

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปตามขั้นตอน ผู้วิจัยจึงกำหนดลำดับหัวข้อเรื่องดังต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - 1.1 ความเป็นมา
 - 1.2 บทบาทหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - 1.3 โครงสร้างของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - 1.4 บทบาทหน้าที่ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด
 - 1.5 โครงสร้างของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด
2. เจ้าหน้าที่สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด
 - 2.1 ความหมายของเจ้าหน้าที่
 - 2.2 ความสำคัญของเจ้าหน้าที่
 - 2.3 ประเภทและบทบาทของเจ้าหน้าที่
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของเฮอิร์ซเบิร์ก (Herzberg)
 - 4.1 ลักษณะงาน
 - 4.1.1 ความหมายของลักษณะงาน
 - 4.1.2 คุณลักษณะของลักษณะงาน

- 4.2 ความรับผิดชอบในงาน
 - 4.2.1 ความหมายของความรับผิดชอบในงาน
 - 4.2.2 คุณลักษณะของความรับผิดชอบในงาน
- 4.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
 - 4.3.1 ความหมายของความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
 - 4.3.2 คุณลักษณะของความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
- 4.4 ความมั่นคงในการทำงาน
 - 4.4.1 ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน
 - 4.4.2 คุณลักษณะของความมั่นคงในการทำงาน
- 4.5 สภาพการทำงาน
 - 4.5.1 ความหมายของสภาพการทำงาน
 - 4.5.2 คุณลักษณะของสภาพการทำงาน
- 4.6 นโยบายการบริหารงาน
 - 4.6.1 ความหมายของนโยบายการบริหารงาน
 - 4.6.2 คุณลักษณะของนโยบายการบริหารงาน
- 4.7 ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร
 - 4.7.1 ความหมายของความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร
 - 4.7.2 คุณลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร
- 4.8 เงินเดือนและสวัสดิการ
 - 4.8.1 ความหมายของเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 4.8.2 คุณลักษณะของเงินเดือนและสวัสดิการ
- 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 5.3 สรุปผลงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

1. ความเป็นมา

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (2550, หน้า 1) ได้กล่าวไว้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education Personnel) มีฐานะเป็นนิติบุคคลในกำกับของกระทรวงศึกษาธิการ โดยจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2546 ซึ่งเป็นพระราชบัญญัติปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติครู พ.ศ. 2488 ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทำหน้าที่บริหารงานสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งปฏิบัติภารกิจในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์แก่ครูอื่นและความมั่นคงของผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

2. บทบาทหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (2548 ก, หน้า 9) กำหนดบทบาทหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาไว้ดังนี้

2.1 รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

2.2 ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับกิจการอื่นที่คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามอบหมาย

2.3 จัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับการดำเนินงานเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

นอกจากอำนาจและหน้าที่ตามวรรคหนึ่งให้คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีอำนาจกระทำกิจการต่าง ๆ ภายในขอบเขตวัตถุประสงค์ รวมทั้งให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ด้วย

1) ถือกรรมสิทธิ์หรือมีสิทธิครอบครองในทรัพย์สินหรือดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับทรัพย์สินตลอดจนรับทรัพย์สินที่มีผู้ทูลให้

2) ทำนิติกรรมสัญญาหรือข้อตกลงใด ๆ

3) ร่วมลงทุนกับนิติบุคคลอื่นในกิจการที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการ

บริหารงานสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

4) กุ้ยืมเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในการบริหารงานสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

5) สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. โครงสร้างการบริหารของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (2548 ก, หน้า 2-6) กำหนดโครงสร้างการบริหารของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาไว้ดังนี้

3.1 การแบ่งส่วนงาน

3.1.1 หน่วยตรวจสอบภายใน

3.1.2 สำนักอำนวยการ

3.1.3 สำนักสวัสดิการครู

3.1.4 สำนักสวัสดิภาพครู

3.1.5 สำนักพัฒนาความมั่นคงและเชิดชูเกียรติครู

3.1.6 สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

3.1.7 องค์การค้ำของ สกสค.

3.1.8 สำนักงาน สกสค.จังหวัด

3.2 อำนาจหน้าที่

3.2.1 หน่วยตรวจสอบภายใน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) การตรวจสอบด้านบัญชี การควบคุมภายในทางบัญชี การสอบทานและประเมินผลการควบคุมภายใน สำหรับการปฏิบัติงานทุกด้านและทุกระบบ ตลอดจนการพัฒนาระบบการตรวจสอบภายในให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2) รายงานผลการตรวจสอบและการให้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ประเมินผล ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา โดยเฉพาะการรายงานเกี่ยวกับความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบ การควบคุมภายใน ทั้งทางการบัญชี การเงินและการปฏิบัติงาน

3) การประเมินการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงาน

4) การประเมินความเพียงพอของมาตรการควบคุมภายในที่ฝ่ายบริหารกำหนดเพื่อป้องกันหรือลดโอกาสการเกิดการทุจริต

5) การปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

3.2.2 สำนักอำนวยการ มีอำนาจหน้าที่ในงานการอำนวยการ งานเลขานุการ งานจัดระบบการอำนวยการและการประสานงานของสำนักงาน การประชุม คณะกรรมการ การบริหารงานบุคคล พัฒนาระบบงาน การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ การปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย สำนักอำนวยการแบ่งงานออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มช่วยอำนวยการ
- 2) กลุ่มการคลัง
- 3) กลุ่มบริหารงานบุคคล
- 4) กลุ่มประชาสัมพันธ์
- 5) กลุ่มการพัสดุ

3.2.3 สำนักสวัสดิการครู มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) การจัดสวัสดิการ การส่งเสริมการจัดสวัสดิการ การพัฒนาระบบการจัดและส่งเสริมการจัดสวัสดิการ

2) การบริการที่พัก

3) การส่งเสริมสุขภาพ การดูแลรักษาและป้องกันโรค

4) การปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย สำนักสวัสดิการครูแบ่งงานออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 4.1) กลุ่มส่งเสริมสวัสดิการ
- 4.2) กลุ่มบริการที่พัก
- 4.3) สถานพยาบาล สกสค.

3.2.4 สำนักสวัสดิภาพครู มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) กิจการ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส.

2) การเงินและการบัญชีของ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส.

3) การจัดตั้งและพัฒนากองทุนและมูลนิธิ

4) การปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย สำนักสวัสดิภาพครู แบ่งงานออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- 4.1) กลุ่ม ช.พ.ค.
- 4.2) กลุ่ม ช.พ.ส.
- 4.3) กลุ่มการเงินและบัญชี ช.พ.ค. และ ช.พ.ส.
- 4.4) กลุ่มกองทุนและมูลนิธิ

3.2.5 สำนักพัฒนาความมั่นคงและเชิดชูเกียรติครู มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- อรรถคดี
- ของครู
- 1) การพัฒนาคุณภาพชีวิตครู
 - 2) การพิทักษ์สิทธิของครู
 - 3) งานกฎหมายและระเบียบ งานนิติกรรม สัญญา และ
 - 4) งานส่งเสริมความสามัคคี ยกย่องเชิดชูเกียรติและผดุงเกียรติ
 - 5) การปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย สำนักพัฒนาความมั่นคงและเชิดชูเกียรติครู แบ่งงานออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 5.1) กลุ่มพัฒนาคุณภาพชีวิตครู
- 5.2) กลุ่มกฎหมายและคุ้มครองสิทธิ
- 5.3) กลุ่มยกย่องเชิดชูเกียรติครู

3.2.6 สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา วิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสวัสดิการ สวัสดิภาพ และผดุงเกียรติครู
- 2) การจัดทำและพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์
- 3) กิจการสัมพันธ์ต่างประเทศ
- 4) การจัดทำแผนงานงบประมาณ
- 5) การติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน
- 6) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ
- 7) การปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ แบ่งงานออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- 7.1) กลุ่มนโยบายและแผนยุทธศาสตร์
- 7.2) กลุ่มวิจัย ติดตาม และประเมินผล
- 7.3) กลุ่มแผนงานงบประมาณ
- 7.4) กลุ่มเทคโนโลยีและสารสนเทศ

3.2.7 องค์การค้ำของคุรุสภา มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) จัดหาผลประโยชน์ให้แก่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู
- 2) ส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้แก่ระบบการศึกษาของชาติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1) งานการพิมพ์ หนังสือเรียน และเอกสารทางการศึกษา

2.2) งานการผลิตอุปกรณ์การศึกษา

2.3) งานการค้าเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการจัดหา

เครื่องเขียนแบบเรียนและอุปกรณ์การศึกษา

2.4) งานบริการธุรกิจทางการศึกษา

3) การส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดการศึกษา

4) การปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่น

ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.2.8 สำนักงาน สกสค.จังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานในส่วนของจังหวัดดังต่อไปนี้

1) งานช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการ

2) งานคณะกรรมการจังหวัดและงานประสานงานทั่วไป

3) การประชาสัมพันธ์ การงบประมาณ การเงิน การบัญชี

การพัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะ

4) การส่งเสริมความสามัคคีและยกย่องเชิดชูเกียรติ

5) การส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ คุ่มครองสิทธิครูและงาน

มูลนิธิและกองทุน

6) การส่งเสริมสุขภาพครู

7) งาน ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

8) การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา

9) การปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่น

ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ซึ่งการกำหนดโครงสร้างของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา แสดงเป็นแผนผังโครงสร้างดังภาพ 2



ภาพ 2 โครงสร้างของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

4. บทบาทหน้าที่ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (2548 ค, หน้า 6) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดไว้ดังนี้

- 4.1 งานช่วยอำนวยการและงานเลขานุการ
- 4.2 งานคณะกรรมการจังหวัดและงานประสานงานทั่วไป
- 4.3 การประชาสัมพันธ์ การงบประมาณ การเงิน การบัญชี การพัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะ
- 4.4 การส่งเสริมความสามัคคีและยกย่องเชิดชูเกียรติ
- 4.5 การส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ คุ้มครองสิทธิครูและงานมูลนิธิและกองทุน
- 4.6 การส่งเสริมสุขภาพครู

4.7 งาน ช.พ.ค.-ช.พ.ส.

4.8 การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา

4.9 การปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5. โครงสร้างการบริหารของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี (2549, หน้า 2) ได้กำหนดโครงสร้างของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดออกเป็น 2 กลุ่มงาน ดังนี้

5.1. กลุ่มอำนวยการ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) ดำเนินงานบริหารงานทั่วไป ในการจัดระบบการอำนวยการ ดำเนินงานธุรการ งานสารบรรณกลาง งานเลขานุการ การประชุม ประสานงานและติดตามผลการประชุมของคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

2) ดำเนินงานประสานงานทั่วไปเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษและงานการกุศล ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกสำนักงาน และงานอื่นที่ไม่มีหน้าที่ของกลุ่มได้รับผิดชอบโดยเฉพาะ

3) ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ในการจัดทำแผนเพื่อประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานของสำนักงาน จัดวิทยากร จัดทำสื่อและนิทรรศการเพื่อการประชาสัมพันธ์ ประสานกับสื่อมวลชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประชาสัมพันธ์และสร้างเครือข่าย

4) ดำเนินงานการเงินบัญชีและพัสดุในการวางระบบและบริหารงานการเงินและระบบบัญชี รับ-จ่ายเงินและการเก็บรักษาเงิน ควบคุมและตรวจสอบหลักฐานการเบิกจ่ายเงิน การวางฎีกาและติดตามลูกหนี้ ใบสำคัญจ่าย การหักภาษี ณ ที่จ่ายและการประกันสังคม

5) ดำเนินงานนโยบายและแผน ในการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี ควบคุมและติดตามการใช้งบประมาณประจำปีให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติงาน จัดทำรายงานและประเมินผลการดำเนินงาน

6) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

5.2. กลุ่มสวัสดิการและสวัสดิภาพ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) งานสวัสดิการและสวัสดิภาพ ในการสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. งานบริการที่พักและสถานพยาบาล รวมถึงจัดสวัสดิการด้านสินค้าและบริการ

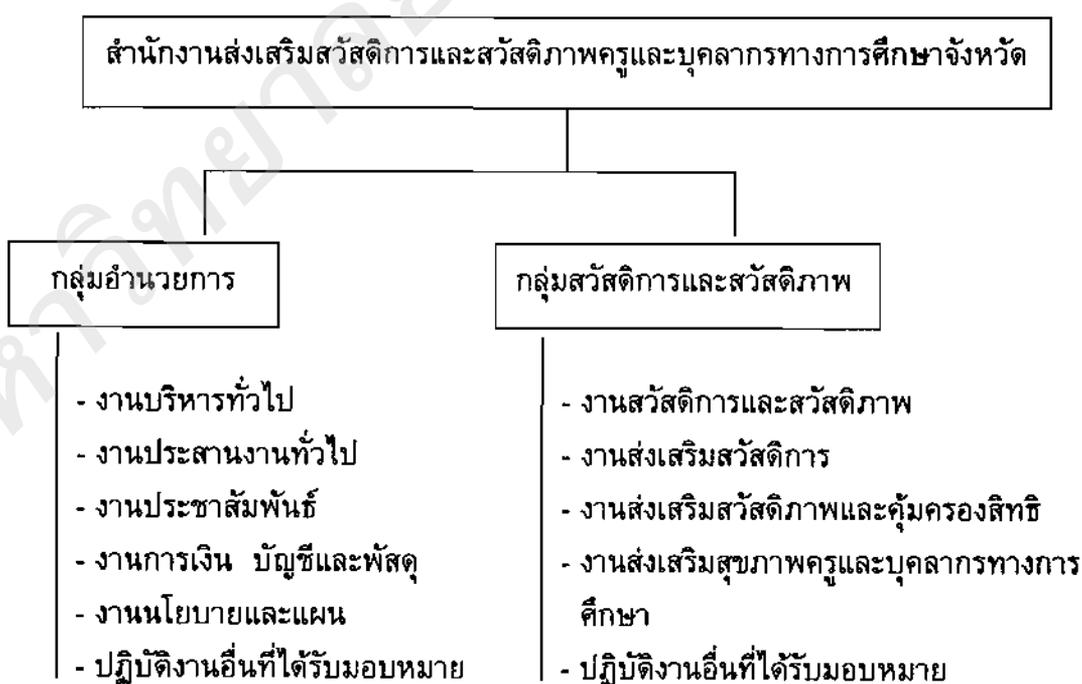
2) งานส่งเสริมสวัสดิการในการยกย่องเชิดชูเกียรติครู งานมูลนิธิและกองทุน

3) งานส่งเสริมสวัสดิภาพและคุ้มครองสิทธิในการให้คำปรึกษาและเผยแพร่งานด้านกฎหมาย รวมถึงให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีต่าง ๆ และรับเรื่องราวร้องทุกข์

4) งานส่งเสริมสุขภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในการตรวจสุขภาพประจำปี การสร้างเครือข่ายด้านสุขภาพและเผยแพร่ข้อมูลด้านการป้องกันสุขภาพ รวมถึงประสานงานกับสถานพยาบาลของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

5) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ซึ่งการกำหนดโครงสร้างของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด แสดงเป็นแผนผังโครงสร้างดังภาพ 3



ภาพ 3 โครงสร้างของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

เจ้าหน้าที่สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จังหวัด

1. ความหมายของเจ้าหน้าที่

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (2548 ก, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดไว้ดังนี้

1.1 พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายความว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ชำนาญการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ แต่ไม่รวมถึงพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การค่าของ สกสศ.

1.2 ลูกจ้างชั่วคราว หมายความว่า ผู้ที่สำนักงานทำสัญญาจ้างให้ปฏิบัติงานให้แก่สำนักงานเป็นการชั่วคราวโดยมีกำหนดระยะเวลา

สรุปว่า เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ชำนาญการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และลูกจ้างชั่วคราว ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด และให้หมายรวมถึงสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานครด้วย

2. ความสำคัญของเจ้าหน้าที่

บริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) (2550, หน้า 1) ได้ให้ความสำคัญของเจ้าหน้าที่ว่าการบริหารงานขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ มุ่งเน้นให้ความสำคัญแก่พนักงานเพราะมีความเชื่อว่าคนคือหัวใจแห่งความสำเร็จขององค์กร จึงมีการใส่ใจต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในทุกกระดับ ตั้งแต่ความปลอดภัยในการทำงาน การพัฒนาขวัญและกำลังใจการทำงาน การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันตามแนวทาง “องค์กรแห่งการเรียนรู้” (learning organization)

บริษัท แปซิฟิกไพพ์ จำกัด (มหาชน) (2550, หน้า 1) ได้ให้ความสำคัญของเจ้าหน้าที่โดยทราบว่าพนักงานเป็นทรัพยากรอันมีค่าและเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จ จึงได้มุ่งพัฒนาและส่งเสริมความรู้ความสามารถในการทำงาน รวมทั้งเคารพต่อสิทธิที่ควรจะได้รับไม่ว่าจะเป็นการว่าจ้างที่เป็นธรรม รวมทั้งดูแลรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ และยึดมั่นปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานอย่างเคร่งครัด

จากที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของเจ้าหน้าที่ สรุปได้ว่าองค์กรทุกองค์กรจะประสบความสำเร็จในการบริหารงานได้ขึ้นอยู่กับคนในองค์กร เพราะคนคือทรัพยากรอันมีค่า ผู้บริหารควรใส่ใจต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในทุกด้าน โดยเฉพาะการพัฒนาเพื่อมุ่งส่งเสริม

ความสามารถในการทำงานและขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงการให้ความคุ้มครองด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานทุกระดับ นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องตระหนักและถือว่าเป็นภารกิจที่สำคัญที่ต้องบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ส่งผลต่อความเจริญเติบโตขององค์กรต่อไป

3. ประเภทและบทบาทของเจ้าหน้าที่

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (2548 ก, หน้า 6-74) ได้แบ่งประเภทและบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

- 1) ผู้อำนวยการ มีหน้าที่บังคับบัญชา ควบคุมและดูแลโดยทั่วไปในงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดและรับผิดชอบชั้นตรงต่อเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 2) เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ปฏิบัติงานซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานสูงโดยไม่จำเป็นต้องมีผู้กำกับตรวจสอบงานที่ปฏิบัติ ต้องใช้ความชำนาญมากและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
- 3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ปฏิบัติงานซึ่งมีหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้งโดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานไม่สูงมากนัก หรือปฏิบัติงานที่ยากพอสมควรภายใต้การกำกับตรวจสอบบ้างและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย และ
- 4) ลูกจ้างชั่วคราวจ้างไว้ปฏิบัติงานชั่วคราวตามลักษณะของงานที่ขอจ้าง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า (job satisfaction) ได้มีนักวิชาการชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กล่าวไว้เป็นแนวทางเพื่อศึกษาหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้แยกแต่ละความหมายดังต่อไปนี้

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545, หน้า 68) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการงาน หมายถึง ทัศนคติทั่ว ๆ ไปของบุคคลที่มีต่องาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะมีทัศนคติทางบวกต่องานที่ทำ ในขณะที่บุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในงานจะมีทัศนคติทางลบต่องานที่ทำ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545, หน้า 149) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานหรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง ภาวะทางอารมณ์ในทางบวกจะช่วยส่งเสริมให้การทำงานตามค่านิยมซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นผลได้

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

วิเชียร วิททยอุดม (2547, หน้า 95) กล่าวว่า ความพอใจในงานหมายถึง การประเมินความรู้สึกของแต่ละคนต่องานที่ปฏิบัติและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความพอใจขึ้นอยู่กับระดับความขัดแย้งระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดหวังที่จะได้รับกับสิ่งที่คิดว่าจะได้รับจากงานนั้น ความพอใจในงานสามารถเพิ่มขึ้นได้ ถ้าองค์กรมีระบบการประเมินผลในการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมและความพอใจในงานยังขึ้นอยู่กับขนาดของกลุ่มทำงาน กลุ่มที่มีขนาดใหญ่มักจะทำให้เกิดความพอใจในงานต่ำกว่ากลุ่มที่มีขนาดเล็ก เพราะเมื่อขนาดของกลุ่มใหญ่ขึ้น โอกาสที่สมาชิกในกลุ่มจะมีชื่อเสียงจากการประสบความสำเร็จของกลุ่มก็น้อยลง และการที่ขนาดของกลุ่มใหญ่ขึ้นก็หมายถึง ความตึงเครียดที่มากขึ้นจากการมีปัญหาความขัดแย้งกัน ซึ่งจะทำให้กลุ่มไม่น่าพึงพอใจและให้อยากแยกตัวออกไปจากกลุ่ม

อำนาจ แสงสว่าง (2547, หน้า 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง การแสดงความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่มีต่อองค์กร บุคคลผู้ร่วมงานและพึงพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ การแสดงความยินดี ชื่นชม การคิดสร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ การมีความสุขในการทำงาน

โรบบินส์, และคูลเตอร์ (Robbins, & Coulter, 2005, p. 343) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกและความเชื่อที่มีต่องานที่ตนรับผิดชอบ

อีวานเซวิช, โคโนพาสค์, และแม็ททีสัน (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2005, p. 177) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ทศนคติที่แต่ละบุคคลมีต่องานของตน ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่ได้จากการรับรู้งาน ซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

คินิกี้, และเครียทเนอร์ (Kinicki, & Kreitner, 2006, p. 164) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ความสนใจหรือการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่องานใดงานหนึ่งของบุคคลหรืออาจกล่าวได้ว่าบุคคลแต่ละคนมีความเกี่ยวข้องต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยยึดถือหลักเกณฑ์เป็นหลัก

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อการทำงานภายในองค์กร เป็นความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงานและเป็นการแสดงความชื่นชม ยินดี ในความคิดสร้างสรรค์ มีการร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ ไม่มีความขัดแย้งในการทำงาน ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นและ

มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เรียม ศรีทอง (2542, หน้า 272) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานมาก เนื่องจากคนที่ทำงานคิดเกี่ยวกับงานอย่างไร สิ่งนั้นจะมีผลต่อการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความคิดและความรู้สึก เช่น บุคคลที่ขาดงานบ่อย ๆ อาจจะสะท้อนให้เห็นความไม่ชอบลักษณะงานที่ทำ นอกจากนั้นการเปลี่ยนงานบ่อย ๆ ก็จะมีสิ่งให้เห็นว่าเกิดจากการไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งพฤติกรรมทำนองนี้ของบุคคลในองค์กรจะเกิดผลกระทบถึงผลผลิตโดยตรง ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องสร้างและรักษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา

ปภาวดี ดุลยจินดา (2548, หน้า 530-531) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กล่าวคือ การทำงานเป็นสิ่งท้าทายความสามารถของบุคคลและในขณะที่เดียวกันในการทำงานจะต้องเป็นชีวิตที่มีคุณภาพด้วย รวมถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยป้องกันความเห็นห่างจากงาน ในการทำงานความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้เสมอ เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติ และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของทำงาน รวมทั้งการส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จากความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแสดงให้เห็นว่า การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่จะต้องมีการเสริมสร้างให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กรทุกองค์กร เพื่อจะได้อุทิศตนให้กับงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (job satisfaction) มีความสำคัญต่อผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน แม้ว่าปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ทำงานแทนคน แต่ก็ไม่สามารถเป็นเครื่องบ่งชี้ที่สำคัญในความสำเร็จทดแทนคนได้ เพราะคนที่ทำงานในองค์กรดังกล่าวเป็นผู้คิด ผู้วางแผนและปฏิบัติให้บรรลุผลตามแผนที่วางไว้โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหาร ซึ่งสรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานได้สำเร็จ
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและป้องกันความเห็นห่างจากงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาแนวคิดพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดใน 5 ทฤษฎี ประกอบด้วย 1) ทฤษฎีสิ่งจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) 2) ทฤษฎี

จูงใจ-ค่าจูงใจ ของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) 3) ข้อสมมติฐานของแมคเกรเกอร์ (McGragor) 4) ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัม (Adams) และ 5) ทฤษฎีความคาดหวังของรูม (Vroom) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ทฤษฎีสัจจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's general theory of human motivation)

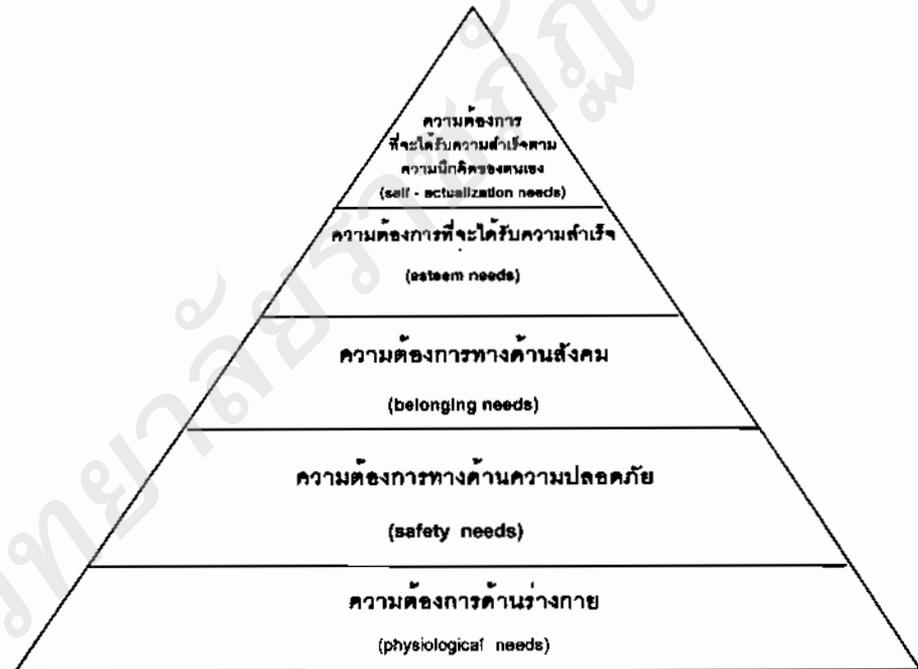
การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยเป็นเครื่องมือจูงใจได้มากบุคคลย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นภาระหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยงาน นอกจากจะเป็นตัวกำหนดนโยบายการวางแผน การวินิจฉัยสั่งการ การประสานประโยชน์ของบุคคลและหน่วยงาน ตลอดจนการเป็นตัวอย่างที่ดีในการประพฤติปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานแล้วยังต้องน้อมนำจิตใจของผู้ร่วมงานให้ประสานสามัคคี เพื่อให้เกิดพลังรวมกลุ่มในอันที่จะนำหน่วยงานไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ หัวหน้าหน่วยงานจะต้องซาบซึ้งถึงความรู้ ความสามารถ นิสัยใจคอของผู้ร่วมงานแต่ละคน เพื่อปรับปรุงทั้งในด้านวัตถุประสงค์ส่วนบุคคลและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานด้วยความราบรื่นและเรียบร้อย กล่าวคือได้ทั้งผลงานและน้ำใจคน การจูงใจเป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมของผู้อื่นให้ประพฤติตามวัตถุประสงค์และพฤติกรรมของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ มูลเหตุของแรงจูงใจของบุคคล คือ ความต้องการ ซึ่งทฤษฎีสัจจูงใจที่มีชื่อเสียงมากที่สุดคือ ทฤษฎีสัจจูงใจของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow, 1954, pp. 80-91) ได้ตั้งสมมติฐานแห่งสิ่งจูงใจไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองใหม่ก็จะเป็นสิ่งจูงใจใหม่ และมาสโลว์ได้ลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงสุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการความปลอดภัยทั้งของร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุอันตรายต่าง ๆ และความปลอดภัยหรือความมั่นคงทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ
3. ความต้องการทางด้านสังคม (belonging needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ การยกย่องในสังคม (esteem needs) เป็นความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

จากที่กล่าวมาสามารถแสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ทั้ง 5 ระดับ ตามแนวคิดของมาสโลว์ได้ดังภาพ 4



ภาพ 4 แสดงลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

3.2 ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation Hygiene Theory) ของเฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg)

เฮอริชเบอร์ก, และคนอื่น ๆ (Herzberg, et.al., 1959, pp. 60-63) ได้ร่วมกันทำการวิจัยที่เมืองพิทส์เบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการหนึ่งคือความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ และความทารุนของดินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภูมิใจในความสำเร็จของงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย นักวิศวกรและนักบัญชีของบริษัทแห่งหนึ่งที่เมืองพิทส์เบิร์ก จำนวน 200 คน วิจัยดำเนินการใช้การสัมภาษณ์ เพื่อจะหาคำตอบว่าสถานการณ์อย่างไรที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชี่มีความพอใจในการ

ทำงานมากขึ้นหรือน้อยลง และถามความเห็นของประชากรเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ทำให้มีความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่องาน และผู้สัมภาษณ์ยังให้นักวิชาการและนักบัญชีตอบด้วยความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานนั้น มีผลถึงการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความเป็นอยู่ของคนหรือไม่ผลการค้นคว้าพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานแตกต่างกันและไม่มีความสัมพันธ์กันเลย องค์ประกอบที่ช่วยทำให้เกิดความพอใจในการทำงานนั้นมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ ขณะเดียวกัน องค์ประกอบที่มักนำมาซึ่งความไม่พอใจในงาน มีหน้าที่ป้องกันค่าจูงใจไม่ให้เกิดทอดทิ้ง ไม่อยากทำงาน เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน (achievement)
2. การได้รับความยอมรับนับถือ (recognition)
3. ลักษณะของงาน (work itself)
4. ความรับผิดชอบ (responsibility)
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (advancement)

ปัจจัยค้ำจุน มี 11 ประการ คือ

1. เงินเดือน (salary)
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth)
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relationship with superior)
4. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (relationship with subordinates)
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relationship with peers)
6. สถานภาพ (status)
7. การปกครองบังคับบัญชา (supervision technical)
8. นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (policy and administration)
9. สภาพการทำงาน (working conditions)
10. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (factors in personal life)
11. ความมั่นคงในการทำงาน (job security)

3.3 ข้อสมมติฐานของแมคเกรเกอร์ (McGregor)

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960, pp. 33-48) ได้กล่าวถึงการบริหารเกี่ยวกับตัวคนได้โดยการตั้งสมมติฐานเป็น 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) และทฤษฎีวาย (Y) ซึ่งเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทัศนคติที่แตกต่าง โดยอธิบายลักษณะของมนุษย์และการทำงานไว้ดังนี้

ทฤษฎีเอ็กซ์ (X)

1. มนุษย์โดยปกติไม่ชอบทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงเมื่อมีโอกาส
2. โดยเหตุที่มนุษย์ไม่ชอบทำงานดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้คนได้ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จึงต้องใช้วิธีการบังคับ ควบคุม สั่งการ หรือข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษต่าง ๆ
3. มนุษย์โดยปกติจะเห็นแก่ตัวเองเป็นสำคัญ จนกระทั่งไม่เอาใจใส่ในความต้องการขององค์การเท่าที่ควร
4. มนุษย์มักมีท่าทีต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานเหนือกว่าสิ่งอื่นใด
5. มนุษย์เมื่อเข้ามาทำงานมักจะขาดความปรารถนาและมักจะถูกพวกไม่เอาไหนชักนำไปในทางเสื่อมเสียได้ง่าย

ความเชื่อเกี่ยวกับทัศนะของคนทั้ง 5 ประการนี้ กำลังจะสูญหายไปจากสังคมปัจจุบัน เพราะการบริหารงานแบบนี้ไม่มีส่วนช่วยส่งเสริมสิ่งที่ดีต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความพึงพอใจในการทำงาน จึงต้องทำความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ให้ดีกว่าที่พบในข้อสันนิษฐานของทฤษฎีเอ็กซ์ (X) แมคเกรเกอร์ได้นำแนวความคิดของมาสโลว์ และนำเอาทฤษฎีจิตใจของเฮอริชเบอร์เกอร์มาเป็นข้อสนับสนุนข้อสันนิษฐานใหม่เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์โดยเรียกข้อสันนิษฐานใหม่นี้ว่า ทฤษฎีวาย (Y)

ทฤษฎีวาย (Y)

ตามทฤษฎีวาย (Y) พอสรุปได้ว่า

1. คนโดยทั่วไปมิใช่จะรังเกียจหรือไม่ชอบการทำงานเสมอไป บางคนอาจถือว่าเป็นสิ่งที่สนุกสนานหรือให้ความเพลิดเพลินได้ด้วยงานต่าง ๆ จะเป็นสิ่งที่ดีหรือเลวย่อมขึ้นอยู่กับสภาพของการควบคุมและการจัดการอย่างเหมาะสม ซึ่งจะเป็นสิ่ง ๆ หนึ่งที่สามารถตอบสนองสิ่งจิตใจของคนได้
2. การออกคำสั่ง การควบคุม การปูนบำเหน็จรางวัล การลงโทษทางวินัย มิใช่เป็นวิธีเดียวที่จะทำให้คนปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน คนเราจะปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การก็ต่อเมื่อเขามีศรัทธาต่อวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น
3. ด้วยเหตุผลดังกล่าว การที่คนยินดีผูกมัดตนเองต่องานขององค์การย่อมมีผลทำให้งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งจิตใจที่จะปฏิบัติงาน
4. ถ้าหากงานต่าง ๆ ได้มีการจัดอย่างเหมาะสมแล้ว คนงานจะยอมรับงานดังกล่าวและอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้นด้วย
5. ถ้าหากได้มีการเข้าใจถึงคนโดยถูกต้องแล้วจะเห็นได้ว่า คนโดยทั่วไปจะมีคุณสมบัติที่ดี คือ มีความคิด ความอ่านที่ดี มีความฉลาดและมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การได้อย่างดี

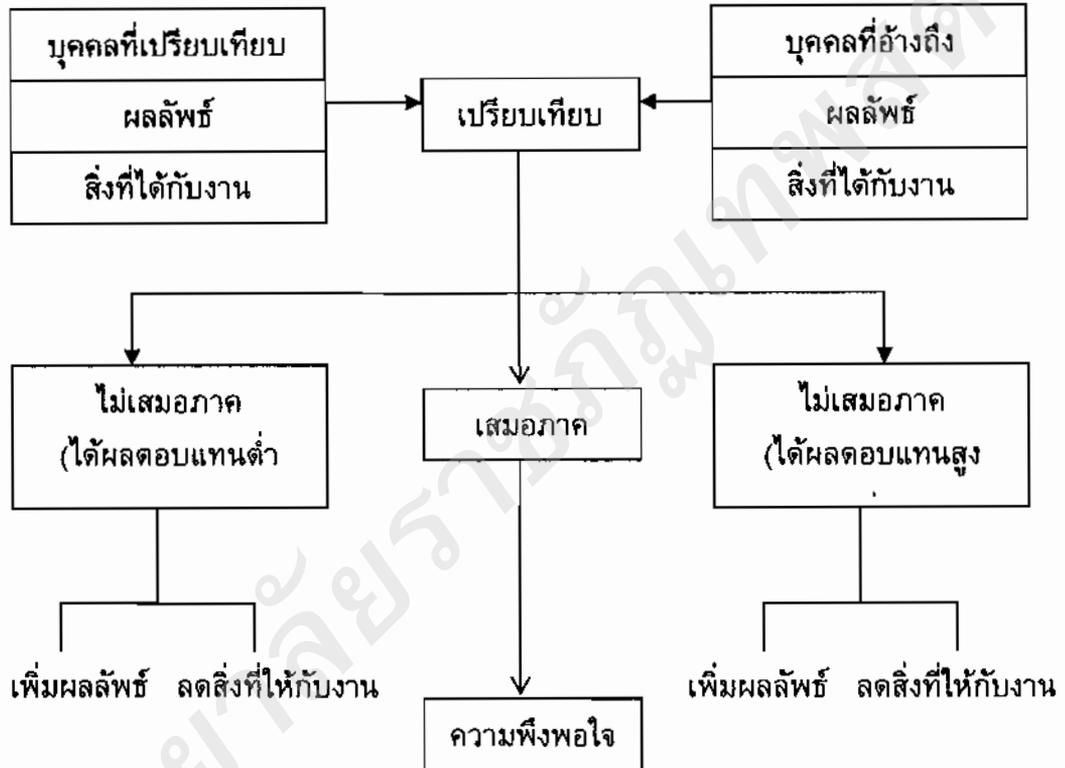
3.4 ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์

ทฤษฎีความเสมอภาคนี้เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาจากอดัมส์ (Adama, 1963, pp. 422-436) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้งหรือความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้น ทุกครั้งที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ว่ายัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงาน (job outcomes) กับสิ่งที่ใช้กับงาน (job inputs) ของตนเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่อ้างถึงอยู่ในลักษณะของความไม่เสมอภาค บุคคลที่อ้างถึงนี้อาจจะเป็นบุคคลที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือกลุ่มอื่น หรือกลุ่มภายนอกหน่วยงานก็ได้ ดังนั้น สิ่งที่ใช้เปรียบเทียบในทฤษฎีนี้จึงประกอบด้วย ผลลัพธ์ที่ได้จากงานและสิ่งที่ให้กับงาน

ผลลัพธ์ที่ได้จากงาน (job outcomes) หมายถึง รางวัลที่ได้รับจากความสำเร็จในงานที่ทำ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง การยอมรับและสถานภาพ

สิ่งที่ให้กับงาน (job inputs) หมายถึง ความพยายามในการปฏิบัติ ทักษะ คุณภาพของผลผลิต ปริมาณของผลผลิต

เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากงานและสิ่งที่ให้กับงานกับบุคคลอื่นที่มีลักษณะเท่าเทียมกันอย่างคร่าว ๆ ปรากฏว่ายัตราส่วนทั้งสองไม่สมดุลกัน บุคคลนั้นจะได้รับการกระตุ้นหรือจูงใจให้ลดความไม่เสมอภาคลง โดยการเพิ่มหรือลดผลลัพธ์ที่ได้จากงานหรือสิ่งที่ให้กับงาน ในกรณีที่เปรียบเทียบกันแล้วปรากฏว่า อัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงานกับสิ่งที่ให้กับงานของบุคคลผู้นั้นต่ำกว่าบุคคลที่อ้างถึง บุคคลนั้นอาจจะขอให้มีการเพิ่มผลลัพธ์ให้มากขึ้น หรืออาจจะลดสิ่งที่ให้กับงานลง และในทางตรงกันข้าม ถ้าอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงานกับสิ่งที่ให้กับงานของบุคคลนั้นสูงกว่าบุคคลที่อ้างถึง บุคคลนั้นจะถูกจูงใจให้ลดความไม่เสมอภาค โดยการลดผลลัพธ์หรือการเพิ่มสิ่งที่ให้กับงาน แต่เมื่อเปรียบเทียบแล้วปรากฏว่า มีความเสมอภาคกันก็จะเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปรากฏตามแผนภูมิดังภาพ 5



ภาพ 5. แผนภูมิทฤษฎีความเสมอภาคกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.5 ทฤษฎีความคาดหวังของรูม (expectancy theory)

รูม (Vroom, 1966, p. 212) อธิบายว่า การจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลมีความต้องการต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่นำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้น รูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้ จึงประกอบด้วย ความพอใจ (valence) ความคาดหวัง (expectancy) ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้เกิดการจูงใจ และ ผลลัพธ์ (outcomes)

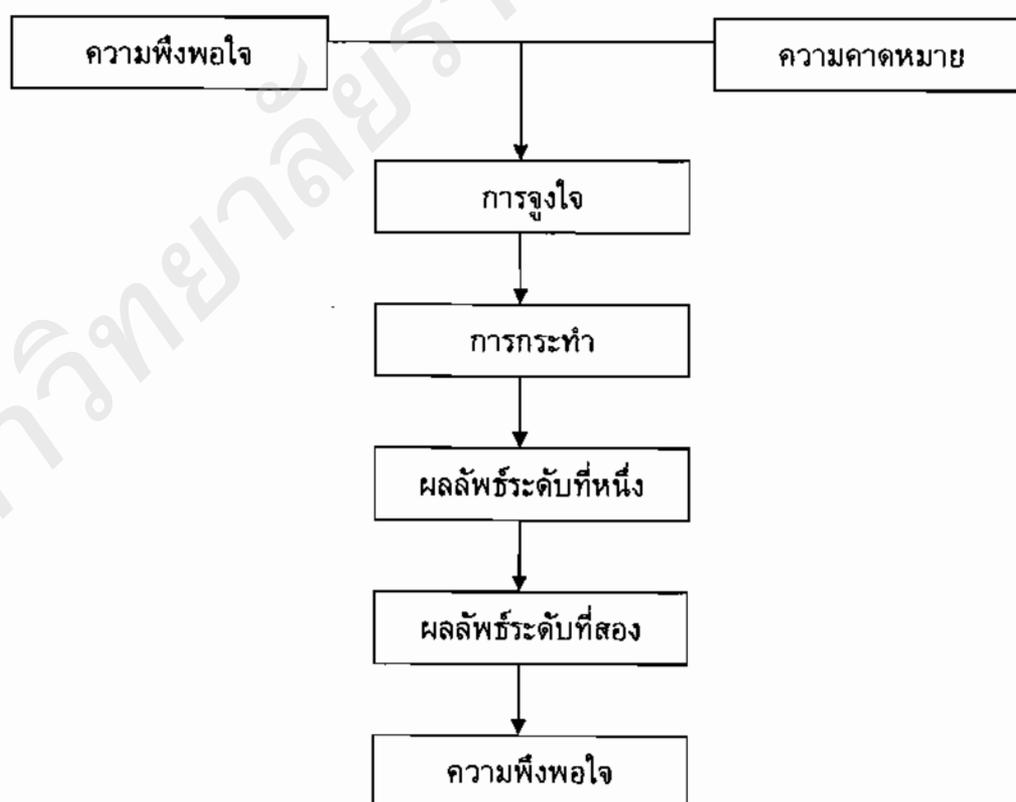
ความพอใจ (valence) หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์อย่างหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวกับผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาในบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดตัวประสบการณ์ ดังนั้น ความพอใจของแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง (expectancy) หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำสิ่งใดที่แสดงออกมานั้น จะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดง

ให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่ง จะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ (outcomes) เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจ ผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับคือ ผลลัพธ์ระดับหนึ่ง (primary outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับที่สอง (secondary outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ระดับหนึ่งกล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามมาหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งแล้ว

การใช้ทฤษฎีความคาดหมายในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะมีกระบวนการปรากฏตามแผนภูมิดังภาพ 6



ภาพ 6 แผนภูมิทฤษฎีความคาดหมายกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ถ้าผู้บริหารจะนำทฤษฎีนี้ไปใช้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจกับกระบวนการจูงใจดังกล่าวและต้องกระทำทั้งสองสิ่งต่อไปนี้ คือ การเพิ่มคุณค่าของผลลัพธ์ในทางบวก โดยการเพิ่มผลตอบแทน และการทำให้งานกับผลลัพธ์มีความเกี่ยวเนื่องกันให้มากที่สุด จึงจะสามารถทำให้การจูงใจเพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ

ทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory) จะแสดงให้เห็นเป็นนัยในทางปฏิบัติหลายอย่างด้วยกันในการจูงใจสมาชิกในองค์การ

1. องค์การควรจะพัฒนาระเบียบวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. โปรแกรมของสิ่งจูงใจ ควรจะถูกกำหนดขึ้นมาโดยผลตอบแทนทางด้านการเงินและผลตอบแทนประเภทอื่น ๆ จะต้องผูกพันอยู่กับการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน
3. องค์การควรจะลดผลลัพธ์ที่ไม่ต้องการให้มีน้อยที่สุด เช่น อุบัติเหตุ การปลดจากงานชั่วคราว พนักงานอาจจะรับรู้ว่าสิ่งเหล่านี้จะสืบเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงานที่ต่ำ
4. องค์การควรให้หลักประกันที่ว่าพนักงานแต่ละคนจะต้องมีความสามารถความปรารถนาสูง โดยการจัดการฝึกอบรมมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน และการขจัดสิ่งกีดขวางต่อความมีประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน
5. ความพอใจที่พนักงานคนใดคนหนึ่งให้กับผลลัพธ์ทางด้านการความต้องการนั้น องค์การจะต้องนำเข้ามาพิจารณาเฉพาะผลลัพธ์ที่มีความพอใจสูงเท่านั้น จึงจะนำมาใช้เป็นสิ่งจูงใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการดังกล่าว พบว่า ในการบริหารงานบุคคลผู้บริหารจะต้องพิจารณาว่า คนเป็นปัจจัยที่แปรผันบุคคลแต่ละคนแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกัน เพื่อต้องการที่จะได้รับการตอบสนองให้บรรลุถึงเป้าหมายของตนเอง แต่เนื่องจากในองค์การก็มุ่งหวังให้สมาชิกปฏิบัติหรือแสดงออกถึงพฤติกรรมให้เป็นไปตามที่องค์การต้องการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การเช่นกัน ดังนั้น ผู้บริหารที่ดีต้องสามารถเข้าใจ คาดการณ์และกำกับพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลถึงการบรรลุเป้าหมายทั้งขององค์การและตัวบุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์การด้วย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยยึดกรอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 8 ด้าน ของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg) คือ 1) ลักษณะงาน 2) ความรับผิดชอบในงาน 3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน 4) ความมั่นคงในการทำงาน 5) สภาพการทำงาน 6) นโยบายการบริหารงาน 7) ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การ และ 8) เงินเดือนและสวัสดิการ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยยึดกรอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg) ซึ่งปรับให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานคงเหลือเพียง 8 ด้าน คือ 1) ลักษณะงาน 2) ความรับผิดชอบในงาน 3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน 4) ความมั่นคงในการทำงาน 5) สภาพการทำงาน 6) นโยบายการบริหารงาน 7) ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร และ 8) เงินเดือนและสวัสดิการ

1. ลักษณะงาน

1.1 ความหมายของลักษณะงาน ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับลักษณะงานดังนี้

จิรพันธ์ กันทวงศ์ (2545, หน้า 32) ได้ให้ความหมายลักษณะงานว่าหมายถึง งานที่ต้องมีการสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่ได้ทำงานตรงความต้องการ

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2547, หน้า 106) ให้ความหมายลักษณะงานว่าหมายถึง งานที่พนักงานมีความสนใจและมีโอกาสในการเรียนรู้ และได้รับการยอมรับในการทำงานนั้น

มณฑาทิพย์ พูลนาผล (2548, หน้า 6) ได้ให้ความหมายลักษณะงานว่าหมายถึง งานในหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ เป็นลักษณะงานที่น่าสนใจ ท้าทาย ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ

อุบลรัตน์ หินอ่อน (2547, หน้า 8) ได้ให้ความหมายลักษณะงานว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่มีต่อลักษณะงานที่ทำหรือต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความยากง่าย น่าสนใจ ซึ่งหากได้ทำงานตรงกับความรู้สึกความสามารถและความถนัดแล้วน่าจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

อุดมศักดิ์ เต็มวงษ์ (2548, หน้า 10) ได้ให้ความหมายลักษณะงานว่าหมายถึง งานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ งานที่ทำมีความสำคัญต่อผลการดำเนินงานขององค์กร มีความท้าทาย เป็นงานที่ชอบ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมและมีความเป็นอิสระในการทำงาน

จากที่นักวิชาการกล่าวมาสรุปได้ว่า ลักษณะงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติซึ่งเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและความถนัด เป็นงานที่น่าสนใจ และมีโอกาสในการเรียนรู้ มีความท้าทาย มีความจูงใจให้ปฏิบัติ เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอ มีอิสระในการทำงานเหมาะสมกับบุคลิกภาพ และงานที่ทำมีความสำคัญต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

1.2 คุณลักษณะของลักษณะงาน

อำนาจ ชีระวนิช (2544, หน้า 32) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของลักษณะงาน ประกอบด้วย 1) การมีความรู้ในงาน 2) การมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และ 3) การมีความสามารถในการปฏิบัติงาน

จิรนนท์ กัณทวงศ์ (2545, หน้า 95–96) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของลักษณะงาน ประกอบด้วย 1) งานที่ทำอยู่มีความน่าสนใจ ทำหายความสามารถ 2) งานที่ทำสอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ และ 3) งานที่ทำช่วยส่งเสริมเกียรติยศและชื่อเสียง

สุรเดช สุขสว่าง (2548, หน้า 83) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของลักษณะงาน ประกอบด้วย 1) งานที่ทำมีความน่าสนใจ ทำหายความสามารถ 2) งานที่ทำสอดคล้องกับความรู้ ความสามารถของตน 3) การมีความภูมิใจในตำแหน่งงานที่ตนปฏิบัติ 4) การมีความสุขกับงานที่ทำอยู่ และ 5) งานที่ทำเปิดโอกาสให้มีความคิดริเริ่มสร้างงานใหม่ ๆ เสมอ

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของลักษณะงานที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีแนวคิดดังนี้

1. งานที่ทำเปิดโอกาสให้มีความคิดริเริ่มสร้างงานในการทำงาน
2. งานที่ทำเหมาะสมกับความถนัด
3. งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์
4. งานที่ทำน่าสนใจ แปลกใหม่ จูงใจและท้าทายให้อยากปฏิบัติ
5. งานที่ทำชัดเจนตามบทบาทและอำนาจหน้าที่
6. มีความสุขกับงานที่ทำอยู่
7. มีโอกาสที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ

2. ความรับผิดชอบในงาน

2.1 ความหมายของความรับผิดชอบในงาน ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบในงานดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ (2543, หน้า 274) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบในงาน ว่าหมายถึง การมอบหมายงานที่พนักงานต้องทำงานนั้นให้สำเร็จ หรือทำหน้าที่ที่ต้องกระทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย

พรนพ พุกพันธ์ (2544, หน้า 198–199) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบในงาน ว่าหมายถึง การทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จและบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด โดยความพยายามร่วมกันของผู้ร่วมงาน

อำนาจ ชีระวนิช (2544, หน้า 272–273) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบในงาน ว่าหมายถึง พันธะที่บุคลากรมีต่อการปฏิบัติงานตามภาระงานหรือกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร

อุดมศักดิ์ เต็มวงษ์ (2548, หน้า 43) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบในงาน ว่าหมายถึง ความรับผิดชอบของพนักงานในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายด้วยดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (2550) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบในงาน ว่าหมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่ จดจ่อ ตั้งใจ มุ่งมั่นต่อหน้าที่การงาน การศึกษาเล่าเรียน และการเป็นอยู่ของตนเอง และผู้อยู่ในความดูแลตลอดจนสั่งคมอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายในเวลาที่กำหนด ยอมรับผลการกระทำทั้งผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้น รวมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

จากที่นักวิชาการกล่าวมาสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง งานหรือกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรให้รับผิดชอบ โดยมุ่งมั่นต่องานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยดีภายในเวลาที่กำหนด มีความพยายามร่วมกันของผู้ร่วมงาน และยอมรับผลของการกระทำทั้งผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้น รวมถึงปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2.2 คุณลักษณะของความรับผิดชอบในงาน

สุจิตพร สุวรรณประภา (2546, หน้า 9) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของความรับผิดชอบในงาน ประกอบด้วย 1) ความตระหนักในขอบข่ายการทำงาน และ 2) การให้ความสำคัญแก่งานที่ตนต้องปฏิบัติ

จินตนา เขตจันทน์ (2548, หน้า 8) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของความรับผิดชอบในงาน ประกอบด้วย 1) งานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ 2) พันธะผูกพันที่จะต้องปฏิบัติ และ 3) งานหรือพันธะที่ปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของงานนั้น ๆ

หฤทศญา ยังประดิษฐ์ (2548, หน้า 6) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของความรับผิดชอบในงาน ประกอบด้วย 1) การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา 2) ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีอิสระในการปฏิบัติงาน และ 3) ผู้บังคับบัญชาให้อำนาจในการตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (2550) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของความรับผิดชอบในงาน ประกอบด้วย 1) มีความพยายามปฏิบัติภารกิจหน้าที่การงาน การศึกษาหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ 2) ตรงต่อเวลา 3) ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตน 4) ทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงาน 5) ดูแลรักษาสาธารณสมบัติ และ 6) ยอมรับการกระทำของตนเองและปรับปรุงแก้ไข

สุรีย์พร กละสกุล (2546, หน้า 3) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของความรับผิดชอบในงาน ประกอบด้วย 1) การใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงาน 2) ผลสำเร็จ

ของงาน การพัฒนาองค์ความรู้ 3) การปฏิบัติงานตรงตามความสามารถ และ 4) การปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายของงาน

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของความรับผิดชอบในงานที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีแนวคิดดังนี้

1. การให้ความสำคัญ มุ่งมั่นและตั้งใจทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จ

2. รับรู้ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ รับรู้วิธีทำงาน และวิธีในการควบคุมการทำงาน

3. สามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา

4. ทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงาน

5. มีโอกาสตัดสินใจเกี่ยวกับงานด้วยดุลยพินิจของตนเอง

6. สามารถรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติได้สำเร็จครบถ้วนสมบูรณ์บรรลุตามเป้าหมาย

ขององค์กร

7. ยอมรับผลของงานและมีการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

8. การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้น

9. มีความพยายามร่วมกันของผู้ร่วมงานในการทำงาน

10. ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะในการทำงานเพื่อรองรับงานที่เพิ่มขึ้น

3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

3.1 ความหมายของความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ (2543, หน้า 18) ได้ให้ความหมายความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ว่าหมายถึง ขั้นตอนของการทำงานขั้นตอนหนึ่งซึ่งมุ่งความ สำคัญที่ความต้องการประสบความสำเร็จและการยกย่อง

พรนพ พุกพันธ์ (2544, หน้า 267) ได้ให้ความหมายความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ว่าหมายถึง การสนับสนุนพนักงานให้มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การเดินทางไปศึกษาดูงาน การมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทน การศึกษาต่อ เป็นต้น

จิตติภา ขาวอ่อน (2547, หน้า 5) ได้ให้ความหมายความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ว่าหมายถึง การมีโอกาที่จะได้เลื่อนตำแหน่งระดับที่สูงขึ้นและการได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาตนเองในด้านความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติ

อุดมศักดิ์ เต็มวงษ์ (2548, หน้า 10) ได้ให้ความหมายความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ว่าหมายถึง การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ทั้งในด้าน การเลื่อนระดับตำแหน่ง ได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ อบรมดูงานทั้งในและต่างประเทศ

จะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าต่อองค์กร มีความสำคัญในการทำงานมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โควาน (Cowan, 1997, p. 187) ได้ให้ความหมายความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ว่าหมายถึง การมองเห็นถึงช่องทางที่จะทำให้ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานและเป็นการเลื่อนฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นระดับตามเป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้โดยมีโอกาสนั้นเป็นไปได้สูง

จากที่นักวิชาการกล่าวมาสรุปได้ว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การได้รับการสนับสนุนการเลื่อนระดับตำแหน่ง และฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ อบรมดูงานทั้งในและต่างประเทศเพื่อพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ได้รับการยกย่อง และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.2 คุณลักษณะของความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ปิยะพร สร้อยทอง (2544, หน้า 119) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ประกอบด้วย 1) งานที่ทำมีความรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้า 2) ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ร่วมประชุม อบรม สัมมนาและศึกษาต่อ และ 3) บุคลากรทุกคนมีโอกาสก้าวหน้า หรือได้รับความดีความชอบ

วิยะดา อินทรวิมลเมธา (2544, หน้า 15) ได้รวบรวมคุณลักษณะของความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ประกอบด้วย 1) การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น และ 2) การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงาน

วิสุทธิ ศิริรัตน์ (2547, หน้า 10) ได้รวบรวมคุณลักษณะของความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ประกอบด้วย 1) การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้น 2) ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้น 3) มีโอกาสประสบความสำเร็จในงาน 4) ความมุ่งหวังเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ครอบครัวและผู้ที่เกี่ยวข้อง และ 5) มีความมั่นคงในรายได้หรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

อุบลรัตน์ หินอ่อน (2547, หน้า 39) ได้รวบรวมคุณลักษณะของความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ประกอบด้วย 1) การได้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 2) การใช้วิธีการปกครองแบบพ่อกับลูก 3) การให้เกิดยติและถือเป็นกันเองต่อผู้ทำงาน 4) การจัดให้งานมีลักษณะที่ดี 5) การให้มีส่วนร่วมในการบริหาร และ 6) การใช้วิธีการจัดการโดยยึดถือวัตถุประสงค์

สุรเดช สุขสว่าง (2548, หน้า 77) ได้รวบรวมคุณลักษณะของความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ประกอบด้วย 1) การสนับสนุนให้ได้รับความก้าวหน้า 2) งานที่เปิดโอกาสให้ได้รับความก้าวหน้า 3) มีโอกาสได้เลื่อนไปดำรงตำแหน่งที่สูงกว่าตำแหน่งเดิม

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีแนวคิดดังนี้

1. ได้เข้าร่วม อบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาตนเองในด้านความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน
2. งานที่ทำเปิดโอกาสให้ได้รับความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
3. หน่วยงานให้การสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเองและองค์กร
4. ได้รับความดีความชอบและเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น
5. ความมุ่งหวังที่จะเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ครอบครัวและผู้ที่เกี่ยวข้อง

4. ความมั่นคงในการทำงาน

4.1 ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงานดังนี้

อำนาจ แสงสว่าง (2545, หน้า 210) ได้ให้ความหมายความมั่นคงในการทำงาน ว่าหมายถึง การมีหลักประกันที่มั่นคงในการปฏิบัติงาน เช่น มีประกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน มีประกันสังคมเมื่อเจ็บป่วย มีการรักษาพยาบาลฟรีเมื่อเกษียณอายุ มีการจ่ายบำเหน็จทดแทนตามอัตราที่กำหนดไว้

สุจิตพร สุวรรณประภา (2546, หน้า 9) ได้ให้ความหมายความมั่นคงในการทำงาน ว่าหมายถึง สภาพที่สามารถประกอบอาชีพและได้รับรายได้อย่างสม่ำเสมอ มีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของอาชีพ

ถนอมทรัพย์ สุกุลทอง (2547, หน้า 7) ได้ให้ความหมายความมั่นคงในการทำงาน ว่าหมายถึง การมีความรู้สึกมั่นใจว่าสามารถทำงานอยู่ต่อไปได้ งานให้ความมั่นคงกับการดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัว ไม่ถูกให้ออกจากงานโดยปราศจากความผิดร้ายแรง

หฤทฤษฎา ยังประดิษฐ์ (2548, หน้า 6) ได้ให้ความหมายความมั่นคงในการทำงาน ว่าหมายถึง ความยั่งยืนในตำแหน่ง มีเสรีภาพในความคิดเห็น การปกป้องคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชาตลอดจนความปลอดภัยต่าง ๆ

โควาน (Cowan, 1997, p. 184) ได้ให้ความหมายความมั่นคงในการทำงาน ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสถานการณ์ว่าจะไม่ถูกเลิกจ้างและได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงการได้รับสวัสดิการต่าง ๆ

จากที่นักวิชาการกล่าวมาสรุปได้ว่า ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การมีหลักประกันที่มั่นคงในการปฏิบัติงาน การดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัว ได้รับรายได้ อย่างสม่ำเสมอ มีความยั่งยืนในตำแหน่ง มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น ได้รับการปกป้องคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชาตลอดจนความปลอดภัยต่าง ๆ ไม่ถูกให้ออกจากงานโดยปราศจาก

ความผิดร้ายแรง ไม่ถูกเลิกจ้างและได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงได้รับสวัสดิการต่าง ๆ

4.2 คุณลักษณะของความมั่นคงในการทำงาน

ปิยะพร สร้อยทอง (2544, หน้า 119) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของความมั่นคงในการทำงาน ประกอบด้วย 1) ความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 2) ความรู้สึกที่ตำแหน่งงานมีความมั่นคงไม่เปลี่ยนแปลงอยู่บ่อย ๆ 3) หน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพโดยไม่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้าย การปฏิบัติงาน และ 4) มีความรัก ความผูกพันที่จะปฏิบัติงาน

วิยะดา อินทรวิมลเมธา (2544, หน้า 15) ได้รวบรวมคุณลักษณะของความมั่นคงในการทำงาน ประกอบด้วย 1) ความมั่นคงปลอดภัย และ 2) การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

ภูมินทร์ พุ่มพันธ์ม่วง (2547, หน้า 4) กล่าวถึงคุณลักษณะของความมั่นคงในการทำงาน ประกอบด้วย 1) การได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายมาตรฐานการของหน่วยงาน ในการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้น และ 2) การได้รับการคุ้มครองและช่วยเหลือกรณีประสบอันตรายหรือเกิดอุบัติเหตุในระหว่างการทำงาน

สุรเดช สุขสว่าง (2548, หน้า 75) ได้รวบรวมคุณลักษณะของความมั่นคงในการทำงาน ประกอบด้วย 1) งานที่ทำมีความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 2) งานที่ทำเป็นอาชีพที่มั่นคงและสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปลอดภัย 3) ได้รับความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน และ 4) มีการให้คำแนะนำอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของความมั่นคงในการทำงานที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีแนวคิดดังนี้

1. มีความมั่นคงในตำแหน่งงาน ไม่ต้องเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายการปฏิบัติงาน
2. มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายในการป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นจากการทำงาน
4. ไม่ถูกให้ออกจากงานโดยปราศจากความผิดร้ายแรง
5. ไม่ถูกเลิกจ้างและได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ

5. สภาพการทำงาน

5.1 ความหมายของสภาพการทำงาน ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพการทำงานดังนี้

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 180) ได้ให้ความหมายสภาพการทำงานว่าหมายถึง ลักษณะองค์ประกอบทางกายภาพ เช่น ห้องทำงานมีแสงสว่างที่พอเหมาะ มีอุณหภูมิไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไป มีอากาศถ่ายเทสะดวก สถานที่ตั้งหน่วยงาน สามารถติดต่อธุรกิจได้สะดวก มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายขณะทำงานเพื่อป้องกันอวัยวะต่าง ๆ สภาพแวดล้อมธรรมชาติโดยรอบหน่วยงาน

จิตติภา ขาวอ่อน (2547, หน้า 5) ได้ให้ความหมายสภาพการทำงานว่าหมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคมของหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่

อุดมศักดิ์ เต็มวงษ์ (2548, หน้า 10) ได้ให้ความหมายสภาพการทำงานว่าหมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพห้อง อากาศ อุณหภูมิ สถานที่ทำงาน แสงสว่างที่เอื้ออำนวยในการทำงาน ปลอดภัยได้มาตรฐาน ความสะดวกสบายในการทำงาน รวมถึงมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย การเดินทางมาปฏิบัติงานสะดวกและรวดเร็ว

ไควาน (Cowan, 1997, p. 189) ได้ให้ความหมายสภาพการทำงานว่าหมายถึง สภาพแวดล้อมหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งความปลอดภัย ความสะดวกสบาย การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังรวมถึงความร่วมมือและการประสานงานเพื่อผลการปฏิบัติงานที่เกิดกับหน่วยงาน

จากที่นักวิชาการกล่าวมาสรุปได้ว่า สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางมาปฏิบัติงาน มีการติดต่อสื่อสารที่ดี นอกจากนี้ยังรวมถึงการมีส่วนร่วม การรู้จักให้ความร่วมมือ การปรับตัวเข้ากับผู้อื่น รวมทั้งความปลอดภัยในการทำงาน

5.2 คุณลักษณะของสภาพการทำงาน

พรนพ พุกพันธ์ (2544, หน้า 236) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของสภาพการทำงาน ประกอบด้วย 1) จัดสภาพการทำงานที่ดีถูกหลักอนามัย 2) จัดสภาพการทำงานให้เป็นระเบียบ และ 3) จัดสิ่งจูงใจในการทำงาน สะอาดและสวยงาม

ถนอมทรัพย์ สกุลทอง (2547, หน้า 8) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของสภาพการทำงาน ประกอบด้วย 1) กลุ่มงาน องค์ประกอบของงานที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติ 2) มีการกำหนดกรอบความรับผิดชอบอย่างชัดเจน 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง การระบายอากาศ และ 4) เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในสถานที่ทำงาน

อุบลรัตน์ หินอ่อน (2547, หน้า 50) ได้รวบรวมคุณลักษณะของสภาพการทำงาน ประกอบด้วย 1) การมีความเข้าใจในเพื่อนร่วมงาน 2) มีการให้การยกย่องความรู้ความคิดของเพื่อนร่วมงาน 3) มีเมตตา กรุณาและเห็นใจกันและกันในเพื่อนร่วมงาน 4) ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนโยน 5) เข้าใจปัญหาหน่วยงาน และ 6) มีความยุติธรรม เพียงตรง

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของสภาพการทำงานที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีแนวคิดดังนี้

1. บรรยากาศของหน่วยงานมีความเป็นมิตรและเอื้ออาทร
2. อาคารสถานที่สะอาด สวยงาม สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมถูกหลักอนามัย และเป็นระเบียบเอื้อต่อการทำงาน
3. หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกเพียงพอที่จะใช้ในการปฏิบัติงาน
4. สถานที่ทำงานมีการพัฒนาและปรับปรุงให้มีความเหมาะสมเอื้อต่อการทำงาน
5. มีการให้การยกย่องความรู้ ความคิดของผู้ร่วมงาน

6. นโยบายการบริหารงาน

6.1 ความหมายของนโยบายการบริหารงาน ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับนโยบายการบริหารงานดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ (2543, หน้า 654) ได้ให้ความหมายนโยบายการบริหารงาน ว่าหมายถึง หลักการที่กำหนดขอบเขตอย่างกว้าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งเป็นเสมือนแนวทางในการทำงาน โดยต้องเป็นที่ยอมรับของพนักงานทุกระดับตั้งแต่ประธานจนถึงพนักงาน

พรนพ พุกพันธ์ (2544, หน้า 237) ได้ให้ความหมายนโยบายการบริหารงาน ว่าหมายถึง การจัดองค์การ ระบบงาน และการดำเนินงานขององค์การ

จิตติภา ชาวอ่อน (2547, หน้า 5) ได้ให้ความหมายนโยบายการบริหารงาน ว่าหมายถึง นโยบายในการบริหารงาน การมอบหมายงานและการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

มณฑาทิพย์ พูลนาผล (2548, หน้า 31) ได้ให้ความหมายนโยบายการบริหารงาน ว่าหมายถึง การให้อำนาจหน้าที่ การจำแนกบทบาทและกำหนดนโยบาย โดยเด่นชัด การบริหารงานขององค์การเพื่อให้บุคคลดำเนินงานให้ถูกต้อง

อุดมศักดิ์ เต็มวงษ์ (2548, หน้า 11) ได้ให้ความหมายนโยบายการบริหารงาน ว่าหมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ นโยบายบริหารองค์การ ระเบียบ แนวทางเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีโอกาสรับรู้หรือมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์การ การวางแผนในการดำเนินงานขององค์การตามความรู้ ความสามารถของตนเอง

จากที่นักวิชาการกล่าวมาสรุปได้ว่า นโยบายการบริหารงาน หมายถึง มีนโยบายในการบริหารงานอย่างเหมาะสม มีการวางแผน การมอบหมายงานและจำแนกบทบาทอย่างเด่นชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานอย่างถูกต้อง มีโอกาสรับรู้หรือมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานเป็นที่ยอมรับของพนักงานทุกระดับ

6.2 คุณลักษณะของนโยบายการบริหารงาน

จิรนนท์ กัณฑวงศ์ (2545, หน้า 95) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของนโยบายการบริหารงาน ประกอบด้วย 1) สถานที่ทำงานมีการพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน 2) มีนโยบายของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพและปัญหาในการปฏิบัติงาน และ 3) บรรยากาศของสถานที่ของสถานที่ทำงานเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

สุจิตพร สุวรรณประภา (2546, หน้า 9) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของนโยบายการบริหารงานประกอบด้วย 1) การมอบหมายงาน 2) การจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ และ 3) การเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานกลุ่ม

เบญจวรรณ นันทพงษ์ (2548, หน้า 20-21) ได้รวบรวมคุณลักษณะของนโยบายการบริหารงาน ประกอบด้วย 1) การมอบหมายงานให้แก่บุคคลอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและเหมาะสมกับจำนวนบุคคลในหน่วยงาน 2) การวางแผนให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างดีที่สุด 3) สร้างความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในหน่วยงานหรือสร้างทีมงาน 4) การติดตามผลงาน การแก้ปัญหาและการประเมินผลงานที่มีประสิทธิภาพ 5) การรายงานผลงานที่ปฏิบัติว่าเป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด ควรแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างไร และ 6) การมีส่วนร่วม

หฤทชญา ยังประดิษฐ์ (2548, หน้า 6) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของนโยบายการบริหารงาน ประกอบด้วย 1) นโยบายและการบริหารของหน่วยงานในด้านสายบังคับบัญชา 2) นโยบายและการบริหารของหน่วยงานในด้านการดำเนินงาน และ 3) การจัดสรรงบประมาณ รวมทั้งโครงการต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของนโยบายการบริหารงานที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีแนวคิดดังนี้

1. การมีโอกาสรับรู้และมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารงาน
2. หน่วยงานมีนโยบายที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
3. มีการวางแผน และจัดระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพสำเร็จตามเป้าหมาย
4. มีการจ่ายมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน
5. มีการติดตามประเมินผลการทำงานและแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ
6. มีโครงสร้างและผังงานความรับผิดชอบชัดเจน
7. การใช้วิธีจัดการที่ดีโดยยึดวัตถุประสงค์ของงาน
8. มีการจัดสรรงบประมาณ รวมทั้งโครงการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

7. ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร

7.1 ความหมายของความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรดังนี้

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 186) ได้ให้ความหมายความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ว่าหมายถึง ความสัมพันธ์บนพื้นฐานของความร่วมมือ ความรักเคารพนับถือ ยกย่องให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่คอยจับผิดไม่ตำหนิติเตียน ไม่สร้างความแตกแยกให้เกิดขึ้น

อารีย์ ข่านุรักษ์ (2546, หน้า 36) ได้ให้ความหมายความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ว่าหมายถึง การอยู่ร่วมกัน การพบปะสังสรรค์ การทำงานร่วมกัน การช่วยเหลือ การปรึกษาหารือระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร

จิตติภา ชาวอ่อน (2547, หน้า 6) ได้ให้ความหมายความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ว่าหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงานทั้งโดยหน้าที่การงานที่ปฏิบัติร่วมกันและโดยส่วนตัว ซึ่งได้รับความร่วมมือและความเต็มใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน

มณฑาทิพย์ พูลนาผล (2548, หน้า 31) ได้ให้ความหมายความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ว่าหมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้กันในกลุ่ม ความรู้สึกเป็นหน่วยเดียวกันในกลุ่มและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

อุดมศักดิ์ เต็มวงษ์ (2548, หน้า 11) ได้ให้ความหมายความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ว่าหมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่ให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ความสัมพันธ์ในด้านการติดต่อประสานงาน ความมีน้ำใจและมารยาททางสังคม

จากที่นักวิชาการกล่าวสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์บนพื้นฐานของความร่วมมือ ความรัก ความเคารพนับถือ ยกย่องให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่คอยจับผิด ไม่ตำหนิติเตียน ไม่สร้างความแตกแยกให้เกิดขึ้น ปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การพบปะสังสรรค์ การทำงานร่วมกัน การช่วยเหลือทั้งโดยหน้าที่การงานที่ปฏิบัติร่วมกันและโดยส่วนตัว การเรียนรู้กันและรู้สึกเป็นหน่วยเดียวกันในกลุ่ม

7.2 คุณลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร

ไตรธร เศรษฐีธร (2543, หน้า 29) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ประกอบด้วย 1) การช่วยเหลือ 2) การยกย่องนับถือ และ 3) ความมีไมตรีที่ติดต่อกัน

สุจิตพร สุวรรณประภา (2546, หน้า 9) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ประกอบด้วย 1) ความสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม และ 2) บรรยากาศที่เป็นมิตรทั้งในส่วนตัวและในการปฏิบัติงาน

ภูมินทร์ พุ่มพันธ์มั่งง (2547, หน้า 4) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ประกอบด้วย 1) ความมีสัมพันธ์และความเป็นมิตรที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกเวลาทำงาน 2) การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 3) การปรึกษาหารือกัน 4) การรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ และ 5) การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

เบญจวรรณ นันทพงษ์ (2548, หน้า 21) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ประกอบด้วย 1) การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา 2) การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน 3) การให้ความเป็นกันเองและเป็นมิตร 4) การให้ความช่วยเหลือในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว 5) การยอมรับและสนับสนุนความคิดเห็น ความรู้ความสามารถ 6) การให้ความสนใจต่อสวัสดิภาพ สวัสดิการและผลประโยชน์ต่าง ๆ 7) การส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ และ 8) การให้ความเป็นธรรมและความสนิทสนมเป็นกันเอง

หฤทชญา ยังประดิษฐ์ (2548, หน้า 6) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ประกอบด้วย 1) การให้ความร่วมมือในการทำงาน 2) การแสดงกิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน 3) สามารถทำงานร่วมกัน และ 4) มีความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอื่นตลอดจนเพื่อนร่วมงาน

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีแนวคิดดังนี้

1. การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว
2. มีการปรึกษาหารือและรับฟังความคิดเห็นร่วมกัน
3. ให้การยกย่องนับถือในความรู้ความสามารถ
4. ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
5. การสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในหน่วยงานหรือการสร้างทีมงาน
6. ความเป็นกันเองและเป็นมิตรที่ดีต่อกันทั้งในเวลาและนอกเวลาทำงาน
7. มีความรู้สึกเป็นหน่วยเดียวกัน
8. มีการพบปะสังสรรค์ และสนทนาการ
9. มีความเข้าใจในเพื่อนร่วมงานและเข้าใจปัญหาของหน่วยงาน
10. มีการแสดงกิริยา วาทะที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
11. ให้ความสนใจต่อสวัสดิการ สวัสดิภาพและผลประโยชน์ต่าง ๆ ร่วมกัน

12. มีความเป็นธรรมและส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ

8. เงินเดือนและสวัสดิการ

8.1 ความหมายของเงินเดือนและสวัสดิการ ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการดังนี้

รูปร่างา ฉินไพศาล (2542, หน้า 210) ได้ให้ความหมายเงินเดือนและสวัสดิการ ว่าหมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือน เงินค่าทำงานล่วงเวลา ค่าเดินทาง ค่าที่พัก

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 281) ได้ให้ความหมายของเงินเดือน ว่าหมายถึง เงินค่าตอบแทนการทำงานที่กำหนดให้เป็นรายเดือน และตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 1143) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการ ว่าหมายถึง การให้สิ่งเอื้ออำนวยให้ผู้ทำงานมีชีวิตและสภาพความเป็นอยู่และสะดวกสบาย

ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 180) ได้ให้ความหมายของเงินเดือนและสวัสดิการ ว่าหมายถึง ผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างสบายใจ มีความพอใจกับสวัสดิการ อาจเป็นการให้เงินหรือบริการความสะดวกต่าง ๆ โดยเพิ่มจากเงินเดือนและค่าจ้างปกติ เช่น สวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย การศึกษา ข้าราชการประกอบความรู้ ความมั่นคงทางการเงิน การพักผ่อน การสหนาการ

เสนาะ ดิยาวี (2544, หน้า 210) ได้ให้ความหมายของเงินเดือนและสวัสดิการ ว่าหมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนขั้นเงินเดือน ตำแหน่ง การได้หยุดงาน การได้รับมอบหมายงานพิเศษ เครื่องใช้สำนักงาน ค่าชมเชย ประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่น ใบประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น

อารีย์ ชำนุรักษ์ (2546, หน้า 36) ได้ให้ความหมายของเงินเดือนและสวัสดิการ ว่าหมายถึง เงินค่าตอบแทนหรือค่าจ้างที่ข้าราชการได้รับเป็นเงินเดือน รวมทั้งรายได้อื่น เช่น ค่าทำการนอกเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล

โควาน (Cowan, 1997, p. 183) ได้ให้ความหมายของเงินเดือนและสวัสดิการ ว่าหมายถึง การได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานในรูปของเงินเดือน เงินสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาลของตนเองและครอบครัว เงินช่วยเหลือ ค่าเล่าเรียนบุตร เงินช่วยเหลือค่าไฟฟ้า เงินเบี้ยเลี้ยงและค่าที่พัก (กรณีปฏิบัติงานต่างท้องถิ่น)

จากที่นักวิชาการกล่าวมาสรุปได้ว่า เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง ที่ได้รับตอบแทนจากการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมกับงานและความรับผิดชอบ รวมไปถึงสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาลของตนเองและครอบครัว เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร ค่าทำการนอกเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล

โดยเพิ่มจากเงินเดือน และค่าจ้างปกติ เพื่อให้บุคคลทำงานอย่างสบายใจมีความพอใจ รวมถึง คำชมเชย การพักผ่อน และการสันตนาการ

8.2 คุณลักษณะของเงินเดือนและสวัสดิการ

พิภพ ตระกูลพานิชย์ (2545, หน้า 49) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะของเงินเดือนและสวัสดิการ ประกอบด้วย 1) การได้รับสวัสดิการที่พอใจ 2) อาชีพประจำได้รายได้ดีกว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัว 3) เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่ 4) เมื่อมีการเปรียบเทียบกับเพื่อนที่ประกอบอาชีพอื่นเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำมาก และ 5) การพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน

สุรเดช สุขสว่าง (2548, หน้า 81) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของเงินเดือนและสวัสดิการ ประกอบด้วย 1) การเห็นคุณค่าและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับค่าจ้างและค่าตอบแทนสูง 2) การจูงใจให้บุคลากรได้ทำงานสุดความสามารถและมีการพัฒนาความสามารถให้สูงขึ้น 3) การดึงดูดใจและพัฒนาความมั่นคงในการปฏิบัติงานของบุคลากร 4) ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของโรงเรียน และ 5) ความพึงพอใจในค่าจ้างค่าตอบแทน

หฤทชญา ยังประดิษฐ (2548, หน้า 5) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของเงินเดือนและสวัสดิการ ประกอบด้วย 1) จำนวนเงินที่ได้รับจากทางราชการ ซึ่งได้เป็นประจำทุกเดือน 2) ค่ารักษาพยาบาล การกู้ยืมเงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ เงินช่วยเหลือบุตร บ้านพัก ข้าราชการ ค่าตอบแทนทำงานล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยง พาหนะ ตามสิทธิที่ได้รับ และ 3) การเลื่อนขึ้นเงินเดือนประจำปี

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของเงินเดือนและสวัสดิการที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีแนวคิดดังนี้

1. เงินเดือน ค่าจ้างที่ได้รับเป็นธรรมและเหมาะสมต่อปริมาณงานและความรับผิดชอบ
2. การเลื่อนขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสม
3. มีระบบการจัดสวัสดิการในหน่วยงานที่ดี เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล เงินกู้สวัสดิการ เป็นต้น
4. รายได้ประจำที่ได้รับเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ
5. หน่วยงานเห็นคุณค่าและเปิดโอกาสให้ได้รับค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่สูง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยศึกษาและค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งพอสรุปไว้เป็นแนวทางดังต่อไปนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

ชลลดา สุขทรัพย์ (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อธนาคารออมสิน ทุกสาขาในภาค 3 พบว่า พนักงานอำนวยการสินเชื่อของธนาคารออมสิน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบภาพรวมความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในงานมีความแตกต่างกัน ภาพรวมและปัจจัยด้านอื่นพบว่าความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานไม่มีความแตกต่างกัน ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในงานและด้านวิธีการบังคับบัญชาแตกต่างกัน ภาพและปัจจัยด้านอื่นพบว่าความพึงพอใจจำแนกตามเพศ อายุ อัตราเงินเดือน ระดับหนี้ค้างชำระไม่มีความแตกต่างกัน

ธีระ พรหมน้อย (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเขตชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประกอบด้วย พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม เขตชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก จำนวน 388 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุญช่วย ยึดซัง (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สังกัดการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก 4 ด้านเรียงลำดับคือ การได้รับความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน และความมั่นคง ส่วนในด้านอื่น ๆ อีก 11 ด้าน บุคลากรมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ประจำเดือน พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ วุฒิการศึกษาและรายได้ประจำเดือน ส่วนตัวแปรอายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้นไม่แตกต่างกัน

สมเกียรติ แสงรุ่ง (2545, หน้า 66-67) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมที่ดิน ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรมที่ดินในภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมที่ดินในภาคใต้ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่งและช่วงของเงินเดือนที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สายงาน และที่ตั้งของสถานที่

ทำงานที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมภพ สัมภาวะผล (2545, หน้า 74-83) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน ธนาคารทีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) พบว่าภาพรวมความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านสถานภาพ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และลักษณะบริหารงานด้านตำแหน่ง ด้านรูปแบบสาขา จำนวนพนักงานในสาขาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน แต่ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ วุฒิการศึกษาและลักษณะบริหารงานด้านสถานที่ตั้งของสาขาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐสุริยาณ์ วิทยานวกุล (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติของผู้บริหารระดับกลางของธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มเพื่อการส่งออก เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มเพื่อการส่งออก ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มเพื่อการส่งออกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจทั้ง 14 ด้าน พบว่า ผู้บริหารระดับกลาง มีความพึงพอใจด้านลักษณะงานและด้านความรับผิดชอบในการทำงานมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางทั้ง 14 ปัจจัย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้บริหารระดับกลางมีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และอายุของการปฏิบัติงานในบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นระดับการศึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับความพึงพอใจของผู้บริหารระดับกลางทั้ง 14 ด้าน ในภาพรวมพบว่าปัจจัยทั้ง 14 ด้านในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิตติภา ขาวอ่อน (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ และตำแหน่ง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา และอายุราชการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อุบลรัตน์ หินอ่อน (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี เขต 1 พบว่า

1) ความพึงพอใจในปัจจัยที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) เมื่อแยกตามเพศ สถานภาพในสถานศึกษา อาชีพพรอง อายุ วุฒิการศึกษา สุขภาพอนามัยและจำนวนสมาชิกที่รับผิดชอบไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชาติรี รัตนเดช (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับสูง และอีก 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความมั่นคงในอาชีพ ด้านภารกิจและหน้าที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุราชการ รายได้ต่อเดือน ประเภทของงานที่ปฏิบัติ และความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรเดช สุขสว่าง (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนระดับปฐมวัยขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลพบุรี สระบุรีและสิงห์บุรี พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงานและการดำเนินงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการบังคับบัญชา/การนิเทศงาน และด้านลักษณะทางสังคม อยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยด้านค่าจ้าง/ผลตอบแทน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงานและด้านประโยชน์เกื้อกูล อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพในการทำงาน ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลและจังหวัดที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ด้านประสบการณ์ในการทำงานพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านค่าจ้าง/ค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน และด้านประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิรศักดิ์ สอนทรัพย์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดลพบุรี สระบุรีและพระนครศรีอยุธยา พบว่าขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน พบว่า มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานภาพรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. งานวิจัยต่างประเทศ

ซารอน, และราล์ฟ (Sharon, & Ralpn, 1993, pp. 453-478) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู จำนวน 232 คน โดยมี

การควบคุมตัวแปร อายุ เพศ เงินเดือน และสถานภาพ จากการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน การได้รับสิ่งตอบแทนและการเห็นคุณค่าของผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

บัลเวจเดอร์ (Balawajder, 1993, pp. 15-24) ได้ทำการสำรวจพนักงานขององค์กรทอผ้าและเส้นใยในประเทศโปแลนด์ที่กำลังดำเนินการแปรรูป โดยทำการสำรวจว่าพนักงานขององค์กรมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจและได้ประเมินถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างไร ข้อมูลจากการศึกษาพบว่า พนักงานขาดความรู้และข้อมูลที่ดีในด้านการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ รวมถึงคำแนะนำด้านสถานการณ์ทางสังคมและเศรษฐกิจ ขณะเดียวกันยังมีความกลัวและวิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคต โดยมีความคาดหวังและต้องการที่จะให้มีการสร้างความเข้าใจถึงกระบวนการแปรรูป และต้องการที่จะให้มีการระบุให้ชัดเจนถึงการเตรียมการในเรื่องการแปรรูป รวมทั้งการชี้แจงในเรื่องสิทธิประโยชน์และความแน่นอนต่าง ๆ ที่จะมีต่อพนักงานด้วย

ริชชาด (Richard, 1999, abstract) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์ที่ทำงานในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยนอร์ทโคโรไลนา จากจำนวนพนักงานห้องสมุดมากกว่า 140 คน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเป็นพื้นฐาน แต่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหลาย ๆ ด้าน พนักงานที่มีประสบการณ์ จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ไม่มีประสบการณ์ ในด้านลักษณะ (work itself) เพื่อนร่วมงาน (co-worker) การได้รับคำชมและการยอมรับ (appreciation and recognition) ความก้าวหน้าในการทำงาน (promotion) ค่าจ้าง (pay) และความพึงพอใจในภาพรวม (overall satisfaction)

ทอลฮา, มานซิล และไควเซอร์ (Talha, Manzil, & Qaiser, 2004, abstract) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านงานติดต่อสื่อสาร ในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ พบว่าสภาพการทำงาน (working environment) คุณภาพของงาน (quality work) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance appraisals) ความชัดเจนของข้อมูล (clarity of information) มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

เบลล์-ราวด์ทรี, คาโรลีน (Bell-Roundtree, & Carolyn, 2004, abstract) ได้ศึกษาวิจัยพบว่าลูกจ้างมีระดับความพึงพอใจต่อองค์กรสูงขึ้นเมื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้นำขององค์กรและงานวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในงานของลูกจ้างเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ ลักษณะของงาน ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และเรื่องทั่ว ๆ ไปโดยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุกระดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ความสัมพันธ์ของปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในงาน

มีสูงกว่าปัจจัยในด้านค่าจ้าง โอกาสความก้าวหน้า ลูกจ้างหญิงและลูกจ้างชายไม่พึงพอใจเรื่องโอกาสความก้าวหน้า ลูกจ้างหญิงไม่พึงพอใจมากกว่าลูกจ้างชายอย่างมีนัยทางสถิติ

เดวิด (David, 2005, p.13) ได้ศึกษาผลกระทบต่อนักงานภายหลังการแปรรูปกิจการไฟฟ้าในประเทศอาร์เจนตินา ผลการศึกษาพบว่า

1. การเริ่มกิจการของบริษัท ภายหลังการแปรรูปโดยการจ้างพนักงานเดิมส่วนใหญ่ไม่ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากขาดการฝึกอบรมให้พนักงานทราบถึงบทบาทใหม่ที่ได้รับ
2. เงินชดเชยของพนักงานจะได้รับเป็นเงินงวด ทำให้เงินที่ได้รับมีมูลค่าต่ำอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเศรษฐกิจอยู่ในภาวะเงินเฟ้อ
3. พนักงานที่ตกค้างอยู่จะถูกจ้างให้ทำงานในบริษัทที่เล็กกว่าเดิม ภายใต้แรงกดดันในภาวะที่ต้องประหยัดต้นทุนด้านแรงงาน
4. พนักงานต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและสูญเสียการได้รับการยอมรับนับถือ
5. พนักงานที่ถูกปลดออกจากงานและถูกจ้างกลับเข้ามาอีกครั้งจะไม่ได้รับเงินสวัสดิการช่วยเหลือด้านสุขภาพของบุคคลในครอบครัว

3. สรุปผลงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้สามารถสรุปและพิจารณาได้ว่า บุคคลจะทำงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้นจะต้องเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จและเป็นผลดีต่อองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรในด้านต่าง ๆ มาศึกษาตามกรอบแนวคิดทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัย และเป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย