีผลกระทบต่อความสะดวกสบายในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง การถ่ายเทอากาศ การจัดสภาพในห้องทำงาน การจัดบริการต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน รวมทั้งวัสดุ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

5. จิตลึกลับ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ การเห็นคุณค่าในตนเอง และการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

5.1 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยกย่อง ชมเชย การแสดงความยินดี หรือการแสดงออกอื่นใดจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น ถึงการยอมรับในความรู้ความสามารถ และผลในการปฏิบัติงาน

5.2 การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง ความเชื่อหรือความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเอง มีความเคารพและยอมรับในตนเองว่ามีความสำคัญ และมีความภาคภูมิใจในความสามารถและความสำคัญของตน

5.3 การรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีความเชื่อและมั่นใจว่าตนเองมีความรู้และความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้

6. จิตสังคัม หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

6.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความจริงใจของผู้บังคับบัญชา ความเต็มใจรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชา การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลของผู้บังคับบัญชา

6.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลในหน่วยงานมีการติดต่อกัน ไม่ว่าจะ เป็นปฏิกริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีการทำงานร่วมกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดทั้งการยอมรับนับถือและความเป็นมิตร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่องานที่ทำในทางบวก มีความภาคภูมิใจ ความประทับใจ ความรู้สึกชื่นชอบ มีความสุขในการทำงาน เต็มใจกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี หลักการของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และได้รวบรวมสรุปสาระสำคัญตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.2 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 การวัดพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. พนักงานราชการ
 - 3.1 ระบบพนักงานราชการ
 - 3.2 ปรัชญาของระบบพนักงานราชการ
 - 3.3 แนวทางการบริหารงานบุคคลพนักงานราชการ
 - 3.4 ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของพนักงานราชการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ คือ ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ซึ่งการจูงใจเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ถูกจูงใจ เพื่อสร้างกำลังใจและความเต็มใจในการกระทำหรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยใช้สิ่งเร้า (Incentive) ที่พึงพอใจมากระตุ้นเพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่บุคคลบรรลุเป้าหมายหรือได้ในสิ่งที่ต้องการ จะทำให้เกิดความพึงพอใจ (ลัทธิตกาล ศรีวระมย์, 2541: 109) ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจไว้ดังนี้

1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

H. Maslow (1970 อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2543: 298-300) นักจิตวิทยากลุ่มมนุษยวิทยา ได้อธิบายทฤษฎีความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป มีลำดับขั้นดังต่อไปนี้

1) ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการนี้จะอยู่ลำดับต่ำที่สุด ความต้องการพื้นฐานมากที่สุดที่ระบุโดย Maslow ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ บริษัทจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลที่พวกเขาจะรับภาระสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอ และสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำที่สะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบาย และการระบายอากาศที่ดี

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการนี้จะถูกกระตุ้นภายหลังจากความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ที่ปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ องค์การสามารถตอบสนองความต้องการความปลอดภัยได้โดยการให้ประกันชีวิตและสุขภาพ จัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีกฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควร เป็นต้น

3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการเหล่านี้จะถูกกระตุ้น ภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพัน การมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม หน่วยงานอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น งานเลี้ยงของสำนักงาน การเล่นเกม เป็นต้น

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs) หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่น จะเป็นความต้องการประเภทนี้

5) ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization needs) คือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องหาโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรืออาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ หน่วยงานได้พยายามจูงใจบุคคลเหล่านี้ด้วยการเสนอตำแหน่งที่ท้าทายแก่พวกเขา

ความต้องการความสมหวังของชีวิต คือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

ได้มีผู้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ของบุคคลกับความต้องการในอาชีพการงาน มีความเกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ (พรนพ พุกกะพันธ์, 2544: 224-225)

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบลำดับขั้นความต้องการของ Maslow กับการประกอบอาชีพการงาน

ความต้องการ	การเติมเต็มที่เกี่ยวข้องกับงาน
ความต้องการทางด้านร่างกาย	เป็นเจ้าของเงินเพื่อความมั่นคงในการดำรงชีวิตเพื่อจะได้มีใช้ตามความจำเป็น: อาหาร น้ำ
ความต้องการความปลอดภัย	ที่พักอาศัย : การเช่าอพาร์ทเมนต์ ซื้อบ้าน รายได้พิเศษ เบี้ยบำนาญ เงินออม เสื้อผ้าสมบัติส่วนบุคคล: ของใช้ รถยนต์
ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ	การทำงานกับกลุ่มที่เป็นที่พอใจ เป็นที่ต้องการและยอมรับจากกลุ่มเพื่อนและนายจ้าง
ความต้องการเกียรติยศ	ความเป็นผู้นำหรือตัวแทนของวัยหนุ่มสาว ความไม่ขึ้นแก่ใครความมีอิสรภาพ ความได้รับผลสำเร็จ ความรับผิดชอบ ความมีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับการประเมินในทางที่ดีจากผู้ร่วมงาน
ความต้องการความสมหวังในชีวิต	พฤติกรรมสร้างสรรค์ การใช้ความสามารถพิเศษ มุ่งที่ความสนใจ ผลแห่งความเหน็ดเหนื่อย

จากการค้นคว้าว่าความต้องการของมนุษย์มีอย่างไรบ้างนี้ ทำให้ทราบความจริงว่า เพราะความต้องการเหล่านี้ที่ผลักดันให้มนุษย์ต่อสู้ดิ้นรนและทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อสนองความต้องการของตนเอง แต่จะต้องดิ้นรนต่อสู้มากน้อยเพียงใดนั้น ก็ขึ้นอยู่กับระดับความต้องการของตน ซึ่งแต่ละคนมีไม่เท่ากัน การที่เราศึกษาให้รู้ถึงความต้องการของมนุษย์ ก็เพื่อจะได้นำเอามาใช้ประโยชน์ในการสร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดีตามหลักมนุษยสัมพันธ์เพราะเมื่อความรู้ความต้องการอันเป็นธรรมชาติของคนแล้ว จะได้บำบัดความต้องการเหล่านั้นได้อย่างถูกต้อง

1.2 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG theory)

ทฤษฎีความต้องการ Alderfer (ม.ป.ป. อ้างใน สมยศ นาวิกาน, 2543: 307-308) หรือเรียกอีกอย่างว่า ทฤษฎี ERG (ERG ย่อมาจาก Existence-Relatedness-Growth theory) Alderfer ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการของ Maslow ใหม่ให้เป็นความต้องการ 3 ระดับ ดังนี้

1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือ ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัย ความต้องการเหล่านี้เปรียบเทียบกับความต้องการระดับต่ำของทฤษฎี Maslow ความต้องการรายได้ สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงานจะเป็นความต้องการประเภทนี้

2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือ ความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน ความต้องการความสัมพันธ์จะเหมือนกับความต้องการทางสังคมของ Maslow

3) ความต้องการการเจริญเติบโต (Growth needs) คือ ความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล ความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโต พัฒนา และใช้ความสามารถของพวกเขาอย่างเต็มที่ ด้วยการแสวงหาโอกาสและเอาชนะความท้าทายใหม่ ๆ ความต้องการเหล่านี้จะถูกลบสนองด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงาน ความต้องการการเจริญเติบโตจะตรงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสมหวังของชีวิตของ Maslow

1.3 ทฤษฎีความต้องการ: ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

Frederick Herzberg (1966 อ้างใน ขงยุทธ เกษสาคร, 2541: 71-73) จาก University of Utah ได้นำเสนอความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยมุ่งเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยพื้นฐานที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลปฏิบัติแตกต่างกันไปในลักษณะเฉพาะของตน เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Two-Factor Theory of Motivation) โดยมีสมมติฐานว่าความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมี 2 ประเภท คือ

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

(1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ สิ่งที่เป็นนั้นก็คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ

(2) ความก้าวหน้า (Advancement) แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้า โดยการ พัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

(3) การยอมรับนับถือ (Esteemed) เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมี หลายรูปแบบ เช่น การชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรง บ่อย ๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยทำให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องการจะมีโอกาส ที่จะรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรู้สึกขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

(5) ลักษณะของงาน (The Work Itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้น อยู่กับการได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติ จะต้องถูกท้าทายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าใน อาชีพการงาน

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) บางครั้งอาจใช้คำว่าปัจจัยการธำรงรักษา (Maintenance) เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจาก สภาวะแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

(1) เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ผลตอบแทน จากการทำงานซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง (Wages) เงินเดือนหรือสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากการ ปฏิบัติงาน

(2) โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสได้รับการ แต่งตั้ง โยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งในหน่วยงานที่มียศสูงขึ้น หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

(3) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึง การปะทะสังสรรค์ของบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

(4) สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคณะอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้น ๆ อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์กร

(5) การนิเทศ (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ ไม่ว่าจะเป็สถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระก็ตาม

(6) นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

(7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงานรวมทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

(8) สภาพความเป็นอยู่ (Person Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา

(9) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานทีนั้นอย่างมั่นคง

ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้น เมื่อใดที่บุคคลได้รับการตอบสนอง หรืออีกนัยหนึ่งถ้าคนได้รับปัจจัยค้ำจุนเพียงพอ ไม่ได้หมายความว่าคนนั้นจะทำงานเต็มความสามารถของเขา เขาจะทำงานเต็มหรือไม่เต็มความสามารถ อยู่ที่ได้รับการตอบสนองปัจจัยจูงใจเท่านั้น

สรุปได้ว่าทฤษฎีความต้องการของ Maslow ทฤษฎี ERG ของ Alderfer และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg คือ การชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความต้องการระดับสูงว่าเป็นแหล่งที่มาของแรงจูงใจ ที่จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมไปในทิศทางที่จะไปสู่เป้าหมาย ซึ่งแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ โดยได้เปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการสามทฤษฎี ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของทฤษฎีความต้องการทั้ง 3 ทฤษฎี

Maslow: ทฤษฎีลำดับความต้องการ	Alderfer: ทฤษฎี ERG	Herzberg: ทฤษฎีสองปัจจัย
ความต้องการทางร่างกาย	ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต	สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน ตำแหน่ง
ความต้องการความมั่นคง		ความมั่นคงในงาน การกำกับดูแล
ความต้องการทางสังคม	ความต้องการความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ร่วมงาน
ความต้องการยกย่อง	ความต้องการ ความก้าวหน้า	ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า
ความต้องการที่จะได้รับ ความสำเร็จ		ผลสำเร็จในงาน การยอมรับ อิสระในการทำงาน

ที่มา: กานดา จันท์แย้ม (2546: 66)

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

2.1 ด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548: 135-143)

1) ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

2) เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

3) จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองของสมาชิกในการทำงาน ก็มีผลที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

4) อายุ แม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

5) เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

6) เช่าวีญญา ปัญหาเรื่องเช่าวีญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงาน ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเช่าวีญญากับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานแห่งหนึ่งมีเช่าวีญญาในระดับสูง มักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงานผลิต ซึ่งงานที่ทำไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

7) การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลการวิจัยที่ไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับการทำงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้น พบว่า นักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงาน และพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

8) บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงานนั้น อยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพที่ไม่เที่ยงตรง สิ่งหนึ่งที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ไม่มีอาการปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

9) ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้น พบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และเงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับสามารถจัดหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

10) แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจในการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเอง ก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

11) ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานและได้ทำงานที่ตัวเองถนัดและพอใจ จะมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้ อยู่ทำงาน

2.2 ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job)

1) ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548: 135-143) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกรู้สีกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ มีความท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันกับงาน

(2) ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ ต้องพิจารณาไปด้วยกัน จึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

(3) ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัย พบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะมีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากจะเปลี่ยนงาน ในสถานะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าจะมีระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่กับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย ในแต่ละสังคมแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

(4) ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำความคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

(5) ความห่างไกลบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกล เดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติด และเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่ง แต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลานาน

(6) สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่ มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

(7) โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สถานการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

2) Schermerhorn *et al.* (2000: 157-159) ได้เสนอโมเดลของทฤษฎีลักษณะจำเพาะของงาน ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะสำคัญ 5 ประการในการออกแบบงาน ซึ่งงานที่มีลักษณะจำเพาะในทางบวกจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) ความหลากหลายทางทักษะ (Skill variety) คือ คุณลักษณะของงานที่มีความหลากหลายในเรื่องกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในด้านต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ

(2) ความเฉพาะเจาะจงของงาน (Task identity) คือ คุณลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถที่จะทำงานให้ลุล่วงได้ออกมาเป็นงานที่สำเร็จหนึ่งชิ้น สิ่งทำงานนี้จำเป็นต้องใช้และต้องมีตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งได้ผลลัพธ์ออกมา

(3) ความสำคัญของงาน (Task significance) คือ คุณลักษณะของงาน ซึ่งผลงานมีผลกระทบ และมีความหมายในการสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรหรือสังคมในภาพรวม

(4) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) คือ คุณลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ มีความเป็นเอกเทศ สามารถกำหนดขั้นตอนในการทำงานด้วยตนเอง

(5) การให้ผลสะท้อน (Job feedback) คือ คุณลักษณะของงาน ซึ่งแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลลัพธ์ของงานว่าเกิดประสิทธิผลเพียงใด

คุณลักษณะหลักทั้งห้าประการไม่ได้มีผลต่อผลงานและความพอใจของพนักงานทุกคนเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวกระตุ้นที่สำคัญ เช่น ความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้า (Growth-need strength) ซึ่งก็คือความต้องการในขั้นที่ 4 และ 5 ของ Maslow นั่นเอง พนักงานที่มีความต้องการในระดับสูงดังกล่าวมาก ๆ จะพอใจหากงานที่ทำมีลักษณะหลักทั้งห้าประการสูง ๆ เมื่อเทียบกับพนักงานที่มีความต้องการความเจริญก้าวหน้าน้อยกว่า ที่สูงขึ้นได้เสมอไป ขึ้นอยู่กับว่าพนักงานคนนั้นมีความต้องการความเจริญก้าวหน้ามากน้อยเพียงใด นอกจากนั้นแล้วยังมีตัวกระตุ้นอื่น ๆ ที่สำคัญ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ และทักษะของตัวพนักงานเอง รวมถึงสภาพการทำงาน เช่น ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงของงาน ฯลฯ (วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546: 290)

2.3 ด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548: 135-143) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) ความมั่นคงในงาน สืบจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ มีการจ้างงานตลอดชีวิต (Long Lift Employment) จากการสำรวจ โดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะไม่มีเงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม แต่ก็ยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว

ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว จะเป็นความต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการอื่นของพนักงานซึ่งได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำมีความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

(2) รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงาน จะเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาทีหลัง ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับจะเป็นความสำคัญในอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญของรัฐจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชน และรายรับที่ดีกว่าเช่นกัน

(3) ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัท และโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชย และสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งพบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

(4) โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียน พนักงาน และบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่ง

สูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

(5) อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจหน้าที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

(6) สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงาน มาจากสาเหตุสภาพในที่ทำงาน

(7) เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าไปในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานกัน ทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสัมพันธ์และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

(8) ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญดี จะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

(9) การนิเทศงาน สำหรับพนักงานการนิเทศก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษากรณีฮอร์ธอร์นพบว่าขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศก์งาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศก์งานและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

(10) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่ง พบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

(11) ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในด้านความสามารถ และความตั้งใจที่มีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานหน่วยงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

(12) ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพอใจในการทำงาน จากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างานตรงกันว่า รายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุดสำหรับพนักงาน

2.4 การเห็นคุณค่าในตนเอง

การเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะการเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นการที่บุคคลมีความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง เห็นความสำคัญ และภูมิใจในความสามารถและการกระทำของตนเอง

Bandura (1997 อ้างใน พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2548: 293) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การเห็นคุณค่าในตนเอง” (Self-esteem) หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อตนเอง ว่ามีความสำคัญ มีความสามารถ มีความสำเร็จ มีความนับถือตนเอง เชื่อมั่นในตนเอง เคารพตนเอง และภาคภูมิใจในตนเอง

“คุณค่าในตนเอง” เป็นความต้องการของมนุษย์ทุก ๆ คนที่เกิดจากการประเมินคุณค่าของตนเอง อันมีพื้นฐานมาจากบุคคลอื่นก่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การได้รับการยอมรับจากพ่อแม่ เมื่อตอนที่เขาเป็นเด็ก ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับตนเองได้เมื่อเขาเจริญเติบโตขึ้น ซึ่งเป็นความรู้สึกรับรู้ในคุณค่าและความสามารถของตนเองได้ด้วยตนเอง มีความภาคภูมิใจในเอกลักษณ์ของตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น มีความเป็นตัวของตัวเอง สามารถศึกษาจิตใจของตนเอง เข้าใจตนเองยอมรับตนเองอย่างที่เป็นจริงและสามารถควบคุมตนเองได้ ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นบุคคลผู้มีชีวิตเต็ม หมายถึง มีสุขภาพจิตดี แต่ถ้าความต้องการเห็นคุณค่าในตนเองและการยอมรับจากผู้อื่นถูกขัดขวาง ก็จะส่งผลให้บุคคลแสดงความรู้สึกสูญเสียการเห็นคุณค่าในตนเอง ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีปมด้อย อ่อนแอ ช่วยตนเองไม่ได้ (พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2548: 293)

ความสำคัญของคุณค่าในตนเองกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พรรณราย ทวีพะระภา (2548: 293-294) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อมนุษย์ เนื่องจากเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของจิตใจ ทำให้ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างมีคุณค่าและสามารถบ่งชี้คุณภาพชีวิตของบุคคลได้ว่าเป็นอย่างไร การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพ บุคคลจะแสดงระดับของการเห็นคุณค่าในตนเองที่แตกต่างกันออกมาโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว ด้วยลักษณะท่าทาง น้ำเสียง คำพูดและการกระทำ บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเอง ในระดับสูงพอจะสามารถสร้างสรรค์ความคิดหรือการกระทำที่จะเผชิญความเครียดต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การเห็นคุณค่าในตนเองยังเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับตัวทางอารมณ์ ทางสังคมและทางการเรียนรู้ เป็นจุดเริ่มต้นของการรับรู้ชีวิตที่มีผลต่อความคิด ความปรารถนา ค่านิยม อารมณ์และการตั้งเป้าหมายในชีวิตของแต่ละบุคคล อันมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของเขา จนกระทั่งกลายเป็นคุณลักษณะของบุคลิกภาพตามมา และการประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวทั้งในชีวิตส่วนตัว การศึกษาเล่าเรียนหรือการทำงาน ในชีวิตส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับค่าในตนเองด้วย ผู้ที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงจึงมีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความคาดหวังอย่างเป็นจริงและเป็นไปได้ในความสำเร็จที่จะได้รับ ดังนั้นการเห็นคุณค่าในตนเองจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะพัฒนาบุคคลไปสู่การเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ได้ในที่สุด

มีงานวิจัยที่ศึกษาถึงเรื่องของการเห็นคุณค่าในตนเองกับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545: 33) กล่าวว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเอง ได้เสนอสิ่งที่น่าสนใจไว้ว่า การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในความสำเร็จ กล่าวคือ คนที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงจะมีความเชื่อความสามารถของตัวเองว่าทำงานได้สำเร็จ และจะเสี่ยงในการเลือกงานมาก ส่วนคนที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำจะยอมรับอิทธิพลจากภายนอกมากกว่าคนที่เห็นคุณค่าในตนเองสูง แต่คนที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำจะได้รับการประเมินจากคนอื่นดี เป็นคนที่ได้รับการยอมรับจากคนอื่น เป็นที่พอใจของคนอื่น และคนที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงจะมีความพอใจในงานสูงกว่าคนที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวดี จันทยงค์ (2547) ที่พบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะเจ้าหน้าที่ได้ตระหนักถึงศักยภาพทั้งหมดของตน มีจิตใจที่เปิดกว้างและยอมรับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง มีความคล่องแคล่วว่องไว มีความรู้สึกสนุกกับงาน และมีความเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในสิ่งต่าง ๆ และงานวิจัยของมนัส และ พรณี บุญประกอบ (2549) ซึ่งพบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการภายหลังเกษียณอายุของข้าราชการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพราะฉะนั้นการเห็นคุณค่าในตนเองจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำตัวแปรนี้มาใช้ในการศึกษาวิจัยต่อไป

2.5 การรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) คือความเชื่อ หรือความคาดหวังของตนเองว่ามีความสามารถในการกระทำสิ่งหนึ่งให้บรรลุความสำเร็จได้ (Bandura, 1977 อ้างใน สิริอร วิชชาวุธ, 2549: 95)

Bandura (1981 อ้างใน สิริอร วิชชาวุธ, 2549: 65-66) เห็นว่าบุคลิกภาพพัฒนามาจากการมองดูและสังเกตประสบการณ์ เงื่อนไขผลกระทบทั้งของตนเองและของผู้อื่น ผ่านกระบวนการคิด และเลียนแบบพฤติกรรมจากตัวอย่าง พฤติกรรมใดได้รับการตอบแทนทางบวก พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นอีก พฤติกรรมใดที่ได้รับการตอบแทนทางลบ พฤติกรรมนั้นจะมีแนวโน้มที่จะไม่เกิดขึ้นอีก บุคคลจะสังเกตเงื่อนไขผลกระทบของบุคคลรอบข้างจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดขึ้นสามารถพัฒนาเปลี่ยนแปลงได้ตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยชรา บุคลิกที่ Bandura กล่าวไว้ จะเห็นว่าสำคัญสำหรับชีวิตการทำงานและด้านอื่น ๆ คือ การรับรู้ว่าคุณมีความสามารถที่จะทำงานหรือแก้ปัญหาได้ (Self-efficacy) บุคคลจะมีการรับรู้ความสามารถในตนเองสูงหรือต่ำ เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมตั้งแต่เยาว์วัยและต้องอาศัยปัจจัย 4 อย่าง ดังนี้

1) ความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน (performance accomplishment) การประสบความสำเร็จเป็นประสบการณ์ที่ทำให้บุคคลมีความคาดหวังในความสามารถว่าตนทำได้สูง แต่การประสบความล้มเหลวเป็นประสบการณ์ที่ทำให้บุคคลมีความคาดหวังในความสามารถว่าตนเองทำได้ต่ำ บุคคลจะสะสมประสบการณ์เหล่านี้ไว้ตั้งแต่เด็ก เมื่อบุคคลมีการคาดหวังว่าตนมีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองสูง การประสบความล้มเหลวในบางโอกาสจะไม่กระทบต่อการตัดสินใจตัดสินความสามารถของตน ถ้าบุคคลที่มีการคาดหวังว่าตนมีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองต่ำ การประสบความสำเร็จจะไม่ค่อยมีผลต่อการตัดสินใจตัดสินต่อความสามารถของตน แต่ Bandura กล่าวว่า บุคคลที่มีความคาดหวังว่าตนมีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ

ได้ด้วยตนเองต่ำสามารถเปลี่ยนแปลงให้มีความคาดหวังว่าตนมีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ
ได้ด้วยตนเองสูงได้ หากตนมีโอกาประสบความสำเร็จบ่อยขึ้น และรู้ว่าการประสบความสำเร็จ
ครั้งนั้น ๆ มาจากการลงแรงของตน

2) การสังเกตประสบการณ์ความสำเร็จและเงื่อนไขผลกรรมของผู้อื่น (vicarious experiences) แม้ว่าประสบการณ์ได้รับความสำเร็จจากการปฏิบัติงานด้วยตนเองจะเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ในการรับรู้ตนเองว่ามีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง แต่สิ่งที่มีความสำคัญอีกสิ่งหนึ่งคือการสังเกตประสบการณ์ความสำเร็จและเงื่อนไขผลกรรมของผู้อื่น การได้มองเห็นบุคคลอื่นสามารถทำงานได้สำเร็จ จะช่วยให้บุคคลเกิดการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถที่ทำได้สำเร็จเหมือนคนอื่นเช่นกัน และในทำนองเดียวกัน การเห็นผู้ที่มีความสามารถเท่าตนประสบความล้มเหลว จะเป็นผลให้ประเมินความสามารถและการลงแรงของตนต่ำลงได้ ตัวอย่างจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการเกิดการคาดหวังในความสามารถของบุคคล การจัดตัวอย่าง รูปแบบหรือแนวทางที่ทำให้ตัวอย่างประสบความสำเร็จได้ จะเป็นตัวกระตุ้นเร้าให้บุคคลเกิดความคาดหวังในความสามารถของตนได้

3) การชักจูงด้วยภาษา (verbal persuasion) Bandura เห็นความสำคัญของการใช้ภาษาต่อการพัฒนาพฤติกรรม ภาษาจะช่วยทำให้บุคคลเชื่อมั่นว่าคุณมีความสามารถที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ได้สำเร็จ การใช้คำพูดที่กระตุ้นทำให้เกิดความกล้าและอยากทำ ทำให้บุคคลมีความเพียรพยายามที่จะลงแรงของตนให้มากขึ้นจนสามารถทำให้เกิดความสำเร็จได้ Bandura แนะนำการใช้ภาษาชักจูงไม่ควรเกินเลยความเป็นจริง เนื่องจากถ้าบุคคลทำตามการชักจูงแล้วประสบความล้มเหลว จะทำให้เกิดความคาดหวังในความสามารถทำได้ของตนลดลง และลดความน่าเชื่อถือของผู้ชักจูงลงไปด้วย

4) การเร้าทางอารมณ์ (emotional arousal) บุคคลทั่วไปจะถูกเร้าอารมณ์ได้มากในสถานการณ์ที่ยากต่อการแก้ไข ยากต่อการทำให้สำเร็จ และง่ายต่อการสูญเสีย บุคคลจะประเมินอารมณ์ของตนที่เกิดขึ้นในช่วงนี้มาตัดสินความสามารถที่ตนจะทำได้ เช่น ในขณะที่ใกล้เวลากำหนดส่งผลงาน แต่ยังไม่สามารถแก้ปัญหาที่ประสบอยู่ได้ หัวหนาก็พูดจาถากถางว่าไม่มีความสามารถ หากบุคคลรู้สึกซึมเศร้าสิ้นหวัง บุคคลนั้นมีแนวโน้มตัดสินว่าคุณไม่สามารถแก้ปัญหาเรื่องนั้นได้ แต่ถ้าบุคคลรู้สึกอีกหิมจะเอาชนะปัญหาให้ได้ บุคคลจะตัดสินใจว่าคุณมีความสามารถแก้ปัญหาได้ เป็นต้น

ถ้าบุคคลมีประวัติประสบความสำเร็จในการทำงาน มีประสบการณ์ทางบวก เช่น มีความพึงพอใจแทนที่จะเป็นกังวลกลัวในขณะที่ทำงาน เคยเห็นผู้อื่นทำได้สำเร็จในงานนั้น และได้รับการกระตุ้นเร้าจากบุคคลที่มีความสำคัญสำหรับเขาให้กล้าที่จะทำงานนั้น ๆ บุคคลจะเกิดการรับรู้ตนเองว่ามีความสามารถจะทำให้สำเร็จได้ กล่าวได้ว่าความสำเร็จเป็นตัวทำให้เกิดความสำเร็จ (Success breeds success) แต่คนเราจะไม่ประสบความสำเร็จตลอดเวลา มีบ้างเป็นบางครั้งที่จะประสบความสำเร็จล้มเหลว บุคคลจะต้องสามารถยืดหยุ่นและมีความเชื่อว่าถึงแม้จะประสบความสำเร็จล้มเหลวในครั้งนี้ ก็สามารถจะประสบความสำเร็จในครั้งต่อไปได้เสมอ

มีงานวิจัยที่ศึกษาถึงเรื่องของการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงาน อาทิ พรเพ็ญ วรกุลชัยสิทธิ์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของเดอะพิชซ่าคอมปะนี ในบริษัทไมเนอร์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนัส และพรณี บุญประกอบ (2549) ซึ่งพบว่า การรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการภายหลังเกษียณอายุของข้าราชการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพราะฉะนั้นการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำตัวแปรนี้มาใช้ในการศึกษาวิจัยต่อไป

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงาน ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Job Satisfaction เป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงานที่มีต่องานที่เขากำลังทำอยู่ และส่งผลต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร ซึ่งได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังต่อไปนี้

เทพพนม เมื่อแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจงานสัมพันธ์กับความคิดเห็นของคณงานที่มีต่องานและผู้เป็นนายจ้าง แต่หากจะพูดให้เจาะจงลงไปแล้ว ความพอใจงานอาจอธิบายได้ว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวก

ที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกชอบงานของคน ๆ หนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากขึ้นเท่าใดด้วย สิ่งที่ขาดหายไประหว่างงานที่เสนอกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับ จะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

อำนาจ แสงสว่าง (2536: 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกของพนักงานที่แสดงออกในทางบวกที่มีต่อองค์กร บุคคลผู้ร่วมงานและงานที่ทำ ได้แก่ การแสดงความยินดี ชื่นชม การคิด สร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ การมีความสุขในการทำงาน เป็นต้น

ขงยุทธ เกษสาคร (2541: 81) กล่าวว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกยินดีมีความสุขและเต็มใจที่จะทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรได้

พงศ์ หรดา (ม.ป.ป.: 41) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกและเป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานตลอดจนความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547: 122) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้ผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Davis (1981 อ้างใน ขงยุทธ เกษสาคร, 2541: 79) ได้กล่าวถึงธรรมชาติของความพึงพอใจในงานว่าเป็นความชอบหรือไม่ชอบที่พนักงานมีต่องานที่ทำ เป็นความสอดคล้องกันระหว่าง

ความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานและสิ่งที่เขาได้รับจากงาน ความพึงพอใจของงานอาจจะ เป็นความพึงพอใจที่เขาได้รับจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง นอกจากนี้ความพึงพอใจ ในงานเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต เพราะงานมีผลต่อความรู้สึกของบุคคล โดยความพึงพอใจในงานนี้เป็นสิ่งที่เขาเปลี่ยนแปลงได้

Arnol and Felman (1986 อ้างใน ขงยุทธ เกษสาคร, 2541: 79) กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน ว่าเป็นผลของความรู้สึกในด้านบวกในสภาพรวม ๆ ที่เอ็กต์บุคคลมีต่องานของพวกเขา และเมื่อ พูกว่าเอ็กต์บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะหมายความว่า โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว เอ็กต์บุคคลจะมีความ ชื่นชอบและชื่นชม เห็นคุณค่างานของพวกเขาสูงและมีความรู้สึกทางบวกต่องาน

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่ทำอยู่ มีความรู้สึกยินดี มีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น มีขวัญ และกำลังใจในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนี้เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความ ต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

2. ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานใน ทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็น ความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและ กำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผล ต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานมีดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548: 130-131)

2.1 การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสำคัญกับความพึงพอใจงาน ทำให้หน่วยงานสามารถ นำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการ ขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

2.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

3. การวัดพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1 จุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีดังนี้คือ
(ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547: 130)

- 1) เพื่อจะได้เข้าถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่ เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน
- 2) เพื่อจะได้เข้าถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการ ปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี
- 3) เพื่อให้เข้าใจถึงหน่วยงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจและไม่พอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดการและการบริหารหน่วยงานนั้น
- 4) เพื่อจะได้เข้าถึงผลจากการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน ลางาน และการ ออกจากงาน รวมทั้งได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาต่อ การจัดสวัสดิการ การบริการ ต่าง ๆ ว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานได้อย่างไร

3.2 ลักษณะการศึกษาความพึงพอใจงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547: 130) ได้กล่าวถึงลักษณะของการศึกษาความพึงพอใจ ในงาน โดยแบ่งตามความหมายเป็นด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอ และความพอใจ ของบุคคลที่มีต่อบทบาทของงาน เป็นการวัดโดยส่วนรวมถึงระดับที่บุคคลมีความพึงพอใจและมี ความสุขกับงาน

2) ความพึงพอใจงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอ และความพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า เป็นต้น

Spector (2000 อ้างใน กานดา จันทร์แยม, 2546: 83) ได้กล่าวถึงลักษณะของการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานไว้ 2 วิธี คือ

1) การศึกษาโดยภาพรวม (The Global Approach) เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ในลักษณะของภาพรวมทั้งหมดของงานนั้น การศึกษาส่วนใหญ่เป็นการประเมินความพึงพอใจทั้งหมดของพนักงานที่มีต่องาน

2) การศึกษาเป็นรายด้าน (The Facet Approach) เป็นการศึกษาที่เจาะจงลงไปเป็นรายด้าน เช่น ค่าตอบแทน (ค่าจ้างหรือผลตอบแทนพิเศษ) บุคคลอื่นในการทำงาน (หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน) สภาพการทำงานและลักษณะของงาน

3.3 แบบวัดพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1) ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547: 146-148) กล่าวว่าหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัด การแบ่งแบบวัดจึงมีหลายลักษณะดังนี้

(1) การแบ่งแบบวัดเป็นลักษณะข้อคำถามที่มี 2 ลักษณะคือ

(ก) แบบสำรวจปรนัย (Objective Survey) เป็นแบบวัดที่เป็นคำถามและคำตอบที่ให้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่ผู้ตอบสามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

(ข) แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Survey) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้นเชิงคุณภาพ

(2) แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะคือ

(ก) แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขกับงาน โดยส่วนรวม

(ข) แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า เป็นต้น

2) สุรพล พยอมแย้ม (2541: 51-52) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction Measurement) ว่าเนื่องจากความพึงพอใจในงาน เป็นคุณลักษณะทางจิตของบุคคลที่ไม่อาจวัดได้โดยตรง การวัดความพึงพอใจในงานจึงเป็นการวัดโดยอ้อม (indirect measure) วิธีการวัดความพึงพอใจในงานที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในปัจจุบันมี 3 วิธี (Cherrington, 1994 Luthans, 1992 Greenberg and Baron, 1993) ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม โดยวิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ใช้เวลามาก ดังนั้นนักวิชาการที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานส่วนใหญ่ จึงใช้วิธีการวัดความพึงพอใจในงานเป็นจำนวนมาก เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจในงานเป็นที่รู้จักแพร่หลายมีดังนี้

(1) แบบวัดจากการประเมินใบหน้าของ Kunin (Kunin Face Scale) เป็นแบบวัดที่ใช้การสอบถาม โดยให้ผู้ตอบใส่เครื่องหมายได้ภาพใบหน้า 6 ภาพ ที่บ่งถึงลักษณะความพอใจอย่างยิ่งไปจนถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง หลักการของแบบสอบถามชนิดนี้เป็นแบบเดียวกับแบบสอบถามชนิดมาตราประเมินค่า 6 อันดับ ต่อมาในปี ค.ศ. 1975 Dunham and herman ได้พัฒนาจาก 6 ภาพ เป็น 11 ภาพ เพื่อให้เกิดการจำแนกความรู้สึกคิดเห็นได้มากขึ้น

(2) แบบสอบถามความพึงพอใจ Hackman and Oldham's Satisfaction Scale (Hackman and Oldham, 1980) ที่ได้พัฒนาแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของบุคคลมีลักษณะคล้ายกับแบบวัดความพึงพอใจ Minnesota ประกอบด้วยการประเมินค่า 7 อันดับ จำนวน 25 ข้อ เป็นข้อคำถามวัดความพึงพอใจด้านบริบทของงาน หรือความพึงพอใจภายนอกรวม 10 ข้อ และข้อคำถามวัดความพึงพอใจด้านความรู้สึก หรือความพึงพอใจภายในรวม 15 ข้อ

จากการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีวิธีการวัดหลายวิธี การเลือกใช้วิธีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยเป็นหลัก ซึ่งงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีความสุขกับงานโดยรวมอยู่ในระดับใด ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้วิธีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นแบบสำรวจปรนัย ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติโดยรวม

พนักงานราชการ

1. ระบบพนักงานราชการ

สำนักงานประมาณซึ่งได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและขนาดกำลังคนภาครัฐ (ค.ป.ร.) ได้วางระบบลูกจ้างสัญญาจ้างโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ทดแทนลูกจ้างประจำที่สำนักงานงบประมาณรับผิดชอบดูแลอยู่ และในการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2546 ได้อนุมัติในหลักการที่จะให้มีการใช้ระบบสัญญาจ้างในการบริหารลูกจ้างของส่วนราชการ ตลอดจนเห็นชอบหลักการร่างระเบียบ...ว่าด้วยลูกจ้างสัญญาจ้างของส่วนราชการ พ.ศ. ที่สำนักงานประมาณได้เสนอไปด้วย

ภายหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างส่วนราชการ ตามการปฏิรูประบบราชการเมื่อปี พ.ศ. 2545 การกิจที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติจำนวนลูกจ้างประจำของส่วนราชการได้ถูกถ่ายโอนมาอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน ก.พ. ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ได้นำเรื่องระบบลูกจ้างสัญญาจ้างมาดำเนินการต่อ โดยได้นำผลงานวิจัยเรื่องการจ้างงานระบบใหม่ในหน่วยงานภาครัฐ ที่เน้นให้มีรูปแบบการจ้างงานที่มีความหลากหลาย และยืดหยุ่น ซึ่งเสนอให้มี “ระบบสัญญาจ้าง” เป็นกลไกรองรับ มาประกอบการพิจารณาวางระบบ รวมทั้งขยายผลให้มีความหลากหลายของรูปแบบการจ้างงานในส่วนของการจ้างผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ทั้งนี้ได้เปลี่ยนชื่อ “ลูกจ้างสัญญาจ้าง” เป็น “พนักงานราชการ” เพื่อให้ดึงดูดใจและแสดงสถานะที่ชัดเจน ตลอดจนการวางระบบบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องตั้งแต่เรื่องการกำหนดลักษณะงาน ตำแหน่ง และกรอบอัตราค่าจ้าง การกำหนดค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์ การสรรหาและการเลือกสรร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ภายใต้หลักการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญคือ หลักสมรรถนะ (Competency) หลักผลงาน (Performance) และหลักคุณธรรม (Merit) รวมทั้งเป็นการบริหารภาครัฐ

แนวใหม่ที่จะมอบอำนาจให้ส่วนราชการบริหารจัดการเองและเพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนั้น ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการต่าง ๆ จึงได้กำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ ภายใต้แนวทางที่จะให้ส่วนราชการมีความอิสระและยืดหยุ่น (Freedom and Flexibility)

2. ปรัชญาของระบบพนักงานราชการ

สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดระบบพนักงานราชการขึ้นภายใต้ปรัชญา ดังนี้

2.1 เพื่อเป็นทางเลือกของการจ้างงานภาครัฐที่ยืดหยุ่น และคล่องตัว

2.2 เน้นการจ้างบุคลากรตามหลักสมรรถนะ และหลักผลสัมฤทธิ์ของงาน

2.3 ให้มีการเข้าและออกจางานตามสัญญาจ้าง ซึ่งเป็นไปตามภารกิจ โดยมีการต่อสัญญาได้

2.4 ไม่ใช่การจ้างงานตลอดชีพ กล่าวคือต้องมีระยะเวลาสิ้นสุดตามนโยบายแผนงานหรือโครงการ

2.5 ให้ความเป็นอิสระ และยืดหยุ่นแก่ส่วนราชการในการดำเนินการ

3. แนวทางการบริหารงานบุคคลพนักงานราชการ

ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ ซึ่งเป็นกลไกที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล มีจำนวน 4 ฉบับ ดังนี้

3.1 ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการเรื่อง การกำหนดลักษณะงานและคุณสมบัติเฉพาะกลุ่มงาน และการจัดทำกรอบอัตรากำลังพนักงานราชการ ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2547 ได้กำหนดแนวทางไว้ดังนี้

1) กำหนดลักษณะงานของพนักงานราชการ ได้แก่ จัดกลุ่มภารกิจตามลักษณะงาน และคุณสมบัติเฉพาะของแต่ละกลุ่มงานที่ชัดเจน มอบอำนาจให้ส่วนราชการบริหารจัดการ

กำลังคนได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพตามความจำเป็นของภารกิจ เปิดโอกาสให้มีการนำศักยภาพของบุคคล ทั้งในส่วนของความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ วางแผนกำลังคนล่วงหน้าเพื่อให้การกำหนดตำแหน่งพนักงานราชการมีระบบ และไม่ส่งผลกระทบต่อประมาณด้านบุคคลระยะยาว พัฒนาระบบพนักงานราชการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคต่อกรรมการภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

2) กำหนดคุณสมบัติเฉพาะกลุ่มงาน ตามประเภทของพนักงานราชการ คณะกรรมการบริหารพนักงานราชการมอบอำนาจให้ส่วนราชการกำหนดตำแหน่งพนักงานราชการได้เองตามประเภทของพนักงานราชการ ได้แก่ พนักงานราชการประเภททั่วไป และพนักงานราชการประเภทพิเศษ โดยลักษณะของงานตามกลุ่มงานพนักงานราชการ มีจำนวน 6 กลุ่ม คือ กลุ่มงานบริการ กลุ่มงานเทคนิค กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานวิชาชีพเฉพาะ กลุ่มงานเชี่ยวชาญเฉพาะ และกลุ่มงานเชี่ยวชาญพิเศษ ส่วนการกำหนดชื่อตำแหน่งตามชื่อกลุ่มงานหรืออาจกำหนดชื่อตำแหน่งขึ้นใหม่ โดยให้สามารถมีหน้าที่และความรับผิดชอบหลากหลายขึ้นได้

3) การจัดทำกรอบอัตรากำลังพนักงานราชการเป็นการวางแผนกำลังคนล่วงหน้า ระยะ 4 ปี แต่ในช่วงเวลาดังกล่าวสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความจำเป็นและสถานการณ์ ทั้งนี้ กรอบอัตรากำลังพนักงานราชการจะแสดงเฉพาะกลุ่มลักษณะงานและจำนวนของพนักงานราชการในแต่ละกลุ่มลักษณะงาน โดยไม่ต้องแสดงตำแหน่ง และขั้นตอนในการจัดทำกรอบอัตรากำลังพนักงานราชการ ประกอบด้วย การสำรวจภารกิจ และอัตราที่มีอยู่ในปัจจุบัน การวิเคราะห์ภารกิจและการใช้กำลังคน โดยแยกตามกลุ่มภารกิจ (ภารกิจหลัก ภารกิจรอง และภารกิจสนับสนุน)

3.2 ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของพนักงานราชการ ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2547 ได้กำหนดแนวทางไว้ดังนี้

1) การตอบแทนการปฏิบัติงานของพนักงานราชการตามลักษณะงานและผลผลิตของงาน ซึ่งสอดคล้องกับขนาดของงาน ชิดสมรรถนะและผลการประเมินการปฏิบัติงาน

2) หลักคุณภาพเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์เข้ามาปฏิบัติงานภายใต้ระบบสัญญาจ้าง

3) หลักความยุติธรรม เสมอภาคไม่เหลื่อมล้ำ

4) หลักการจูงใจ โดยการจ่ายค่าตอบแทนให้เพียงพอ และจ่ายตามความรู้
ความสามารถของพนักงานราชการ

3.3 ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการเรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การสรรหา และการเลือกสรรพนักงานราชการ และแบบสัญญาจ้างของพนักงานราชการ ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2547 ซึ่งกำหนดแนวทางการจ้างงานที่ยืดหยุ่นและคล่องตัวตามภาระงาน และจ้าง โดยมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน ภายใต้สมรรถนะของบุคคล โดยยังคงหลักการสำคัญของการสรรหาและเลือกสรร คือ ความเป็นมาตรฐาน ความยุติธรรม และได้ถูกกำหนดเป็นเพียงแนวทางเพื่อเป็นมาตรฐานทั่วไป ให้ส่วนราชการนำไปปฏิบัติได้ตามสภาพความต้องการและความจำเป็นของ ส่วนราชการแต่ละแห่งที่อาจแตกต่างกัน ส่วนหลักเกณฑ์และวิธีการ จะแยกความชัดเจนระหว่าง กระบวนการ “การสรรหา” และ “การเลือกสรร” ที่แตกต่างกัน โดยได้นิยามไว้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจ และสามารถดำเนินการให้สอดคล้องกันกับแต่ละกระบวนการ หลักเกณฑ์ และวิธีการ กำหนดแนวทางแตกต่างกันตามกลุ่มลักษณะงาน

3.4 ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการเรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2547 ได้กำหนดแนวทางไว้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่บนพื้นฐานของผลสำเร็จของงาน โดยส่วนราชการเป็นผู้ กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป และการประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนักงานราชการพิเศษ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

การประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานราชการ มีวัตถุประสงค์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ แล้วแต่กรณี ดังนี้

- 1) การเลื่อนค่าตอบแทน
- 2) การเลิกจ้าง

3) การต่อสัญญาจ้าง

4) อื่น ๆ เช่น การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ที่เคยเป็นพนักงานราชการแยกตามผลการประเมิน เพื่อใช้สำหรับการว่าจ้างครั้งต่อไป

4. ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของพนักงานราชการ

คณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ ได้กำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของพนักงานราชการ ดังนี้

4.1 พนักงานราชการมีสิทธิลา ในประเภทต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) การลาป่วย มีสิทธิลาได้เท่าที่ป่วยจริง การลาป่วยตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป ผู้มีอำนาจขออนุญาตอาจสั่งให้มีใบรับรองแพทย์จากสถานพยาบาลที่ทางราชการรับรองประกอบการลาหรือประกอบการพิจารณาอนุญาตก็ได้
- 2) การลาคงบุตร มีสิทธิลาคงบุตรได้ 90 วัน
- 3) การลากิจส่วนตัว มีสิทธิลากิจส่วนตัวได้ปีละไม่เกิน 10 วัน
- 4) การลาพักผ่อน มีสิทธิลาพักผ่อนปีละ 10 วันทำการ สำหรับในปีแรกที่ได้รับการจ้างเป็นพนักงานราชการยังไม่ครบ 6 เดือน ไม่มีสิทธิลาพักผ่อน
- 5) การลาเพื่อรับราชการทหารในการเรียกพลเพื่อตรวจสอบ เพื่อฝึกวิชาทหาร เข้ารับการระดมพล หรือเพื่อทดลองความพร้อมตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร ทั้งนี้ เมื่อพ้นจากการเข้ารับการตรวจเลือกหรือเตรียมพล ให้รายงานตัวกลับเข้าปฏิบัติงานภายใน 7 วัน

4.2 พนักงานราชการมีสิทธิได้รับค่าตอบแทนระหว่างลา ดังนี้

- 1) ลาป่วย ให้ได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาได้ปีหนึ่งไม่เกิน 30 วัน

2) ลากลอบบุตร ให้ได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาได้ไม่เกิน 45 วัน อีก 45 วัน ให้ได้รับจากสำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้ ตามสิทธิที่เกิดขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม

3) ลากิจส่วนตัว ให้ได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาได้ปีหนึ่งไม่เกิน 10 วัน

4) การลาพักผ่อนประจำปี ให้ได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาได้ปีหนึ่งไม่เกิน 10 วัน

5) การลาเพื่อรับราชการทหารในการเรียกพลเพื่อตรวจสอบ เพื่อฝึกวิชาทหาร เข้ารับการระดมพล หรือเพื่อทดลองความพร้อมให้ได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาได้ปีหนึ่งไม่เกิน 60 วัน

ในกรณีที่พนักงานราชการเข้าทำงานไม่เกิน 1 ปี ให้ทอนสิทธิที่จะได้รับค่าตอบแทนการลากิจส่วนตัว และการลาพักผ่อน ลงตามส่วนจำนวนวันที่จ้าง

4.3 ให้พนักงานราชการได้รับสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ดังนี้

1) ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

พนักงานราชการที่ได้รับอนุมัติให้อยู่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการปกติ หรืออยู่ปฏิบัติงานในวันหยุดสุดสัปดาห์ หรือในวันหยุดพิเศษ ให้มีสิทธิได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการตามระเบียบกระทรวงการคลัง

2) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

พนักงานราชการที่ได้รับคำสั่งจากผู้มีอำนาจอนุญาตให้เดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ราชการ มีสิทธิเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการตามระเบียบกระทรวงการคลัง

3) ค่าเบี้ยประชุม

พนักงานราชการที่ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการ หรืออนุกรรมการ หรือเลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ แล้วแต่กรณี มีสิทธิได้รับค่าเบี้ยประชุมตามระเบียบกระทรวงการคลัง

4) ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

กรณีที่ส่วนราชการมีความประสงค์ที่จะให้พนักงานราชการเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาทางวิชาการ เพื่อพัฒนาหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มีสิทธิเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมตามระเบียบกระทรวงการคลัง

5) ค่าตอบแทนการออกจากราชการโดยไม่มีควมผิด

ในกรณีที่ส่วนราชการบอกเลิกสัญญา กับพนักงานราชการผู้ใดก่อนครบกำหนดเวลาจ้าง โดยมีใจความผิดของพนักงานราชการดังกล่าว ให้พนักงานราชการผู้นั้นได้รับค่าตอบแทนการออกจากราชการโดยไม่มีควมผิด ดังนี้

- (1) พนักงานราชการที่ได้ปฏิบัติงานติดต่อกันครบ 4 เดือน แต่ไม่ครบ 1 ปี ให้จ่ายค่าตอบแทนเท่ากับอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ก่อนวันออกจากราชการ
- (2) พนักงานราชการที่ได้ปฏิบัติงานติดต่อกันครบ 1 ปี แต่ไม่ครบ 3 ปี ให้จ่ายค่าตอบแทนจำนวนสามเท่าของอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ก่อนวันออกจากราชการ
- (3) พนักงานราชการที่ได้ปฏิบัติงานติดต่อกันครบ 3 ปี แต่ไม่ครบ 6 ปี ให้จ่ายค่าตอบแทนจำนวนหกเท่าของอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ก่อนวันออกจากราชการ
- (4) พนักงานราชการที่ได้ปฏิบัติงานติดต่อกันครบ 6 ปี แต่ไม่ครบ 10 ปี ให้จ่ายค่าตอบแทนจำนวนแปดเท่าของอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ก่อนวันออกจากราชการ
- (5) พนักงานราชการที่ได้ปฏิบัติงานติดต่อกันครบ 10 ปีขึ้นไป ให้จ่ายค่าตอบแทนจำนวนสิบเท่าอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ก่อนวันออกจากราชการ

จากแนวทางการบริหารงานบุคคลพนักงานราชการ มีลักษณะการทำงานเป็นดังนี้คือ ด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ในเรื่องสวัสดิการค่าตอบแทน การไม่ได้รับบำเหน็จบำนาญ และไม่สามารถเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแบบข้าราชการได้ มีระบบสัญญาจ้าง ไม่ใช่การจ้างงาน

ตลอดชีพ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนค่าตอบแทน การเลิกจ้างหรือต่อสัญญาจ้าง และการจ้างงานตามหลักสมรรถนะและหลักสัมฤทธิ์ผลของงาน เป็นต้น ซึ่งสภาพการจ้างงาน และสถานะของพนักงานราชการที่กล่าวมา มีความแตกต่างจากข้าราชการในด้านความมั่นคง ผลตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับ จึงอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งงานวิจัยในประเทศและงานวิจัยจากต่างประเทศ ดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

สุทัศน์ ตรีรงค์เรือง (2540) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน ในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขต 5 โดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุนของ Frederick Herzberg (1959) และได้พิจารณาเฉพาะปัจจัยจูงใจเท่านั้น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 5 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเขตการศึกษา 5 คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และการได้รับการยอมรับนับถือ

สุวรรณ ภูติวนิชย์ (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Frederick Herzberg (1959) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ผูกพันนโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้า และสภาพการทำงาน ตามลำดับ

ศุภชัย ตระการรังสี (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การเห็นคุณค่าในตนเองและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านภูมิหลังทางสังคมและการเห็นคุณค่าในตนเองกับ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจรถจักรยานยนต์ โดยศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 176 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ตำรวจสายตรวจรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านศักดิ์ศรีของอาชีพ และด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูง ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านผลตอบแทนอยู่ระดับต่ำ โดยตัวแปรอายุราชการ ยศ และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนตัวแปรอายุ และการเห็นคุณค่าในตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศุภมิตร ปรีดิเชมรัตน์ (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองโรงพยาบาลภูมิภาคในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส สาขาวิชาที่จบ ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และอายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการกองโรงพยาบาลภูมิภาค ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การมอบหมายงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ นโยบายและแนวทางการบริหารไม่ชัดเจน ความก้าวหน้าในตำแหน่งมีน้อย การจัดสวัสดิการไม่เพียงพอ มีปัญหาในการทำงานเป็นทีมและ การจัดสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม

ชรินทร์ สรรพกิจกำจร (2542) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ภาคการศึกษา จำนวน 176 คน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของบุคลากรในด้านเพศ อายุ ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงาน รายได้ วุฒิต่างการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งหน้าที่การงาน เครื่องมือที่ใช้ รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในงาน และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความ พึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและ รายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และบุคลากรที่มีเพศ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส ช่วงอายุ ระดับ การศึกษา และตำแหน่งหน้าที่การงานต่างก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ปกพ วรรณพิรุณ (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Frederick Herzberg (1959) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การได้รับความสำเร็จ ลักษณะของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน พบว่า ปัจจัยค้ำจุนมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยจูงใจเล็กน้อย

วันชัย ฉลายเจริญวงศ์ (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปะในโรงเรียนศิลปะเอกชน ระดับอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ครูส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานของผู้บริหาร ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน

ณพงศ์ กปิตกัย (2543) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาล สังกัดกองกำกับการ 3 กองตำรวจสันติบาล 1 จำนวน 184 คน และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคม เศรษฐกิจที่อาจจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจสันติบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีสภาพภูมิหลัง คือ เพศ อายุ อายุราชการ การเคยได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษ ระดับการศึกษา เงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนภูมิหลังอื่น ๆ ได้แก่ จำนวนครั้งที่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษ ระดับชั้นสายงาน รายได้รวมทั้งครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจรายด้านสูงที่สุดคือ ด้านความมั่นคงในอาชีพ รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายหน่วยงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ตามลำดับ

วรชัย ลิขิตายน (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูช่างอุตสาหกรรม ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรมอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกและภาคกลางบางส่วน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในส่วนของปัจจัยจูงใจ ในด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าโอกาสเติบโตในอนาคต ครูช่างอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนปัจจัยค้ำจุน ซึ่งได้แก่ เรื่องของนโยบาย และการบริหาร การนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว และสถานภาพ ครูช่างอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนในเรื่องของเงินเดือนและประโยชน์นอกเหนือจากเงินเดือน ครูช่างอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

วิภาวดี พิบบุนทด (2544) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสมรรถภาพสำคัญของครูวัดผลในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามวัดองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามวัดสมรรถภาพสำคัญของครูวัดผล พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านการดำรงอยู่ ประกอบด้วย ความรับผิดชอบในงาน ลักษณะของงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน การได้รับการยอมรับนับถือ ความสนุกสนานและท้าทายในการทำงาน ความสำเร็จของงาน สถานภาพทางสังคม 2) องค์ประกอบความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ ประกอบด้วย การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานภาพการทำงาน นโยบายและการบริหาร และ 3) องค์ประกอบความต้องการด้านความก้าวหน้า ประกอบด้วย ความสมัครใจ ในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และความก้าวหน้าในการทำงาน

สกล อนันตเสรี (2545) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน สภาพการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบและการได้รับการยอมรับนับถือ และพนักงานมี

ความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 10 ด้าน คือ ด้านสถานะของอาชีพ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน เทคนิคของผู้มีเทศก์ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับคุณ นโยบายและการบริหารงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตตามลำดับ

พรเพ็ญ วรกุลสิทธิชัย (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะพิชซ่าคอมปะนีในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 222 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามด้านรางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กร เป้าหมายในองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านรางวัลภายใน ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ และความมีอิสระในการทำงาน ด้านรางวัลภายนอก ได้แก่ ค่าจ้าง และสวัสดิการ ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความยุติธรรมในองค์กร และด้านเป้าหมายในองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

วิภาวดี จันทวงศ์ (2547) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพในประเทศไทย โดยจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และการเห็นคุณค่าในตนเอง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเอง และแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์ฯ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และสภาพการทำงาน ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีจำนวน 6 ด้าน ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ การปฏิบัติงานกับชีวิตส่วนตัว นโยบายและการบริหารงาน การนิเทศงาน ความก้าวหน้าในงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับคุณ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีอายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงานที่ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีเพศ ประสบการณ์ในการทำงาน และการเห็นคุณค่าในตนเองที่ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

สมร ปาโท (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มโรงเรียนจุฬาภรณ์ราชวิทยาลัย และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูที่ปฏิบัติงานการสอน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ โดยใช้ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (Motivation-Hygiene Theory) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำให้ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารขององค์กร สภาพการทำงาน การนิเทศงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน สถานภาพของตำแหน่งเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ชีวิตส่วนตัว สวัสดิการ ความมั่นคงในงาน และศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านกิจการนักเรียน ด้านบุคลากร ชุมชน และการเงิน ด้านอาคารสถานที่ ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และกิจการหอพัก เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ครูมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากถึง 7 ด้าน

กนกกาญจน์ นุปผาชาติ (2548) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 60 คน และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า 1) พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานบริการผู้ป่วย และงานการพยาบาล 3) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ สถานภาพสมรส กลุ่มงานบริการผู้ป่วย และงานการพยาบาล 4) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียด ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานบริการผู้ป่วย และงานการพยาบาล 5) ความพึงพอใจในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

จรัสศรี ผดุงผล (2548) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน 174 คน และศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้าน ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานสูงสุด รองลงมาคือ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในการทำงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในการทำงาน สิทธิประโยชน์และผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมการทำงาน ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่ง ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการแตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านอายุราชการและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการแตกต่างกัน และปัจจัยด้านคุณลักษณะ ของงาน ด้านเอกลักษณ์ของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ ผลสะท้อนจากงาน และความ หลากหลายทักษะ มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ส่วนด้านความสำคัญของงาน ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

มนัส และพรรณี บุญประกอบ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ภายหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษาจากข้าราชการ บำนาญของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตั้งแต่ปี 2532-2545 จำนวน 281 คน เครื่องมือที่ใช้ เก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม 10 ตอน ได้แก่ ลักษณะชีวิตสังคมและภูมิหลัง สถานการณ์ ในที่ทำงาน การได้รับคำแนะนำชักจูง การสนับสนุนทางสังคม การเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจ ในการทำงาน สุขภาพจิต การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงาน เจตคติต่อการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน และแบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาการให้เหตุผลและเจตคติต่อการทำงานภายหลัง จากการเกษียณอายุราชการแล้ว ผลการศึกษาพบว่า 1) ตัวแปรด้านสถานการณ์ในที่ทำงาน การได้รับ คำแนะนำชักจูง และการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงาน สามารถจำแนกพฤติกรรม การทำงานภายหลังเกษียณอายุราชการได้ 2) ข้าราชการที่เกษียณอายุที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และเงินรายได้ที่ต่างกันจะมีความแตกต่างกันในด้านการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงาน 3) ข้าราชการที่เกษียณอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความแตกต่างกันในเรื่องการเห็นคุณค่า ในตนเอง สุขภาพจิต และเจตคติต่อการทำงาน และ 4) ข้าราชการที่เกษียณอายุที่มีตำแหน่งทาง วิชาการแตกต่างกันจะได้รับคำแนะนำชักจูงที่แตกต่างกัน

รัชวลี วรวิทย์ (2549) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 174 คน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง

ปัจจัยคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานสูงที่สุด รองลงมาคือ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในการทำงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในการทำงาน และสิทธิประโยชน์และผลตอบแทน ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุราชการ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำหรับปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ในด้านความสำคัญของงาน เอกลักษณะของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ และความหลากหลายทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ แต่ด้านผลสะท้อนจากงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

โสภิตา คชะสินธุ์ (2549) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ จำนวน 135 คน และได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์กับปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) วิเคราะห์รายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสูงที่สุด รองลงมาคือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในการทำงาน สิทธิประโยชน์และผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ 3) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4) ปัจจัยคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ด้านเอกลักษณะของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ ผลสะท้อนจากงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยด้านความสำคัญของงาน และความหลากหลายทักษะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

Castillo (2004) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่อธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัย Ohio State มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในคณะคหกรรม คณะเกษตรกรรม และคณะวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม โดยได้ยึดแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน (Motivator and Hygiene factor) ของ Herzberg, Mausner, and Snyderman's (1959) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในคณะที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานเพศชาย และพนักงานเหล่านี้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) รองลงมา คือ ความสำเร็จในงานที่ทำ (Achievement) ความรับผิดชอบ (Responsibility) สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน (Relationships) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การควบคุมดูแล (Supervision) ความก้าวหน้า (Advancement) นโยบาย (Policy) เงินเดือน (Salary) และสภาพและเงื่อนไขในการทำงาน (Work Conditions) ตามลำดับ

Wiedmer (1998) ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน Wal-Mart Super Center ที่เมือง St. Joseph ในรัฐ Missouri ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้คนมีความพึงพอใจในงานของตนเอง และประเภทของคนที่น่าจะมีความพึงพอใจกับงานของตนเอง ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัย 3 ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานของเขา ได้แก่ เพศของพนักงาน ความคิดในเรื่องของการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันจากผู้บังคับบัญชา และการที่พนักงานมองตนเองว่างานที่ทำอยู่นั้นเป็นงานที่มีอนาคต

Durrani, Javed and Maqsood (2004) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบจากการสื่อสารของทีมที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 23 ปัจจัย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพของงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และข้อมูลที่ผู้จัดการโครงการสื่อสารออกไป ซึ่งเป็นการสื่อสารในสายงานแนวนอน การสื่อสารในสายการทำงานแนวตั้ง และการสื่อสารอย่างเป็นทางการ

Bjork *et al.* (2007) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลในประเทศนอร์เวย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับความต้องการที่จะทำงานต่อไป เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับที่มาส่วนบุคคล ความต้องการที่จะทำงานต่อ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือพยาบาล จำนวน 2,095 คน จากโรงพยาบาล 4 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล ได้แก่ ปัจจัยเรื่องของปฏิภณิรยาระหว่างกัน ปัจจัยเรื่องของค่าตอบแทน และปัจจัยเรื่องของความเป็นตัวของตัวเอง ตามลำดับ

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน นั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน คือ ด้านส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุราชการ ประสบการณ์การทำงาน ด้านผลตอบแทน ได้แก่ เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะของงาน และ ความมั่นคงในงาน ด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การควบคุมดูแล ความยุติธรรมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ด้านจิตลักษณะ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ การเห็นคุณค่าในตนเอง และการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านจิตสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจในการปฏิบัติงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 3

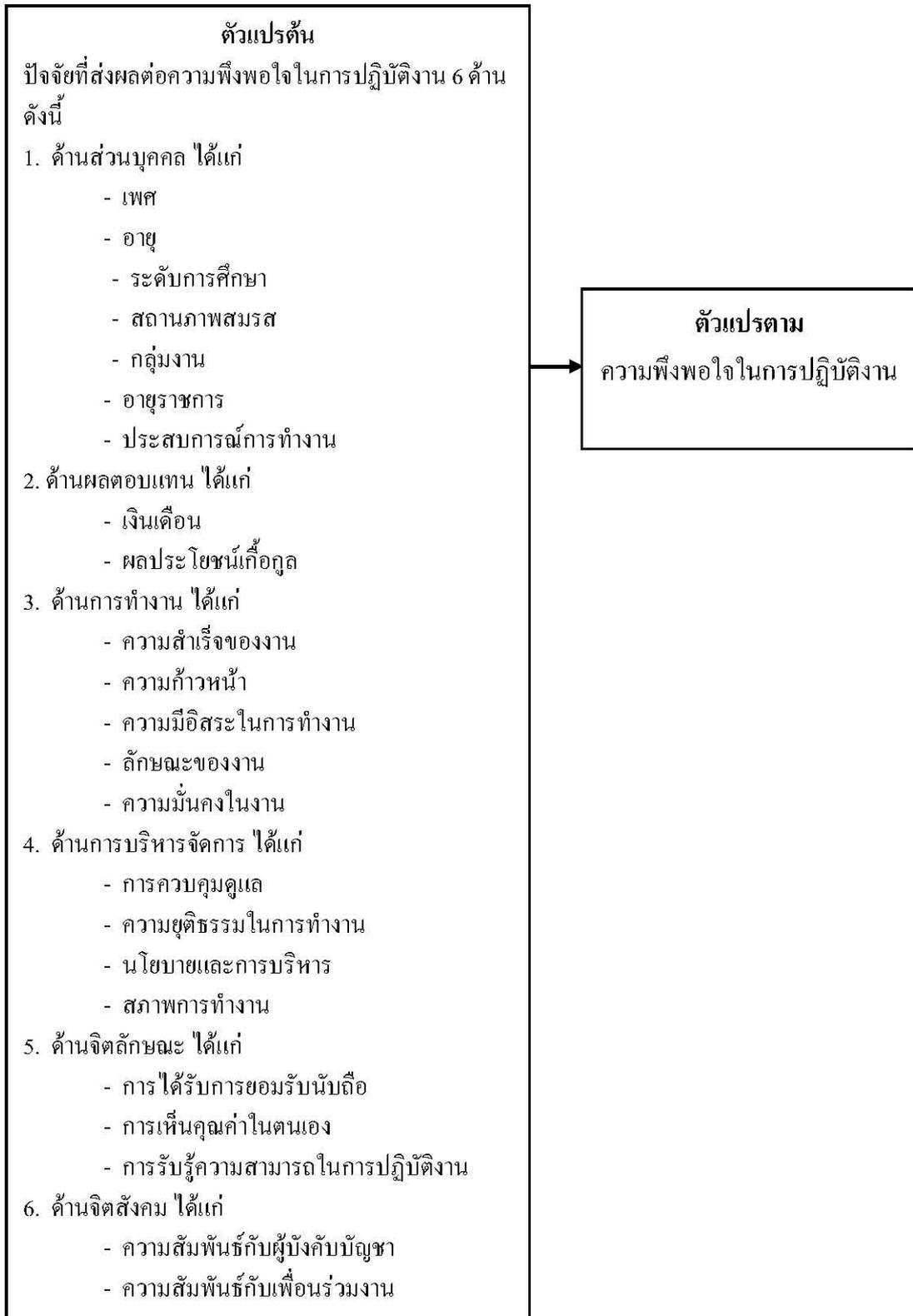
ตารางที่ 3 ผลการสังเคราะห์ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจในการปฏิบัติงาน

เอกสารที่ตรวจสอบ	Abraham H. Maslow	Alderfer's ERG theory	Frederick Herzber	เทพพนม เมืองแมน	ชาญชัย อาจินสมาจาร	ยงยุทธ เกษสาคร	สมยศ นาวิการ	ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์	พรรณราย ทรัพย์ะประภา	สิริอร วิชชาวุธ
เงินเดือน	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		
ผลประโยชน์เกื้อกูล	✓	✓	✓					✓		
ความสำเร็จของงาน	✓	✓	✓							
ความก้าวหน้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
ความมีอิสระในการ ทำงาน				✓			✓			
ลักษณะของงาน	✓	✓	✓	✓	✓			✓		
ความมั่นคงในงาน	✓	✓	✓	✓			✓	✓		
การควบคุมดูแล	✓	✓	✓		✓			✓		
ความยุติธรรม	✓	✓	✓							
นโยบายและการ บริหาร	✓	✓	✓			✓				
สภาพการทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
การได้รับการ ยอมรับนับถือ	✓	✓	✓	✓			✓			

ตารางที่ 3 (ต่อ)

เอกสารที่ตรวจสอบ	Abraham H. Maslow	Alderfer's ERG theory	Frederick Herzber	เทพพนม เมืองแมน	ชาญชัย อาจินสมาจาร	ยงยุทธ เกษสาคร	สมยศ นาวีการ	ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์	พรรณราย ทรัพย์ะประภา	สิริอร วิษชาวุธ
การเห็นคุณค่าใน ตนเอง									✓	
การรับรู้ ความสามารถ										✓
ในการปฏิบัติงาน										
ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	✓	✓	✓			✓		✓		
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	✓	✓	✓			✓		✓		

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐาน

ปัจจัยต่อไปนี้ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านผลตอบแทน ด้านการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ ด้านจิตลักษณะ และด้านจิตสังคม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จำนวน 77 คน โดยแบ่งเป็น

1. ประชากรที่ใช้ในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 77 คน เป็นพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ในส่วนกลาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นประชากรทั้งหมด

2. กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ได้แก่ พนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จำนวน 7 คน โดยใช้เทคนิคการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งเลือกมาจากหน่วยงานหลักของสำนักงานปลัดกระทรวง จำนวน 7 หน่วยงาน ๆ ละ 1 คน ได้แก่ สำนักบริหารกลาง สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มตรวจสอบภายในระดับกระทรวง สำนักผู้ประสานงานคณะรัฐมนตรีและรัฐสภากระทรวงแรงงาน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ และสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 แบบ ดังนี้

1. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) และเติมคำ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 6 ระดับ (งามตา วนินทานนท์, 2537: 210) คือ

จริงที่สุด	ให้คะแนนเป็น	6	คะแนน
จริง	ให้คะแนนเป็น	5	คะแนน
ค่อนข้างจริง	ให้คะแนนเป็น	4	คะแนน
ค่อนข้างไม่จริง	ให้คะแนนเป็น	3	คะแนน
ไม่จริง	ให้คะแนนเป็น	2	คะแนน
ไม่จริงเลย	ให้คะแนนเป็น	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 6 ระดับ (งามตา วนินทานนท์, 2537: 210) คือ

พึงพอใจมาก	ให้คะแนนเป็น	6	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเป็น	5	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนนเป็น	4	คะแนน
ไม่พึงพอใจน้อย	ให้คะแนนเป็น	3	คะแนน
ไม่พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเป็น	2	คะแนน
ไม่พึงพอใจมาก	ให้คะแนนเป็น	1	คะแนน

2. แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด มีข้อความปลายเปิดในเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาหลักการ ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และศึกษาหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการในสำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้าง แบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส กลุ่มงาน อายุราชการ ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ และเติมคำในช่องว่าง
3. สร้างแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานตามกรอบแนวคิด โดยสร้างให้ครอบคลุมขอบเขตของการวิจัยในหัวข้อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน 16 ปัจจัย ได้แก่ เงินเดือน ผลประโยชน์เกี่ยวกับ กิจการ ความสำเร็จ ของงาน ความก้าวหน้า ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะของงาน ความมั่นคงในงาน การควบคุมดูแล ความยุติธรรมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน การได้รับการ ยอมรับนับถือ การเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยการสร้างข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า
4. สร้างแบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมตามขอบเขตของการวิจัย คือ ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานในภาพรวมของปัจจัยทั้ง 6 ด้าน โดยการสร้างข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating scale)
5. สร้างแบบสัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด ในประเด็นที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ ความต้องการ ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไข และข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานราชการ

6. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมาตรวจสอบคุณภาพ โดยการเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและข้อคำถามแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้น ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) โดยการนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ดร.วสันต์ ทองไทย และ ดร.วารุณี ลักนโษคดี ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและวิจัยทางการศึกษารศ.ดร.ปราณี โพธิสุข ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจิตวิทยาการศึกษาและนางสาวณัฐนันท์ ปั้นลายนาค ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลสามเสน และภราดาชำนาญ เหล่ารักษผล ผู้อำนวยการโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการบริหารงานบุคคล แล้วคัดเลือกข้อความที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป และนำมาปรับปรุงแก้ไขภาษาที่ใช้ให้ถูกต้องตามนิยามที่กำหนดไว้ รายละเอียดการวิเคราะห์ ดังนี้

6.1 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

- 1) ปัจจัยด้านผลตอบแทน เดิมมี 14 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง -1.0 – 1.0 คัดเลือกมา 13 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.6 – 1.0
- 2) ปัจจัยด้านการทำงาน เดิมมี 35 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง -0.6 – 1.0 คัดเลือกมา 32 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.4 – 1.0
- 3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เดิมมี 28 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.2 – 1.0 คัดเลือกมา 27 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.6 – 1.0
- 4) ปัจจัยด้านจิตลักษณะ เดิมมี 21 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง -1.0 – 1.0 คัดเลือกมา 18 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.4 – 1.0
- 5) ปัจจัยด้านจิตสังคม เดิมมี 14 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 1.0 ทั้ง 14 ข้อ จึงคัดเลือกไว้ทั้ง 14 ข้อ

6.2 แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มี 31 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.4 – 1.0 คัดเลือกมา 29 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.6 – 1.0

7. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานราชการสังกัดกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นกลุ่มที่สังกัดกระทรวงเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่าง ใช้ระเบียบบริหารงานบุคคลฉบับเดียวกันจึงมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากร เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) ของปัจจัยรายด้าน ผลการหาความเที่ยงได้ผลดังนี้

7.1 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1) ปัจจัยด้านผลตอบแทน ได้แก่

(1) เงินเดือน เดิมมี 7 ข้อ พิจารณาตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรายด้านลดลงออก 2 ข้อ และมีข้อคำถาม 1 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha if Item Deleted เท่ากับ 0.902 ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้ตัดทิ้ง แต่ยังคงข้อคำถามไว้ เพื่อให้มีความตรงเชิงโครงสร้างตามนิยามศัพท์ โดยได้ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความชัดเจน ดังนั้นจึงเหลือข้อคำถาม 5 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.883 (รายละเอียดดังปรากฏในภาคผนวก ง)

(2) ผลประโยชน์เกื้อกูล เดิมมี 6 ข้อ พิจารณาตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรายด้านลดลงออก 1 ข้อ และมีข้อคำถาม 1 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha if Item Deleted เท่ากับ 0.878 ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้ตัดทิ้ง แต่ยังคงข้อคำถามไว้ เพื่อให้มีความตรงเชิงโครงสร้างตามนิยามศัพท์ โดยได้ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความชัดเจน จึงเหลือข้อคำถาม 5 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.852 (รายละเอียดดังปรากฏในภาคผนวก ง)

2) ปัจจัยด้านการทำงาน

(1) ความสำเร็จในงาน เดิมมี 5 ข้อ พิจารณาตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรายด้านลดลงออก 2 ข้อ จึงเหลือข้อคำถาม 3 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.880

(2) ความก้าวหน้า เดิมมี 7 ข้อ ข้อ พิจารณาตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรายด้านลดลงออก 2 ข้อ จึงเหลือข้อคำถาม 5 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.806

(3) ความมีอิสระในการทำงาน เดิมมี 7 ข้อ พิจารณาตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรายด้านลดลงออก 3 ข้อ และมีข้อคำถาม 1 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha if Item Deleted เท่ากับ 0.869 ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้ตัดทิ้ง แต่ยังคงข้อคำถามไว้ เพื่อให้มีความตรงเชิงโครงสร้างตามนิยามศัพท์ โดยได้ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความชัดเจน จึงเหลือข้อคำถาม 4 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.841 (รายละเอียดดังปรากฏในภาคผนวก ง)

(4) ลักษณะของงาน เดิมมี 5 ข้อ พิจารณาตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรายด้านลดลงออก 1 ข้อ จึงเหลือข้อคำถาม 4 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.912

(5) ความมั่นคงในงาน เดิมมี 5 ข้อ มีข้อคำถาม 1 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha if Item Deleted เท่ากับ 0.792 ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้ตัดทิ้ง แต่ยังคงข้อคำถามไว้ เพื่อให้มีความตรงเชิงโครงสร้างตามนิยามศัพท์ โดยได้ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความชัดเจน ดังนั้นจึงคัดเลือกข้อคำถามไว้ทั้ง 5 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.764 (รายละเอียดดังปรากฏในภาคผนวก ง)

3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

(1) การควบคุมดูแล เดิมมี 7 ข้อ พิจารณาตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรายด้านลดลงออก 2 ข้อ จึงเหลือข้อคำถาม 5 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.948

(2) ความยุติธรรมในการทำงาน เดิมมี 7 ข้อ พิจารณาตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรายด้านลดลงออก 2 ข้อ จึงเหลือข้อคำถาม 5 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.959

(3) นโยบายและการบริหาร เดิมมี 8 ข้อ พิจารณาตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรายด้านลดลงออก 3 ข้อ จึงเหลือข้อคำถาม 5 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.968

(4) สภาพการทำงาน เดิมมี 7 ข้อ พิจารณาตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรายด้านลดลงออก 4 ข้อ จึงเหลือข้อคำถาม 3 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.556

4) ปัจจัยด้านจิตลักษณะ

(1) การได้รับการยอมรับนับถือ เดิมมี 8 ข้อ พิจารณาตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรายด้านลดลงออก 3 ข้อ และมีข้อคำถาม 1 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha if Item Deleted เท่ากับ 0.958 ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้ตัดทิ้ง แต่ยังคงข้อคำถามไว้ เพื่อให้มีความตรงเชิงโครงสร้างตามนิยามศัพท์ โดยได้ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความชัดเจน จึงเหลือข้อคำถาม 5 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.950 (รายละเอียดดังปรากฏในภาคผนวก ง)

(2) การเห็นคุณค่าในตนเอง เดิมมี 7 ข้อ พิจารณาตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรายด้านลดลงออก 2 ข้อ จึงเหลือข้อคำถาม 5 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.888

(3) การรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เดิมมี 6 ข้อ พิจารณาตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรายด้านลดลงออก 1 ข้อ และมีข้อคำถาม 1 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha if Item Deleted เท่ากับ 0.832 ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้ตัดทิ้ง แต่ยังคงข้อคำถามไว้ เพื่อให้มีความตรงเชิงโครงสร้างตามนิยามศัพท์ โดยได้ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความชัดเจน จึงเหลือข้อคำถาม 5 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.815 (รายละเอียดดังปรากฏในภาคผนวก ง)

5) ปัจจัยด้านจิตสังคม

(1) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เดิมมี 7 ข้อ พิจารณาตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรายด้านลดลงออก 2 ข้อ จึงเหลือข้อคำถาม 5 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.975

(2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เดิมมี 6 ข้อ พิจารณาตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรายด้านลดลงออก 1 ข้อ จึงเหลือข้อคำถาม 5 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.952

7.2 นำข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้คัดเลือกไว้ในข้อ 7.1 ไปคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับ ผลปรากฏว่าแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.977

7.3 แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เดิมมีข้อคำถาม 29 ข้อ พิจารณาตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงลดลงออก 3 ข้อ และมีข้อคำถาม 4 ข้อ ซึ่งมีค่า Cronbach's Alpha if Item Deleted เท่ากับ 0.914 จำนวน 3 ข้อ และเท่ากับ 0.915 จำนวน 1 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้ตัดทิ้ง แต่ยังคงข้อคำถามไว้ เพื่อให้มีความตรงเชิงโครงสร้างตามนิยามศัพท์ โดยได้ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความชัดเจน จึงเหลือข้อคำถาม 26 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.912 (รายละเอียดดังปรากฏในภาคผนวก ง)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

1. ติดต่อขอรับหนังสือจากโครงการปริญญาโทภาคพิเศษ สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถึงเจ้าหน้าที่ที่เป็นพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล ให้แก่พนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานด้วยตนเอง จำนวน 77 ฉบับ พร้อมทั้งได้ชี้แจงกับผู้ตอบแบบสอบถามว่าข้อมูลที่ได้นี้ จะนำไปใช้ในการศึกษาเท่านั้น และจะเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่แต่อย่างใด แล้วผู้วิจัยได้นัดวันรับแบบสอบถามคืนภายใน 1 สัปดาห์หลังแจกแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะมารับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ซึ่งเมื่อครบกำหนดเวลาแล้วผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนได้ครบทั้ง 77 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์พนักงานราชการด้วยตนเอง จำนวน 7 คน โดยผู้วิจัยได้ขออนุญาตสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในเวลาพักกลางวัน ที่ห้องทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ ก่อนเริ่มสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ขออนุญาตและชี้แจงกับผู้ให้สัมภาษณ์ว่าจะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการศึกษาเท่านั้น และจะเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ไว้เป็นความลับ โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ รวมทั้งหมด ดังนั้นการให้สัมภาษณ์จะไม่กระทบกระเทือนหรือทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้รับความเสียหาย รวมถึงไม่มีผลต่อการทำงานในหน้าที่แต่อย่างใด

4. เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ แล้วทำการวิเคราะห์ค่าสถิติดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนไว้ 6 ระดับ และแปลความหมายตามเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544: 74-77) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	5.50 – 6.00	หมายถึง	พึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก
ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.50	หมายถึง	พึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.50	หมายถึง	พึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.50	หมายถึง	ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.50	หมายถึง	ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

ในกรณีที่ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ตรงกับช่วงต่อระหว่างระดับความพึงพอใจ ให้แปลความหมายค่าเฉลี่ยนั้นอยู่ในระดับความคิดเห็นที่สูงกว่า

3. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Enter (Enter Multiple Regression Analysis) แล้วนำเสนอในรูปแบบของสมการพยากรณ์

การแปลผล เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากรเป้าหมายทั้งหมด จึงใช้เกณฑ์ในการเลือกตัวแปรที่แสดงว่ามีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ด้วยเกณฑ์ดังต่อไปนี้

3.1 พิจารณาค่าประสิทธิภาพการพยากรณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อสมการเปลี่ยน (R^2 change) ที่มีค่าร้อยละ 10 ขึ้นไป และ

3.2 พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) ที่มีค่าน้อยกว่า -0.2 หรือมีค่ามากกว่า 0.2 ขึ้นไป

4. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อสรุปประเด็นเพิ่มเติม และอธิบายข้อค้นพบที่มี

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)
2. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Enter (Enter Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบความเรียงแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัยด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Enter (Enter Multiple Regression Analysis)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าความถี่และร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส กลุ่มงาน อายุราชการ ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือนที่ได้รับ มีปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความถี่และร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N = 77)

สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	24	31.2
- หญิง	53	68.8
2. อายุ		
- 21 – 30 ปี	50	64.9
- 31 – 40 ปี	22	28.6
- 41 – 50 ปี	4	5.2
- 51 ปีขึ้นไป	1	1.3
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
- ปวช.	7	9.1
- ปวส. / อนุปริญญา	13	16.9
- ปริญญาตรี	56	72.7
- สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.3
4. สถานภาพสมรส		
- โสด	60	77.9
- สมรส	15	19.5
- หม้าย	2	2.6

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(N = 77)

สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
5. กลุ่มงาน		
- กลุ่มงานบริการ	27	35.1
- กลุ่มงานเทคนิค	7	9.1
- กลุ่มงานบริหารทั่วไป	43	55.8
6. อายุราชการ		
- 1 ปี	11	14.3
- 2 ปี	13	16.9
- 3 ปี	6	7.8
- 4 ปี	28	36.4
- 5 ปี	19	24.7
7. ประสบการณ์การทำงาน		
- น้อยกว่า 5 ปี	39	50.6
- 6 – 10 ปี	28	36.4
- 11 – 15 ปี	5	6.5
- 16 – 20 ปี	3	3.9
- 21 ปี ขึ้นไป	2	2.6

จากตารางที่ 4 แสดงว่าพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จำนวน 77 คน มีข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพดังนี้

1. เพศ พนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.8 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 31.2

2. อายุ พนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ร้อยละ 64.9 รองลงมาเป็นผู้มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 28.6 และน้อยที่สุด คือ มีอายุมากกว่า 51 ปี ร้อยละ 1.3
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด พนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ส่วนใหญ่มีวุฒิทางการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 72.7 รองลงมามีวุฒิทางการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 16.9 และมีวุฒิทางการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 1.3
4. สถานภาพสมรส พนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 77.9 รองลงมามีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 19.5 และน้อยที่สุด คือ มีสถานภาพหม้าย ร้อยละ 2.6
5. กลุ่มงาน พนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานบริหารทั่วไป ร้อยละ 55.8 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานบริการ ร้อยละ 35.1 และน้อยที่สุดเป็นเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเทคนิค ร้อยละ 9.1
6. อายุราชการ พนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ส่วนใหญ่มีอายุราชการ 4 ปี ร้อยละ 36.4 รองลงมาเป็นผู้มีอายุราชการ 5 ปี ร้อยละ 24.7 และน้อยที่สุด คือ มีอายุราชการ 3 ปี ร้อยละ 7.8
7. ประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นประสบการณ์ในการทำงานอื่น ๆ รวมทั้งประสบการณ์การทำงานในกระทรวงแรงงาน มีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 50.6 รองลงมาเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 - 10 ปี ร้อยละ 36.4 และน้อยที่สุด คือ มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.6

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

(N = 77)

แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	4.26	0.92	พึงพอใจน้อย

จากตารางที่ 5 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด พนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.92

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัยด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Enter (Enter Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Enter (Enter Multiple Regression Analysis) มีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยการนำตัวแปรอิสระแต่ละตัวมาเป็นตัวแปรตามและใช้ตัวแปรอิสระที่เหลือเป็นตัวทำนาย เพื่อพิจารณาค่าประสิทธิภาพการพยากรณ์ (R^2) แล้วตัดตัวแปรอิสระที่มีค่าประสิทธิภาพของการพยากรณ์ตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไปทิ้ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงค่าประสิทธิภาพการพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการพยากรณ์

(N = 77)

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการพยากรณ์ (R^2)
1. ตัวแปรคัมมี เพศชาย	0.53
2. อายุ	0.92
3. ตัวแปรคัมมี วุฒิการศึกษา ปวช.	0.93
4. ตัวแปรคัมมี วุฒิการศึกษา ปวส./อนุปริญญา	0.95
5. ตัวแปรคัมมี วุฒิการศึกษาปริญญาตรี	0.97
6. ตัวแปรคัมมี สถานภาพโสด	0.92
7. ตัวแปรคัมมี สถานภาพสมรส	0.91
8. ตัวแปรคัมมี กลุ่มงานบริการ	0.70
9. ตัวแปรคัมมี กลุ่มงานเทคนิค	0.54
10. อายุราชการ	0.65
11. ประสบการณ์การทำงาน	0.91
12. เงินเดือน	0.55
13. ผลประโยชน์เกื้อกูล	0.63
14. ความสำเร็จของงาน	0.61
15. ความก้าวหน้า	0.80
16. ความมีอิสระในการทำงาน	0.79
17. ลักษณะของงาน	0.74
18. ความมั่นคงในงาน	0.72
19. การควบคุมดูแล	0.49
20. ความยุติธรรมในการทำงาน	0.94
21. นโยบายและการบริหาร	0.82
22. สภาพการทำงาน	0.60
23. การได้รับการยอมรับนับถือ	0.79
24. การเห็นคุณค่าในตนเอง	0.83
25. การรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	0.83
26. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.90
27. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.61

1. จากตารางที่ 6 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่า

1.1 พิจารณาค่าประสิทธิภาพการพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีค่าประสิทธิภาพการพยากรณ์ ตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป มีจำนวน 13 ตัวแปร ได้แก่ อายุ ตัวแปรคัมมีของวุฒิการศึกษา จำนวน 3 ตัวแปร คือ ระดับปวช. ระดับ ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรี ตัวแปรคัมมีของสถานภาพสมรส จำนวน 2 ตัวแปร คือ สถานภาพโสด และ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน ความก้าวหน้า ความยุติธรรมในการทำงาน นโยบาย และการบริหาร การเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 13 ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์กันสูง

1.2 พิจารณาค่าประสิทธิภาพการพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีค่าประสิทธิภาพการพยากรณ์ น้อยกว่า 0.80 มีจำนวน 14 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรคัมมีของเพศ คือ เพศชาย ตัวแปรคัมมีของกลุ่มงาน จำนวน 2 ตัวแปร คือ กลุ่มงานบริการ และกลุ่มงานเทคนิค อายุราชการ เงินเดือน ผลประโยชน์เกี่ยวกับ กุล ความสำเร็จของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะของงาน ความมั่นคงในงาน การควบคุมดูแล สภาพการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นจึงสามารถนำตัวแปรทั้ง 14 ตัวแปรนี้ไปดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Enter ในขั้นตอนต่อไป

2. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยการนำตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรคัมมีของเพศ คือ เพศชาย ตัวแปรคัมมีของกลุ่มงานจำนวน 2 ตัวแปร คือ กลุ่มงานบริการ และกลุ่มงานเทคนิค อายุราชการ เงินเดือน ผลประโยชน์เกี่ยวกับ กุล ความสำเร็จของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะของงาน ความมั่นคงในงาน การควบคุมดูแล สภาพการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Enter ครั้งที่ 1 ปรากฏผล ดังตารางที่ 7 และเพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนด สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลดังนี้

B หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยส่วนย่อยที่คำนวณจากคะแนนดิบ

S_b หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

Beta หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยส่วนย่อยมาตรฐาน

R^2 change หมายถึง ค่าประสิทธิภาพการพยากรณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อนำตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการ

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้วิธี Enter ครั้งที่ 1

ตัวพยากรณ์	B	S _b	Beta	R ² change
1. ตัวแปรคัมมีของเพศชาย	0.637	2.101	0.031	0.000
2. ตัวแปรคัมมี กลุ่มงานบริการ	0.078	2.134	0.004	0.000
3. ตัวแปรคัมมี กลุ่มงานเทคนิค	3.664	3.404	0.111	0.005
4. อายุราชการ	0.574	0.714	0.084	0.004
5. เงินเดือน	0.806	0.333	0.278*	0.142*
6. ผลประโยชน์เกื้อกูล	-0.107	0.420	-0.035	0.092
7. ความสำเร็จของงาน	0.630	0.756	0.102	0.109
8. ความมีอิสระในการทำงาน	-1.150	0.459	-0.367	0.025
9. ลักษณะของงาน	0.250	0.427	0.081	0.079
10. ความมั่นคงในงาน	0.955	0.422	0.344*	0.209*
11. การควบคุมดูแล	0.203	0.179	0.134	0.071
12. สภาพการทำงาน	0.144	0.746	0.024	0.073
13. การได้รับการยอมรับนับถือ	0.248	0.396	0.091	0.123
14. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.595	0.300	0.231*	0.222*
R ² = 0.447	ค่าคงที่ = 55.160			

* R² change > 10% และ Beta > 0.2 , -0.2

จากตารางที่ 7 เป็นผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรตาม และมีตัวแปรพยากรณ์จำนวน 14 ตัวเข้าสู่สมการพร้อมกัน ได้แก่ ตัวแปรคัมมีของเพศ คือ เพศชาย ตัวแปรคัมมีของกลุ่มงานซึ่งมี 2 ตัวแปร คือ กลุ่มงานบริการ และกลุ่มงานเทคนิค อายุราชการ เงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะของงาน ความมั่นคงในงาน การควบคุมดูแล สภาพการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากตารางที่ 7 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ว่าตัวแปรอิสระจะต้องมีค่าความเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการพยากรณ์ (R² change) ร้อยละ 10 ขึ้นไป และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

ส่วนย่อยมาตรฐาน (Beta) น้อยกว่า -0.2 หรือมากกว่า 0.2 ขึ้นไป พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ที่มีผลการวิเคราะห์เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

2.1 เงินเดือน มีค่าความเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการพยากรณ์ ร้อยละ 14.2 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยส่วนย่อยมาตรฐาน เท่ากับ 0.278

2.2 ความมั่นคงในงาน มีค่าความเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการพยากรณ์ ร้อยละ 20.9 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยส่วนย่อยมาตรฐาน เท่ากับ 0.344

2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าความเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการพยากรณ์ ร้อยละ 22.2 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยส่วนย่อยมาตรฐาน เท่ากับ 0.231

แสดงว่าตัวแปรเงินเดือน ความมั่นคงในงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ส่วนตัวแปรที่เหลือ ได้แก่ ตัวแปรคัมมิงของเพศ คือ เพศชาย ตัวแปรคัมมิงของกลุ่มงานซึ่งมี 2 ตัวแปร คือ กลุ่มงานบริการ และกลุ่มงานเทคนิค อายุราชการ ผลประโยชน์เกี่ยวกับ ความสำเร็จของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะของงาน การควบคุมดูแล สภาพการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าความเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการพยากรณ์ และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยส่วนย่อยมาตรฐาน ไม่ตรงกับเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้นจึงวิเคราะห์การถดถอยอีกครั้งหนึ่ง โดยตัดตัวแปรที่ไม่ตรงกับเกณฑ์ที่กำหนดออก ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้วิธี Enter ครั้งที่ 2

ตัวพยากรณ์	B	S _b	Beta
1. เงินเดือน (X ₁)	0.727	0.281	0.251
2. ความมั่นคงในงาน (X ₂)	0.744	0.292	0.268
3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X ₃)	0.784	0.269	0.304
R² = 0.360		ค่าคงที่ = 61.290	

จากตารางที่ 8 แสดงว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ให้เป็นค่าคงที่ ตัวแปรเงินเดือน ความมั่นคงในงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ โดยมีประสิทธิภาพการพยากรณ์ร้อยละ 36.0 นั่นคือ ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวแปร ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 36.0 และถ้าทราบค่าของตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร จะสามารถคาดคะเนค่าของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้จากสมการพยากรณ์ ดังนี้

สมการพยากรณ์ที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = 61.290 + 0.727X_1 + 0.744X_2 + 0.784X_3$$

สมการพยากรณ์ที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ

$$\hat{Z} = 0.304Z_3 + 0.268Z_2 + 0.251Z_1$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน สามารถเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ดังนี้คือ ปัจจัยด้านจิตสังคม ได้แก่ คะแนนมาตรฐานของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Z_3) ปัจจัยด้านการทำงาน คือ คะแนนมาตรฐานของความมั่นคงในงาน (Z_2) และปัจจัยด้านผลตอบแทน คือ คะแนนมาตรฐานของเงินเดือน (Z_1)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสัมภาษณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน ซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จำนวน 7 หน่วยงานๆ ละ 1 คน ได้แก่ สำนักบริหารงานกลาง สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มตรวจสอบภายในกระทรวงแรงงาน สำนักผู้ประสานงานคณะกรรมการ

และรัฐสภากระทรวงแรงงาน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ และสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ซึ่งปรากฏผลการสัมภาษณ์ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการของหน่วยงาน

1.1 ระบบค่าตอบแทน จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ส่วนหนึ่งมีความเห็นว่ามี ความพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ เพราะเมื่อเปรียบเทียบกับวุฒิกการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติ ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบแล้ว พนักงานราชการมีความเห็นว่าเหมาะสมแล้ว แต่สำหรับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายของแต่ละเดือน จึงต้องใช้จ่ายอย่างประหยัด ซึ่งก็มีความพอใจที่รัฐบาลได้ช่วยเหลือในส่วนของค่าครองชีพ ซึ่งช่วยให้การดำรงชีพดีขึ้นบ้าง และมีเหลือพอสำหรับการเก็บออม สำหรับใช้เมื่อมีความจำเป็น และบางหน่วยงานพนักงานราชการจะได้รับค่าทำงานล่วงเวลาบ้างในบางเดือนที่ม้งานมาก ซึ่งได้รับประมาณเดือนละ 1,000 - 2,000 บาท

1.2 ระบบสวัสดิการของหน่วยงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานราชการ จำนวน 5 ใน 7 คน ไม่มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสมทบประกันสังคม เพราะมีความเห็นว่าตนเองใช้สิทธิไม่คุ้มกับที่ต้องจ่ายเงินสมทบประกันสังคมในแต่ละเดือน และเมื่อไปใช้สิทธิประกันสังคมที่โรงพยาบาล ก็จะมีค่าใช้จ่ายบางส่วนที่ไม่สามารถเบิกได้ จะต้องจ่ายเงินเอง ดังนั้นพนักงานราชการมีความเห็นว่าหน่วยงานควรให้ความช่วยเหลือให้พนักงานราชการได้รับสิทธิการรักษาพยาบาลฟรี และมีความเห็นว่าต้องการให้หน่วยงานให้ความช่วยเหลือในเรื่องค่าเล่าเรียนบุตร เนื่องจากว่าพนักงานราชการไม่มีสิทธิในการเบิกค่าเล่าเรียนบุตรได้เหมือนข้าราชการ

สำหรับการใช้สิทธิการลาประเภทต่าง ๆ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานราชการมีความเห็นว่า พึงพอใจต่อการใช้สิทธิในการลาป่วย โดยใช้สิทธิลาป่วยปีงบประมาณละ 10-15 วัน เพราะถ้าหาก ลาเกินกว่านี้จะมีผลกระทบต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นค่าตอบแทน แม้ว่าจะปฏิบัติงานดีแต่เมื่อพิจารณาวันลาป่วยแล้ว ก็อาจจะถูกตัดสิทธิการได้เลื่อนขั้นไป ส่วนวันลาพักผ่อน พนักงานราชการมีความเห็นว่า น้อยเกินไปและค่อนข้างไม่ยุติธรรม เนื่องจากพนักงานราชการได้รับสิทธิลาพักผ่อนปีละ 10 วัน โดยไม่มีการสะสมวันลาได้ ดังนั้นเมื่อครบปีงบประมาณ หากใช้วันลาพักผ่อนไม่ถึง 10 วัน หน่วยงานจะตัดวันลาพักผ่อนทิ้งไป นอกจากนั้นพนักงานราชการยังมีความเห็นว่าในบางปีที่มีเหตุจำเป็นจะต้องใช้วันลาพักผ่อนมากกว่า 10 วัน ก็ไม่สามารถลาได้

จึงต้องลาป่วยแทน ซึ่งก็จะมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป ดังนั้นจึงต้องการให้หน่วยงานมีระเบียบให้พนักงานราชการสามารถสะสมวันลาพักผ่อนได้

2. ความมั่นคงในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานราชการมีความเห็นว่ากรณีที่หน่วยงานประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้างทุก 4 ปี เป็นการจ้างงานที่ไม่มีความมั่นคง เพราะหากพนักงานราชการได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้ 2 ปี ติดต่อกัน หน่วยงานสามารถให้พนักงานราชการออกจากงานได้ ดังนั้นพนักงานราชการจึงเห็นว่าไม่มั่นคง และพนักงานราชการ 4 ใน 7 คน จะพยายามมองหางานใหม่ที่มีความมั่นคงกว่านี้ โดยเฉพาะการสอบบรรจุเพื่อเข้ารับราชการ แต่ในสภาวะการณ์ปัจจุบันพนักงานราชการมีความเห็นว่าการทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นงานที่ค่อนข้างมีความมั่นคงในระดับหนึ่ง เพราะไม่ต้องเสี่ยงต่อการถูกเลิกจ้าง ดังเช่นพนักงานบริษัท

3. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานราชการ 4 ใน 7 คน มีความเห็นว่าระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ค่อยจะมีความยุติธรรม เพราะการประเมินผลเพื่อเลื่อนขั้นค่าตอบแทนพิเศษ จะเห็นได้ว่าคนบางคนได้รับการเลื่อนขั้นค่าตอบแทนพิเศษ 2 ปีติดต่อกัน แม้ว่าคนอื่นจะทำงานดีมากกว่า ก็ไม่ได้ขึ้นพิเศษ ทำให้ขาดแรงจูงใจในการทำงาน แต่จากผลการวิจัยยังพบว่า มีบางหน่วยงานที่การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามระบบคุณธรรม ซึ่งพนักงานราชการมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้นพิเศษ โดยปีนี้อาจจะไม่ได้ แต่ก็มีความตั้งใจในการทำงานต่อไปว่าปีต่อไปอาจจะได้ขึ้นพิเศษก็ได้

4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานราชการมีความเห็นว่าในส่วนของการทำงานนั้นสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้บ้าง แต่โดยส่วนมากจะพูดคุยกับรองหัวหน้ามากกว่า และสามารถเสนอความคิดเห็นต่องานที่ทำได้ แต่ก็ไม่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง สำหรับเรื่องส่วนตัวมีความเห็นว่าไม่กล้าพูดคุยหรือปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งพนักงานราชการเลือกจะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานมากกว่า นอกจากนี้ยังมีความเห็นว่าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนให้ตนเองไปศึกษาต่อเพิ่มเติมเพื่อให้มีวุฒิการศึกษาสูงขึ้น เพื่อว่ามีงานที่ดีกว่าจะได้ไปสมัครทำงานได้

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานราชการมีความเห็นว่าเพื่อนร่วมงานมีความอบอุ่นและเป็นมิตร สำหรับเพื่อนร่วมงานบางคนมีความสนิทสนม สามารถ

ปรึกษาหารือได้ทุกเรื่อง ทั้งเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัว นอกจากนี้เพื่อนร่วมงานยังให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลในการทำงานด้วย เช่น เมื่อมีงานของส่วนรวม เพื่อนร่วมงานจะเข้ามาช่วยกันทำงานตรงนี้ให้เสร็จก่อนแล้วจึงกลับไปทำงานในหน้าที่ของตนเอง หรือเวลาที่ต้องไปเรียนหนังสือเพิ่มเติม เพื่อนร่วมงานก็มีความเข้าใจ และให้ความช่วยเหลือในเรื่องเกี่ยวกับการเรียนด้วย

6. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานราชการมีความเห็นว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติและงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับ โดยงานที่ได้รับมอบหมาย แม้จะไม่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียนมา แต่ก็มีความถนัดและสามารถที่จะทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้ โดยส่วนมากงานที่ทำจะเป็นงานที่ไม่ซับซ้อน เป็นงานเกี่ยวกับการพิมพ์และเดินหนังสือราชการ งานเกี่ยวกับเอกสาร การเบิกจ่ายเงิน คู่มือวัสดุ ครุภัณฑ์ ฯลฯ ซึ่งการเสนองานจะเป็นระบบเป็นขั้นตอนตามระดับชั้น ดังนั้นการทำงานจึงเป็นไปค่อนข้างล่าช้า นอกจากนี้พนักงานราชการยังมีความเห็นว่ามีความสุขและสนุกกับงานที่ทำ แม้ว่าจะมีบางช่วงเวลาที่งานหนักและงานเบาบ้าง

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานราชการ 4 ใน 7 คน มีความเห็นว่าการทำงานเป็นพนักงานราชการ ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ถึงแม้ว่าจะพยายามไปศึกษาต่อเพิ่มเติมแล้ว หน่วยงานก็ไม่สามารถนำวุฒิการศึกษาใหม่มาปรับเลื่อนตำแหน่งงานได้ จึงยังคงต้องทำงานในตำแหน่งเดิมต่อไป โดยหากพนักงานราชการต้องการปรับตำแหน่งงานให้สูงขึ้น จะต้องไปสอบบรรจุเป็นพนักงานราชการใหม่ให้ตรงกับวุฒิการศึกษาที่เพิ่มขึ้น ส่วนเรื่องการอบรมสัมมนา 5 ใน 7 คน มีความเห็นว่าหน่วยงานจะให้สิทธิ์ข้าราชการไปเข้าร่วมสัมมนาก่อน หากไม่มีคนว่างหรือไม่มีคนไปเข้าร่วมอบรมสัมมนาได้ จึงจะมอบหมายให้พนักงานราชการไปแทน ดังนั้นจึงมีความเห็นว่าหากเป็นการอบรมที่เกี่ยวกับลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของตน หน่วยงานควรสอบถามความคิดเห็นและมอบหมายให้ผู้ที่รับผิดชอบโดยตรงเป็นผู้เข้าอบรมดังกล่าว โดยทุกคนได้รับสิทธิ์นี้อย่างเท่าเทียมกันมากกว่า สำหรับเรื่องการศึกษาต่อ พนักงานราชการมีความเห็นว่าหน่วยงานให้การสนับสนุนให้ตนเองไปศึกษาต่อเพื่อพัฒนาตนเอง และมีวุฒิการศึกษาสูงขึ้นเพื่อจะสามารถไปสมัครทำงานที่อื่นที่มีความมั่นคงกว่า

8. ความพึงพอใจต่อการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานราชการมีความพึงพอใจต่อการทำงานในระดับร้อยละ 70-80 โดยมีความเห็นว่าหากมองในภาพรวม โดยเฉพาะเรื่องสถานที่สภาพแวดล้อม บุคคล ลักษณะงานแล้วค่อนข้างพึงพอใจ ที่ส่งผลให้มีความสุขและสนุกกับการ

อยู่ที่ทำงาน ดังนั้นจึงมีความต้องการมาทำงานมากกว่าที่จะหยุดอยู่บ้าน และหากมีเวลาว่างก็สามารถศึกษาหาความรู้จากอินเทอร์เน็ตได้ นอกจากนั้นยังมีความเห็นว่าการเป็นพนักงานราชการบางที่อาจจะอยู่ในจุดที่ดีกว่าคนอื่นก็ได้ โดยเฉพาะในสถานะเศรษฐกิจเช่นนี้ และเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งลูกจ้างแล้ว พนักงานราชการยังมีความมั่นคงมากกว่า และยังได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนด้วย

9. ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานปรับปรุง จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานราชการมีความเห็นว่าหน่วยงานควรปรับปรุงในประเด็นดังต่อไปนี้

9.1 การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ยังไม่เป็นระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน และขึ้นอยู่กับอารมณ์ของผู้บังคับบัญชาในบางครั้ง

9.2 เรื่องของบุคคล คนบางคนควรมีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงานมากกว่านี้ และควรปรับปรุงในเรื่องความตรงต่อเวลา ความมีวินัย และความรับผิดชอบในการทำงานกว่านี้

9.3 อุปกรณ์ในการทำงาน คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับเจ้าหน้าที่ เสียบ่อย และทำงานช้า ส่งผลให้การทำงานล่าช้า แม้วางงานนั้นจะเป็นงานด่วนก็ตาม

9.4 ควรให้พนักงานราชการมีวันลาพักผ่อนสะสมได้ เพื่อจะได้เก็บสะสมไว้ใช้เมื่อมีความจำเป็นจริง ๆ

9.5 หน่วยงานควรให้พนักงานราชการที่ไปศึกษาต่อ สามารถนำวุฒิการศึกษาใหม่มาปรับตำแหน่งงานได้

9.6 หน่วยงานควรกำหนดให้พนักงานราชการได้รับสวัสดิการและความมั่นคงเหมือนข้าราชการ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร เมื่อต้องออกจากงานก็มีบำนาญให้ เป็นต้น

10. ความประทับใจในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานราชการมีความประทับใจในประเด็นดังต่อไปนี้

10.1 เพื่อนร่วมงานส่วนมากมีความเป็นมิตร อบอุ่น และให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และกันดี

10.2 สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกรักอยากมาทำงาน

10.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยพนักงานราชการเห็นว่าพอใจกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นงานเอกสารและการปฏิบัติงานทั่วไป และได้พัฒนาความรู้ความสามารถ รวมทั้งทักษะในการทำงานมากกว่าลูกจ้างของหน่วยงาน และการทำงานค่อนข้างมีอิสระ และผู้บังคับบัญชาไม่จู้จี้เวลาทำงาน

10.4 ค่าล่วงเวลาในการทำงาน ซึ่งได้รับบ้างในบางเดือน หรือในเดือนที่มีงานมาก เพราะเป็นการเพิ่มรายได้ช่องทางหนึ่ง

10.5 การทำงานกับหัวหน้างาน ค่อนข้างมีความยืดหยุ่น สามารถขออนุญาตไปธุระข้างนอกได้บ้าง โดยไม่ต้องลางานเป็นชั่วโมงเหมือนบริษัทเอกชน

ข้อวิจารณ์

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พบว่า พนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย จากข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในทางบวกน้อย ทั้งนี้เนื่องมาจากระบบสวัสดิการของหน่วยงานที่พนักงานราชการได้รับสิทธิการเบิกค่ารักษาจากประกันสังคมเท่านั้น ส่งผลให้พนักงานราชการเห็นว่าตนเองใช้สิทธิไม่คุ้มกับที่ต้องจ่ายเงินสมทบประกันสังคม ซึ่งพนักงานราชการต้องการให้หน่วยงานให้ความช่วยเหลือในการได้รับสิทธิการรักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตรจากหน่วยงาน นอกจากนี้พนักงานราชการไม่สามารถสะสมวันลาพักผ่อนประจำปีได้

เมื่อสิ้นปีงบประมาณจึงถูกตัดวันลาพักผ่อนทิ้งไป นอกจากนี้หน่วยงานใช้ระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้างทุก 4 ปี อาจทำให้พนักงานราชการเห็นว่าการต่อสัญญาจ้างทุก 4 ปี ไม่มีความมั่นคงในการทำงาน รวมทั้งพนักงานราชการได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถที่เรียนมา ดังนั้นการที่พนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวง แรงงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการ ปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นจะต้องได้รับการแก้ไขและส่งเสริมโดย เร่งด่วน โดยผู้บริหารควรหาวิธีการปรับปรุงและเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับ พนักงานราชการ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานต่อไป ดังที่พงศ์ หรดาล (ม.ป.ป.: 60) กล่าวว่าถ้าคนงานมีทัศนคติและความพึงพอใจต่องานก็จะทำให้เกิดปัญหาและ ข้อยุ่งยากต่าง ๆ ในการบริหารงาน มีความรักและจงรักภักดีต่อองค์กร ลดอัตราการลาออกจากงาน ลดการขาดงาน ลดการร้องทุกข์ ลดพฤติกรรมก้าวร้าว และในระยะยาวก็จะเกิดการเพิ่มผลผลิต ดังนั้นผู้บริหารควรพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคงในงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยการนำปัจจัยเหล่านี้ไปใช้ในการ วางแผนการบริหารงานบุคคลเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้นต่อไป

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปรากฏผลการศึกษ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3 ตัวแปร และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 20 ตัวแปร รายละเอียดดังนี้

2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงานมี 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้คือ ปัจจัยด้านจิตสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน และปัจจัยด้าน ผลตอบแทน ได้แก่ เงินเดือน

2.2 พิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ปัจจัยแล้ว มีประเด็นการวิจารณ์ ดังนี้

2.2.1 ปัจจัยด้านจิตสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดอันดับแรกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันชัย ฉนวนเจริญวงศ์ (2542) และ วิภาวดี จันทวงศ์ (2547) และ โสภิตา คชชาสินธุ์ (2549) ที่พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน มีความเป็นมิตร มีการติดต่อ สื่อสารและทำงานร่วมกัน โดยให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมทั้งให้การยอมรับนับถือและมีความเป็นมิตรที่ดีต่อกัน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความคิดเห็นว่า โดยส่วนใหญ่มีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน สามารถปรึกษาหารือได้ทุกเรื่อง รวมทั้งในเรื่องส่วนตัวด้วย เพื่อนร่วมงานก็ให้การสนับสนุนการทำงาน และสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นด้วย นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความเห็นว่าเพื่อนร่วมงานเป็นแรงจูงใจให้อยากมาทำงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชาญชัย อาจินสมาจาร (ม.ป.ป.: 122-123) ที่กล่าวว่าคนเราชอบทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีความเป็นมิตรและให้ความร่วมมือ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพอใจในงานขึ้น และ พงศ์ หรดาล (ม.ป.ป.: 45-49) ให้แนวคิดที่ว่าเพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน กล่าวคือ ถ้ามีเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและให้ความเป็นมิตรก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน และปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548: 135-143) ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าไปในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานกัน ทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสัมพันธ์และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.2 ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน เป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วันชัย ฉนวนเจริญวงศ์ (2542) และ วิภาวดี จันทวงศ์ (2547) ที่พบว่าความมั่นคงในการทำงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานราชการรู้สึกว่าการเป็นพนักงานราชการแล้วได้รับการจ้างงานอย่างถาวร มีภาระงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนได้รับความรักและการได้รับคุณค่าต่อการปฏิบัติงานของตนเองแล้ว จะทำให้พนักงานราชการเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน เป็นไปตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (1966 อ้างใน ยงยุทธ เกษสาคร, 2541: 71-73) ที่ได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานว่าความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานเป็นความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง และแนวคิดของสมยศ นาวิการ

(2544: 396-397) ที่กล่าวว่าความต้องการความมั่นคง ความต้องการความหลุดพ้นจากความกลัว สิ่งต่าง ๆ เช่น การออกจากงาน การลดตำแหน่งงาน การสูญเสียรายได้ ปรากฏกับเราทุกคน และความมั่นคงเป็นสิ่งจูงใจที่รุนแรงอย่างหนึ่ง แต่ความมั่นคงมากหรือน้อยจนเกินไป ทำให้เกิดความเสียหายได้ ซึ่งหากผู้บริหารจัดการความมั่นคงให้น้อยเกินไป พนักงานจะแสวงหาความมั่นคงให้กับพวกเขามากขึ้น ในทางกลับกันการจัดการความมั่นคงให้มากจนเกินไป พนักงานอาจจะพัฒนาทัศนคติที่เฉื่อยชาขึ้นมา และทำการผลิตในระดับต่ำ และพรรณราย ทรัพย์ประภา (2548: 8-9) ที่กล่าวว่าคนเรานั้นเมื่อได้ทำงานอยู่ที่ใดแล้วก็อยากอยู่ที่นั่นตลอดไปจนกว่าจะเกษียณอายุการทำงาน มีคนส่วนน้อยเท่านั้นที่เปลี่ยนงานบ่อย ๆ โดยไม่จำเป็น ดังนั้นคนเราจึงมักพอใจที่จะทำงานในสถานที่ทำงานที่มีกิจการมั่นคง ซึ่งทำให้เขามั่นใจว่าเขาจะทำงานอยู่ที่นั่นได้นาน และมั่นใจว่าเขาจะได้รับเงินเดือนประจำทุก ๆ เดือน ไม่เสี่ยงต่อการตกงานเพราะกิจการนั้นล้มเลิกไป ไม่เสี่ยงต่อการได้รับเช็คเงินเดือนแล้วเสี่ยงต่อการถูกปฏิเสธการจ่ายเงิน หรือไม่ต้องเสี่ยงต่อความไม่แน่นอนของรายได้ รวมทั้งไม่ต้องเสี่ยงต่อการถูกปลดออกจากตำแหน่งอันเนื่องมาจากความไม่แน่นอนของนโยบายการบริหาร ซึ่งมีพื้นฐานจากความไม่แน่นอนทางการเมือง เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการที่คนบางคนชอบรับราชการทั้ง ๆ ที่รู้ว่ารายได้ก็น้อยก็เพราะว่าความมั่นคงปลอดภัยนี้เองที่เป็นสิ่งล่อใจประการหนึ่งนอกเหนือไปจากสวัสดิการและความสะดวกสบายทางอื่น ๆ

2.2.3 ปัจจัยด้านผลตอบแทน ได้แก่ เงินเดือน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวดี จันทยงค์ (2547) และ โสภิตา คชะชาสินธุ์ (2549) ที่พบว่า ผลตอบแทนที่ได้รับเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานราชการได้รับค่าตอบแทนในแต่ละเดือนอย่างเหมาะสมกับความรับผิดชอบ มีความเหมาะสมกับอายุราชการ มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน หน่วยงานพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนตามวิธีและหลักการที่ได้กำหนดไว้ และได้รับเงินเดือนที่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน จะทำให้พนักงานราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น เป็นไปตามทฤษฎีลำดับความต้องการของ Abraham H. Maslow (1970 อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2543: 298-300) ที่กล่าวถึงความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) ว่าเป็นความต้องการพื้นฐาน หมายถึง แรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้บริษัทจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลที่พวกเขาจะรับภาระสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับชาอุชัย อาจินสมาจาร (ม.ป.ป.: 122-123) ที่กล่าวว่าค่าจ้างมีบทบาทสำคัญในการ

กำหนดความพอใจในงาน ไม่ว่าจะ เป็นพนักงานระดับต่ำหรือระดับสูง ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะค่าจ้าง หรือเงินเป็นเครื่องมือในการสนองความต้องการต่าง ๆ และ พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544: 241) ได้ให้ แนวคิดว่าอัตราค่าจ้างและเงินเดือนนั้น เป็นวิธีการที่ได้ผลและใช้กันแพร่หลายที่สุด โดยอัตราค่าจ้าง และเงินเดือนจึงมีผลกระทบต่อการใช้เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน เพราะคนเราขอมไม่สามารถจะ ทำงานได้เต็มที่หากมีความกังวลใจเกี่ยวกับปัญหาการเงิน และ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548: 135-143) ที่กล่าวว่า มีงานวิจัยหลายชิ้นที่พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจ ในการทำงาน และเงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรน มากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับสามารถจัดหาปัจจัยอื่นที่ สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มี เงินเดือนต่ำ นอกจากนั้น จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเงินเดือน และค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่เพียงพอที่จะใช้จ่ายในแต่ละเดือน จึงต้องใช้จ่ายอย่างประหยัด และ ไม่เพียงพอต่อการเก็บออมเพื่อสร้างความมั่นคงเมื่อออกจากงานหรือเกษียณอายุงาน เนื่องจากว่า พนักงานราชการไม่ได้รับสิทธิในส่วนของเงินบำเหน็จ และเงินบำนาญ

2.3 พิจารณาปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีประเด็นการวิจารณ์ ดังนี้

2.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส กลุ่มงาน อายุราชการ และประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานราชการสำนักงานปลัด กระทรวงแรงงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงาน ในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานเป็นงานที่เกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารของ กระทรวงแรงงาน การศึกษา วิเคราะห์ จัดทำข้อมูลเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและ ผลสัมฤทธิ์ของกระทรวง และการดูแลการต่างประเทศ ฯลฯ ซึ่งพนักงานราชการจะปฏิบัติงานตาม ลักษณะของกลุ่มงานที่กำหนด และได้รับการควบคุมดูแลจากผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นข้าราชการเป็น หลัก นอกจากนี้พนักงานราชการยังมีความรู้ความเข้าใจระบบราชการ และสามารถปรับตัวเข้ากับ ระบบของราชการได้ดีขึ้น ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน ของพนักงานราชการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชวลี วรวิมล (2549) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุราชการ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

2.3.2 ปัจจัยด้านผลตอบแทน ได้แก่ ผลประโยชน์ที่ก่อเกิด พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ใช้ระเบียบการบริหารงานพนักงานราชการ ซึ่งการกำหนดสิทธิประโยชน์ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ การลาพัก วันหยุดต่าง ๆ การได้รับเงินชดเชยต่าง ๆ จะอยู่ภายใต้ระเบียบที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กำหนด เป็นกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน ทุกคนใช้ระเบียบการปฏิบัติเช่นเดียวกัน จึงไม่มีความแตกต่างในตัวแปรผลประโยชน์ที่ก่อเกิดจึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชวลี วรวิฑู (2549) ที่พบว่า สิทธิประโยชน์และผลตอบแทน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

2.3.3 ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ความก้าวหน้า ความมีอิสระในการทำงาน ความสำเร็จของงาน และลักษณะของงาน

1) ความก้าวหน้า พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานราชการอยู่ภายใต้ระเบียบการบริหารงานพนักงานราชการ ที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กำหนด โดยไม่ได้กำหนดระเบียบการเลื่อนระดับตำแหน่งงานไว้ มีเพียงการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาเลื่อนค่าตอบแทนและต่อสัญญาจ้างเท่านั้น ซึ่งเป็นกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน และทุกคนใช้ระเบียบการปฏิบัติเช่นเดียวกัน จึงไม่มีความแตกต่างในตัวแปรความก้าวหน้า จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ

2) ความสำเร็จของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และลักษณะของงาน พบว่า พนักงานราชการได้รับมอบหมายงานที่ปฏิบัติในลักษณะของตำแหน่งงานที่คล้ายคลึงกัน ไม่มีความหลากหลาย ไม่มีความท้าทาย และไม่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นว่างานที่ปฏิบัติเป็นงานที่เกี่ยวกับเอกสาร ตำแหน่งงานที่ไม่ตรงกับวุฒิการศึกษาของตน รวมทั้งในการปฏิบัติงานนั้น จะต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของข้าราชการ จึงทำให้ไม่มีโอกาสในการปฏิบัติงานได้อย่างมีอิสระ แต่พนักงานราชการก็สามารถที่จะทำงานในหน้าที่ได้ดี ดังนั้นตัวแปรความสำเร็จของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และลักษณะของงาน จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ

2.3.4 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การควบคุมดูแล ความยุติธรรมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร และสภาพการทำงาน

1) การควบคุมดูแล ความยุติธรรมในการทำงาน และนโยบายและการบริหาร พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานราชการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน งานที่ทำไม่มีความซับซ้อนและเป็นงานที่ปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดทักษะความชำนาญ ไม่ค่อยมีปัญหาเกิดขึ้น จึงไม่ได้ไปขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ดังที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่างานที่ทำไม่ค่อยมีปัญหา แต่เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจะปรึกษากับรองหัวหน้าก่อน หรือปรึกษากับเพื่อนร่วมงานก็ได้ ดังนั้นตัวแปรการควบคุมดูแล ความยุติธรรมในการทำงาน และนโยบายและการบริหาร จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2) สภาพการทำงาน พบว่า สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานเป็นอาคารที่มีแสงสว่าง อุดมภูมิ การถ่ายเทอากาศ และการจัดสภาพห้องทำงานเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานค่อนข้างมีสภาพใกล้เคียงกัน เจ้าหน้าที่จึงไม่รู้สึกว่าสภาพแวดล้อมมีผลกระทบต่อตนเอง ดังนั้นตัวแปรสภาพการทำงาน จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ

2.3.5 ปัจจัยด้านจิตลักษณะ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ การเห็นคุณค่าในตนเอง และการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

1) การได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานราชการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่มีความซับซ้อน และเป็นงานที่ปฏิบัติอยู่ประจำมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดที่แน่นอน การปฏิบัติงานสำเร็จจึงเหมือนเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นประจำ ดังนั้นตัวแปรการได้รับการยอมรับนับถือ จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2) การเห็นคุณค่าในตนเอง และการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผลสืบเนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานราชการ เป็นงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ไม่มีความท้าทาย

และใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน จึงเห็นว่าการทำงานแต่ละชิ้นเสมือนเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นในทุกวัน ทำให้พนักงานราชการไม่ได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถในการทำงานของตน ซึ่งสอดคล้องกับตัวแปรลักษณะงานที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3.6 ปัจจัยด้านจิตสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผลการสัมภาษณ์พนักงานราชการ พบว่า พนักงานราชการไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หากมีปัญหากเกิดขึ้น ส่วนใหญ่จะปรึกษากับระดับรองหัวหน้าก่อน หรือไม่ก็ปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นตัวแปรความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีวัตถุประสงค์การวิจัย กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านผลตอบแทน ด้านการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ ด้านจิตลักษณะ และด้านจิตสังคม

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานราชการที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ในส่วนกลาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จำนวนทั้งสิ้น 77 คน ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับประชากรทั้งหมด
2. กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ได้แก่ พนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในส่วนกลาง จำนวน 7 คน ใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งเลือกมาจากหน่วยงานหลักของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จำนวน 7 หน่วยงาน ๆ ละ 1 คน ได้แก่ สำนักบริหารกลาง สำนักตรวจและประเมินผล

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มตรวจสอบภายในระดับกระทรวง สำนักผู้ประสานงาน คณะรัฐมนตรีและรัฐสภากระทรวงแรงงาน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ และสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยได้แก่

1. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถาม จำนวน 77 ชุด ไปให้ผู้ตอบด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์กลับคืน จำนวน 77 ชุด และดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 7 คน ด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และร้อยละ วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Enter (Enter Multiple Regression Analysis) และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อสรุปประเด็นเพิ่มเติมและอธิบายข้อค้นพบที่มี

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า 1) เพศ พนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.8 2) อายุ มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 64.9 รองลงมาลำดับที่สองมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 28.6 และลำดับสุดท้ายคือมีอายุมากกว่า 51 ปี ร้อยละ 1.3 3) วุฒิการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 72.7 รองลงมาลำดับที่สองมีวุฒิทางการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 16.9 รองลงมาลำดับที่สามมีวุฒิการศึกษาในระดับ ปวช. ร้อยละ 9.1 และลำดับสุดท้ายมีวุฒิทางการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.3 4) สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 77.9 5) ลักษณะงาน ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานบริหารทั่วไป ร้อยละ 55.8 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานบริการ ร้อยละ 35.1 6) อายุราชการ ส่วนใหญ่มีอายุราชการ 4 ปี ร้อยละ 36.4 รองลงมาลำดับที่สองเป็นผู้มีอายุราชการ 5 ปี ร้อยละ 24.7 7) ประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 50.6 รองลงมาลำดับที่สองเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 - 10 ปี ร้อยละ 36.4 และลำดับสุดท้ายมีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.6

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พบว่า พนักงานราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.92

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พบว่า ตัวแปรที่นำมาศึกษาจำนวน 23 ตัวแปร มีตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ตัวแปร ซึ่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านจิตสังคม คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านการทำงาน คือ ความมั่นคงในงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน คือ เงินเดือน

สำหรับปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส กลุ่มงาน อายุราชการ และประสบการณ์ในการทำงาน 2) ปัจจัยด้านค่าตอบแทน คือ ผลประโยชน์เกื้อกูล 3) ปัจจัยด้านการทำงาน คือ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า ความมีอิสระในการทำงาน และลักษณะของงาน 4) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ คือ การควบคุมดูแล ความยุติธรรมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร และสภาพการทำงาน 5) ปัจจัยด้านจิตลักษณะ คือ การได้รับการยอมรับนับถือ การเห็นคุณค่าในตนเอง และการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และ 6) ปัจจัยด้านจิตสังคม คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขและส่งเสริมโดยเร่งด่วน โดยผู้บริหารควรวางวิธีการปรับปรุงและเสริมสร้างความพึงพอใจ เพื่อปรับเปลี่ยนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น อันจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานต่อไป โดยพิจารณาปรับปรุงตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1. ในการเพิ่มหรือขึ้นเงินเดือนให้แก่พนักงานราชการนั้นเป็นเรื่องที่อาจเป็นไปได้ยาก เพราะพนักงานราชการมีระเบียบปฏิบัติ และกฎหมายที่แน่นอน ถึงแม้ว่าพนักงานราชการจะเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิทางการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติ ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบแล้ว แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย และไม่มีเงินเก็บออม หน่วยงานควรมีการให้ค่าตอบแทนในกรณีทำงานนอกเวลาราชการ จะทำให้พนักงานราชการมีรายได้จุนเจือครอบครัวเพิ่มขึ้น ดังนั้นควรมีการพิจารณาการเพิ่มรายได้ให้พนักงานราชการตามงานพิเศษต่าง ๆ

2. ถึงแม้ว่าพนักงานราชการจะมีระเบียบการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้างทุก 4 ปี ซึ่งเป็นระเบียบและกฎหมายที่แน่นอน ดังนั้นจึงควรเน้นสร้างความมั่นใจด้วยการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานราชการด้วยการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การอบรมสัมมนา ศึกษาดูงาน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ ความรู้ความสามารถ และสมรรถนะ (Competency) ของแต่ละบุคคล เพื่อให้พนักงานราชการได้รับการต่อสัญญาจ้างต่อไป

3. ควรส่งเสริมความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ด้วยการสร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม มีความเป็นมิตร ช่วยเหลือเกื้อกูลและร่วมมือกันทำงาน ตลอดจนส่งเสริมบรรยากาศของบุคคลที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร และทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน ซึ่งจะช่วยสร้างความสุขให้เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับทำวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร และมองไม่เห็น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนไป ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาในเรื่องนี้ซ้ำ โดยเว้นระยะพอสมควร หรือทำการศึกษาใหม่ เมื่อมีการปรับปรุงระบบราชการ หรือปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงานภายในใหม่ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่อาจแปรเปลี่ยนไปตามบริบทที่เปลี่ยนไป เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานต่อไป

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อสร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานที่เป็นมาตรฐานและเหมาะสมกับบริบทของสังคมไทย เพื่อความสะดวกในการนำไปใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีคุณภาพ

3. ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยที่แตกต่างออกไป ให้มีความลุ่มลึกในการค้นหาความจริง เช่น การทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลหลากหลายวิธี เช่น การทำสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรม เป็นต้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กนกกาญจน์ บุปผาชาติ. 2548. ความพึงพอใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และ
ความเครียด ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลราชวิถี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาชุมชน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กานดา จันทร์เข้ม. 2546. จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส. พรินติ้ง เฮ้าส์.
- กลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล. 2550. รายงานประจำปี 2550 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน.
กระทรวงแรงงาน.
- คณะทำงานโครงการนำระบบลูกจ้างสู่ทางปฏิบัติ. 2548. คู่มือการบริหารงานพนักงานราชการ.
สำนักงาน ก.พ.
- งามตา วานินทานนท์. 2537. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็กเพรสมีเดีย.
- จรัสศรี ผดุงผล. 2548. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการ
นายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. ม.ป.ป. พฤติกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สหมิตรออฟเซต.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ณพงศ์ กปิตถัย. 2543. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาล.
วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไตรธร เศรษฐธีร. 2543. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน ระดับ
ประถมศึกษา เขตการศึกษา 6. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหาร
การศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช.

ชรินทร์ สรรพกิจกำจร. 2542. ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชิติกพ ชยธีวัช. 2548. แม่ไม้บริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ซี.ที บุคส์แอนด์ดาร์ต.

ธีรวุฒิ เอกะกุล. 2549. การวัดเจตคติ. อุบลราชธานี: วิทยาออฟเซทการพิมพ์.

ปณพ วรรณพิรุณ. 2542. ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สังกัดสำนักงานเกษตรอำเภอ ในจังหวัดฉะเชิงเทราชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2548. การวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูลในการวิจัย โดยใช้โปรแกรม
สำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10-12. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส.พี.เอ็น.
การพิมพ์ จำกัด.

ประยงค์ เต็มชวาลา, ศิริ อัจจงหาญ, ฤาเดช เกิดวิชัย. 2547. ทัศนคติและความพึงพอใจเกี่ยวกับ
การปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2539. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริม
กรุงเทพ.

_____. 2547. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ พิมพ์ดี.

_____. 2548. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.

พงศ์ ทรดาล. ม.ป.ป. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร.

- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. 2545. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- พรนพ พุกกะพันธ์. 2544. **ภาวะผู้นำและการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์.
- พรเพ็ญ วรกุลชัยสิทธิ์. 2546. **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเดอะพิชซ่าคอมปะนี ในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรรณราย ทร์พะยะประภา. 2548. **จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนัส และพรณี บุญประกอบ. 2549. “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานภายหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ”. **วารสารพฤติกรรมศาสตร์**. 1 (กันยายน 2549): 36-48
- ยงยุทธ เกษสาคร. 2541. **ภาวะผู้นำและการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- รัชวลี วรวุฒิ. 2549. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลัทธிகาล ศรีวะระมย์ และคณะ. 2541. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วีระฟิล์มและไซเท็ก จำกัด.
- วรชัย ลิขิตายน. 2543. **ความพึงพอใจในการทำงานของครูช่างอุตสาหกรรมในวิทยาลัยเทคนิคสังกัดกรมอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกและภาคกลาง**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. 2535. **จิตวิทยาทัศนคติ**. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วันชัย ฉนวนเจริญวงศ์. 2542. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปะ โรงเรียนศิลปะเอกชน ระดับอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา ศิลปศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันวิสาข์ แสงประทุม. 2547. **การพัฒนาโมเดลความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนเอกชน**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยา ดำนธำรงกุล. 2546. **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- วิบูลย์ แมนสถิตย์. 2530. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาวดี จันทร์ทอง. 2547. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์สงเคราะห์และ ฝึกอาชีพสตรีในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา นอกระบบโรงเรียน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาวดี พิบบุนทด. 2544. **องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสมรรถภาพ สำคัญของครูวัดผลในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา, มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- ศุภชัย ตระการรังสี. 2541. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการเห็นคุณค่าในตนเองของตำรวจ สายตรวจรถจักรยานยนต์ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัด สมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ศุภมิตร ปรีดิเชมรัตน์. 2541. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สกล อนันตเสรี. 2545. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยวลัย
ลักษณ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2538. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. 2540. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทโรงพิมพ์
ตะวันออก จำกัด.
- _____. 2543. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991.
- _____. 2544. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงพิมพ์อักษรไทย.
- สมร ปาโท. 2547. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มโรงเรียนจุฬาภรณ์ราชวิทยาลัย.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิริอร วิชชาวุธ. 2549. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมชาติ.
- สุทัศน์ ตุงค์เรือง. 2540. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 5.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพล พยอมเยี่ยม. 2541. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: โครงการส่งเสริมการผลิต
ตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- สุรินทร์ นิยมมากร. 2533. การวิเคราะห์การถดถอย. กรุงเทพมหานคร: สำนักส่งเสริมและ
ฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน.
- สุวรรณ ภูติวณิชย์. 2541. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสภิตา คชะสินธุ์. 2549. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสถาบันนิติ
วิทยาศาสตร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อำนวยการ แสงสว่าง. 2536. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: อัคราพัฒนา.
- เอกชัย กี่สุขพันธุ์. 2538. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุขภาพใจ.
- Ida Torunn Bjork, Gro Beate Samdal, Britt Satre Hansen, Solveig Torstad, and Glenys A.
Hamilton. 2007. Job Satisfaction in a Norwegian population of nurses: A questionnaire
survey. **International Journal of Nursing Studies**. (Online). www.sciencedirect.com.,
February 16, 2008.
- Jaime X. Castillo. 2004. Factors Explaining Job Satisfaction Among Faculty. **Journal of
Agricultural Education** (Online). [http://pubs.aged.tamu.edu/jae/pdf/Vol 45/45-03-
065.pdf](http://pubs.aged.tamu.edu/jae/pdf/Vol%2045/45-03-065.pdf)., February 16, 2008.
- John R. Schermerhorn, Jr., James G. Hunt, and Richard N. Osborn. **Organizational Behavior**.
New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Stacey M. Wiedmer. 1998. An Examination of Factors Affecting Employee Satisfaction.
Journal of Missouri Western State University (Online).
<http://clearinghouse.missouriwestern.edu/manuscripts/51.asp>., February 16, 2008.

Talha Javed, Manzil-e-Maqsood, and Qaiser S. Durrani. 2004. A Servey to Examine the Effect of Team Communication on Job Satisfaction in Software Industry. **Software Engineering Notes Volume 29 Number 2**. (Online).

<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=979743.979760>., February 16, 2008.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบภาพเครื่องมือ

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. รศ.ดร.ปราณี โปธิสุข | ภาควิชาการศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 2. ดร.วสันต์ ทองไทย | ภาควิชาการศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 3. ดร.วารุณี ถักนโซคติ | ภาควิชาการศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 4. นางสาวณัฐนันท์ ปั้นลายนาค | ผู้อำนวยการ โรงเรียนอนุบาลสามเสน |
| 5. ภราดาชำนาญ เหล่ารักษผล | ผู้อำนวยการ โรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี |

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย และ
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถาม

(สำเนา)

ที่ ศธ 0513.109/ปวจ.

โครงการปริญญาโทสาขาวิจัยและ
ประเมินผลการศึกษา ภาคพิเศษ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน เขตจตุจักร กทม. 10900

พฤษภาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิทยานิพนธ์

เรียน

ด้วย นางสาวสมฤทัย ชรรรมา นิสิตปริญญาโท สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา
ภาคพิเศษ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน” ภายใต้การควบคุมของ

อาจารย์ ดร.สุนทรา โดบัว, กศ.ด.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเรียง ขจรศิลป์, Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการประจำตัวนิสิตได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ
ในด้านนี้โดยเฉพาะ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือเพื่อหาความตรง
เชิงเนื้อหา และนำมาปรับปรุงแบบสอบถามก่อนนำไปเก็บข้อมูลประกอบวิทยานิพนธ์ต่อไป

โครงการปริญญาโทสาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา ภาคพิเศษ หวังว่าคงได้รับความ
อนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.วสันต์ ทองไทย)

ประธานโครงการปริญญาโท

สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา ภาคพิเศษ

โครงการปริญญาโทฯ ภาคพิเศษ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โทรศัพท์ 02-579-3993 ต่อ 152

(สำเนา)

ที่ ศธ 0513.109/ปวจ.

โครงการปริญญาโทสาขาวิจัยและ
ประเมินผลการศึกษา ภาคพิเศษ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน เขตจตุจักร กทม. 10900

กุมภาพันธ์ 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน

ด้วย นางสาวสมฤทัย ชรรรมา นิสิตปริญญาโท สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา
ภาคพิเศษ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน” ภายใต้การควบคุมของ

อาจารย์ ดร.สุนทรา โดบัว, กศ.ด.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเรียง ขจรศิลป์, Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการศึกษา
จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดสละเวลาตอบแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้ โดยความเห็น
ของท่านจะได้รับการเก็บเป็นความลับ และข้อมูลเหล่านี้จะนำเสนอผลการวิเคราะห์รวมทั้งหมด
ดังนั้น การตอบแบบสอบถามจะไม่กระทบกระเทือนหรือทำให้ท่านเสียหาย รวมถึงไม่มีผลต่อการ
ทำงานในหน้าที่ของท่านแต่อย่างใด

โครงการปริญญาโทสาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา ภาคพิเศษ หวังว่าคงได้รับความ
อนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.วสันต์ ทองไทย)

ประธานโครงการปริญญาโท

สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา ภาคพิเศษ

โครงการปริญญาโทฯ ภาคพิเศษ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โทรศัพท์ 02-579-3993 ต่อ 152

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่านจะถือเป็นความลับ และไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านตอบคำถามให้ตรงกับความคิดเห็น ความรู้สึก และความเป็นจริงของท่านให้มากที่สุด

2. แบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูล 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

“ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้”

ส่วนที่ 1

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

 ปวช. ปวส. / อนุปริญญาปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

 โสด สมรส หม้าย

5. ท่านทำงานในตำแหน่ง.....

6. อายุราชการของท่าน ปี เดือน

7. ประสบการณ์การทำงาน ปี เดือน

8. รายได้ต่อเดือนที่ท่านได้รับ จำนวน บาท

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	ไม่ พึงพอใจ น้อย	ไม่ พึงพอใจ ปานกลาง	ไม่ พึงพอใจ มาก
23. ท่านพอใจกับหน้าที่การ งานในปัจจุบัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
24. ท่านมีความพอใจต่อ ลักษณะของงานที่ท่าน ได้ปฏิบัติ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
25. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายลักษณะ ของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
26. ท่านรู้สึกอับอายเมื่ออยู่ ในที่ทำงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ เพศ

หน่วยงาน

วันที่..... เวลา.....

ชื่อผู้สัมภาษณ์

ข้อคำถาม	ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการของหน่วยงาน	
2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อความมั่นคงในการทำงานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบัน	
3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	
4. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างไร	
5. ท่านมีความรู้สึกรู้สึกอย่างไรต่อลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติ	
6. ท่านคิดว่าการทำงานในหน่วยงานนี้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากน้อยเพียงใด	
7. ท่านพึงพอใจต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด	
8. ข้อเสนอแนะที่ท่านต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงมีเรื่องใดบ้าง เช่น	
9. ความประทับใจในการปฏิบัติงานของท่าน 3 ข้อแรกคืออะไร	

ภาคผนวก ง

คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางผนวกที่ 1 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน

ข้อคำถาม	IOC	หมายเหตุ	ข้อคำถาม	IOC	หมายเหตุ
1	1.0	คัดเลือกว่า	26	1.0	คัดเลือกว่า
2	1.0	คัดเลือกว่า	27	0.8	คัดเลือกว่า
3	1.0	คัดเลือกว่า	28	1.0	คัดเลือกว่า
4	0.8	คัดเลือกว่า	29	0.6	คัดเลือกว่า
5	0.6	คัดเลือกว่า	30	0.8	คัดเลือกว่า
6	1.0	คัดเลือกว่า	31	0.8	คัดเลือกว่า
7	0.6	คัดเลือกว่า	32	1.0	คัดเลือกว่า
8	1.0	คัดเลือกว่า	33	1.0	คัดเลือกว่า
9	1.0	คัดเลือกว่า	34	1.0	คัดเลือกว่า
10	0.8	คัดเลือกว่า	35	1.0	คัดเลือกว่า
11	1.0	คัดเลือกว่า	36	0.6	คัดเลือกว่า
12	0.6	คัดเลือกว่า	37	0.2	ตัดออก
13	0.6	คัดเลือกว่า	38	1.0	คัดเลือกว่า
14	-1.0	ตัดออก	39	1.0	คัดเลือกว่า
15	1.0	คัดเลือกว่า	40	1.0	คัดเลือกว่า
16	0.8	คัดเลือกว่า	41	1.0	คัดเลือกว่า
17	1.0	คัดเลือกว่า	42	-0.6	ตัดออก
18	0.8	คัดเลือกว่า	43	1.0	คัดเลือกว่า
19	1.0	คัดเลือกว่า	44	0	ปรับแก้ไข
20	0.4	ปรับแก้ไข	45	1.0	คัดเลือกว่า
21	0.4	ปรับแก้ไข	46	0.8	คัดเลือกว่า
22	1.0	คัดเลือกว่า	47	0.6	คัดเลือกว่า
23	1.0	คัดเลือกว่า	48	0.6	คัดเลือกว่า
24	1.0	คัดเลือกว่า	49	0.2	ตัดออก
25	1.0	คัดเลือกว่า	50	0.8	คัดเลือกว่า

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ข้อคำถาม	IOC	หมายเหตุ	ข้อคำถาม	IOC	หมายเหตุ
51	1.0	คัดลอกไว้	77	1.0	คัดลอกไว้
52	0.6	คัดลอกไว้	78	1.0	คัดลอกไว้
53	0.2	ตัดออก	79	1.0	คัดลอกไว้
54	0.6	คัดลอกไว้	80	1.0	คัดลอกไว้
55	1.0	คัดลอกไว้	81	1.0	คัดลอกไว้
56	1.0	คัดลอกไว้	82	1.0	คัดลอกไว้
57	1.0	คัดลอกไว้	83	1.0	คัดลอกไว้
58	0.4	คัดลอกไว้	84	1.0	คัดลอกไว้
59	0.6	คัดลอกไว้	85	0.8	คัดลอกไว้
60	0.8	คัดลอกไว้	86	1.0	คัดลอกไว้
61	1.0	คัดลอกไว้	87	-0.2	ตัดออก
62	1.0	คัดลอกไว้	88	0.8	คัดลอกไว้
63	1.0	คัดลอกไว้	89	1.0	คัดลอกไว้
64	1.0	คัดลอกไว้	90	0.2	ตัดออก
65	1.0	คัดลอกไว้	91	0.4	ปรับแก้ไข
66	1.0	คัดลอกไว้	92	1.0	คัดลอกไว้
67	1.0	คัดลอกไว้	93	1.0	คัดลอกไว้
68	1.0	คัดลอกไว้	94	1.0	คัดลอกไว้
69	1.0	คัดลอกไว้	95	1.0	คัดลอกไว้
70	0.6	คัดลอกไว้	96	1.0	คัดลอกไว้
71	1.0	คัดลอกไว้	97	-1.0	ตัดออก
72	1.0	คัดลอกไว้	98	0.4	ปรับแก้ไข
73	1.0	คัดลอกไว้	99	0.6	คัดลอกไว้
74	1.0	คัดลอกไว้	100	1.0	คัดลอกไว้
75	0.8	คัดลอกไว้	101	1.0	คัดลอกไว้
76	1.0	คัดลอกไว้	102	1.0	คัดลอกไว้

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ข้อคำถาม	IOC	หมายเหตุ	ข้อคำถาม	IOC	หมายเหตุ
103	1.0	คัดลอกไว้	109	1.0	คัดลอกไว้
104	1.0	คัดลอกไว้	110	1.0	คัดลอกไว้
105	1.0	คัดลอกไว้	111	1.0	คัดลอกไว้
106	1.0	คัดลอกไว้	112	1.0	คัดลอกไว้
107	0.6	คัดลอกไว้	113	1.0	คัดลอกไว้
108	1.0	คัดลอกไว้	114	1.0	คัดลอกไว้

ตารางผนวกที่ 2 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อคำถาม	IOC	หมายเหตุ	ข้อคำถาม	IOC	หมายเหตุ
1	1.0	คัดลอกไว้	17	1.0	คัดลอกไว้
2	0.4	ตัดออก	18	1.0	คัดลอกไว้
3	0.4	ตัดออก	19	1.0	คัดลอกไว้
4	1.0	คัดลอกไว้	20	0.8	คัดลอกไว้
5	0.8	คัดลอกไว้	21	1.0	คัดลอกไว้
6	0.6	คัดลอกไว้	22	1.0	คัดลอกไว้
7	0.8	คัดลอกไว้	23	1.0	คัดลอกไว้
8	0.8	คัดลอกไว้	24	1.0	คัดลอกไว้
9	1.0	คัดลอกไว้	25	0.8	คัดลอกไว้
10	1.0	คัดลอกไว้	26	1.0	คัดลอกไว้
11	1.0	คัดลอกไว้	27	1.0	คัดลอกไว้
12	0.6	คัดลอกไว้	28	1.0	คัดลอกไว้
13	1.0	คัดลอกไว้	29	1.0	คัดลอกไว้
14	1.0	คัดลอกไว้	30	0.8	คัดลอกไว้
15	0.6	คัดลอกไว้	31	1.0	คัดลอกไว้
16	0.8	คัดลอกไว้			

ตารางผนวกที่ 3 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อคำถาม	IOC	หมายเหตุ
1	0.8	คัดลอกไว้
2	1.0	คัดลอกไว้
3	1.0	คัดลอกไว้
4	1.0	คัดลอกไว้
5	1.0	คัดลอกไว้
6	0.8	คัดลอกไว้
7	0.8	คัดลอกไว้
8	0.8	คัดลอกไว้

ตารางผนวกที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน

ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<u>เงินเดือน</u>	
1	0.841
2	0.822
3	0.835
4	0.902
5	0.876
Cronbach's Alpha = 0.883	
<u>ผลประโยชน์เกื้อกูล</u>	
6	0.814
7	0.804
8	0.788
9	0.805
10	0.878
Cronbach's Alpha = 0.852	
<u>ความสำเร็จในงาน</u>	
11	0.833
12	0.754
13	0.869
Cronbach's Alpha = 0.880	
<u>ความก้าวหน้า</u>	
14	0.750
15	0.716
16	0.753
17	0.804

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18	0.804
Cronbach's Alpha = 0.806	
<u>ความมีอิสระในงาน</u>	
19	0.790
20	0.776
21	0.706
22	0.869
Cronbach's Alpha = 0.841	
<u>ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</u>	
23	0.894
24	0.893
25	0.878
26	0.878
Cronbach's Alpha = 0.912	
<u>ความมั่นคงในงาน</u>	
27	0.726
28	0.760
29	0.638
30	0.645
31	0.792
Cronbach's Alpha = 0.764	
<u>การควบคุมดูแล</u>	
32	0.930
33	0.934
34	0.940
35	0.937

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha if Item Deleted
36	0.940
Cronbach's Alpha = 0.948	
<u>ความยุติธรรมในการทำงาน</u>	
37	0.946
38	0.942
39	0.953
40	0.953
41	0.948
Cronbach's Alpha = 0.959	
<u>นโยบายและการบริหาร</u>	
42	0.962
43	0.952
44	0.966
45	0.964
46	0.955
Cronbach's Alpha = 0.968	
<u>สภาพการทำงาน</u>	
47	0.554
48	0.551
49	0.335
Cronbach's Alpha = 0.556	
<u>การได้รับการยอมรับนับถือ</u>	
50	0.931
51	0.935
52	0.921
53	0.940

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha if Item Deleted
54	0.958
Cronbach's Alpha = 0.950	
<u>การเห็นคุณค่าในตนเอง</u>	
55	0.845
56	0.855
57	0.873
58	0.878
59	0.865
Cronbach's Alpha = 0.888	
<u>การรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน</u>	
60	0.832
61	0.787
62	0.779
63	0.761
64	0.729
Cronbach's Alpha = 0.815	
<u>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>	
65	0.971
66	0.970
67	0.964
68	0.965
69	0.973
Cronbach's Alpha = 0.975	

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

ข้อความ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<u>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u>	
70	0.932
71	0.950
72	0.948
73	0.936
74	0.937
Cronbach's Alpha = 0.952	

ตารางผนวกที่ 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	0.911
2	0.910
3	0.912
4	0.906
5	0.905
6	0.903
7	0.905
8	0.907
9	0.909
10	0.914
11	0.908
12	0.912
13	0.915
14	0.905
15	0.912
16	0.914
17	0.909
18	0.908
19	0.905
20	0.904
21	0.911
22	0.914
23	0.906
24	0.904
25	0.912
26	0.905

Cronbach's Alpha = 0.912

ภาคผนวก จ
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Enter ครั้งที่ 1

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, poststition dummy1 กลุ่มงานบริการ, sex dummy ชาย, TIME, ความมีอิสระในการทำงาน, poststition dummy2 กลุ่มงานเทคนิค, เงินเดือน, ความสำเร็จของงาน, การควบคุมดูแล, สภาพการทำงาน, ลักษณะของงาน, ผลประโยชน์ที่ก่อ, การได้รับการยอมรับนับถือ, ความมั่นคงในงาน(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: ผลรวมความพึงพอใจ

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.669(a)	.447	.322	7.852

a Predictors: (Constant), ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, poststition dummy1 กลุ่มงานบริการ, sex dummy ชาย, TIME, ความมีอิสระในการทำงาน, poststition dummy2 กลุ่มงานเทคนิค, เงินเดือน, ความสำเร็จของงาน, การควบคุมดูแล, สภาพการทำงาน, ลักษณะของงาน, ผลประโยชน์ที่ก่อ, การได้รับการยอมรับนับถือ, ความมั่นคงในงาน

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	55.160	10.107		5.458	.000
	ตัวแปรดัมมี่เพศชาย	.637	2.101	.031	.303	.763
	ตัวแปรดัมมี่ลักษณะงาน กลุ่มงานบริการ	.078	2.134	.004	.037	.971
	ตัวแปรดัมมี่ลักษณะงาน กลุ่มงานเทคนิค	3.664	3.404	.111	1.076	.286
	อายุราชการ	.574	.714	.084	.803	.425
	เงินเดือน	.806	.333	.278	2.421	.018
	ผลประโยชน์เกื้อกูล	-.107	.420	-.035	-.256	.799
	ความสำเร็จของงาน	.630	.756	.102	.834	.407
	ความมีอิสระในการทำงาน	-1.150	.459	-.367	-2.504	.015
	ลักษณะของงาน	.250	.427	.081	.584	.561
	ความมั่นคงในงาน	.955	.422	.344	2.264	.027
	การควบคุมดูแล	.203	.179	.134	1.134	.261
	สภาพการทำงาน	.144	.746	.024	.193	.848
	การได้รับการยอมรับนับถือ	.248	.396	.091	.625	.534
	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.595	.300	.231	1.985	.052

a Dependent Variable: ผลรวมความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Enter ครั้งที่ 2

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, เงินเดือน, ความมั่นคงในงาน(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: ผลรวมความพึงพอใจ

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.600(a)	.360	.334	7.783

a Predictors: (Constant), ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, เงินเดือน, ความมั่นคงในงาน

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2491.986	3	830.662	13.715	.000(a)
	Residual	4421.468	73	60.568		
	Total	6913.455	76			

a Predictors: (Constant), ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, เงินเดือน, ความมั่นคงในงาน

b Dependent Variable: ผลรวมความพึงพอใจ

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	61.290	7.840		7.817	.000
	เงินเดือน	.727	.281	.251	2.584	.012
	ความมั่นคงในงาน	.744	.292	.268	2.552	.013
	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.784	.269	.304	2.913	.005

a. Dependent Variable: ผลรวมความพึงพอใจ

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ -นามสกุล	นางสาวสมฤทัย ธรรมมา
วัน เดือน ปี ที่เกิด	11 สิงหาคม 2521
สถานที่เกิด	อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (สถิติ) มหาวิทยาลัยนเรศวร
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการแรงงาน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กลุ่มงานเลขานุการสภาที่ปรึกษาแรงงาน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน