

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์

นายเรวัต ก่อวงศ์กาญจน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2550

**FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF THE
COOPERATIVE PROMOTION DEPARTMENT
EMPLOYEES**

Rewatr Gorewonkgarn

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Management in Management Technology**

Suranaree University of Technology

Academic Year 2007

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(รศ. ดร.คณิต ไชยมงคล)

ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร.ขวัญกมล ดอนขวา)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(ศ.พิเศษ บัณฑิต คำวชิรพิทักษ์)

กรรมการ

(ดร.จุฑามาศ แก้วพิจิตร)

กรรมการ

(ศ. ดร.ไพโรจน์ สัตยธรรม)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

(รศ. ดร.ประภาวดี สืบสนธิ์)

คณบดีสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

เรวัตกร ก่อวงศ์กาญจน์ : ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ (FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF THE COOPERATIVE PROMOTION DEPARTMENT EMPLOYEES) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา, 126 หน้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน (2) ระดับความพึงพอใจในงาน (3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน และ (4) ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์เคลื่อนที่ จำนวน 1,204 คน และได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง 788 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสถิติที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ปัจจัย

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน มีทั้งสิ้น 12 ปัจจัย แบ่งเป็น ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานที่ทำ ความสำเร็จในงาน ลักษณะการทำงาน การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล และการเปลี่ยนแปลงการทำงาน ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ผลตอบแทนการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยสนับสนุนการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน นโยบายและการบริหาร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (2) ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.20 และ 3.11 ตามลำดับ (3) ผลการศึกษาความพึงพอใจในงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ผู้ปฏิบัติงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย ผู้ปฏิบัติงานวัยหนุ่มสาวหรืออายุน้อยมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้สูงอายุหรือมีอายุนานมาก และผู้ที่เป็นโสดตอบสนองต่อปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจได้ง่าย นอกจากนี้พบว่าผู้มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความไม่พึงพอใจในงานมากกว่าผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี และข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีตำแหน่งระดับ 3 เป็นคนรุ่นใหม่ที่ทางราชการคาดหวังให้เป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลง ได้รับการพัฒนาและโอกาสก้าวหน้าในสายงานสูง มีระดับความพึงพอใจในงานสูงสุดเมื่อเทียบกับระดับตำแหน่งอื่นๆ และ (4) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในงาน พบว่าองค์ประกอบของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนทุกๆตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และ

ด้านการได้รับการยอมรับ ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

ปีการศึกษา 2550

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

REWATR GOREWONKGARN : FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION
OF THE COOPERATIVE PROMOTION DEPARTMENT EMPLOYEES.

THESIS ADVISOR : ASST. PROF. KWUNKAMOL DONKWA, Ph.D. 126 PP.

JOB SATISFACTION/THE COOPERATIVE PROMOTION DEPARTMENT EMPLOYEES

The objectives of this research were to study (1) factors affecting job satisfaction, (2) the level of job satisfaction, (3) the relationship between personal characteristics and job satisfaction, and (4) the relationship among motivator and hygiene factors with job satisfaction. The population are the Cooperative Promotion Department employees who had worked at Mobile Unit, totally 1,204 persons. The samples used in the research were a total of 788 persons. The instrument used for data collection was the questionnaire. The data were analyzed by computer program. The statistical methods used in the research were percentage, \bar{x} , standard deviation, t-test, ANOVA, and factor analysis.

The results from this research have shown that (1) There are 12 motivator and hygiene factors which can be grouped into 2 categories. The first category consists of 5 motivators : job satisfaction, achievements, work characteristics, the significance of human resources, and work transfers ; the second category consists of 7 hygiene factors : relationship with supervisor, compensation, interpersonal relation, work support, quality of work life, policy and administration, and performance appraisals ; (2) the overall level of job satisfaction is moderate at 3.15 ; motivator and hygiene factors were moderate at 3.20 and 3.11 respectively; (3) the results of the study of job satisfaction classified by personal characteristics found that male and female employees have different levels of job satisfaction. Female employees are more satisfied than their

male counterpart, young employees are more satisfied than the long-time serving employees and single employees were easier to respond to motivator factors. In addition, employees who had higher education than Bachelor's degree are more unsatisfied than the Bachelor's degree or lower, and employees with Bachelor's degree in the job position level 3, who are the new generation that the organization expect to be a change agent with a chance to develop their career path, have the highest level of job satisfaction ; (4) the results of study of the relationship among motivator and hygiene factors with job satisfaction found that all of motivator and hygiene factors are related to job satisfaction in line with the hypothesis. The motivators related to job satisfaction are job characteristics and recognition ; meanwhile the hygiene factors related to job satisfaction are work duration and quality of work life.

School of Management Technology

Academic Year 2007

Student's Signature_____

Advisor's Signature_____

Co-Advisor's Signature_____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำชี้แนะ ตรวจสอบวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน รวมไปถึงการสร้างเสริมกำลังใจ ติดตาม กระตุ้น อย่างสม่ำเสมอ ขอขอบพระคุณ ดร.จุฑามาศ แก้วพิจิตร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ศาสตราจารย์พิเศษ บันลือ คำวชิรพิทักษ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร. คณิต ไช้มุกด์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่อง และให้ข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่กล่าวถึงเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณท่านอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ ท่านสหกรณ์จังหวัด ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ พื้นที่ 1 และ 2 ตลอดจนข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงานหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ โดยตอบแบบสอบถาม ให้สัมภาษณ์และข้อคิดเห็น รวมทั้งให้คำแนะนำด้วยไมตรีจิตตอบอันเป็นกันเอง จนได้ข้อมูลอันสำคัญยิ่ง นำไปวิเคราะห์จนทำให้วิทยานิพนธ์บรรลุตามวัตถุประสงค์ และขอขอบคุณ เพื่อนนักศึกษาทุกๆ ท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำที่ดี มีน้ำใจคอยส่งข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ

ท้ายนี้ คงต้องกล่าวถึงคนใกล้ชิด ภรรยาและบุตรสาวที่คอยเป็นกำลังใจและช่วยเหลือ อย่างดีเยี่ยม ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การเลี้ยงดูอบรมและส่งเสริมการศึกษาเป็นอย่างดี ตลอดมาในอดีต จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในชีวิตตลอดมา นอกจากนี้ขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อันเป็นสถานศึกษาที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ อันมีค่า รวมทั้ง ได้สนับสนุนทุนเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

เรวัตร ก่อวงศ์กาญจน์

สารบัญ

หน้า

| | |
|---|-----------|
| บทคัดย่อ (ภาษาไทย)..... | ก |
| บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)..... | ค |
| กิตติกรรมประกาศ..... | จ |
| สารบัญ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ญ |
| สารบัญภาพ..... | ฎ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 6 |
| 1.3 สมมุติฐานของการวิจัย..... | 6 |
| 1.4 ขอบเขตและกรอบแนวคิดของการวิจัย..... | 6 |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 8 |
| 1.6 คำอธิบายศัพท์..... | 8 |
| 2 ปรัชญาบรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 10 |
| 2.1 แนวคิด ความหมายและการวัดความพึงพอใจในงาน..... | 10 |
| 2.1.1 แนวคิดการศึกษาความพึงพอใจในงาน..... | 10 |
| 2.1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงาน..... | 11 |
| 2.1.3 การวัดความพึงพอใจในงาน..... | 15 |
| 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน..... | 17 |
| 2.2.1 กลุ่มทฤษฎีเนื้อหา..... | 19 |
| 2.2.2 ทฤษฎีกระบวนการ..... | 20 |
| 2.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์เกอร์..... | 22 |
| 2.2.4 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม..... | 24 |
| 2.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม..... | 26 |

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

| | |
|--|-----------|
| 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 28 |
| 2.3.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 28 |
| 2.3.2 ตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงาน..... | 32 |
| 2.3.2.1 ภูมิหลังของบุคคล..... | 32 |
| 2.3.2.2 ตัวแปรตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน..... | 33 |
| 2.4 ความเป็นมาขององค์กรที่ศึกษา..... | 34 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 56 |
| 3.1 ระเบียบวิธีวิจัย..... | 56 |
| 3.2 ประชากร ขนาดตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง..... | 56 |
| 3.3 ตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัย..... | 59 |
| 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 60 |
| 3.5 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ..... | 61 |
| 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 63 |
| 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 63 |
| 3.8 การทดสอบสมมติฐาน..... | 64 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล..... | 65 |
| 4.1 ข้อมูลทั่วไป..... | 65 |
| 4.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล..... | 65 |
| 4.2 ความพึงพอใจในงาน..... | 67 |
| 4.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน..... | 67 |
| 4.2.1.1 การวิเคราะห์ตัวแปรที่สำคัญของปัจจัยจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน..... | 67 |
| 4.2.1.2 การวิเคราะห์ตัวแปรที่สำคัญของปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน..... | 70 |
| 4.2.2 ระดับความพึงพอใจในงาน..... | 74 |

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

| | |
|--|----|
| 4.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในงาน..... | 76 |
| 4.2.3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีผลจากตัวแปรต่างๆ กรณีกลุ่มเปรียบเทียบมีสองกลุ่ม จำแนกตามเพศ..... | 76 |
| 4.2.3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีผลจากตัวแปรด้านต่างๆ กรณีกลุ่มเปรียบเทียบมีมากกว่าสองกลุ่ม จำแนกตามอายุ..... | 77 |
| จำแนกตามสถานภาพการสมรส | 77 |
| จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 77 |
| จำแนกตามอายุงาน..... | 77 |
| จำแนกตามระดับตำแหน่ง..... | 77 |
| จำแนกตามรายได้..... | 77 |
| 4.2.4 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน กับความพึงพอใจในงาน..... | 79 |
| 4.2.4.1 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจ กับความพึงพอใจในงาน..... | 80 |
| 4.2.4.2 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เป็นปัจจัยก้ำจุน กับความพึงพอใจในงาน..... | 81 |
| 4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มเป้าหมาย..... | 82 |
| 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 86 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย..... | 86 |
| 5.1.1 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน..... | 86 |
| 5.1.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน..... | 87 |
| 5.1.3 ผลการศึกษาคือความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในงาน..... | 88 |

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

| | |
|--|-----|
| 5.1.4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุน กับความพึงพอใจในงาน..... | 89 |
| 5.2 การอภิปรายผล..... | 90 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ..... | 92 |
| 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย..... | 92 |
| 5.3.2 ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย..... | 95 |
| รายการอ้างอิง..... | 96 |
| ภาคผนวก..... | 103 |
| ก. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย..... | 104 |
| ข. การประเมินสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard)..... | 116 |
| ค. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... | 123 |
| ประวัติผู้เขียน..... | 126 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|--|
| 1 | จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ แบ่งตามระดับตำแหน่ง.....57 |
| 2 | จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ แบ่งตามพื้นที่.....58 |
| 3 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....65 |
| 4 | สถิติพรรณนาและเมตริกองค์ประกอบของปัจจัยจิตใจที่หมั่นแกนแล้ว..... 68 |
| 5 | สถิติพรรณนาและเมตริกองค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุนที่หมั่นแกนแล้ว..... 71 |
| 6 | ระดับความพึงพอใจในงาน จำแนกตามปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน..... 74 |
| 7 | ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน..... 75 |
| 8 | เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ.....76 |
| 9 | เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้.....77 |
| 10 | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยจิตใจ กับความพึงพอใจในงาน โดยรวม..... 80 |
| 11 | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยค้ำจุน กับความพึงพอใจในงาน โดยรวม..... 81 |
| 12 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด.....82 |
| 13 | ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะข้าราชการหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์.....83 |

สารบัญญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|--|------|
| 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 7 |
| 2.1 องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวัง..... | 21 |
| 2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก..... | 23 |
| 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม..... | 27 |
| 2.4 การแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ (ส่วนกลาง)..... | 44 |
| 2.5 การแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ (ส่วนภูมิภาค)..... | 52 |
| 2.6 แผนภูมิแสดงหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ ภายใต้สำนักงานสหกรณ์จังหวัด... | 53 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรธุรกิจทั่วไปรวมทั้งองค์กรของภาครัฐต่างสนใจและให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากยิ่งขึ้น สาเหตุเนื่องจากสถานการณ์โลกมีการแข่งขันด้านเศรษฐกิจที่รุนแรง เทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลข่าวสาร มีการพัฒนาเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา เมื่อธุรกิจเกิดขึ้น ณ ที่แห่งหนึ่ง จะส่งผลกระทบไปถึงกันอย่างกว้างขวาง ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการเรียนรู้และปรับกลยุทธ์การดำเนินงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์อย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา และบริหารงานบุคคลโดยแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติให้ได้ผลดี เพื่อความอยู่รอดและประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง

ผู้บริหารหรือผู้นำมีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเฉพาะปัจจัยหลักด้าน “คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เพราะทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนทรัพยากรอื่นๆ จากการศึกษาความพึงพอใจของคน พบว่ามนุษย์มีความต้องการแตกต่างกัน เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งคนจะมีพฤติกรรมปรากฏต่อเมื่อเกิดความพึงพอใจ ทำงานในหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ตอบสนองเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดได้อย่างมีคุณภาพ ดังนั้นผู้บริหารและฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์ควรมีข้อมูลผลการศึกษาปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน แล้วสนับสนุนและเสริมสร้างให้เกิดปัจจัยความพึงพอใจเหล่านั้น เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจให้ทุ่มเทความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน สนับสนุนกลยุทธ์และมุ่งสู่ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กรได้ (Gorsh and Ghorpade, 1981)

การบริหารงานในระดับประเทศ ภายใต้สถานการณ์โลกปัจจุบัน กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้ทุกประเทศต่างเร่งรัดพัฒนาทางเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่ยึดติดแนวคิดการพัฒนาตามระบบทุนนิยมโดยไม่คำนึงถึงปัญหาผลกระทบทางสังคม เช่น ช่วงวิกฤติเศรษฐกิจของประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2540 สร้างความเสียหายทางเศรษฐกิจอย่างมหาศาล รัฐบาลไทยต้องประกาศนโยบายแก้ไขปัญหาค่าความยากจน โดยจัดสรรงบประมาณผ่านโครงการขนาดใหญ่ต่างๆ เพื่อให้เกิดการกระจายรายได้ เพื่อชีวิตความสำเร็จทางเศรษฐกิจ ตามตัวเลขผลผลิตมวลรวม หรือ GDP (Gross Domestic Product) โดยการเร่งให้ GDP ขยายตัว

เมื่อพิจารณาถึงผลเสียของการพัฒนาประเทศโดยวิธีการใช้เงินกระตุ้น อดคิดเข้าไปในโครงการต่างๆ จะพบว่าส่วนใหญ่หวังผลเฉพาะหน้าในระยะสั้น ไม่สามารถฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศให้เข้มแข็งได้อย่างแท้จริง การมีตัวเลข GDP ที่เพิ่มขึ้น และอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศสูง ไม่ได้แปลว่าคนในประเทศนั้นจะมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นหรือมีความสุขมากขึ้น เนื่องจากที่มาของตัวเลข GDP ที่เพิ่มขึ้น ไม่ได้แสดงว่าการผลิตที่มากขึ้นแล้ว ผลประโยชน์ได้แบ่งกันส่วนกันอย่างเป็นธรรมหรือไม่ เพราะแม้ว่าประเทศจะมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูงขึ้น แต่มีคนรวยเพียงกลุ่มเดียวได้ประโยชน์ ขณะที่คนส่วนใหญ่ยังยากจนและด้อยโอกาส ก็จะเกิดปัญหาต่อสังคม

ประเทศไทยได้กำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเพื่อใช้เป็นกรอบทิศทางการบริหารราชการแผ่นดิน เริ่มตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504 - 2510) จนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554) ที่ประกาศใช้ในปัจจุบัน พบว่ามีการนำระบบสหกรณ์ มาใช้เป็นเครื่องมือของรัฐในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยระบุไว้ในยุทธศาสตร์การสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมนอกเหนือจากนั้นคุณค่าของสหกรณ์ได้รับการยอมรับตามที่ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 85 รัฐต้องส่งเสริม สนับสนุน และคุ้มครองระบบสหกรณ์

ในส่วนของเศรษฐกิจฐานรากที่เป็นคนส่วนใหญ่ของประเทศซึ่งมีฐานะยากจน นอกจากการสนับสนุนด้านเงินทุน ให้สามารถดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจได้แล้ว การแก้ไขปัญหาความยากจนของประเทศไทย ได้นำแนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คือ “ การพึ่งตัวเอง ” รวมถึงการมีส่วนร่วมมาปรับใช้ โดยการสร้างความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในชุมชน เช่นเดียวกับวิธีการใน “ ระบบสหกรณ์ ” ที่ยึดถือหลักการ ช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้มีการนำระบบสหกรณ์มาใช้ในเมืองไทยมานานแล้ว แต่ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากสหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นส่วนใหญ่ยังไม่เข้มแข็ง สมาชิกผู้เป็นเจ้าของสหกรณ์ยังคงมุ่งหวังพึ่งพิงการช่วยเหลือจากภาครัฐเนื่องมาจากนโยบายประชานิยมของฝ่ายการเมืองผู้ครอบครองอำนาจในการบริหารประเทศอย่างไรก็ดี การสร้างความเข้มแข็งให้แก่สหกรณ์ ยังคงเป็นกลไกสำคัญและความคาดหวังที่สังคมเรียกร้องเพื่อการกอบกู้เศรษฐกิจและสังคมไทย (สุขุมพร โยธาสุมุท, 2546) ด้วยจำนวนสหกรณ์ที่ได้รับการจดทะเบียนจัดตั้ง 6,880 สหกรณ์ จำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 9,947,574 คน (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2550) ดังนั้น บทบาทของสหกรณ์จะเกี่ยวข้องกับประชาชนในประเทศไทยประมาณร้อยละ 50 ของประเทศ

ในปี พ.ศ. 2458 ได้มีการจัดตั้งสหกรณ์ในระยะแรกเป็นสหกรณ์หาทุน โดยอาศัยเงินกู้จากแบงก์สยามกัมมาจลทุน จำกัด (ธนาคารไทยพาณิชย์ในปัจจุบัน) โดยกระทรวงพระคลังมหาสมบัติเป็นผู้ค้ำประกัน นำเงินกู้มาให้สมาชิกกู้ยืมเพื่อการทำกิน และได้จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบงานสหกรณ์

เริ่มจากเป็นแผนกหนึ่งในกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2458 ต่อมาในระหว่าง พ.ศ. 2478 - 2494 กิจการสหกรณ์ได้ขยายกว้างขวางขึ้นเป็นอันมาก ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ สามารถช่วยเหลือราษฎรให้มีมาตรฐาน การครองชีพสูงขึ้น ในระดับที่น่าพึงพอใจ รัฐบาลจึงถือเอาการสหกรณ์เป็นนโยบายหลักสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ และได้ยกฐานะกรมสหกรณ์เป็นกระทรวงการสหกรณ์ใน พ.ศ. 2495 และในปี พ.ศ. 2515 ได้มีคำสั่งคณะปฏิวัติฉบับที่ 216 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 จัดตั้งกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ขึ้น พร้อมกับคำสั่งคณะปฏิวัติฉบับที่ 217 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 มอบอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการสหกรณ์ ให้กับกรมส่งเสริมสหกรณ์ และไปสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยได้ดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน รวมระยะเวลาถึง 93 ปี ที่นำระบบสหกรณ์มาใช้ในประเทศไทย แม้ว่าประชาชนผู้เป็นสมาชิกสหกรณ์ยังคงเผชิญปัญหาทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ได้แก้ไข ปัญหาได้ในระดับหนึ่ง แม้ในขณะนี้ประเทศไทยยังไม่สามารถแก้ปัญหาเศรษฐกิจด้วยวิธีการสหกรณ์ ได้เท่าเทียมประเทศอื่นที่มีการนำระบบสหกรณ์ไปใช้ได้ดี แต่รัฐบาลไทยทุกยุคสมัยก็ยังคง สนับสนุนให้มีการศึกษาและพัฒนาขบวนการสหกรณ์อย่างต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง

งานวิจัยเกี่ยวกับสหกรณ์ระหว่างปี พ.ศ. 2533 - 2543 มีจำนวนมากกว่า 500 เรื่อง (จุฑาทิพย์ ภัทราวาท, 2544) ส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของสหกรณ์ ศึกษาความคิดเห็นและทัศนคติของผู้คนในแวดวงสหกรณ์และผู้เกี่ยวข้อง สรุปผลการวิจัยยังคงวนเวียนอยู่กับข้อค้นพบเดิม ได้แก่ การขาดการมีส่วนร่วมของสมาชิก การขาดแคลนทุนดำเนินงาน และวัสดุอุปกรณ์ การขาดความรู้และทักษะการจัดการ ขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการวางแผนและการดำเนินงานสหกรณ์ ขาดการสังเคราะห์ต่อยอดความรู้ ข้อค้นพบไม่ได้รับการแก้ไข สหกรณ์ยังมีได้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัยอย่างที่จะควรจะเป็น ทั้งนี้ผลงานวิจัยส่วนใหญ่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ส่งเสริมของรัฐ (สุมพร โยธาสมุทร, 2546)

การศึกษาวิจัยที่จัดทำโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น กรมส่งเสริมสหกรณ์และกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เน้นย้ำแต่ปัญหาการบริหารจัดการและการดำเนินงานของสหกรณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ที่ไม่สามารถควบคุมได้ และยังขาดแคลนงานวิจัยเพื่อนำไปพัฒนาองค์กรของตนเอง ผู้บริหารจึงไม่มีข้อมูล สำหรับการตัดสินใจและวางแผนเพื่อบริหารจัดการองค์กรในระยะยาว โดยเฉพาะการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์

ภารกิจของกรมส่งเสริมสหกรณ์ คือ การส่งเสริมและคุ้มครองสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ให้มีความเข้มแข็งและเป็นที่ยอมรับของมวลสมาชิก โดยการสร้างองค์ความรู้ เผยแพร่อุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์ พัฒนาระบบสหกรณ์ให้เข้มแข็งและเป็นไปตามกฎหมาย เพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ การดำเนินธุรกิจและเทคโนโลยี เสริมสร้างโอกาสการเข้าหา แหล่งทุนให้แก่สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร รวมไปถึงการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดที่ดิน

เพื่อการครองชีพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการแปลงนโยบายของรัฐไปสู่การปฏิบัติผ่านสถาบันสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร ในฐานะเป็นเครื่องมือแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม ช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตและฐานะทางเศรษฐกิจที่ดี มีความสุขอย่างพอเพียงและยั่งยืน

ในการปฏิรูประบบราชการ ได้มีการวางกรอบแนวทางการบริหารราชการที่ชัดเจนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น โดยการกระจายภารกิจและทรัพยากรให้กับท้องถิ่น กระจายอำนาจตัดสินใจ อำนาจความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้จำเป็นต้องพัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารตามหลักการจัดการที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงาน ดังนั้นกรมส่งเสริมสหกรณ์ จึงได้ปรับปรุงโครงสร้างองค์การ จากเดิมที่มีสำนักงานสหกรณ์อำเภอตั้งอยู่ในพื้นที่ทุกอำเภอทั่วประเทศ ได้ยุบรวมอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ทั้งหมดไปรวมเป็นหน่วยงานเดียวคือ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด โดยมีการถือในการส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ แบ่งภาระงานเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ประเภทแรก ภาระงานทางวิชาการ จะเกี่ยวข้องกับการศึกษา วิเคราะห์ การวางแผน/จัดทำโครงการ การให้คำแนะนำและสนับสนุน การปฏิบัติงานและให้บริการทางวิชาการ ลักษณะการทำงานคือประจำอยู่ที่สำนักงาน บุคลากรที่รองรับภาระงานประเภทนี้ ได้แก่ ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ธุรการ การเงิน และหัวหน้างานซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้น ประเภทที่สอง ภาระงานการส่งเสริมแนะนำสหกรณ์ในภาคสนาม งานส่วนใหญ่ต้องเดินทางไปปฏิบัติในพื้นที่ มีลักษณะการทำงานเป็นหน่วยเคลื่อนที่ (mobile unit) ใช้รถยนต์ของทางราชการเป็นพาหนะในการเดินทางไปปฏิบัติงานแบบเข้าไป - เย็นกลับ บุคลากรที่รองรับภาระงานประเภทนี้ คือ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ประจำหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสหกรณ์จังหวัดทั่วประเทศ รวมทั้งสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 1 และ 2 ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ

เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ ปฏิบัติงานอยู่ในภูมิภาค ในสังกัดสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 1 และ 2 ที่มีอยู่ทั้ง 76 จังหวัด จำนวน 1,204 คน (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2549) เป็นผู้มีความซื่อสัตย์และภารกิจสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ให้มีความเข้มแข็งและเป็นที่ยอมรับของมวลสมาชิก จุดมุ่งหมายเพื่อแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม การที่จะบรรลุความสำเร็จในภารกิจได้ จำเป็นต้องมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสามารถ ความรอบรู้ในงาน ความตั้งใจ ทู่มเทและร่วมมือกันทำงาน รวมทั้งการมีคุณภาพชีวิตที่ดี จึงเป็นหน้าที่ขององค์การที่ต้องสร้างสิ่งแวดล้อมสนับสนุนและส่งเสริมการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อนร่วมงานทั้งในระดับเดียวกันหรือผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีผลตอบแทนและสวัสดิการพอเพียง มีการพัฒนา

จิตความรู้ ความสามารถของบุคลากรอยู่เสมอ เมื่อมีคุณภาพชีวิตที่ดี ก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความรักและมีส่วนร่วมต่อความสำเร็จขององค์กร ต้องการเห็นองค์กรเจริญก้าวหน้า และทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่

ด้วยภาระงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์มีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์เป็นจำนวนมาก ทำหน้าที่เข้าไปส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรที่จดทะเบียนจัดตั้งในเขตพื้นที่ต่างๆทั่วประเทศ และส่วนใหญ่ยังไม่เข้มแข็ง ต้องการคำแนะนำ ส่งเสริม ช่วยเหลือจากภาครัฐ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์จึงมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนและประเทศ ฉะนั้นผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์เหล่านี้ และสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยใดที่มีอิทธิพลสามารถจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานตามที่องค์กรคาดหวัง การสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานที่สนับสนุนความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้

ในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัญหาการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ด้วยเหตุที่ยังไม่เคยมีการศึกษาอย่างเป็นระบบมาก่อน ทำให้การแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดจากบุคลากรไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ นำมาซึ่งปัญหาต่างๆ เช่น ความเฉื่อยชาในการทำงาน และที่เจาะจงเลือกศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ เพราะเป็นข้าราชการระดับปฏิบัติการ มีบทบาทสำคัญในการแปลงกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่การปฏิบัติ และมีอัตรากำลังจำนวนมาก 1,204 คน กระจายอยู่ตามสำนักงานสหกรณ์จังหวัดทั่วประเทศ ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหารและฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ได้มีข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ถูกต้อง และสามารถพิจารณากำหนดแผนงานและกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองปัจจัยความพึงพอใจที่เพียงพอก็จะทำงานอย่างมีความสุข ทุ่มเทความรู้ ความสามารถก่อให้เกิดผลงานที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร สามารถปฏิบัติภารกิจตามแนวนโยบายของรัฐ ให้สำเร็จบรรลุผลตามเป้าหมายแห่งการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน นอกจากนี้องค์กรอื่นๆ โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์และเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์

1.3 สมมุติฐานของการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

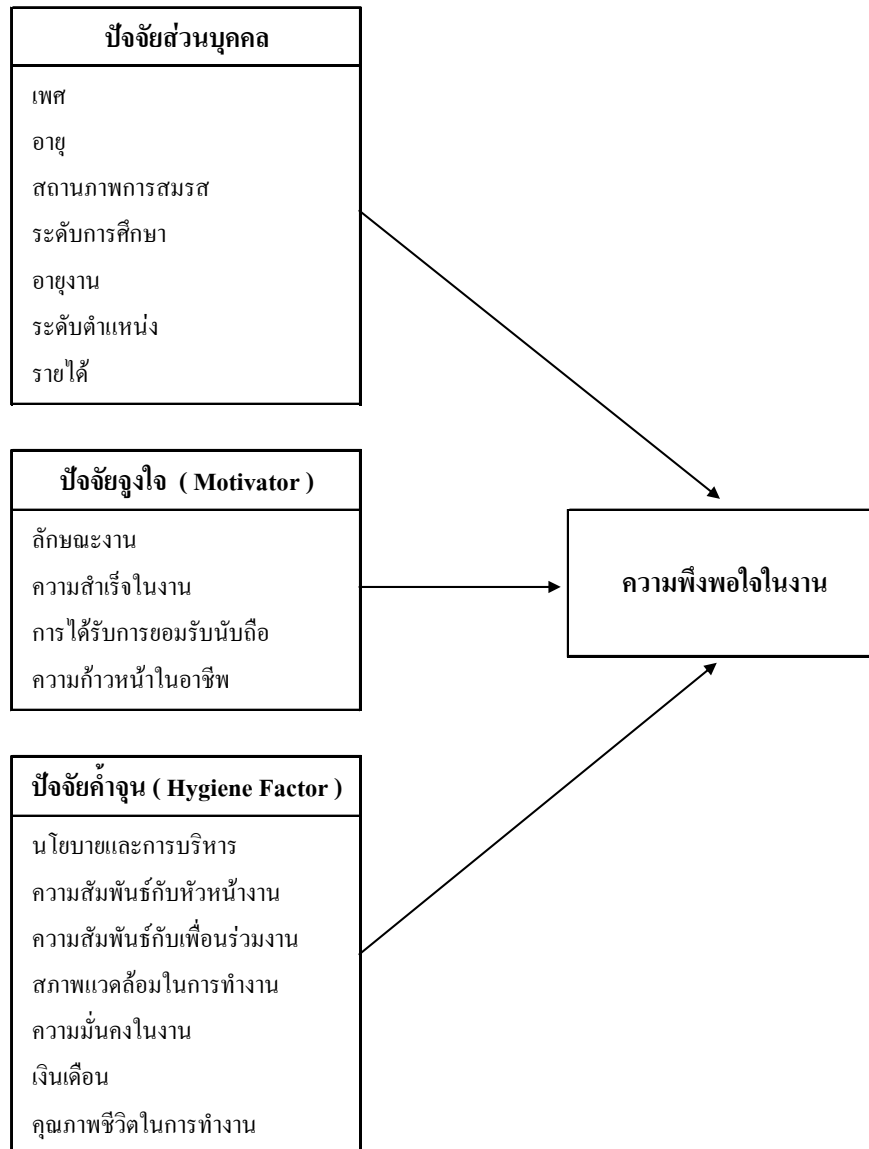
สมมุติฐานที่ 2. องค์ประกอบของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน มี 4 องค์ประกอบ คือ ลักษณะงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในอาชีพ

สมมุติฐานที่ 3. องค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน มี 7 องค์ประกอบ คือ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.4 ขอบเขตและกรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ เป็นเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ ที่ประจำอยู่ตามสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 1 และ 2 ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จากการศึกษารูปแบบและแนวทางการประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนสามัญของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (จිරภัทร์ สุวรรณพุ่ม และ อนุสรณ์ วิริยะวงศ์สกุล, 2548) ระยะเวลาที่ทำการวิจัย ระหว่างเดือน มกราคม 2550 ถึง ธันวาคม 2550 (รวม 1 ปี)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา : ปรับปรุงจาก จูไรรัตน์ นันทเสนา, 2544. หน้า 5

การศึกษานี้ใช้แนวความคิดหลักตาม ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg, 1985) เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน นอกจากนั้นได้นำปัจจัยส่วนบุคคล มาพิจารณาในฐานะเป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้วย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และนำผลจากการศึกษาไปใช้พิจารณาเพื่อปรับปรุงการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยปรับปรุงปัจจัยจูงใจในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของข้าราชการ

2) ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในงานด้านต่างๆของข้าราชการระดับปฏิบัติการในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ เพื่อกรมส่งเสริมสหกรณ์ใช้พิจารณาในการปรับปรุงการบริหารงานให้สามารถจูงใจให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

3) เพื่อประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูงในการนำผลการวิจัยไปพิจารณาปรับปรุงปัจจัยการทำงานให้สนับสนุนผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรและความต้องการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการของกรมส่งเสริมสหกรณ์

4) นำผลการวิจัยมาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร

5) องค์กรสามารถใช้ผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแนวทางการศึกษาวิจัยเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.6 คำอธิบายศัพท์

1) เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสามัญ สังกัดกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทำหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์

2) หน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ หมายถึง หน่วยงานย่อยภายใต้โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดแต่ละจังหวัดรวมทั้งสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 1 และ 2 ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ ที่มีจำนวนบุคลากร 1 - 3 คน ต่อหน่วยฯ ปฏิบัติงานในลักษณะเป็นหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์เคลื่อนที่ (MU : Mobile Unit)

3) หน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์เคลื่อนที่ (MU : Mobile Unit) หมายถึง ข้าราชการสำนักงานสหกรณ์จังหวัด หรือ สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 1 และ 2 ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ ที่ได้รับมอบหมายภารกิจให้เดินทางไปส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ซึ่งได้รับการจัดทะเบียนจัดตั้งในพื้นที่ต่างๆ แบ่งพื้นที่รับผิดชอบตามเขตปกครองเป็นอำเภอหรือเขต โดยใช้รถยนต์ราชการเดินทางแบบไปเช้า - เย็นกลับ

4) งานส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ หมายถึง งานตามภารกิจของกรมส่งเสริมสหกรณ์ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การจัดตั้งและส่งเสริมสหกรณ์ การส่งเสริมและพัฒนาการบริหารการจัดการสหกรณ์ และการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจสหกรณ์

5) สหกรณ์จังหวัด หมายถึง หัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัดในสังกัดกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่มีสำนักงานที่ตั้งอยู่ทั่วประเทศจังหวัดละหนึ่งแห่ง รวมทั้งสิ้น 76 จังหวัด

6) ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 1 และ 2 หมายถึง หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีบทบาทหน้าที่เช่นเดียวกับสหกรณ์จังหวัด แต่มีสำนักงานตั้งอยู่ในส่วนกลาง แบ่งตามพื้นที่ปกครองกรุงเทพฯ เป็น 2 เขตพื้นที่ ได้แก่สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 1 และ สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 2

7) ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้

8) อายุงาน หมายถึง จำนวนปีที่ทำงานตั้งแต่บรรจุเข้ารับราชการหรือโอนมาจากหน่วยงานอื่น

9) รายได้ * หมายถึง เงินเดือนรวมกับค่าล่วงเวลาที่ข้าราชการได้รับในแต่ละเดือน แต่เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาไม่มีรายได้จากการทำงานล่วงเวลา ดังนั้นจึงหมายถึงเงินเดือนที่ได้รับแต่ละเดือน (อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน)

10) เงินเดือน* หมายถึง ค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงาน (อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน) ไม่รวมถึงสวัสดิการ เนื่องจากสวัสดิการ อยู่ในตัวแปรอิสระที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

* เมื่อกล่าวถึงรายได้ หรือ เงินเดือน ให้หมายถึงอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน

11) หัวหน้างาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาชั้นถัดไปที่เป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของข้าราชการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย กรณีเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยส่งเสริมสหกรณ์ หัวหน้างาน คือ หัวหน้าหน่วยฯ ที่ตนสังกัด กรณีผู้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้าหน่วยฯ หัวหน้างาน คือ สหกรณ์จังหวัด หรือ ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 1 และ 2

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) แนวคิดในการศึกษา ความหมายและการวัดความพึงพอใจในงาน 2) ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน 3) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นสารจากรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน และ 4) ความเป็นมาขององค์กรที่ศึกษา

2.1 แนวคิด ความหมายและการวัดความพึงพอใจในงาน

2.1.1 แนวคิดการศึกษาความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) มีรากฐานมาจากการจูงใจ (motivation) ที่เป็นสภาพทางจิตของบุคคล ให้พลังหรือชี้นำพฤติกรรมของบุคคลให้คงอยู่ หรือกล่าวได้ว่า การจูงใจเป็นแรงขับ (drives) ที่กระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมไปในทิศทางเฉพาะ เพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง การศึกษาการจูงใจของบุคคลต้องศึกษาสภาพภายในจิตใจและสภาพแวดล้อมของบุคคลที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจนั้น (Steers, 1991)

การศึกษาการจูงใจในระยะแรกนักปราชญ์ชาวกรีกโบราณได้ใช้หลักสุขนิยม (hedonism principle) อธิบายว่า มนุษย์เป็นสัตว์มีชีวิตที่มีเหตุผลในการแสดงพฤติกรรมแสวงหาความสบาย ความสะดวก ความพึงพอใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งทำให้เกิดความเจ็บปวดหรือไม่สบายใจ การศึกษาในระยะแรกจึงอธิบายการจูงใจในลักษณะเชิงปรัชญา และพยายามศึกษาองค์ประกอบทางกายภาพ ต่อมาเมื่อวิทยาการก้าวหน้ามากขึ้น หลักสุขนิยม ไม่สามารถอธิบายการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์ที่ซับซ้อนได้ จึงได้มีการพัฒนาทฤษฎีใหม่ที่มีความเป็นวิทยาศาสตร์มากขึ้น เพื่ออธิบายที่มาของการจูงใจ (Cherrington, 1994)

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจได้รับการพัฒนาและแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม (Cherrington, 1994 ; Steers, 1991) ทฤษฎีกลุ่มแรก คือ กลุ่มทฤษฎีเนื้อหา หรือ ทฤษฎีความต้องการ (content theories or needs theories) อธิบายว่ามีอะไรหรือองค์ประกอบใดที่กระตุ้นหรือจูงใจให้คนแสดงพฤติกรรม ได้แก่ ทฤษฎีความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy) ทฤษฎีความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ของแมคคลีแลนด์ (McClelland's learned needs) ทฤษฎีความต้องการ หรือ อีอาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's E R G Theory) และทฤษฎีสุขวิทยา-จูงใจ ของเฮิร์ชเบอร์ก

(Herzberg's motivation - hygiene theory) กลุ่มที่สอง คือกลุ่มทฤษฎีกระบวนการ (process theories) กลุ่มทฤษฎีนี้พยายามอธิบายว่าเหตุใดจึงเกิดการจูงใจหรือบุคคลถูกจูงใจได้อย่างไร ได้แก่ทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory) ทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (equity theory) ทฤษฎีการวางเป้าหมาย (goal setting theory) และทฤษฎีการควบคุม (control theory)

กลุ่มทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับการจูงใจทั้งสองต่างก็มีจุดเด่นจุดด้อยต่างกัน มีความเหมาะสมในการอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ในสภาพการณ์ที่แตกต่างกัน เซอริงตัน(Cherrington,1994) สรุปว่าทฤษฎีของมาสโลว์เป็นทฤษฎีที่อธิบายการเกิดการจูงใจเฉพาะลักษณะทางกายภาพ ไม่ครอบคลุมลักษณะทางจิตใจ ทฤษฎีของแมคคลีแลนค์และทฤษฎีความเท่าเทียมกันเหมาะสำหรับการศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับทางเศรษฐกิจและความสำเร็จขององค์กร ส่วนทฤษฎีสุขวิทยา-จูงใจ หรือ ทฤษฎีสององค์ประกอบ ของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's two factors theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายทั้งลักษณะทางกายภาพและลักษณะทางด้านจิตใจ ในขณะที่ทฤษฎีความคาดหวังอธิบายการจูงใจในเชิงปัญญา (cognitive motivation) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการศึกษาการจูงใจที่เกิดจากการได้รับรางวัลทั้งรางวัลภายนอกและรางวัลภายในว่าตอบสนองต่อความคาดหวังมากน้อยเพียงใด นักจิตวิทยาองค์กรและนักบริหารองค์กรได้นำทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอริชเบอร์ก ไปศึกษาการจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างกว้างขวาง ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาความพึงพอใจในงานตามทฤษฎีนี้

2.1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ ความพึงพอใจในงาน ” ไว้หลากหลายดังต่อไปนี้

ลีออค (Luthans, 1992 : 114 ; Citing Lock, 1976) กล่าวว่า “ ความพึงพอใจในงาน ” หมายถึง ความพอใจ หรือ ภาวะอารมณ์ทางบวกที่เป็นผลมาจากการประเมินของบุคคลเกี่ยวกับงาน หรือ ประสิทธิภาพการทำงาน ลูธานส์ (Luthans, 1992) สรุปว่าการศึกษาความพึงพอใจในงาน ต้องศึกษา 3 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรก เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานในรูปอารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณ์การทำงาน ในที่นี้ความพึงพอใจในงานจึงเป็นสภาวะทางจิตที่เป็นธรรมชาติ องค์ประกอบที่สอง เป็นเรื่องการเปรียบเทียบผลตอบแทนจากการทำงานกับสิ่งที่คาดหวัง ถ้าบุคคลใดทำงานหนักแต่รู้สึกว่าได้ผลตอบแทนต่ำกว่าคนที่ทำงานเบา เขาจะมีความพึงพอใจในงานต่ำลง องค์ประกอบที่สาม เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานในลักษณะทัศนคติต่องานมิติต่างๆ

สเตียร์ส (Steers, 1991) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่าเป็นความพอใจหรือความรู้สึกในทางบวกที่บุคคลให้คุณค่าในงานหรือประสิทธิภาพจากงาน ความพึงพอใจเป็นผลมาจากการรับรู้ที่บุคคลนั้นประเมินการให้คุณค่ากับงานที่ทำ โดยสรุปความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ 2 แนวทาง แนวทางแรก ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกสนองตอบต่อสภาพงาน ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้คล้ายกับเรื่องของทัศนคติ กล่าวคือเราไม่อาจสังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถคาดเดา

จากการแสดงออกและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร แนวทางที่สอง ความพึงพอใจในงานเป็นผลของความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล ที่เกิดจากการเปรียบเทียบการกระทำที่บุคคลทำงานตามระดับความคาดหวังที่ตนเองให้คุณค่าต่องานนั้นๆ และเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนหรือรางวัลจากการทำงาน รางวัลภายนอกได้แก่ รายได้และการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนรางวัลภายใน ได้แก่ ความพึงพอใจจากเพื่อนร่วมงานและงานที่มีคุณค่า ผลตอบแทนจะทำให้พนักงานพึงพอใจในงานและปรารถนาจะทำงานนั้น ในทางตรงข้ามเมื่อผลตอบแทนไม่เป็นไปตามความคาดหวัง บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจและอาจแสวงหาความพึงพอใจจากที่อื่นซึ่งอาจเปลี่ยนงาน หรือให้ความสำคัญต่อกิจกรรมอื่นๆในชีวิต

เชอริงตัน (Cherrington, 1994) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่องานที่ทำ การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานแบ่งเป็น 2 แนวทาง แนวทางแรกเป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ วัดความพึงพอใจในงานจากการสำรวจศึกษาทัศนคติเฉพาะที่มีต่อองค์ประกอบของงานแต่ละส่วน กล่าวคือ ศึกษาความพึงพอใจในรูปของส่วนประกอบ (component) ย่อยๆของความพึงพอใจหรือทัศนคติ เช่น ทัศนคติต่อรายได้จากการทำงาน ทัศนคติต่อการแนะนำ ทัศนคติต่อสภาพการทำงาน เป็นต้น ทัศนคติอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ การศึกษาความพึงพอใจในงานตามแนวทางนี้ต้องศึกษาแยกเป็นองค์ประกอบแต่ละด้าน แนวทางที่สองเป็นการวัดความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากสภาวะภายในจิตใจหรืออารมณ์ที่เป็นภาพรวมของความพึงพอใจ (overall satisfaction) ของบุคคล ประสิทธิภาพในทางบวกที่ได้จากการทำงานกับผู้ร่วมงานที่ดี มีค่าตอบแทนที่สูง มีผู้นำองค์กรที่ดี เป็นความพึงพอใจด้านบวก ในขณะที่ประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่ไม่ดี ค่าตอบแทนต่ำ เป็นประสิทธิภาพในทางลบ การศึกษาความพึงพอใจตามแนวทางนี้เป็นการศึกษาผลรวมจากประสิทธิภาพที่สะท้อนออกมาในรูปความพึงพอใจในภาพรวม

สมิท (Smith) แคนดอล (Kendal) และฮูลิน (Hulin) ได้เสนอว่า การศึกษาความพึงพอใจในงานต้องศึกษาทัศนคติ หรือการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อลักษณะสำคัญของงาน รวม 5 มิติ คือ ตัวงาน (work itself) ค่าจ้าง (pay) โอกาสก้าวหน้า (promotion opportunities) หัวหน้างาน (supervisor) และเพื่อนร่วมงาน (co – worker)

วิกซิโอ (Vicchio, 1991) สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นผลรวมของความคิด ความรู้สึก แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติ โดยความพึงพอใจในงานจะแตกต่างกันตามลักษณะประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลและลักษณะประสิทธิภาพจากการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ความพึงพอใจในงานของบุคคลเกี่ยวข้องกับความคาดหวังเกี่ยวกับงานของบุคคล เพราะระดับความคาดหวังเกี่ยวกับงานมีผลต่อการประเมินคุณค่าผลการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน

กรีนเบิร์ก และบารอน (Greenberg and Baron) นิยามความพึงพอใจในงานว่าเป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านความคิดทางอารมณ์ในเชิงประเมินต่องาน ลักษณะความพึงพอใจในงานประกอบด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน ซึ่งอาจจะสอดคล้องหรือแตกต่างกันก็ได้ เช่น บุคคลอาจมีความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน แต่ไม่พึงพอใจหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานก็ได้ สภาวะความพึงพอใจในงานของบุคคลมีลักษณะค่อนข้างคงที่ ตามประสบการณ์ในการทำงานและความคาดหวังของบุคคล

อาร์วี และคณะ (Arvey and others, 1989) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานในรูปของความพึงพอใจทั่วไป (general satisfaction) และให้นิยามว่า ความพึงพอใจทั่วไป แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจภายใน (intrinsic satisfaction) และความพึงพอใจภายนอก (extrinsic satisfaction) โดยมีความเชื่อว่า ลักษณะความพึงพอใจในงานของบุคคลขึ้นอยู่กับลักษณะภูมิหลังของบุคคลส่วนหนึ่งและขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำอีกส่วนหนึ่ง ดังนั้นในชีวิตจริงจึงพบบุคคลบางคนที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ค่อนข้างคงที่ไม่ว่าจะทำงานในลักษณะใด แนวคิดของอาร์วี และคณะ สอดคล้องกับแนวความคิดของแฮคแมนและโอลด์แฮม (Hachman and Oldham, 1980) ซึ่งให้คำนิยามความพึงพอใจในงานเป็น 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรก คือ ความพึงพอใจด้านบริบท (context satisfaction) ได้แก่ ความมั่นคง (security) ค่าตอบแทน (pay) ผู้ร่วมงาน (coworker) และการนิเทศ (supervision) องค์ประกอบที่สอง คือ ความพึงพอใจด้านความรู้สึก (affective satisfaction) ได้แก่ แรงจูงใจภายในเกี่ยวกับงาน (internal work motivation) ความรู้สึกมีความก้าวหน้าในการทำงาน (growth satisfaction) และความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่วไป (general satisfaction)

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2527, น. 1-3) ได้แบ่งความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ 2 แง่มุมดังนี้ แง่มุมที่ 1 ความพอใจในการทำงานในแงุ่มที่เป็นทัศนคติต่องาน (job satisfaction as job attitude) ในทัศนะนี้เชื่อว่าความพอใจในงานเป็นความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกของคนต่องานนับเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติต่องาน ดังนั้นความรู้สึกที่ดีต่องานก็หมายความว่า พนักงานมีความสุขหรือความพอใจในงานที่ทำ ความคิดเกี่ยวกับงานรวมกับความรู้สึกที่ดีต่องาน ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่เกี่ยวกับการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ที่เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ แง่มุมที่ 2 ความพอใจในการทำงานในรูปแบบของแรงจูงใจ เพราะเชื่อว่าแรงจูงใจจะช่วยให้เราเข้าใจธรรมชาติของความพอใจได้ดีว่าเมื่อคนเราได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เขาก็จะมีความพอใจ แต่หากเขาไม่ได้รับในสิ่งที่ต้องการ เขาก็จะเกิดความไม่พอใจ

เทพพนม และสวิง (2530, น.99) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกชอบงานของคนๆ หนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการ

ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดด้วย สิ่งที่ขาดหายระหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

สร้อยตระกูล (2542, น.133) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทักษะคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

จอห์นส์ (Johns, 1992, น.137) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทักษะคติโดยรวมของพนักงานที่มีต่องาน

ลอร์เดอร์ (Lawler, 1973, น. 64 อ้างถึงใน ภราดี บุตรศักดิ์ศรี, 2540, น.13) ความพึงพอใจในงานสามารถใช้ตัดสินความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีอยู่และปัจจัยที่บุคคลรู้สึกว่าควรจะมี ดังนั้นความพึงพอใจในงานคือความแตกต่างระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดว่าจะได้รับจากงานกับสิ่งที่เขาได้รับจากงานจริงๆ สามารถแบ่งความหมายของความพึงพอใจในงานได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (overall job satisfaction) เป็นความรู้สึกชอบพอและพอใจของบุคคลที่มีต่องานโดยรวม
2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (facet job satisfaction) เป็นความรู้สึกชอบพอและพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน

ลูธานส์ (Luthans, 2002, น. 230) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลจากการรับรู้ที่มีต่องาน โดยได้แบ่งมิติความพึงพอใจในงานแบ่งออกได้เป็น 3 มิติ คือ มิติที่ 1 ความพึงพอใจเป็นการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลต่องานที่ทำ มิติที่ 2 ความพึงพอใจในงานหรือทักษะคติเชิงบวกต่องานเกิดเมื่อพนักงานได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ทำ และมิติที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับทักษะคติในเรื่องงาน ค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

นงนุช โรจนเลิศ (2540) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน มองได้ใน 2 มุมมอง มุมมองที่ 1 คือ ทักษะคติหรือความชอบ/ไม่ชอบของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งเกิดจากความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังและสิ่งที่บุคคลได้รับจากงาน อีกด้านเป็นเรื่องของแรงจูงใจ เพราะเชื่อว่าการทำงานนั้นหากพนักงานได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในงานที่เสนอไว้ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นคุณลักษณะทางจิตหรือทางอารมณ์ หรือทักษะคติของบุคคลที่มีต่องาน ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรกเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริบท 5 ด้าน คือ

ตัวงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าหรือความมั่นคง หัวหน้างาน รวมถึงการนิเทศงาน และเพื่อนร่วมงาน องค์ประกอบที่สอง เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านอารมณ์หรือความพึงพอใจในงาน 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจที่เป็นแรงจูงใจภายในเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในการทำงาน และความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่วไป การศึกษาความพึงพอใจทำได้เป็นสองแนวทาง แนวทางแรกเป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานในลักษณะที่เป็นองค์ประกอบย่อยแยกตาม ลักษณะสำคัญหรือมิติของความพึงพอใจ ส่วนแนวทางที่สอง เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานที่เป็นภาพรวมเป็นตัวแปรเดียว

เซอร์ริงตัน (Cherrington, 1994) เสนอว่า มีรายงานการวิจัยที่สนับสนุนการศึกษาความพึงพอใจ ทั้งสองแนวทาง โดยการศึกษาความพึงพอใจที่เป็นองค์ประกอบย่อย ทำให้ได้ข้อค้นพบว่า ผู้ปฏิบัติงานพอใจหรือไม่พอใจมิติด้านใดของงานที่ทำ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในระดับใด ขณะที่การศึกษาความพึงพอใจที่เป็นภาพรวม ทำให้ได้ข้อค้นพบโดยสรุปรวมของบุคคล ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาความพึงพอใจในงานทั้งสองแนวทาง

2.1.3 การวัดความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน เป็นคุณลักษณะทางจิตของบุคคลที่ไม่อาจวัดได้โดยตรง การวัดความพึงพอใจในงานจึงเป็นการวัดโดยอ้อม (indirect measure) วิธีที่ใช้กันทั่วไปมี 3 วิธี (Cherrington, 1994 ; Luthans, 1992 ; Greenberg and Baron, 1993) ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม เนื่องจากการสังเกตและการสัมภาษณ์ต้องใช้เวลาอย่างมาก ดังนั้นผู้วิจัยส่วนใหญ่ จึงนิยมวัดความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวัดความพึงพอใจมีหลายรูปแบบ เซอร์ริงตัน (Cherrington, 1994) กรีนเบิร์กและบารอน (Greenberg and Baron, 1993) สเตียร์ส (Steer, 1991) สรุปว่าแบบสอบถามที่ใช้กันมาก ได้แก่ มาตรฐานประเมินค่า มาตรฐานใบหน้า (face scale) มาตรฐานจำแนก (semantic differential scale) มาตรฐานนี้ เริ่มมีการพัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ.1930 เป็นต้นมา และได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น (Steers, 1991) จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (นงนุช โรจนเลิศ, 2540) สรุปไว้ว่า มาตรฐานหรือแบบวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับการพัฒนา ให้มีคุณภาพดี มีความเชื่อมั่น และมีความตรงสูง มีหลายชนิด โดยนำเสนอ 6 ชนิด ได้แก่ แบบวัดของ Kunin Face Scale , TJSQ (Teacher Job Satisfaction Questionnaire) , Minnesota Satisfaction Questionnaire , JDI (Job Description Index) , Pay Satisfaction Questionnaire , และ แบบวัดของแฮกแมน และ โอลด์แฮม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

มาตรใบหน้าของคูนิน (Kunin Face Scale) ลูธานส์ (Luthans, 1990) และเชอริงตัน (Cherrington, 1994) สรุปว่ามาตรใบหน้าของคูนินเป็นแบบสอบถามที่เหมาะสมกับผู้ที่อ่านหนังสือไม่ออก หรือมีปัญหาในการอ่าน ผู้วิจัยต้องอ่านคำถามและให้ผู้ตอบใส่เครื่องหมายใต้ภาพใบหน้า 6 ภาพที่บ่งถึงลักษณะความพอใจอย่างยิ่งจนถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง หลักการของแบบสอบถามชนิดนี้เป็นแบบเดียวกับแบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า 6 อันดับ ต่อมาในปี ค.ศ.1975 ดันแฮมและเฮอร์แมน ได้พัฒนาจาก 6 ภาพ เป็น 11 ภาพ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่ามาตรใบหน้าของคูนินเหมาะกับผู้มีอายุน้อย ไม่เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใหญ่และมีความรู้ระดับสูง จึงไม่นำมาใช้ในงานวิจัยนี้

แบบสอบถามที่เจเอสคิว (Teacher Job Satisfaction Questionnaire = TJSQ) ลูธานส์ (Luthans, 1990) และกรีนเบอร์กกับบารอน (Greenberg and Baron, 1993) สรุปว่า แบบสอบถามที่เจเอสคิวเป็นแบบสอบถามที่เลสเตอร์ (Lester) พัฒนาขึ้นเพื่อใช้กับครู ข้อคำถามในแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานของครู มี 9 องค์ประกอบ ได้แก่ การบังคับบัญชา (supervision) ผู้ร่วมงาน (colleagues) สภาพการทำงาน (working condition) ค่าจ้างหรือเงินเดือน (pay) ความรับผิดชอบ (responsibility) ลักษณะงาน (work itself) ความก้าวหน้า (advancement) ความมั่นคงปลอดภัย (security) และการได้รับการยอมรับ (recognition) โดยที่แต่ละข้อคำถามจะมีมาตรวัดเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง(1) ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง(5) และจะมีข้อคำถามทั้งทางบวกและทางลบจำนวนเท่าๆกัน ผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะจัดเป็นพวกที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ หากมีคะแนนสูงก็จะ เป็นพวกที่มีความพึงพอใจในงานสูง

แบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire : MSQ) อาร์วีและคณะ (Arvey and others, 1989) ลูธานส์ (Luthans, 1990) สรุปว่า แบบสอบถามมินนิโซตาเป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับความนิยมมากแบบหนึ่ง แบบสอบถามเป็นแบบให้บุคคลเลือกตอบในลักษณะมาตราประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามประกอบด้วย มาตรย่อย (subscale) รวม 26 มาตร ได้แก่ ความพึงพอใจในผลตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ เพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับ เป็นต้น ต่อมาแบบสอบถามฉบับนี้ได้รับการพัฒนาให้มีความยากสั้นลงแต่ยังมีคุณภาพคงเดิม แบบวัดประกอบด้วยข้อคำถามเพียง 20 ข้อ ทำให้เป็นแบบวัดที่สั้นและง่าย สามารถใช้ได้กับคนจำนวนมากหลากหลายประเภท และลักษณะ จึงเหมาะกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีคุณวุฒิแตกต่างกันในหลายสาขาวิชาชีพ นอกจากนี้ อาร์วีและคณะ ยังได้นำแบบสอบถามฉบับสั้น จำนวน 20 ข้อ มาวิเคราะห์องค์ประกอบ แยกข้อคำถามเป็น 2 มิติ คือ ความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอกด้วย

แบบสอบถามเจดีไอ (JDI : Job Description Index) กรีนเบิร์กและบาร์อน (Greenberg and Baron, 1993) สรุปว่า แบบสอบถามเจดีไอ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน คือ ตั๋วงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ลักษณะแบบสอบถามในแต่ละด้าน เป็นคำคุณศัพท์เกี่ยวกับลักษณะงานแต่ละด้าน ในการตอบแบบสอบถามผู้ตอบจะระบุความคิดเห็น (ใช่หรือไม่ใช่ หรือไม่แน่ใจ) ที่มีต่อลักษณะงานทั้ง 5 ด้านข้างต้น

แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ (PSQ : Pay Satisfaction Questionnaire) ลูธานส์ (Luthans, 1992) และเชอริงตัน (Cherrington, 1994) สรุปว่าแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ เป็นแบบวัดความพึงพอใจตามสภาพปัจจุบันมีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 5 อันดับ คล้ายลักษณะแบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตา แต่วัดด้านรายได้เพียงด้านเดียวเท่านั้น ประเด็นการวัดครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์ รายได้จากการเลื่อนตำแหน่ง ลักษณะการบริหาร รายได้ และระดับรายได้

แบบสอบถามความพึงพอใจของแฮกแมน และโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham's satisfaction scale) แฮกแมนและโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham, 1980) ได้พัฒนาแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของบุคคลมีลักษณะคล้ายกับแบบวัดความพึงพอใจมินนิโซตา ประกอบด้วย มาตรประเมินค่า 7 อันดับ จำนวน 25 ข้อ เป็นข้อคำถามวัดความพึงพอใจด้านบริบทของงาน หรือความพึงพอใจภายนอก รวม 10 ข้อ และข้อคำถามวัดความพึงพอใจด้านความรู้สึกรู้สึก หรือความพึงพอใจภายใน รวม 15 ข้อ

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดความหมายในการวัดความพึงพอใจในงาน ครอบคลุมทั้งมิติความพึงพอใจด้านบริบทหรือความพึงพอใจภายนอก และมิติความพึงพอใจในงาน ด้านความรู้สึกรู้สึกหรือความพึงพอใจในงานภายใน ซึ่งเป็นนิยามที่สอดคล้องกับแบบวัดมินนิโซตา และแบบสอบถามความพึงพอใจของแฮกแมนและโอล์ดแฮม ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย จึงพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจในงาน โดยใช้แบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับเป็นแนวทาง

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมหรือทฤษฎีการหยั่งรู้ทางสังคม (social cognitive theory) ซึ่งพัฒนาโดยแบนดูรา (Bandura) และคณะ ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 1960s – 1970s อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ภูมิหลังของบุคคล และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น และในขณะเดียวกันพฤติกรรมของบุคคลก็มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นด้วย ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลจึงต้องศึกษา ทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อม และลักษณะของบุคคลประกอบกัน (Cherrington, 1994)

การศึกษาความพึงพอใจในงานสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงาน ในฐานะที่เป็นรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรม ตามที่ได้นำเสนอไว้ในส่วนที่ 1 แล้วว่า การศึกษาความพึงพอใจในงานมีรากฐานมาจากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจ ลูธานส์ (Luthans, 1991) เซอริงตัน (Cherrington, 1994) และเสตียร์ (Steers, 1991) ได้สรุปไว้ว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่หนึ่ง คือ ทฤษฎีเนื้อหา (content theories) หรือทฤษฎีความต้องการ (need theories) ซึ่งให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในตัวบุคคลที่เป็นแรงขับ (drives) ผลักดันให้แสดงพฤติกรรม กลุ่มที่สอง คือ ทฤษฎีกระบวนการ (process theories) ซึ่งให้ความสำคัญกับการศึกษาว่า บุคคลถูกจูงใจได้อย่างไร เนื่องจากจุดเน้นของทฤษฎีทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ทฤษฎีทั้งสองกลุ่มเป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัยนี้ โดยเลือกทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอริชเบอร์ก ซึ่งเป็นทฤษฎีในกลุ่มทฤษฎีเนื้อหาและทฤษฎีความคาดหวังของวรูม ซึ่งเป็นทฤษฎีในกลุ่มกระบวนการมาใช้

การนำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่นำมาใช้พิจารณาในการวิจัยครั้งนี้ สรุปสาระเป็น 5 หัวข้อ หัวข้อแรก เป็นกลุ่มทฤษฎีเนื้อหา หัวข้อที่สอง เป็นกลุ่มทฤษฎีกระบวนการ หัวข้อที่สาม เป็นทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก หัวข้อที่สี่ เป็นทฤษฎีความคาดหวังของวรูม และหัวข้อสุดท้าย เป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม รายละเอียดแต่ละหัวข้อมีดังนี้.-

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่ได้รับการพัฒนาในระยะหลัง แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม (Cherrington, 1994; Steers, 1991) ทฤษฎีกลุ่มแรก คือ กลุ่มทฤษฎีเนื้อหาหรือทฤษฎีความต้องการ (content theories or needs theories) กลุ่มทฤษฎีนี้พยายามอธิบายว่ามีอะไร หรือมีองค์ประกอบใดกระตุ้นหรือจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ทฤษฎีในกลุ่มนี้ที่สำคัญได้แก่ ทฤษฎีความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy) ทฤษฎีความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ของแมคคลีแลนด์ (McClelland's learned needs) ทฤษฎีความต้องการหรืออีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfers E R G Theory) และทฤษฎีสุขวิทยา - จูงใจ ของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's motivation - hygiene theory) กลุ่มที่สอง คือ กลุ่มทฤษฎีกระบวนการ (process theories) กลุ่มทฤษฎีนี้พยายามอธิบายว่า เหตุใดจึงเกิดการจูงใจหรือบุคคลถูกจูงใจได้อย่างไร ทฤษฎีในกลุ่มนี้ที่สำคัญได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory) ทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (equity theory) และทฤษฎีการวางเป้าหมาย (goal setting theory)

2.2.1 กลุ่มทฤษฎีเนื้อหา

2.2.1.1 ทฤษฎีความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy)

ทฤษฎีนี้ประกอบด้วยความต้องการ 5 ลำดับชั้น ที่กระตุ้นให้เกิดแรงขับและแรงชักจูง คือ ความต้องการทางกายภาพ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการการยอมรับนับถือ และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ความต้องการทั้ง 5 ประการนี้จะเกิดขึ้นเป็นลำดับก่อนหลังโดยไม่ข้ามขั้นหรือลำดับ

Abraham Maslow ซึ่งแบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ได้แก่

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ที่พักอาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย และความคุ้มครองจากอันตรายทั้งทางร่างกาย ทางอารมณ์และจิตใจ
3. ความต้องการทางสังคม ต้องการความรัก ความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นที่ยอมรับและมิตรภาพ
4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ความต้องการในการเชื่อมั่นในตนเอง เป็นคนที่มีประโยชน์และเห็นคุณค่าของตนเอง
5. ความต้องการความสำเร็จสมความปรารถนาในชีวิต การได้ใช้การพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนได้ถึงขั้นสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากความต้องการขั้นอื่นๆ (ข้างต้น) ได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วนแล้ว

Maslow อธิบายว่าความต้องการของมนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐานก่อนที่ความต้องการในลำดับถัดไปจะเกิดขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารที่จะใช้ทฤษฎีนี้ไปจูงใจพนักงานจึงต้องทราบก่อนว่าพนักงานแต่ละคนมีความต้องการอยู่ในลำดับชั้นใด เพื่อจะจูงใจโดยการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้นหรือในลำดับที่สูงกว่า

2.2.1.2 ทฤษฎีความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ของแมคเคลีแลนด์ (McClelland's learned needs)

ทฤษฎีนี้ประกอบด้วยความต้องการหรือแรงจูงใจ 3 ประเภท คือ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์

McClelland (McClelland's Theory of Needs) ได้เน้นถึงความต้องการใน 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement : nAch) : ความต้องการมี

ผลงานและการบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power : nPow) : ความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น

3. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation : nAff) : ความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

McClelland และคณะ ได้สรุปว่า ผู้บริหารที่ดี ควรมีความต้องการอำนาจ (nPow) สูงและไม่จำเป็นต้องมีความต้องการความสำเร็จ (nAch) และ ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (nAff) สูง

2.2.1.3 ทฤษฎีความต้องการหรืออีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfers E R G Theory)

ทฤษฎีนี้ประกอบด้วย ความต้องการมีชีวิตอยู่ ความต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และความต้องการความเจริญก้าวหน้า ความต้องการทั้ง 3 นี้ ไม่จำเป็นต้องเกิดเรียงเป็นลำดับ

2.2.1.4 ทฤษฎีสถูวิทยา – จูงใจ ของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's motivation – hygiene theory) หรือ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's two factor theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานเกิดขึ้นจากสองปัจจัย คือ 1) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม และ 2) ปัจจัยจูงใจ ซึ่งเกิดจากความรูสึกภายในของบุคคล

ในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคล ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องหยั่งรู้ให้ได้ว่า ความต้องการของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การคืออะไรบ้าง และสร้างบรรยากาศหรือกำหนดเป้าหมายของการทำงานให้สอดคล้องตรงกันกับความต้องการ ก็จะสามารเป็นแนวทางในการผลักดันให้เกิดการทำงานไปในทิศทางที่องค์การต้องการได้

2.2.2 ทฤษฎีกระบวนการ

2.2.2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง

Victor Vroom (1964) สรุปไว้ว่า การจูงใจให้คนทำงานผู้จัดการหรือผู้บริหารต้องเข้าใจในกระบวนการความคาดหวังของคน จึงจะเกิดความสามารถในการจูงใจสูงสุด ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

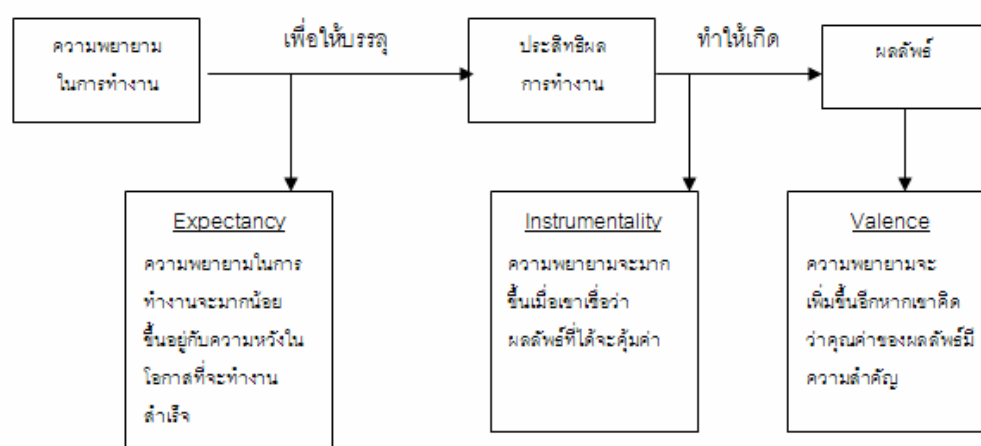
- Expectancy คือความคาดหวังว่างานจะสำเร็จ หรือเรียกว่า Effort Performance Expectancy เชื่อว่าการทำงานหนักมีผลทำให้เขาบรรลุเป้าหมายของงานได้ ดังนั้นความพยายามให้เกิดผลสำเร็จที่ดีของงานก็เกี่ยวพันกันจนเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

- Instrumentality หรือ Performance Outcome Expectancy คือ ความคาดหวังในผลตอบแทนของงานที่คุ้มค่ากับผลการทำงาน จึงเป็นการจูงใจให้เรามีความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ

- Valence คือ คุณค่าของรางวัล เชื่อว่ามูลค่า (value) ของผลตอบแทนต้องสอดคล้องกับความต้องการของคน จึงจะเกิดพลังในการจูงใจมากขึ้น

$$\text{Motivation} = \text{Expectancy} * \text{Instrumentality} * \text{Valence}$$

(ต้องมีอำนาจในการจูงใจทั้ง 3 ส่วน หากตัวใดเป็น 0 จะไม่มีแรงจูงใจเลย)



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวัง

ที่มา : ปรับปรุงจาก นงนุช โรจนเลิศ, 2540. หน้า 23

Victor Vroom อธิบายทฤษฎีนี้ว่า บุคคลจะปฏิบัติตามแนวทางที่คาดหวังว่าการปฏิบัติ นั้น จะได้รับผลตอบแทนตามที่ต้องการ และพิจารณาประเด็นความสัมพันธ์ของตัวแปร 3 ตัว คือ 1.ความน่าดึงดูดใจ (attractiveness) ของผลตอบแทนที่จะได้รับจากการทำงานที่สำเร็จ 2. ความสัมพันธ์หรือระดับความเชื่อมั่นของผลการทำงานกับผลตอบแทนที่ต้องการ 3. ความสัมพันธ์หรือระดับความเชื่อมั่นของความพยายามกับผลงานที่ต้องการ

ผู้บริหารสามารถประยุกต์ทฤษฎีนี้ได้ และควรเข้าใจทฤษฎีนี้ใน 4 ลักษณะ คือ 1.ผลตอบแทนที่องค์กรให้กับพนักงานคืออะไร จะมีผลเป็นบวกหรือลบในความรู้สึกของพนักงานหรือไม่ 2.ผลตอบแทนนั้นในการรับรู้ของพนักงานมีความน่าดึงดูดใจเพียงใด 3. พนักงานจะต้องมีพฤติกรรมหรือปฏิบัติงานอย่างไรเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนตามที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ผู้บริหารควรแจ้งมาตรฐานการปฏิบัติงาน วิธีวัด วิธีประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ด้วย 4. พนักงานมีความเชื่อว่าเขามีโอกาสจะได้รับผลตอบแทนหรือไม่เพียงใด กล่าวคือ การประเมินตนเองว่ามีทักษะความสามารถ

ในการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้จนได้รับผลตอบแทนหรือไม่ ซึ่งผู้บริหารจะต้องคอยให้ความรู้ และฝึกอบรมแก่พนักงานของตนด้วย

สรุปทฤษฎีความคาดหวัง เริ่มต้นจากความพยายามส่วนบุคคล (individual effort) ผลักดันให้เกิดผลงานของแต่ละบุคคล และเมื่อเกิดผลงานก็คาดหวังที่จะได้รับรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งรางวัลนั้นจะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายส่วนบุคคลด้วย และหากความสัมพันธ์นี้ได้รับการตอบสนองในทุกขั้นจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป

2.2.2.2 ทฤษฎีความเท่าเทียมกัน

J. Stacey Adams (1963) ได้อธิบายทฤษฎีนี้ไว้ว่าโดยปกติพนักงานจะรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนที่เขาได้รับ (outcomes) กับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับการทำงาน (inputs) และจะเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่าง inputs กับ outcomes ของตนเองกับ 1. พนักงานคนอื่น (other) 2. ระบบ (system) หรือองค์กรอื่น 3. ตนเอง (self) กับที่เคยได้รับมาในอดีต ซึ่งหากอัตราส่วนนี้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน หรือไม่ยุติธรรม เช่น กรณีการได้ผลตอบแทนต่ำกว่าคนอื่น พนักงานจะมีพฤติกรรมตอบโต้ได้หลายลักษณะ เช่น การบิดเบือน inputs และ outcomes มีพฤติกรรมที่ชักนำให้ผู้อื่นเปลี่ยน inputs และ outcomes มีพฤติกรรมเปลี่ยน inputs และ outcomes ของตนเอง เปลี่ยนตัวเปรียบเทียบและอาจลาออกจากงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรสร้างระบบการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสและยุติธรรมเพิ่มขึ้น

2.2.2.3 ทฤษฎีการวางเป้าหมาย

Edwin A Locke และ Gray P Latham (1960) ได้อธิบายว่าความตั้งใจในการจะบรรลุเป้าหมายในการทำงานนั้นเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และการที่บุคคลมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน โดยเฉพาะเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง มีความยากลำบากหรือมีความท้าทายที่จะทำได้ นั้นจะกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ ความพยายามและความมุ่งมั่นเพิ่มขึ้นและส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงกว่า การกำหนดเป้าหมายทั่วไป อีกทั้งต้องมีการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานหรือผลของการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นต่อไป

2.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก

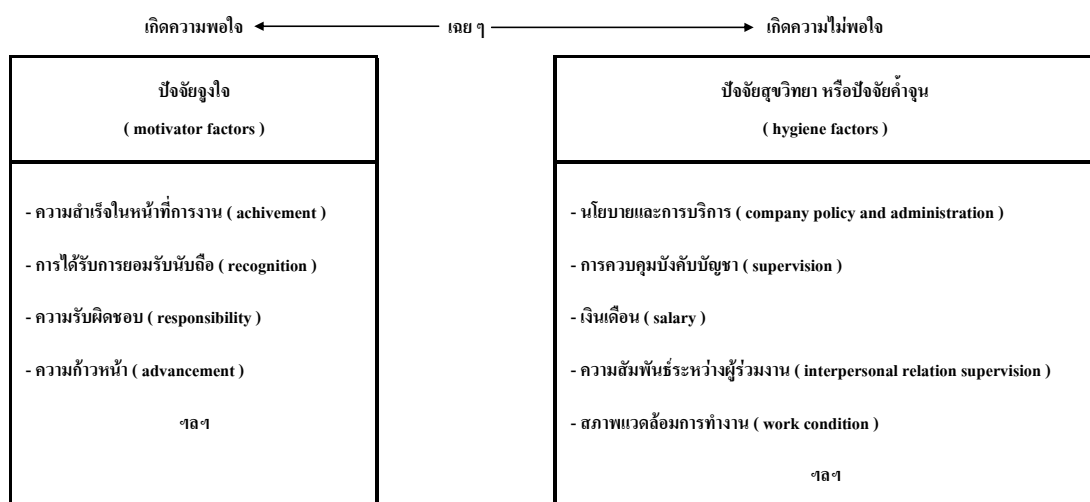
ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก หรือ ทฤษฎีสององค์ประกอบ (Herzberg's two factor theory) มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-สุขวิทยา หรือ ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ค่าจูน (motivator-hygiene theory) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นในสาขาสาขารณสุขศาสตร์ก่อนเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1959 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงาน และต่อมาได้มีการนำทฤษฎีนี้ไปใช้ในสาขาอื่นๆ ลูธานส์ (Luthans,

1992) เซอริงตัน (Cherrington, 1994) และเสตีร์ (Steers, 1991) อธิบายสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน มี 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

2.2.3.1 ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจ (motivator factors) หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงาน โดยตรง (job content) องค์ประกอบนี้จะตอบสนองความต้องการทางจิตใจเป็นส่วนใหญ่ และมีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ความรับผิดชอบ (responsibility) และความก้าวหน้า (advancement) เป็นต้น

2.2.3.2 ปัจจัยสุขวิทยา (hygiene factors) หรือปัจจัยค้ำจุน หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นสิ่งแวดล้อม หรือบริบทของงาน (job context) องค์ประกอบนี้จะตอบสนองความต้องการทางร่างกายเป็นส่วนใหญ่ และมีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร (company policy and administration) การควบคุมบังคับบัญชา (supervision) เงินเดือน (salary) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (interpersonal relation supervision) และสภาพแวดล้อมการทำงาน (work condition)

เซอร์ชเบอร์ก ได้อธิบายองค์ประกอบทั้งสองว่าทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกแตกต่างกัน โดยที่องค์ประกอบสุขวิทยาจะเป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ กล่าวคือหากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองในองค์ประกอบนี้ จะรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับ บุคคลจะถูกปลดปล่อยจากความรู้สึกไม่พึงพอใจและอยู่ในอารมณ์เฉยๆ ส่วนองค์ประกอบจูงใจ จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ คือ หากได้รับการตอบสนอง บุคคลจะเกิดความพอใจ ดังภาพประกอบ



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเซอร์ชเบอร์ก

ที่มา : นงนุช โรจนเลิศ, 2540. หน้า 20

เฮอริชเบอร์เกอร์เห็นว่า ความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่ทำให้คนทำงานมีความพึงพอใจอยู่ที่การตอบสนองขั้นสูงทางจิตใจของมนุษย์มากกว่าสภาพแวดล้อม แม้ว่าจะจัดองค์ประกอบด้านสภาพการทำงานที่ดี หรือให้เงินเดือนค่าจ้างและสวัสดิการที่ดีเพียงใดก็ตาม หากมิได้ทำให้บุคคลมีความรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง หรือเปิดโอกาสให้มีการพัฒนา หรือมีความก้าวหน้าในอาชีพแล้ว ความอดสาหะในการทำงานจะลดลง เพราะองค์กรไม่เห็นความสำคัญของเขา นอกจากนี้เฮอริชเบอร์เกอร์ยังได้แสดงความเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในอาชีพระดับสูงหรือที่มีการศึกษาสูงจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบสิ่งจูงใจ (motivator) มากกว่าองค์ประกอบสภาพแวดล้อม (context)

2.2.4 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง เกิดจากแนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวังในสาขาจิตวิทยาของเลวิน (Lewin) และทอลแมน (Tolman) จากแนวคิดพฤติกรรมกรรมการเลือกและผลประโยชน์ จากทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์ โดยวรูม (Vroom) เป็นผู้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ.1964 วรูมได้นำแนวคิดดังกล่าวมาตั้งเป็นทฤษฎีความคาดหวังเพื่ออธิบายถึงการจูงใจในการทำงานโดยตรง และต่อมาทฤษฎีของ Vroom ได้รับความนิยมในการนำมาศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจในการวิจัยเป็นอันมาก (Luthans, 1992)

แนวความคิดของทฤษฎีความคาดหวังอธิบายพฤติกรรมเกี่ยวกับเป้าหมายของบุคคล การเลือก และความคาดหวังเกี่ยวกับการประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ภายใต้เงื่อนไขที่ว่าบุคคลจะต้องรู้ว่าตัวเองต้องการได้รับสิ่งใดจากการปฏิบัติงาน ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบที่ส่งผลร่วมกันต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ การรับรู้คุณค่า (valence) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (instrumentality) และความคาดหวัง (expectancy) ทฤษฎีนี้จึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎีวีไออี (VIE Theory) (Luthans, 1992 ; Cherrington, 1994) รายละเอียดขององค์ประกอบทั้งสาม มีดังนี้

2.2.4.1 การรับรู้คุณค่า (valence : V) หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับตามปริมาณความชอบ-ไม่ชอบ และปริมาณความต้องการ-ไม่ต้องการ ที่มีต่อผลตอบแทนนั้นๆ การรับรู้คุณค่าจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากการพิจารณาผลตอบแทนของบุคคล ผลตอบแทนจะมีคุณค่าในทางบวกสำหรับบุคคลหากเขาต้องการมัน เช่น การสนับสนุนจะมีค่าในทางบวก สำหรับบุคคลที่ต้องการได้รับการสนับสนุน ในทางตรงข้ามจะมีค่าในทางลบสำหรับบุคคลหากเขาไม่ต้องการ เช่น ความเบื่อหน่าย ความเครียด การถูกไล่ออก เป็นต้น และบางครั้งบุคคลก็ไม่ได้สนใจผลตอบแทนนั้นเลยว่าจะมีค่าต่อเขาอย่างไร ผลตอบแทนก็จะมีค่าเป็นศูนย์ หรือ ไม่มีค่าแก่การสนใจสำหรับบุคคลนั้นเลย ดังนั้น พิสัยของการรับรู้คุณค่า (V) อยู่ในช่วง 0 ถึง 1

2.2.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (Instrumentality : I) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสความเป็นไปได้ที่ผลตอบแทนอันดับแรก (O_1) หรือผลสำเร็จของงาน ที่จะทำให้ได้รับผลตอบแทนอันดับต่อไป (O_{1a}, O_{1b}) หรือรางวัล ตัวอย่างเช่น บุคคลเข้าใจว่า จะได้รับเงินเพิ่มขึ้น หรือ ได้รับสิทธิพิเศษ ถ้าเขามีผลผลิตสูง ซึ่งได้มาจากการทำงานหนัก ผลผลิตจึงมีค่าความสัมพันธ์สูง พิสัยของความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์อยู่ในช่วง 0 ถึง 1

2.2.4.3 ความคาดหวัง (Expectancy : E) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคล เกี่ยวกับโอกาสของความเป็นไปได้ ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานจะส่งผลกระทบต่อระดับความสำเร็จของงาน (ผลตอบแทนอันดับแรก : O_1) ตัวอย่างเช่น บุคคลเชื่อว่าหากเขาทำงานหนักแล้วจะทำให้ผลผลิตสูงด้วย เขาจะมีความคาดหวังอย่างสูงว่าการทำงานหนักทำให้มีผลผลิตสูงขึ้น แต่หากเขาเชื่อว่าการทำงานหนักขึ้น ไม่ได้ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น กล่าวคือ ความพยายามในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อผลผลิต เขาจะมีความคาดหวังต่ำหรือไม่มีมีความคาดหวังเลยว่าการทำงานหนักจะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น นั่นคือ ความพยายามในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อผลผลิต ($E = 0$) สำหรับค่าความน่าจะเป็นของความคาดหวังนี้จะอยู่ในช่วง 0 ถึง 1

วรูม (Vroom, 1964) เสนอว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง (E) กับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (I) และการรับรู้คุณค่า (V) จะทำให้เกิดแรงจูงใจที่แสดงการกระทำหรือปฏิบัติ นั่นคือ โมเดลแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom เป็นรูปแบบที่ยอมรับกันโดยทั่วไป เขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$M = V \times I \times E$$

โดยที่ M แทน แรงจูงใจ

V แทน การรับรู้คุณค่า

I แทน ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

E แทน ความคาดหวัง

ลอว์เลอร์ (Lawler) ได้พัฒนาแบบวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังของวรูม ในปี ค.ศ.1981 ลักษณะแบบสอบถาม มี 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามความคาดหวัง (E) จำนวน 11 ข้อ แต่ละข้อสอบถามเกี่ยวกับโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนต่างๆ มาตรฐานเป็นแบบประเมินค่า 7 อันดับ ตั้งแต่ไม่มีโอกาสเกิดขึ้นเลย (1) ถึงมีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้นมากที่สุด (7) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการรับรู้คุณค่า (V) มีจำนวน 11 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับความสำคัญหรือไม่สำคัญในผลตอบแทนต่างๆ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (I) จำนวน 3 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานของตนจะทำให้ผลงานประสบความสำเร็จ

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังกับความพึงพอใจในงาน เช่น งานวิจัยของมิเชลและสเปคเตอร์ (Farkas and Tetrick, 1989 ; Citing Michael and Spector, 1982) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออก พบว่าตัวแปรความคาดหวังของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และจากการศึกษาของเจนริช (Genrich, 1991 : 2449-A) เรื่องความคาดหวังในงาน ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานของพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าความคาดหวังในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

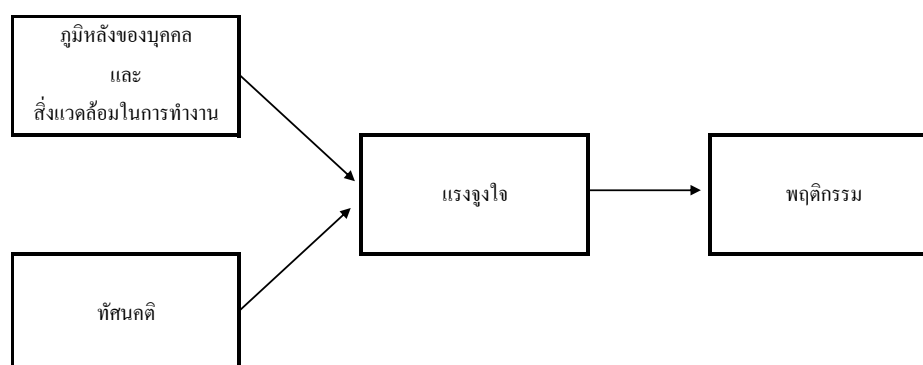
จากทฤษฎีความคาดหวังของวรูม และงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า แรงจูงใจตามความคาดหวังซึ่งประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับคุณค่าของผลตอบแทน (V) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (I) และความคาดหวังในผลสำเร็จของงาน (E) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

เนื่องจากจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ มิได้ต้องการพัฒนาหรือตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน แต่ได้นำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นที่ยอมรับและนิยมใช้อย่างแพร่หลายมาประยุกต์ โดยใช้แนวคิดตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's two factor theory) เป็นทฤษฎีหลักใช้อ้างอิง ส่วนเครื่องมือสำหรับวัดแรงจูงใจ ได้เลือกแบบวัดแรงจูงใจในงานของมินนิโซตา (MSQ) และแบบวัดความพึงพอใจในงานของแฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham, 1980) โดยปรับปรุงข้อความให้มีสาระสอดคล้องกับบริบทในการวิจัย ทั้งนี้ได้นำแนวคิดตามทฤษฎีความคาดหวังของวรูม มาพิจารณาในการกำหนดตัวแปรเพื่อพัฒนาแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานด้วย

2.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม

ตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมที่พัฒนาโดยแบนดูรา (Bandura) สรุปว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลเนื่องมาจากบุคลิกภาพ ภูมิหลังและสิ่งแวดล้อมของบุคคล ประกอบกับนักจิตวิทยาได้เสนอว่า พฤติกรรมของบุคคลมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทัศนคติของบุคคล โดยที่ทัศนคติเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดแรงจูงใจซึ่งนำไปสู่พฤติกรรม (Luthans, 1992 ; Cherrington, 1994)

เชอริงตัน (Cherrington, 1994) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสาเหตุทำให้เกิดพฤติกรรม ดังนั้นเมื่อต้องการให้บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรม ขั้นแรกจะต้องทำให้บุคคลเปลี่ยนทัศนคติของเขา ก่อน ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมมีลักษณะซับซ้อนและยังขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลอื่นๆอีก ดังแสดงในภาพประกอบ



ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม

ที่มา : นงนุช โรจนเลิศ, 2540. หน้า 25

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยวัดระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆตามกรอบแนวคิดที่อ้างอิงมาจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's two factor theory) และสำรวจทัศนคติที่มีต่อปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีดังกล่าว ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน จึงได้เสนอนิยามเพื่ออธิบายความหมายของทัศนคติ ดังต่อไปนี้

เชอริงตัน (Cherrington, 1994) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นความรู้สึกทางบวกและทางลบที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ทัศนคติทางบวกต่องาน หมายถึง ความรู้สึกชอบเมื่อบุคคลนั้นคิดถึงเรื่องงาน ส่วนสเตียร์ส (Steers, 1991) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่จะตอบสนองไปในทางชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเป็นความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ รวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง องค์ประกอบแรก คือ การรู้เชิงประมาณค่า (cognitive evaluative component) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้หรือมีความเชื่อเกี่ยวกับประโยชน์ หรือโทษของสิ่งของหรือเหตุการณ์ต่างๆ องค์ประกอบที่สอง คือ ด้านความรู้สึก (affective component) หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และองค์ประกอบด้านความรู้สึกที่เป็นทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลจะต้องสอดคล้องกับทิศทางขององค์ประกอบด้านการรู้เชิงประมาณค่าของเขา ด้วย กล่าวคือถ้าบุคคลเชื่อว่าสิ่งใดดีมีประโยชน์ ก็จะชอบและพอใจสิ่งนั้น ในทางตรงข้าม ถ้าบุคคลเชื่อว่าสิ่งนั้นเลว หรือมีโทษ ก็จะไม่ชอบหรือไม่พอใจสิ่งนั้น องค์ประกอบที่สาม คือ การมุ่งกระทำ (behavioral intention component) หมายถึง เมื่อบุคคลมีความรู้เชิงประมาณค่าและความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดๆแล้ว สิ่งที่ตามมาคือ ความพร้อมที่จะกระทำการให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนต่อสิ่งนั้นด้วย

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นงนุช โรจนเลิศ และ วรณี ต.ตระกูล (2540) ความพึงพอใจในงาน : แนวทางการศึกษาวิจัยสองมิติ เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยหรือตัวแปรที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจในงาน บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานได้ต้องมีการจูงใจเพื่อให้เกิดความพยายามในการทำงาน เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองตามเป้าหมายของตนจากการปฏิบัติงานแล้วจึงจะเกิดความพอใจในงาน ในการศึกษาการจูงใจของบุคคลต้องศึกษาทั้งสภาพภายในจิตใจและสภาพแวดล้อม บุคคลที่ก่อให้เกิดการจูงใจนั้น การศึกษาความพึงพอใจในงานทำได้ 2 แนวทาง คือ 1. ในลักษณะที่เป็นองค์ประกอบย่อยแยกตามลักษณะสำคัญหรือมิติของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในงานด้านบริบท หรือความพึงพอใจในงานภายนอก (CSAT = Context Satisfaction) เป็นความพึงพอใจต่อลักษณะสำคัญต่างๆของงาน 5 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจต่อตัวงาน ค่าจ้าง ความมั่นคง หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน 2. ศึกษาในภาพรวมเป็นตัวแปรเดียว หมายถึง ความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก หรือความพึงพอใจในงานภายใน (ASAT = Affection Satisfaction) เป็นตัวแปรแฝงวัดจากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกภายใน ความพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในการทำงาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับงานต่างๆไป โดยมีวิธีวัดความพึงพอใจหลายวิธี และแบบวัดที่เป็นที่นิยมใช้ในการวัดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตา และแบบสอบถามความพึงพอใจของแฮกแมนและโอดด์แฮม โดยมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ คือ ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ชเบอร์ก ซึ่งเป็นทฤษฎีในกลุ่มทฤษฎีเนื้อหา และทฤษฎีความคาดหวังของวรูม ซึ่งเป็นทฤษฎีในกลุ่มทฤษฎีกระบวนการหลัก

ศุภนันตา โมคกุล (2540) ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบุคลากรฝ่ายบริการแลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรประจำสำนักงานใหญ่ จำนวน 175 คน ตัวแปรต้น คือ ความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาท ตัวแปรตาม คือ ความพึงใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาปรากฏว่า (1) บุคลากรที่มีความคลุมเครือในบทบาทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 (2) บุคลากรที่มีตัวแปรด้านภูมิหลัง (วุฒิการศึกษา) แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

จุไรรัตน์ นันทเสนา (2544, สรุปอภิปรายผล) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ใช้แนวคิด ทฤษฎีของ Herzberg เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (motivation factors) ประกอบด้วย 5 ด้านคือ ความสำเร็จในงาน ลักษณะงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านความสำเร็จในงาน ลักษณะงานและความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจมากที่สุด รองมาได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด เนื่องจากลักษณะเป็นงานประจำเกิดความจำเจ ส่วนปัจจัยจำแนก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน พบว่าด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองมาคือด้านการบังคับบัญชานโยบายและการบริหาร และความสัมพันธ์ในการทำงาน ตามลำดับ

ศุรพิน เหล่าบรรเทา (2545) การศึกษาประเมินขวัญ แรงจูงใจ ความคาดหวังและทัศนคติในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ เปรียบเทียบก่อน และหลังการปรับเปลี่ยนบทบาทและภารกิจของกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษารูปแบบการจัดโครงสร้างอัตรากำลังของจังหวัดนครราชสีมาและบุรีรัมย์ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 117 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30 - 50 ปี การศึกษาปริญญาตรี รายได้ระหว่าง 100,001 - 300,000 บาท/ปี หลังปรับโครงสร้างฯ มีการประชุมหารือในการทำงานมากขึ้น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารก่อนและหลังการปรับโครงสร้างไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนใหญ่ติดตามสื่อทางวิทยุโทรทัศน์มากกว่าการอ่านหนังสือ ผลจากการสำรวจทัศนคติ พบว่าทัศนคติต่องานปรับโครงสร้าง มีระดับความพอใจลดลง

ณัฐพร อนุวงศ์พรยศกุล (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 74 คน รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ได้แก่ ตัวงาน รายได้และสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจมากในด้านลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และหน่วยงานต้นสังกัด เช่น ด้านการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาน้อยมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและด้านรายได้และสวัสดิการมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง หรือ ปัจจัยด้านอายุ พนักงานที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

ศุทัศน์ วงศ์สัมพันธ์ชัย (2547) การศึกษาผลกระทบที่มีต่อสหกรณ์การเกษตรภายหลังการปรับเปลี่ยน บทบาท ภารกิจ และโครงสร้างกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดนครราชสีมา ประชากรที่ศึกษาจำนวน 69 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย การศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี และดำรงตำแหน่งกรรมการสหกรณ์ อายุ 41-50 ปี จากการศึกษาได้ข้อสรุปว่า หลังปรับโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ การได้รับคำแนะนำ ส่งเสริมสหกรณ์

ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ มีผลกระทบต่อสหกรณ์ในด้านบวก กล่าวคือมีการแนะนำ ส่งเสริม เพิ่มมากขึ้นทุกด้าน เช่น ด้านการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การกำกับดูแล และการควบคุม การติดตามประเมินผล การจัดการด้านสมาชิกและการประชาสัมพันธ์ รวมทั้ง การบริหารธุรกิจของสหกรณ์ แต่มีข้อสังเกตว่าคะแนนเฉลี่ยในทุกๆด้านยังน้อยกว่า ค่าคะแนนเฉลี่ย ความต้องการที่จะได้รับการแนะนำส่งเสริมจากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ แสดงให้เห็นถึง ประสิทธิภาพการทำงานเพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ คือ สหกรณ์การเกษตรในจังหวัด นครราชสีมา ยังไม่สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่

วิเทียน กันทะเรือน (2548) การศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ในหน่วย ส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากทั่วประเทศ แบ่งตามภูมิภาค ภาคละ 5 จังหวัด สุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน รวม 94 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ไม่มีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารการจัดการสหกรณ์ การพัฒนาธุรกิจสหกรณ์ รวมทั้งขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้ แก่สมาชิกสหกรณ์หรือกลุ่มเกษตรกร การรับรู้ข่าวสารด้านการส่งเสริมแนะนำสหกรณ์มิได้ค้นคว้า ด้วยตนเอง ส่วนใหญ่ได้รับเอกสารทางวิชาการและข่าวสารจากกรมส่งเสริมสหกรณ์หรือสำนักงาน สหกรณ์จังหวัดและจากการเข้าร่วมประชุม ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเกิดความไม่ พึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่ (1) การมีโอกาที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนเมื่อการปฏิบัติงาน ประสบความสำเร็จ (2) การได้รับค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน (3) การบริหารการจัดการที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ 1.งบประมาณจำกัด ค่าใช้สอยและค่าน้ำมันเชื้อเพลิงรวมทั้งรถยนต์ที่ใช้เป็นพาหนะในการเดินทางไปปฏิบัติงานไม่พอเพียงกับความต้องการ 2.นโยบายการทำงานเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่ต่อเนื่อง 3.ผู้บังคับบัญชามีการเลือกปฏิบัติ ขาดขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน 4.ขาดความมั่นใจในเส้นทาง ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ 5.ไม่ได้รับพิจารณาผลตอบแทนเมื่อสามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ 6.เมื่อประสบปัญหาในการ ปฏิบัติงานไม่ได้รับคำแนะนำเท่าที่ควร และไม่มีการชมเชยเมื่อทำงานประสบความสำเร็จ 7.ไม่ค่อยได้รับ โอกาสในการเข้าร่วมสัมมนาหรือฝึกอบรม

จิรภัทร์ สุวรรณพุ่ม และ อนุสรณ์ วิริยะวงศ์สกุล (2548) การศึกษารูปแบบและแนวทางการ ประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนสามัญพบว่า ส่วนราชการต่างๆของไทยยังขาด การประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการอย่างเป็นระบบ ทำให้การแก้ปัญหาที่เกิดจาก บุคลากรไม่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์การได้ เกิดปัญหาความเฉื่อยชาในการทำงาน จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่ส่วนราชการต้องมีรูปแบบการประเมินความพึงพอใจในงานที่เป็น มาตรฐาน สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของส่วนราชการ โดยศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานทั้งในและ

ต่างประเทศรวมทั้งสิ้น 37 งานวิจัยพบว่า มีตัวแปรที่นำมาใช้ในการวัดหรือการประเมินความพึงพอใจในงานทั้งหมด 21 ตัวแปร รวมทั้งตัวแปรย่อยอีก 13 ตัวแปร และได้ทำการคัดเลือกตัวแปรจำนวน 11 ตัวแปร ไปใช้กำหนดในการสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยคำนึงถึงความถี่ในการถูกนำไปใช้ของตัวแปรนั้นๆ และคำนึงถึงความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้กับข้าราชการพลเรือนสามัญ ตัวแปร 11 ตัวแปร มีดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร
2. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. ลักษณะงาน
5. เงินเดือน
6. ความก้าวหน้าในอาชีพ
7. ความสำเร็จในงาน
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
9. การได้รับการยอมรับนับถือ
10. คุณภาพชีวิตในการทำงาน
11. ความมั่นคงในงาน

กุลนิษฐ์ จันทา (2549) การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปปัญหาที่ได้จากการวิเคราะห์ ได้แก่ 1.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ข้าราชการไม่แน่ใจเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาในการการยอมรับความสามารถและความพอใจในผลการปฏิบัติงาน 2.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการไม่แน่ใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานมีการเอาเปรียบกันเสมอ 3.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ข้าราชการเห็นว่า เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะรถยนต์และคอมพิวเตอร์

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน (นงนุช โรจนเลิศ, 2540) พบว่ามีตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงาน แยกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกได้แก่ตัวแปรที่เป็นภูมิหลังของบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ประเภทของบุคลากร กลุ่มที่สองได้แก่ตัวแปรตามแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน เช่น ทัศนคติ คุณลักษณะของงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร แรงจูงใจตามความคาดหวัง ความท้อถอย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.2 ตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงาน

2.3.2.1 ภูมิหลังของบุคคล

อายุ

ผลกระทบของอายุบุคคลในองค์กรเริ่มมีความสำคัญมากขึ้นเนื่องจากปัญหาการขาดแคลนกำลังคนในสาขาวิชาชีพที่ต้องการของตลาดแรงงาน จำเป็นต้องมีนโยบายสงวนอัตราว่างที่เกิดจากการเกษียณอายุข้าราชการเพื่อเร่งบรรจุข้าราชการในสาขาวิชาชีพที่ขาดแคลน การศึกษาถึงผลกระทบของอายุต่อความพึงพอใจในงาน จะทำให้เกิดความเข้าใจแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงกำลังคน แคคมาร์และเฟอร์รี (Kacmar and Ferri, 1989) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงาน (ทั้งที่เป็น U-shape และความสัมพันธ์เชิงเส้น)

โกเวอร์ (Gover, 1983) ได้ทำการวิจัยเรื่องระดับความท้อถอย และตัวแปรทางด้านลักษณะประชากรในวิทยาลัยสาธารณสุข รัฐอิลลินอยส์ ผลการวิจัยพบว่าผู้มีอายุแตกต่างกันมีระดับความท้อถอยแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกินและคนอื่นๆ (Keane and others) ในปี ค.ศ.1985 ที่พบว่าอายุและความท้อถอยมีความสัมพันธ์อย่างเด่นชัด

ระยะเวลาปฏิบัติงาน

ฟาร์คาส และทีทริก (Fakas and Tetrick) ได้รายงานผลการวิจัยของ สเตียร์ และ มอว์เคย์ (Steers and Mowday) ในปี ค.ศ. 1981 ที่พบว่าลักษณะของบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษาระยะเวลาปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบรูโน (Bruno) ในปี ค.ศ. 1980 แมก เนอร์กเนย์ และแคริเออร์ (Mc Nergney and Carrier) ในปี ค.ศ. 1981

โกเวอร์ (Gover, 1983) พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความท้อถอยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปของมัลดารี (Muldary, 1983) ที่ว่าอาชีพทางการบริหารสังคมหลายสาขาอาชีพ มักจะท้อถอยในช่วงระยะ 1-5 ปี แต่ถ้าทิ้งระยะเวลาไว้นาน 5 - 10 ปี วิทยุติและประสบการณ์ที่มากขึ้นจะทำให้มองการณ์ไกล สุขุมรอบคอบยิ่งขึ้น ความท้อถอยจะลดลง

ระดับตำแหน่ง

แลม และคนอื่นๆ (Lam and others, 1995) ได้ทำการศึกษาชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่ออาชีพและความพึงพอใจในงานในฐานะเป็นตัวแปร สาเหตุให้เกิดความถดถอยในอาชีพ พบว่าสถานภาพทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของผู้ที่อยู่ในอาชีพครู แต่ผลงานวิจัยของ ดิน ปรัชญพฤทธิ (2527) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะสังคม เศรษฐกิจ และวิธีปฏิบัติทางการบริหารงานบุคคลกับความพึงพอใจในงานและสัมฤทธิ์ผลของงาน ศึกษากรณีหัวหน้าภาควิชาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าระดับตำแหน่ง (ซี) มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความพึงพอใจในงาน แสดงว่า ข้าราชการที่มีตำแหน่งยิ่งสูงขึ้นกลับยิ่งมีความพึงพอใจในงานต่ำลง

แมทธิว (Mathieu, 1991) ศึกษาความสัมพันธ์ที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรพบว่าสถานภาพที่ชำนาญการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาทของบุคคลในองค์กร และความพึงพอใจในงาน

ประเภทบุคลากร

ปัญหาความเหลื่อมล้ำในความก้าวหน้าและการรับเงินเดือนของข้าราชการ ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมในหมู่ข้าราชการด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความไม่ทัดเทียมกันในเรื่องความก้าวหน้าในการรับราชการ ซึ่งส่งผลให้เงินเดือนและผลประโยชน์ที่อื่น ๆ ที่ได้รับแตกต่างกันได้แก่ ความแตกต่างกันด้านระยะเวลาที่สามารถขึ้นตำแหน่งระดับ 7 หรือเทียบเท่าของข้าราชการสังกัดคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน คณะกรรมการข้าราชการครู คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย คณะกรรมการข้าราชการตุลาการ และความแตกต่างกันในโครงสร้างของระดับตำแหน่งทางวิชาการและการรับเงินเดือนของข้าราชการสังกัดคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน คณะกรรมการข้าราชการครู คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ในมหาวิทยาลัย คณะกรรมการข้าราชการตุลาการ (กองวิชาการ สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2531)

2.3.2.2 ตัวแปรตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ทัศนคติต่อระบบราชการ

จากรายงานการวิจัยปัญหาการสูญเสียกำลังคนในระบบราชการ (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2531) ได้สรุปปัจจัยจากการสำรวจและสัมภาษณ์ข้าราชการระดับมัธยมศึกษาที่ลาออกจากราชการ พบว่า ทัศนคติต่อระบบราชการเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ข้าราชการระดับมัธยมศึกษาไม่พอใจ นอกจากปัจจัยเรื่องความแตกต่างด้านรายได้และสวัสดิการ เมื่อเทียบกับภาคเอกชน โดยเฉพาะทัศนคติต่อระบบราชการในด้านการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา การบริหารงานของระบบราชการ การใช้ระเบียบ กฎเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในระบบราชการที่มีขั้นตอนมากมาย ทำให้ไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน

ซาวิกกี และคูลีย์ (Savick and Cooley, 1987) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยของบุคลากรในวิชาชีพสุขภาพจิตพบว่าความเคร่งครัดต่อระเบียบ การขาดอิสระในการทำงาน การขาดการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ การขาดความช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เป็นสาเหตุให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความเหนื่อยในการทำงาน ประกอบกับระบบราชการเองมีโครงสร้างที่เอื้ออำนวยต่อการขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เพราะสมาชิกในองค์กรจะถูกจ้างไปเรื่อยๆ แม้จะเกิดความเหนื่อย (Robbin, 1990) จึงคาดเดาได้ว่า ทัศนคติต่อระบบราชการมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อย

การรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

เซอร์ชเบอร์เกอร์ และคนอื่นๆ (Hershberger and others, 1994) ได้อ้างถึงรายงานการวิจัยของโกลิมไบสกี และรอนด์ทรี (Golembiewski and Roundtree) ในปี ค.ศ. 1986 และงานของซาวิกกี และคูลีย์ (Savicki and Cooley) ในปี ค.ศ. 1984 ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความท้อถอยของผู้ปฏิบัติงาน และจากการศึกษาของเจมส์และโจนส์ (James and Jones) ในปี ค.ศ. 1980 พบว่าการรับรู้บรรยากาศภายในองค์กร โดยเฉพาะการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจ สำหรับผลการศึกษาของเซอร์ชเบอร์เกอร์ และคนอื่นๆ (Hershberger and others, 1994) พบว่าลักษณะพันธูกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน แต่การรับรู้บรรยากาศในองค์กรด้วยการได้รับการสนับสนุนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงาน

แมททิว (Mathieu, 1991) ศึกษาตัวแปรเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร พบว่าความร่วมมือของกลุ่ม การรับรู้บทบาทในองค์กร มาตรฐานการปฏิบัติงานของกลุ่ม และแรงจูงใจในผลสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับที่ ปุริชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (Piumsombun, 1979) ได้ศึกษาทฤษฎีความพึงพอใจในงาน พบว่าตัวแปรที่มีผลกระทบทางตรงต่อความพึงพอใจในงานของตำรวจ เรียงจากมากไปน้อย คือ เอกลักษณะและความอบอุ่นขององค์กร ความห่างเหินสังคม ความประชดประชันสังคม การรับรู้โครงสร้างขององค์กร และระดับการศึกษา ตามลำดับ

2.4 ความเป็นมาขององค์กรที่ศึกษา

ประวัติกรมส่งเสริมสหกรณ์

การสถาปนาส่วนราชการและความเป็นมาของหน่วยงาน มีดังนี้

- แผนกการสหกรณ์ กรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ (พ.ศ. 2458 - 2463)

หน่วยราชการที่รับผิดชอบงานสหกรณ์ เริ่มจากเป็นแผนกหนึ่งในกรมพาณิชย์และสถิติ-พยากรณ์ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2458 เหตุที่จัดตั้งแผนกสหกรณ์ขึ้นในส่วนราชการแห่งนี้ เพราะว่ากรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องเศรษฐกิจในส่วนภูมิภาค และการจัดตั้งสหกรณ์ในระยะแรกก็ได้อาศัยเงินกู้จากแบงก์สยามกัมมาจลทุน จำกัด (ธนาคารไทยพาณิชย์ในปัจจุบัน) โดยกระทรวงพระคลังมหาสมบัติเป็นผู้ค้ำประกันอยู่ จึงจำเป็นที่จะต้องให้กระทรวงพระคลังมหาสมบัติทำการควบคุมและดูแลผลการดำเนินงานของสหกรณ์อย่างใกล้ชิด ในขณะนั้นมีพระราชวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ทรงดำรงตำแหน่งอธิบดีและนายทะเบียนสหกรณ์เป็นพระองค์แรก

- กรมสหกรณ์กระทรวงพาณิชย์ (พ.ศ. 2463 - 2477)

หลังจากที่ได้จัดตั้งแผนกสหกรณ์ ก็ได้มีการจัดตั้งสหกรณ์ขึ้นปรากฏว่าได้ผลดี สหกรณ์จึงได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากทางราชการยิ่งขึ้นเพราะสามารถทำประโยชน์ให้กับสมาชิกทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างเห็นได้ชัด ประกอบกับกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ได้ยกฐานะขึ้นเป็นกระทรวงพาณิชย์ ในพ.ศ.2463 เป็นผลให้แผนกสหกรณ์ได้รับการสถาปนาขึ้นเป็นกรมสหกรณ์ โดยมีพระราชวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์เป็นนายทะเบียนสหกรณ์สืบต่อมาจนถึง พ.ศ.2468 ต่อมาในพ.ศ.2469กระทรวงพาณิชย์ได้รวมกับกระทรวงคมนาคมเปลี่ยนชื่อใหม่ว่า "กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม" มีหม่อมเจ้าฉลาดชลบเลอสรศักดิ์มลาสน์เป็นปลัดทูลฉลองฯ และทรงดำรงตำแหน่ง นายทะเบียนสหกรณ์ด้วย ในตอนปลายปี พ.ศ. 2469 นั้นเองพระยาพิพิธสมบัติ (ตาบ กุวานนท์) ก็ได้เข้ารับตำแหน่งปลัดทูลฉลองฯและนายทะเบียนสหกรณ์ ต่อจากหม่อมเจ้าฉลาดชลบเลอสรศักดิ์มลาสน์จนถึง พ.ศ. 2475

ในขณะที่แผนกการสหกรณ์ได้รับการสถาปนาขึ้นเป็นกรมสหกรณ์แล้ว แต่ก็ยังไม่มีการแต่งตั้งอธิบดี มีเพียงนายทะเบียนสหกรณ์ซึ่งมีตำแหน่งเทียบเท่าอธิบดีกรมเป็นหัวหน้าบังคับบัญชา ในตอนกลางปี พ.ศ. 2475 หลังจากที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พระยาโทณวนิกมนตรี (วิสุทธิ์ โทณวนิก) ได้เข้ามารักษาราชการแทนพระยาพิพิธสมบัติในตำแหน่งนายทะเบียนสหกรณ์ ประมาณ 1 เดือน จึงได้มีประกาศของคณะราษฎร ลงวันที่ 8 สิงหาคม 2475 ว่ามีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้หลวงเดชสหกรณ์ (ม.ล.เดช สนิทวงศ์) เป็นนายทะเบียนสหกรณ์

สำหรับในปี พ.ศ. 2475 กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม ได้เปลี่ยนชื่อเป็นกระทรวงเกษตรพาณิชย์การ จนถึงพ.ศ. 2476 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นกระทรวงเศรษฐกิจและมีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม เพิ่มเติม แบ่งหน้าที่การงานในกระทรวงเศรษฐกิจออกเป็น 2 ทบวง คือ ทบวงเกษตรราชการ และทบวงพาณิชย์และคมนาคม ซึ่งกรมสหกรณ์ก็ได้โอนมาสังกัดในทบวงเกษตรราชการ

ในช่วงระยะเวลาที่หลวงเดชสหกรณ์ดำรงตำแหน่งนายทะเบียนสหกรณ์ได้มีการพิจารณา ปรับปรุงการจัดระเบียบราชการภายในหัวหน้ากรมสหกรณ์ โดยแบ่งราชการท้องที่ออกเป็น 5 ภาค คือ ภาคกลาง ภาคพายัพ ภาคเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ ตลอดจนจัดให้มีกองสหกรณ์ออกไปควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดในการตรวจสอบสหกรณ์ ตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ และจัดตั้งสหกรณ์เพิ่มขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานสะดวกเรียบร้อยต่อการตรวจตรา

สำหรับสถานที่ตั้งกรมสหกรณ์ ซึ่งแต่เดิมครั้งยังเป็นแผนกการสหกรณ์ สังกัดกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ กระทรวงพระคลัง มหาสมบัติได้อาศัยอยู่ใน บริเวณกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เมื่อได้รับการสถาปนาขึ้นเป็นกรมสหกรณ์สังกัดกระทรวงพาณิชย์จึงได้ ย้ายสถานที่มาอยู่ชั้นกลางของตึกกระทรวงพาณิชย์ ที่ถนนสนามไชย กรุงเทพฯ ในปัจจุบัน

- กรมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรราธิการ (พ.ศ. 2478 - 2494)

เมื่อปลายปี พ.ศ. 2477 ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม เพิ่มเติม พ.ศ. 2477 ฉบับที่ 3 ยกฐานะทบวงเกษตรราธิการเป็นกระทรวงเกษตรราธิการ เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2478 โดยมีหลวงเดชสหกรณ์ ได้ดำรงตำแหน่งปลัด กระทรวงฯ และพระพิจารณ์พาณิชย์ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้รักษาราชการ ตำแหน่งอธิบดีกรมสหกรณ์ และนายทะเบียนสหกรณ์อยู่ชั่วระยะหนึ่งจึงมี พระบรมราชโองการ โปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้พระประกาศสหกรณ์ และดำรงตำแหน่งนายทะเบียนสหกรณ์ เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2478 จนถึงพ.ศ. 2485 จึงได้รับพระบรมราชโองการ โปรดเกล้าฯ ให้ดำรงตำแหน่งปลัด กระทรวงเกษตรราธิการ และโปรดเกล้าฯ ให้พระพิจารณ์พาณิชย์ ผู้ช่วยอธิบดี ดำรงตำแหน่งอธิบดี กรมและนายทะเบียนสหกรณ์จนถึง พ.ศ. 2492 จึงพ้นจาก ตำแหน่งเพราะครบเกษียณอายุ และได้แต่งตั้ง ให้ ม.ล.อุดม ทินกร ณ อยุธยา เป็นผู้รักษาราชการแทนนายทะเบียนสหกรณ์ชั่วระยะหนึ่ง จึงได้มี พระบรมราชโองการ โปรดเกล้าฯ แต่งตั้งนายพงส์ ศรีวรรณะ ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมและ นายทะเบียนสหกรณ์เมื่อ วันที่ 18 พฤษภาคม 2493

สำหรับสถานที่ตั้งกรมสหกรณ์ขณะที่ตั้งกระทรวงเกษตรราธิการ ขึ้นแรกอาศัยอยู่ใน บริเวณกระทรวงเกษตรราธิการ ต่อมาใน พ.ศ. 2481 ปริมาณงาน และจำนวนข้าราชการสหกรณ์เพิ่มมากขึ้น จึงได้ย้ายสถานที่ไปเช่าอยู่ที่วังพระบรมวงศ์เธอกรมหมื่นพิชัยมหินทโรดม ถนนมหาราช ตำบล พระราชวัง อำเภอ พระนคร

- กระทรวงสหกรณ์ (พ.ศ. 2495 - 2506)

ในระหว่าง พ.ศ. 2478 - 2494 กิจการสหกรณ์ได้ขยายกว้างขวางขึ้นเป็นอันมากทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ สามารถช่วยเหลือราษฎรให้มีมาตรฐานการครองชีพสูงขึ้น ในระดับที่น่าพึงพอใจ คณะรัฐบาลสมัยนั้นจึงถือเอาการสหกรณ์เป็นนโยบายหลักอันสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ ของชาติ และเพื่อให้การสหกรณ์ในประเทศไทยเจริญรุดหน้าสมความมุ่งหมายของรัฐบาลในการแก้ไข ภาวะความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น จึงได้ยกฐานะกรมสหกรณ์เป็นกระทรวงการสหกรณ์ ในพ.ศ. 2495 โดยมีจอมพล ป. พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี รักษาราชการแทนรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงการสหกรณ์ และในวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2495 คณะรัฐมนตรีได้มีมติแต่งตั้งให้พลอากาศตรี มุณีมหาสัมทนนะเวชยันต์รังสฤษฎี รักษาราชการแทนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการสหกรณ์ ต่อจาก จอมพล ป. พิบูลสงคราม จนกระทั่งวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2495 จึงได้มีประกาศพระบรมราช โองการ แต่งตั้งให้พลเรือตรีหลวงยุทธศาสตร์โกศล รน. เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการสหกรณ์ และมีนายพงส์ ศรีวรรณะ เป็นนายทะเบียนสหกรณ์ ตามเดิม

ต่อมาในปี พ.ศ. 2496 กระทรวงการสหกรณ์ได้เปลี่ยนชื่อเป็นกระทรวงสหกรณ์ ตามพระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2496 ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2496 มีผู้ดำรงตำแหน่งที่สำคัญๆ คือ

พลเรือเอกหลวงยุทธศาสตร์โกศล รณ ดำรงตำแหน่ง รัฐมนตรีว่าการกระทรวง
 นายพงส์ ศรีวรรณนะ ดำรงตำแหน่ง ปลัดกระทรวงสหกรณ์และ นายทะเบียนสหกรณ์
 นาวาอากาศโทพระเทพวิสุทธิอำนวยการ ดำรงตำแหน่ง อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์
 นายเชื้อ วายวานนท์ ดำรงตำแหน่ง อธิบดีกรมสหกรณ์ชนกิจ
 นายพจน์ สังขะฤกษ์ ดำรงตำแหน่ง อธิบดีกรมสหกรณ์พาณิชย์
 ม.ล.อุดม ทินกร ณ อยุธยา ดำรงตำแหน่ง อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ส่วนสถานที่ตั้งกระทรวงสหกรณ์ ภายหลังจากกรมหมื่นพิชัยหิณฑโรดมบอกเลิกสัญญาเช่าแล้ว จึงได้ย้ายไปอยู่ที่โรงเรียนตั้งตรงจิตรบรเวณวัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม(วัดโพธิ์) เป็นการชั่วคราวก่อน ต่อมาจึงได้สร้างกระทรวงสหกรณ์ขึ้นข้างวัดปริณายกเชิงสะพานผ่านฟ้าลีลาศ และเข้าอยู่เมื่อวันที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2500

ในปี พ.ศ. 2500 นายพงส์ ศรีวรรณนะ ครบเกษียณอายุ พ้นจากตำแหน่ง จึงได้มีคำสั่งแต่งตั้งให้นายเชื้อ วายวานนท์ ดำรงตำแหน่งปลัดกระทรวงสหกรณ์อีกตำแหน่งหนึ่งและให้นายทนต์ สาตราภัย ผู้อำนวยการกองเศรษฐกิจสหกรณ์ ดำรงตำแหน่งนายทะเบียนสหกรณ์ ตั้งแต่ พ.ศ. 2500 - 2502 ซึ่งในช่วงระยะเวลาดังกล่าว ได้มีการเปลี่ยนแปลงคณะรัฐมนตรี และมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้พระประกาศสหกรณ์ (สดับ วีรเชียร) เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสหกรณ์ เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2501 ต่อมาใน พ.ศ. 2502 จึงได้มีคำสั่งแต่งตั้งให้นายเชื้อ วายวานนท์ ดำรงตำแหน่งนายทะเบียนสหกรณ์จนถึง พ.ศ. 2505

- ส่วนราชการสหกรณ์ในกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ (พ.ศ. 2506 - 2515)

ใน พ.ศ. 2506 ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ให้ยุบเลิก กระทรวงสหกรณ์ และโอนงานทั้งหมดไปเป็นของกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติที่ตั้งขึ้นใหม่ โดยให้แยกส่วนราชการสหกรณ์ออกมาดังนี้ คือ กองที่เกี่ยวกับการสหกรณ์ให้ขึ้นกับสำนักงานปลัดกระทรวงฯ นอกจากนี้ก็จัดให้มีกรมสหกรณ์ที่ดิน กรมสหกรณ์พาณิชย์และชนกิจ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

สำหรับผู้ที่ดำรงตำแหน่ง นายทะเบียนสหกรณ์ในระบายนั้นมีดังนี้ คือ

1. นายทนต์ สาตราภัย ระหว่าง พ.ศ. 2506 – 2510
2. พลโทชาญ อังสุโชติ ระหว่าง พ.ศ. 2510 - 2511
3. พันเอกสุรินทร์ ชลประเสริฐ ระหว่าง พ.ศ. 2511 – 2515
4. นายสัมฤทธิ์ เลิศนุศย์ ใน พ.ศ. 2515

นับตั้งแต่ได้จัดตั้งกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติขึ้นใหม่ รัฐบาลก็ได้มีการศึกษาการสหกรณ์มากขึ้น จนถึง พ.ศ. 2511 ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ขบวนการสหกรณ์ในประเทศไทย และออก

พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 โดยเปิดโอกาสให้มีการควบสหกรณ์เข้าด้วยกัน ตลอดจน ได้จัดแบ่งสหกรณ์ตามกฎหมายกระทรวงออกเป็น 6 ประเภท

- กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (พ.ศ. 2515 - พ.ศ. 2545)

ใน พ.ศ. 2515 ได้มีคำสั่งคณะปฏิวัติฉบับที่ 216 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2515 ยกเลิก พ.ร.บ. ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2506 ตั้งกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ขึ้น และทรงดำรงตำแหน่ง นายทะเบียนสหกรณ์ด้วย ในตอนปลายปี พ.ศ. 2469 นั้นเองพระยาพิพิธ กันยายน 2515 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2515 ให้โอนอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการสหกรณ์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ กรมสหกรณ์ที่ดิน กรมสหกรณ์พาณิชย์และชนกิจ เป็นกรมส่งเสริมสหกรณ์ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมี พันเอกสุรินทร์ ชลประเสริฐ ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์และนายทะเบียนสหกรณ์เป็นคนแรก

- กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (พ.ศ. 2545 – ปัจจุบัน)

กรมส่งเสริมสหกรณ์ตามโครงสร้างใหม่ โดยอาศัยกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2545

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ฯ พ.ศ. 2545

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘ จ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๓ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม เผยแพร่ ให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และประชาชนทั่วไป ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็ง โดยการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในการเพิ่มขีดความสามารถในด้านการบริหารจัดการ การดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการเชื่อมโยงธุรกิจสหกรณ์สู่ระดับสากล เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์กฎหมายว่าด้วยการจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการนิคมสหกรณ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๒) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อพัฒนาระบบสหกรณ์

(๓) ส่งเสริม เผยแพร่ และให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป

(๔) ส่งเสริม สนับสนุน และคุ้มครองระบบสหกรณ์

(๕) ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสหกรณ์ให้กับคณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติ

(๖) ศึกษา วิเคราะห์ความต้องการของตลาดสินค้าสหกรณ์และสร้างเครือข่ายการเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์ สหกรณ์กับเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๒ ให้แบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ดังต่อไปนี้

ก. ราชการบริหารส่วนกลาง

- (๑) สำนักงานเลขานุการกรม
- (๒) กองการเจ้าหน้าที่
- (๓) กองคลัง
- (๔) กองแผนงาน
- (๕) ศูนย์สารสนเทศ
- (๖) - (๗) สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ พื้นที่ ๑ - ๒
- (๘) สำนักจัดตั้งและส่งเสริมสหกรณ์
- (๙) สำนักพัฒนาธุรกิจสหกรณ์
- (๑๐) สำนักพัฒนาระบบการบริหารการจัดการสหกรณ์
- (๑๑) สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์

ข. ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานสหกรณ์จังหวัด

ข้อ ๓ ส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

ก. ราชการบริหารส่วนกลาง

(๑) สำนักงานเลขานุการกรมมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (ก) ปฏิบัติงานสารบรรณของกรม
- (ข) ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการของกรม
- (ค) ประสานราชการกับหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในส่วนภูมิภาคและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

(ง) ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ กฎหมายว่าด้วยการจัดที่ดินเพื่อการครองชีพและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องงานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่ง อาญา งานคดีปกครองงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรม

(จ) ดำเนินการเกี่ยวกับงานห้องสมุดของกรม

- (จ) ดำเนินการอื่นใดที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดของกรม
- (ข) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- (๒) กองการเจ้าหน้าที่ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
- (ก) จัดระบบงานและบริหารงานบุคคลของกรม เว้นแต่การฝึกอบรม
- (ข) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- (๓) กองคลัง มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
- (ก) ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การบริหารงบประมาณ การพัสดุอาคารสถานที่และยานพาหนะของกรม
- (ข) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- (๔) กองแผนงาน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
- (ก) ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสหกรณ์ให้กับรัฐบาล คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติ
- (ข) จัดทำ วิเคราะห์ แผนงาน โครงการและประสานแผนการปฏิบัติงานของกรม ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนแม่บทของกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ จัดทำคำขอตั้ง และจัดสรรงบประมาณประจำปี รวมทั้งเร่งรัดติดตาม และ ประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงาน และโครงการ
- (ค) ดำเนินการในด้านความช่วยเหลือและความร่วมมือทางวิชาการเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์กับองค์กรในประเทศและต่างประเทศ
- (ง) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติ
- (จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- (๕) ศูนย์สารสนเทศ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
- (ก) ศึกษาพัฒนาระบบฐานข้อมูล ระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร
- (ข) พัฒนาระบบ รูปแบบ หลักเกณฑ์ วิธีการ ระเบียบวิธีทางสถิติและศึกษา วิเคราะห์ เพื่อจัดทำข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล ประมวลผลสำหรับใช้ในงานส่งเสริมสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

(ค) ส่งเสริม เผยแพร่ สนับสนุน ให้บริการสารสนเทศแก่เจ้าหน้าที่สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และบุคคลทั่วไป

(ง) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

(๖) - (๗) สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ พื้นที่ ๑ - ๒ มีอำนาจหน้าที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

(ก) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(ข) ส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ทุกประเภท และกลุ่มเกษตรกร

(ค) ส่งเสริม เผยแพร่ และให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์ ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป

(ง) ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร

(จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

(๘) สำนักจัดตั้งและส่งเสริมสหกรณ์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการจัดตั้ง สหกรณ์ และการ จัดมาตรฐานสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

(ข) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และติดตามผลการดำเนินงานของสหกรณ์ภายหลัง การจัดตั้ง

(ค) ควบคุม กำกับ ดูแล เกี่ยวกับการจัดตั้ง การจดทะเบียน สหกรณ์ การตรวจการสหกรณ์ การควบสหกรณ์ การแยกสหกรณ์ และการเลิกสหกรณ์รวมถึงงานในความรับผิดชอบของ นายทะเบียนสหกรณ์ ตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์

(ง) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อการส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์กลุ่มเกษตรกร กลุ่มสตรีสหกรณ์ เยาวชนสหกรณ์

(จ) ส่งเสริมและพัฒนางานสหกรณ์ในพื้นที่โครงการพระราชดำริ โครงการหลวง โครงการเพื่อความมั่นคง โครงการในพื้นที่เฉพาะ และโครงการอื่น

(ฉ) ศึกษา วิเคราะห์ วางแผน และควบคุมการจัดที่ดินให้แก่ราษฎรในเขตพื้นที่ นิคมสหกรณ์ และประสานงานด้านการส่งเสริมพัฒนานิคมสหกรณ์ รวมทั้งการดำเนินการตาม พระราชบัญญัติจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ

(ช) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

(๕) สำนักพัฒนาธุรกิจสหกรณ์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (ก) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนาสินค้าสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกรให้ได้มาตรฐานตามความต้องการของตลาดและพัฒนารูปแบบการบรรจุภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า
- (ข) ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาธุรกิจและส่งเสริมการตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเผยแพร่สินค้าสหกรณ์
- (ค) ศึกษา วิเคราะห์ ความต้องการของตลาดสินค้าสหกรณ์ และสร้างเครือข่ายการเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์ สหกรณ์กับเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- (ง) ศึกษา วิเคราะห์ ข้อมูลด้านการตลาดทั้งในประเทศและ ต่างประเทศเพื่อสร้างระบบเตือนภัยล่วงหน้าสินค้าสหกรณ์
- (จ) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับการผลิต การแปรรูป การบำรุงรักษาของธุรกิจสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร
- (ฉ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๑๐) สำนักพัฒนาระบบการบริหารการจัดการสหกรณ์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (ก) ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อกำหนดโครงสร้าง การจัดระบบงานการบริหารงานบุคคล และการควบคุมภายในให้เหมาะสมกับประเภทและขนาดของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร
- (ข) ศึกษา วิเคราะห์ และให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของโครงการ การลงทุน การจัดหาเงินทุนการประกอบธุรกิจ การบริหารการจัดการแก่สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร
- (ค) บริหารเงินกองทุนต่าง ๆ ที่ผ่านกรมส่งเสริมสหกรณ์โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อให้สหกรณ์กู้ยืม
- (ง) ศึกษา วิเคราะห์ การให้เงินทุนสนับสนุนแก่สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และติดตามประเมินผลการใช้เงินทุน
- (จ) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการคณะกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาสหกรณ์
- (ฉ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๑๑) สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (ก) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย รูปแบบในการพัฒนาการถ่ายทอดเทคโนโลยีเกี่ยวกับการสหกรณ์ ด้านการจัดตั้งการบริหารองค์การบริหารการจัดการ และด้านธุรกิจของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร
- (ข) ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแผนพัฒนาการถ่ายทอดเทคโนโลยี
- (ค) ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรของกรมส่งเสริมสหกรณ์

(ง) ดำเนินการถ่ายทอดเทคโนโลยีเกี่ยวกับการสหกรณ์ให้กับบุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป

(จ) ให้คำปรึกษา แนะนำ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกี่ยวกับการผลิต การแปรรูป การบริหารการจัดการและการพัฒนาธุรกิจของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร

(ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าของกรม สหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร

(ช) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ข. ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานสหกรณ์จังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

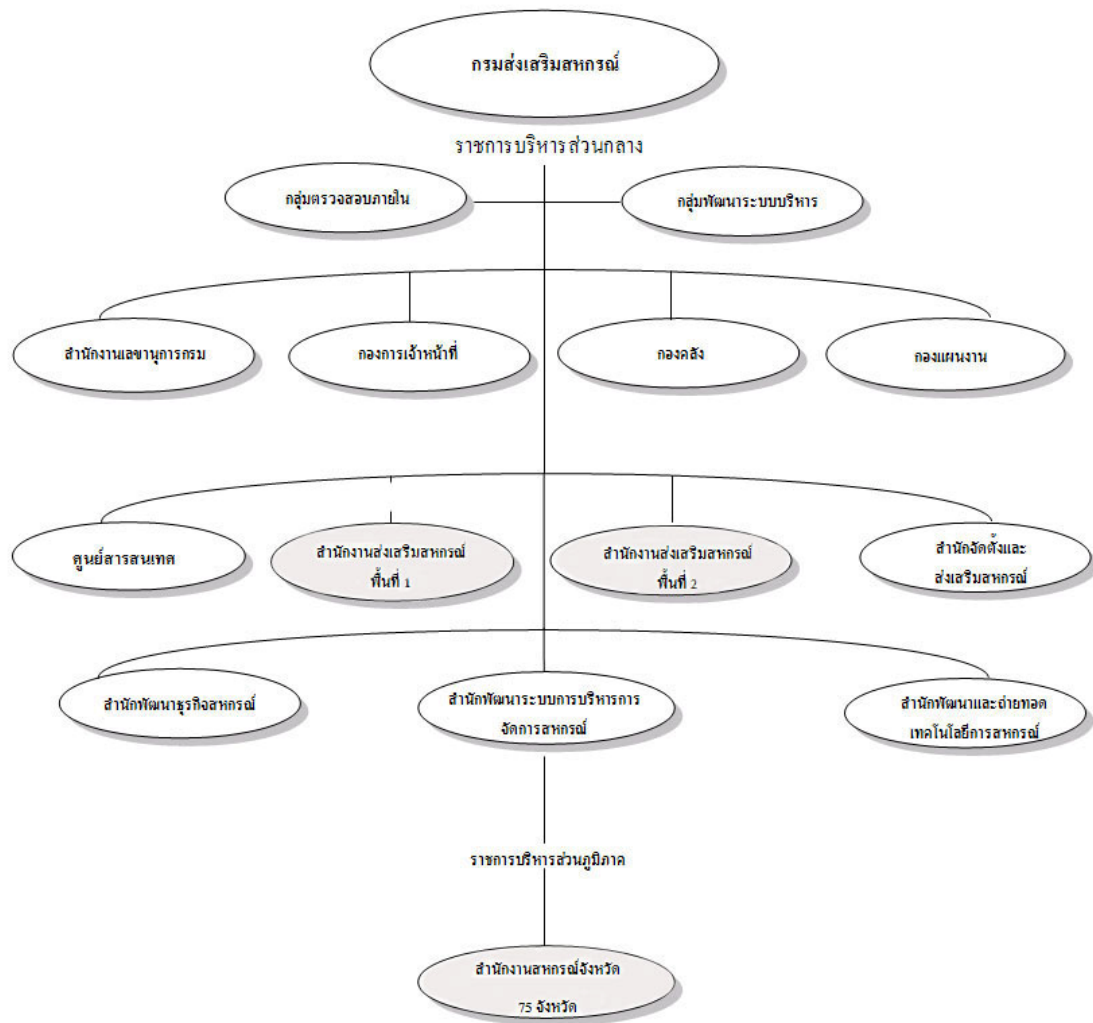
(ก) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ กฎหมายว่าด้วยการจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(ข) ส่งเสริมและพัฒนางานสหกรณ์ทุกประเภท และกลุ่มเกษตรกร

(ค) ส่งเสริม เผยแพร่ และให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ ให้แก่บุคลากรสหกรณ์กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป

(ง) ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจของกลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์

(จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย



ภาพที่ 2.4 การแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ (ส่วนกลาง)

ที่มา : เว็บไซต์กรมส่งเสริมสหกรณ์ <http://www.cpd.go.th>

กรมส่งเสริมสหกรณ์

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรที่มุ่งส่งเสริมและคุ้มครองสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรให้มีความเข้มแข็งและเป็นที่ยอมรับของมวลสมาชิก

พันธกิจ

- พันธกิจที่ 1 สร้างองค์ความรู้เพื่อส่งเสริม เผยแพร่เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์
- พันธกิจที่ 2 คุ้มครองระบบสหกรณ์ให้เข้มแข็งและเป็นไปตามกฎหมายสหกรณ์
- พันธกิจที่ 3 พัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการ การดำเนินธุรกิจและเทคโนโลยีให้แก่สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร
- พันธกิจที่ 4 เสริมสร้างโอกาสการเข้าหาแหล่งทุนให้แก่สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร
- พันธกิจที่ 5 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ

เป้าประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไปมีความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์
2. เพื่อพิทักษ์ รักษา สิทธิและผลประโยชน์ของสมาชิกสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร
3. เพื่อให้สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล
4. เพื่อให้สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรมีแหล่งเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินงานได้
5. เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์มีสิทธิในที่ดินเป็นของตนเอง

กลยุทธ์

1. สร้างจิตสำนึกในการดำเนินกิจกรรม
2. เสริมสร้างภูมิปัญญาและการเรียนรู้ระหว่างสมาชิกสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและองค์กรชุมชน
3. เสริมสร้างบทบาทของสหกรณ์ / กลุ่มเกษตรกรต่อชุมชน
4. พัฒนาการตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมสหกรณ์ / กลุ่มเกษตรกร
5. สร้างความเข้มแข็งให้กลุ่มสมาชิกสหกรณ์ / กลุ่มเกษตรกร
6. การพัฒนาประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์
7. ส่งเสริมการวิจัยเพื่อพัฒนาสหกรณ์
8. พัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการธุรกิจของสหกรณ์ / กลุ่มเกษตรกร
9. พัฒนาระบบการตลาดสินค้าสหกรณ์
10. การเชื่อมโยงเครือข่ายพันธมิตรเพื่อพัฒนาธุรกิจสหกรณ์

11. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการส่งเสริมสหกรณ์ / กลุ่มเกษตรกร
12. การส่งเสริมสหกรณ์ / กลุ่มเกษตรกรให้มีธรรมาภิบาล (good governance)
13. การส่งเสริมผลิตภัณฑ์สหกรณ์ / กลุ่มเกษตรกรสู่มาตรฐานสินค้า OTOP
14. สร้างโอกาสเข้าหาแหล่งทุนและแก้ไขปัญหาหนี้สินของสมาชิกสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
15. การพัฒนาประสิทธิภาพด้านการจัดการกองทุนพัฒนาสหกรณ์
16. สร้างกลไกการเร่งรัดการออกเอกสารสิทธิในการจัดที่ดินทำกิน

นโยบายกรมส่งเสริมสหกรณ์

1. ด้านการปฏิบัติงาน

- ส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร ให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยเสริมสร้างความเข้มแข็ง ให้โอกาสในการคิดเป็น ทำเป็นและแก้ปัญหาเป็น เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา
 - ส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและธุรกิจของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกรให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของมวลสมาชิก
 - ส่งเสริมและพัฒนาการจัดการ หลังการเก็บเกี่ยวผลิตผลการเกษตรให้มี คุณภาพมาตรฐาน เพื่อเพิ่มมูลค่า การแปรรูปและผลิตภัณฑ์
 - เพิ่มขีดความสามารถการผลิตของสมาชิกสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรให้มีคุณภาพมาตรฐาน และเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าของสถาบัน โดยการประสานอำนาจการบริหารให้สมาชิกสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกรได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีทุกสาขา
 - ส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มอาชีพของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรให้ผลิตสินค้าได้คุณภาพมาตรฐาน และตามแนวนโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของรัฐบาล
 - ส่งเสริมและฟื้นฟูการบริหารจัดการ โครงสร้างพื้นฐานการเกษตร ของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรให้มีประสิทธิภาพ
 - สนับสนุนการจัดตั้งสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร ตามความต้องการของประชาชน
 - ส่งเสริม สนับสนุนและคุ้มครองระบบสหกรณ์
 - ปรับเปลี่ยนบทบาทจากการปกครอง ควบคุมสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เป็นการกำกับดูแล ส่งเสริมแนะนำ และให้บริการ
 - จัดระดับสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เพื่อให้การส่งเสริม สนับสนุนตามศักยภาพ และพัฒนาสหกรณ์ให้ได้คุณภาพมาตรฐาน

- พัฒนาระบบฐานข้อมูลของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เพื่อสนับสนุนการเพิ่มผลผลิต การพัฒนาคุณภาพสินค้า การพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตและการตลาด รวมทั้งเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาช่วยเหลือกรณีประสบภัยธรรมชาติ หรือราคาผลผลิตตกต่ำ
- ส่งเสริมสนับสนุนด้านการตลาด เพื่อบริการให้สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรสามารถกระจายสินค้าสู่ผู้บริโภค และบริการปัจจัยการผลิตที่มีคุณภาพ และสินค้าอุปโภคบริโภคให้แก่สมาชิก
- เสริมสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างสหกรณ์ และ/หรือ กลุ่มเกษตรกร เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งด้านการผลิต การตลาด และเงินทุน
- อบรมและประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกและประชาชนเข้าใจและศรัทธาระบบสหกรณ์ รวมทั้งเผยแพร่ผลงานของขบวนการสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

2. ด้านเงินทุน

- อบรมร่วมกับสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ให้สมาชิกมีการออมโดยสมัครใจเพื่อพึ่งพาเงินทุนของตนเองในอนาคต
- สนับสนุนเงินทุนอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อให้โอกาสแก่สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร นำไปพัฒนาธุรกิจเพื่อมวลสมาชิก
- จัดระเบียบการใช้เงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์ และเงินสนับสนุนจากรัฐ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างแท้จริง เพื่อให้การใช้จ่ายเงินเกิดประโยชน์แก่มวลสมาชิก

3. ด้านบริหารบุคคล

- เร่งรัดพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานตามบทบาท ภารกิจ โครงสร้างของกรม ส่งเสริมสหกรณ์ และการบริหารราชการแนวใหม่ ตามนโยบายปฏิรูประบบราชการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพบุคลากรสหกรณ์ ให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรและธุรกิจ รวมทั้งเข้าใจหลักการและวิธีการสหกรณ์
- การบริหารบุคคลจะเน้นความรู้และความสามารถเป็นหลัก เป็นนักบริหาร เป็นนักประสานงาน และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล

อำนาจหน้าที่

กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม เผยแพร่ ให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และประชาชนทั่วไป ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็ง โดยการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในการ

เพิ่มขีดความสามารถในด้านการบริหารจัดการ การดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการเชื่อมโยงธุรกิจ สหกรณ์สู่ระดับสากล เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์กฎหมายว่าด้วยการจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการนิคมสหกรณ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๒) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อพัฒนาระบบสหกรณ์

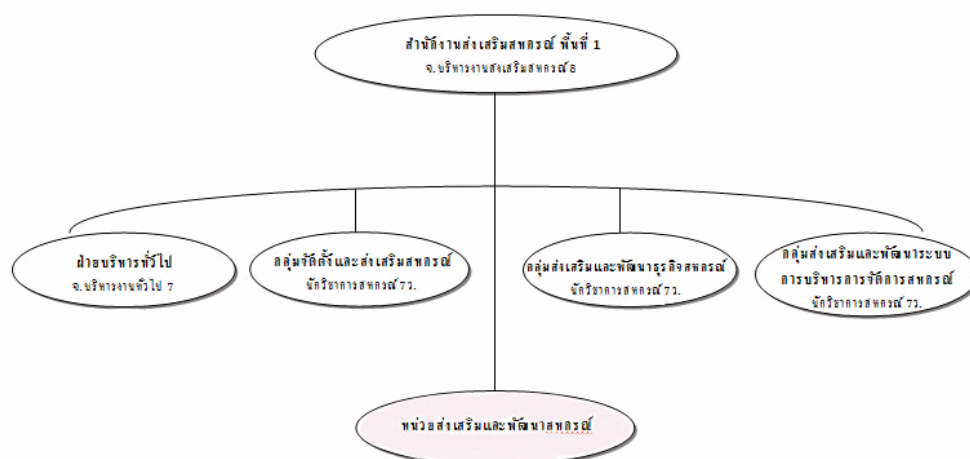
(๓) ส่งเสริม เผยแพร่ และให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และประชาชนทั่วไป

(๔) ส่งเสริม สนับสนุน และคุ้มครองระบบสหกรณ์

(๕) ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสหกรณ์ให้กับคณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติ

(๖) ศึกษา วิเคราะห์ ความต้องการของตลาดสินค้าสหกรณ์และสร้างเครือข่ายการเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์ สหกรณ์กับเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ

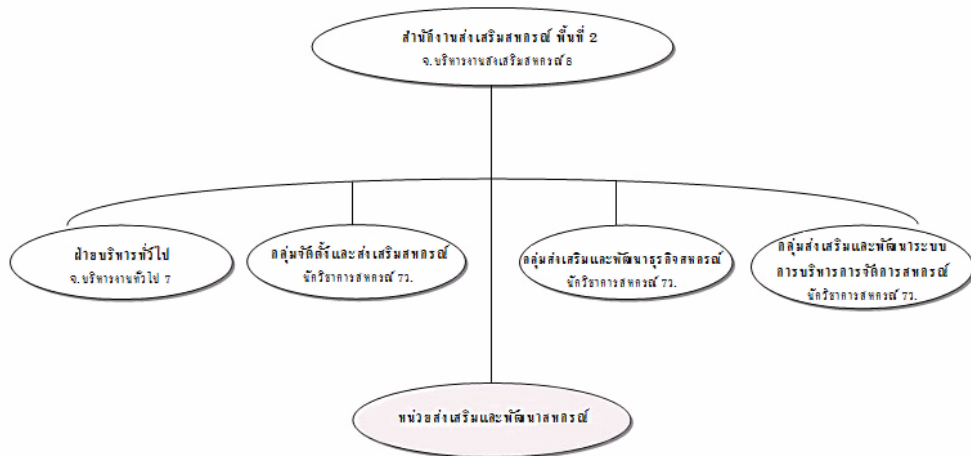
(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย



ภาพที่ 2.4-1 โครงสร้างองค์กรสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 1
ที่มา : เว็บไซต์กรมส่งเสริมสหกรณ์ <http://www.cpd.go.th>

พื้นที่ปฏิบัติงาน (กรุงเทพฯ 1)

เขตดุสิต เขตปทุมวัน เขตพระนคร เขตพญาไท เขตบางบอน เขตราชบุรีบูรณะ
เขตบางแค เขตบางกอกใหญ่ เขตทวีวัฒนา เขตภาษีเจริญ เขตราชเทวี เขตสาทร เขตตลิ่งชัน
เขตบางพลัด เขตบางกอกน้อย เขตยานนาวา เขตหนองแขม เขตธนบุรี เขตทุ่งครุ เขตจอมทอง
เขตป้อมปราบฯ เขตคลองสาน เขตบางคอแหลม และเขตสัมพันธวงศ์



ภาพที่ 2.4-2 โครงสร้างองค์กรสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 2
ที่มา : เว็บไซต์กรมส่งเสริมสหกรณ์ <http://www.cpd.go.th>

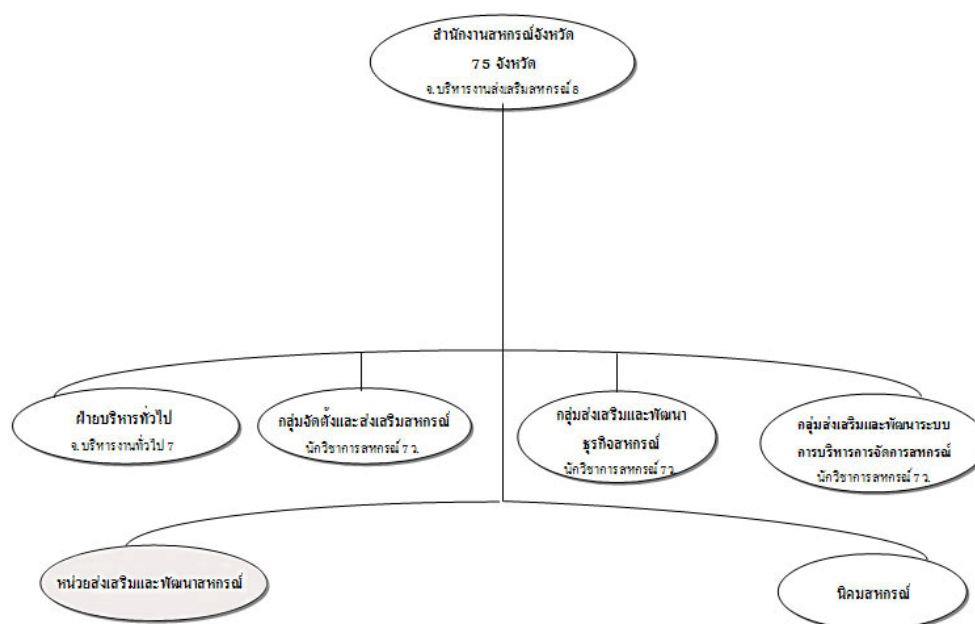
พื้นที่ปฏิบัติงาน (กรุงเทพฯ 2)

เขตบางซื่อ เขตจตุจักร เขตดินแดง เขตหนองจอก เขตบึงกุ่ม เขตวังทองหลาง
เขตหลักสี่ เขตบางกะปิ เขตประเวศ เขตพระโขนง เขตมีนบุรี เขตคลองเตย เขตดอนเมือง
เขตวัฒนา เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตสวนหลวง เขตบางเขน เขตห้วยขวาง
เขตสะพานสูง เขตบางนา เขตสายไหม เขตบึงกุ่ม และเขตคลองสามวา

อำนาจหน้าที่

สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ พื้นที่ 1 - 2 มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- (ก) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (ข) ส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ทุกประเภท และกลุ่มเกษตรกร ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (ค) ส่งเสริม เผยแพร่ และให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์ให้แก่ บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป
- (ง) ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร
- (จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ



ภาพที่ 2.5 การแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ (ส่วนภูมิภาค)

ที่มา : เว็บไซต์กรมส่งเสริมสหกรณ์ <http://www.cpd.go.th>

สำนักงานสภรณจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ กฎหมายว่าด้วยการจัดที่ดินเพื่อการครองชีพและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

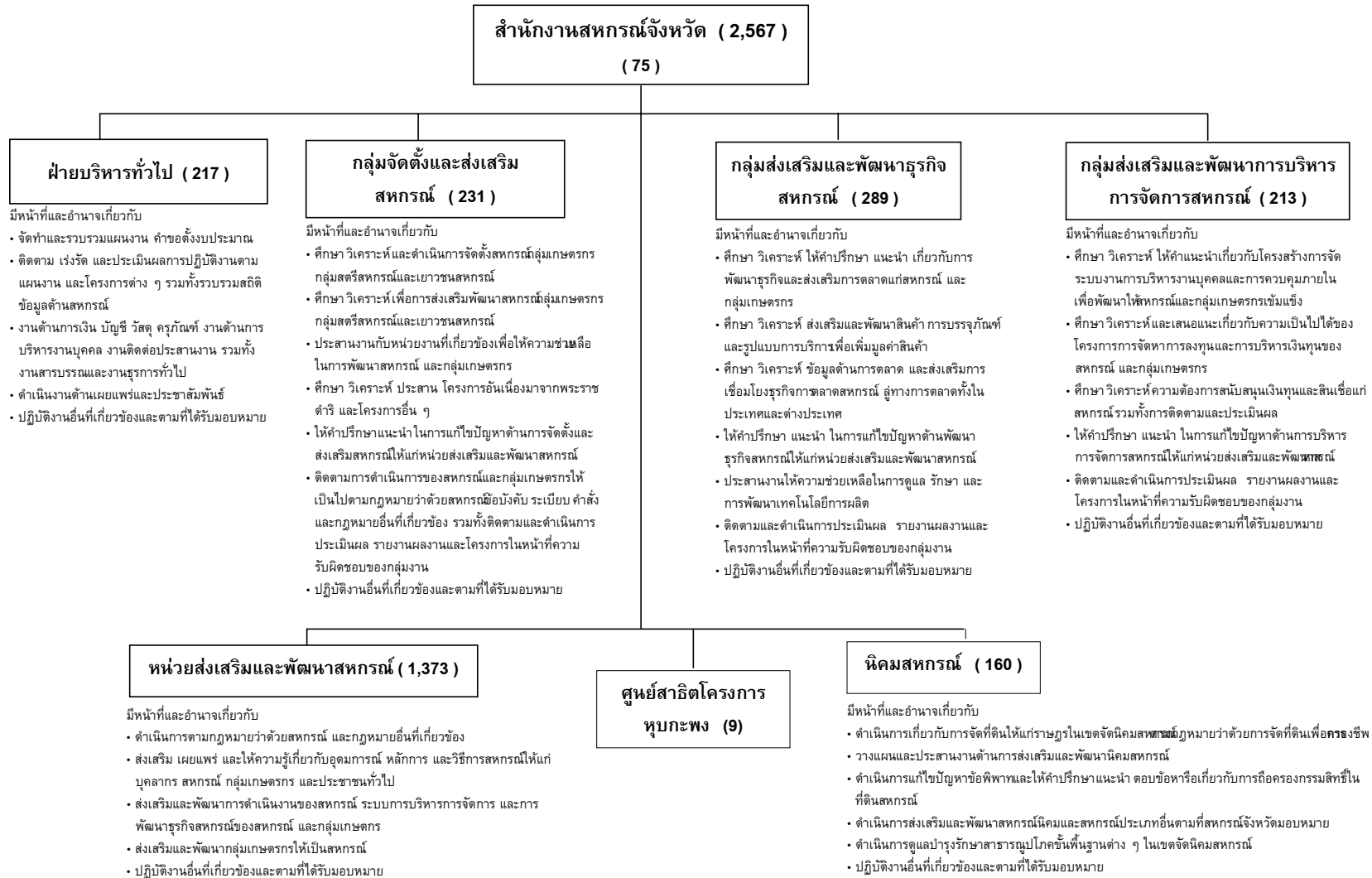
(ข) ส่งเสริมและพัฒนางานสหกรณ์ทุกประเภท และกลุ่มเกษตรกร

(ค) ส่งเสริม เผยแพร่ และให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป

(ง) ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจของกลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์

(จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ภาพที่ 2.6
แผนภูมิแสดงหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้สำนักงานสหกรณ์จังหวัด



หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์

ให้ข้าราชการในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกับการปฏิบัติงานในสำนักงานสหกรณ์อำเภอตาม โครงสร้างเดิม โดยให้มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

1. การเผยแพร่และให้ความรู้ความเข้าใจในระบบสหกรณ์ ว่าด้วยเรื่องอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์
2. ให้คำปรึกษาแนะนำให้สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. ให้การส่งเสริมช่วยเหลือสนับสนุน แนะนำการจัดตั้งสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร แก่บุคคลผู้สนใจ รวมถึงการควบสหกรณ์ การแยกสหกรณ์
4. ให้การส่งเสริมช่วยเหลือสนับสนุน แนะนำการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดตั้งสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร แก่คณะบุคคลผู้ขอจัดตั้ง
5. ส่งเสริมแนะนำการดำเนินงานของสหกรณ์ให้เป็นไปตามกฎหมายข้อบังคับ ระเบียบ ข้อกำหนดต่างๆ คำสั่งนายทะเบียนสหกรณ์ นโยบาย มติที่ประชุมใหญ่ของสหกรณ์
6. ตรวจสอบแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน การบริหารงาน การเงินและการบัญชีแก่สหกรณ์ เพื่อให้สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร ปฏิบัติได้ถูกต้องเป็นไปตามหลักวิชาการและมาตรฐานทางการเงินบัญชี เพื่อเป็นการป้องปรามและป้องกันการทุจริตที่อาจจะเกิดขึ้น
7. จัดให้มีการประชุมเสวนาสมาชิกสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรเพื่อรับทราบปัญหาและดำเนินการในส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
8. ให้คำปรึกษาแนะนำติดตามการแก้ไขการทุจริต ข้อบกพร่องของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ตามที่ผู้ตรวจการสหกรณ์และผู้ตรวจสอบบัญชีของกรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์สั่งการ
9. ให้การส่งเสริมและพัฒนา กลุ่มเกษตรกรให้เข้มแข็ง แนะนำส่งเสริมเผยแพร่และให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์แก่สมาชิกกลุ่มเกษตรกร
10. ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจและส่งเสริมการตลาดแก่สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร กลุ่มสตรีสหกรณ์ กลุ่มเยาวชนสหกรณ์ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มลักษณะอื่น
11. ส่งเสริมและพัฒนาสินค้า การบรรจุภัณฑ์และรูปแบบการบริการของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร กลุ่มสตรีสหกรณ์ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มลักษณะอื่น
12. ส่งเสริมการเชื่อมโยงธุรกิจของสหกรณ์ให้ดำเนินธุรกิจร่วมกันระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์ หรือสหกรณ์กับบุคคลภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ

13. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโครงสร้างการจัดระบบงานการบริหารงานบุคคล การบริหารการจัด การ และการควบคุมภายในเพื่อพัฒนาให้สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร กลุ่มสตรีสหกรณ์ กลุ่มเยาวชน สหกรณ์ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มลักษณะอื่น มีความเข้มแข็ง

14. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ของสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร กลุ่มสตรีสหกรณ์ กลุ่มเยาวชนสหกรณ์ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มลักษณะอื่น การกำหนด หน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับขนาดโครงสร้าง ปริมาณธุรกิจ ระบบงาน การบริหาร

15. วิเคราะห์และเสนอแนะเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของโครงการ การสนับสนุนเงินทุน และสินเชื่อแก่สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร กลุ่มสตรีสหกรณ์ กลุ่มเยาวชนสหกรณ์ กลุ่มอาชีพ และ กลุ่มลักษณะอื่น ว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยขนาดไหน อย่างไร

16. ติดตามประเมินผลการให้สินเชื่อแก่สหกรณ์และเงินทุนที่สหกรณ์ได้รับจากกรมส่งเสริม สหกรณ์

17. ให้การส่งเสริมสนับสนุน แนะนำให้สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร กลุ่มสตรีสหกรณ์ กลุ่มเยาวชนสหกรณ์ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มลักษณะอื่น มีส่วนร่วมในการพัฒนา วางแผนงาน โครงการ สามารถดำเนินการและแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง

18. ให้คำแนะนำสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการ วางแผนและการพัฒนางาน

19. ประสานงานให้ความช่วยเหลือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลรักษา ซ่อมแซม เทคโนโลยีการผลิตของสหกรณ์หรือกลุ่มต่างๆ ตลอดจนสนับสนุนให้มีการพัฒนาเทคโนโลยี การผลิตอย่างต่อเนื่อง

20. ติดตามประเมินผล รายงานผลงานและโครงการต่างๆให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

21. ประสานงานกับกลุ่มจัดตั้งและส่งเสริมสหกรณ์ กลุ่มพัฒนาธุรกิจสหกรณ์และกลุ่ม ส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์ เพื่อรับมอบงาน ข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้ ด้านวิชาการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลและความรู้ที่ได้รับไปถ่ายทอด ให้การส่งเสริมแนะนำสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร กลุ่มสตรีสหกรณ์ กลุ่มเยาวชนสหกรณ์ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มลักษณะอื่น

22. ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ มอบหมาย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) และการสัมภาษณ์ (Interview) ความคิดเห็นของข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์

3.2 ประชากร ขนาดตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย แยกตามระดับชั้นของข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ ในสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์พื้นที่ 1 และ 2 จำนวน 76 จังหวัด ประกอบด้วยข้าราชการระดับ 7 จำนวน 563 คน ระดับ 6 จำนวน 245 คน ระดับ 5 จำนวน 296 คน ระดับ 4 จำนวน 58 คน และระดับ 3 จำนวน 42 คน รวมทั้งสิ้น 1,204 คน (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2549)

3.2.2 ขนาดตัวอย่าง จากจำนวนประชากรตาม 3.2.1 นำมาหาขนาดตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.95 โดยใช้สูตรคำนวณ (คณิต ไช่มุกด์, 2547) ดังนี้

$$n = \frac{z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \sigma^2 N}{d^2 (N-1) + z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \sigma^2}$$

| | | | |
|--------|--------------------------|---|--|
| โดยที่ | n | = | ขนาดของตัวอย่าง |
| | N | = | จำนวนประชากร |
| | d | = | ความคลาดเคลื่อนสูงสุดระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร กับค่าเฉลี่ยของตัวอย่างเท่ากับ 0.1 |
| | $z_{\frac{\alpha}{2}}^2$ | = | 1.96 (ระดับความเชื่อมั่น 95%) |
| | σ^2 | = | ความแปรปรวนของตัวอย่าง = 1 |

ความแปรปรวนของตัวอย่าง ประมาณการจาก

$$\begin{aligned}\sigma^2 &= \frac{1}{4} (\text{Max} - \text{Min}) \\ &= \frac{1}{4} (5 - 1)\end{aligned}$$

$$\sigma^2 = 1$$

$$\begin{aligned}\text{การคำนวณ } n &= \frac{(1.96)^2 (1) (1,204)}{(1.96)^2 (1,204 - 1) + (1.96)^2 (1)} \\ &= 291 \quad \text{Say } 300\end{aligned}$$

∴ เลือกขนาดตัวอย่างเพื่อศึกษาอย่างน้อย = 300 ตัวอย่าง

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง จากขนาดตัวอย่างตาม 3.2.2 นำมาหาตัวอย่างที่เป็นตัวแทนในการศึกษา โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จากตัวอย่างข้าราชการในระดับชั้นต่างๆ (ระดับ 3-7)

จากขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว นำมาคำนวณหาขนาดตัวอย่างแยกตามระดับของข้าราชการ โดยคิดเทียบจากค่าร้อยละ ได้แก่ ข้าราชการระดับ 7 จำนวน 140 คน ระดับ 6 จำนวน 61 คน ระดับ 5 จำนวน 74 คน ระดับ 4 จำนวน 14 คน และระดับ 3 จำนวน 11 คน รวมทั้งสิ้น 300 คน (รายละเอียดการคำนวณ : ปรากฏตามตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์แบ่งตามระดับตำแหน่ง

| ระดับ | จำนวน | |
|-------|---------|--------------|
| | ประชากร | ขนาดตัวอย่าง |
| 3 | 42 | 11 |
| 4 | 58 | 14 |
| 5 | 296 | 74 |
| 6 | 245 | 61 |
| 7 | 563 | 140 |
| รวม | 1,204 | 300 |

ที่มา : กรมส่งเสริมสหกรณ์ ปี พ.ศ. 2549 และจากการคำนวณ

สำหรับการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ได้นำข้อมูลที่ได้จากตัวอย่าง 788 ราย มาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อให้มีข้อมูลที่รวบรวมมากที่สุด

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์แบ่งตามพื้นที่

| ที่ | จังหวัด | รายการ | | | | | | | | | รวม | |
|-----|--------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|------------|---------------|
| | | บุคลากร | | | | | | | | | | |
| | | c3 | จำนวนตัวอย่าง | c4 | จำนวนตัวอย่าง | c5 | จำนวนตัวอย่าง | c6 | จำนวนตัวอย่าง | c7 | | จำนวนตัวอย่าง |
| 1 | 1. เชียงราย | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 8 | 2 | 9 | 2 | 5 |
| | 2. เชียงใหม่ | 0 | 0 | 4 | 1 | 9 | 2 | 22 | 5 | 20 | 5 | 13 |
| | 3. พะเยา | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 |
| | 4. น่าน | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 2 | 0 | 0 | 7 | 1 | 3 |
| | 5. แพร่ | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 2 | 0 | 4 | 1 | 2 |
| | 6. แม่ฮ่องสอน | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 1 |
| | 7. ลำปาง | 0 | 0 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 0 | 8 | 2 | 5 |
| | 8. ลำพูน | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 7 | 2 | 3 |
| 2 | 1. ตาก | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 2 | 0 | 3 | 1 | 2 |
| | 2. พิษณุโลก | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 2 | 5 | 1 | 6 | 1 | 4 |
| | 3. เพชรบูรณ์ | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 8 | 2 | 3 |
| | 4. สุโขทัย | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 4 | 1 | 6 | 1 | 3 |
| | 5. อุดรดิต์ | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 | 1 | 4 | 1 | 7 | 2 | 4 |
| 3 | 1. กำแพงเพชร | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 4 | 1 | 6 | 1 | 3 |
| | 2. นครสวรรค์ | 2 | 1 | 0 | 0 | 5 | 1 | 5 | 1 | 8 | 2 | 5 |
| | 3. พิจิตร | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 4 | 1 | 2 |
| | 4. อุทัยธานี | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 1 | 2 |
| 4 | 1. นนทบุรี | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 0 | 3 | 1 | 2 |
| | 2. ปทุมธานี | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 2 | 0 | 8 | 2 | 3 |
| | 3. พระนครศรีอยุธยา | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 | 15 | 4 | 6 |
| | 4. อ่างทอง | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 |
| 5 | 1. ชัยภาพ | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 7 | 2 | 6 | 1 | 3 |
| | 2. สอนศรี | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 6 | 2 | 12 | 3 | 6 |
| | 3. สระบุรี | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 | 9 | 2 | 4 |
| | 4. สิงห์บุรี | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 1 | 5 | 1 | 2 |
| 6 | 1. กาญจนบุรี | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 2 | 3 | 1 | 10 | 3 | 6 |
| | 2. นครปฐม | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 6 | 1 | 1 |
| | 3. ราชบุรี | 1 | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 10 | 3 | 6 |
| | 4. สุพรรณบุรี | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 3 | 1 | 10 | 3 | 5 |
| 7 | 1. ประจวบคีรีขันธ์ | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 |
| | 2. เพชรบุรี | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 3 | 6 | 2 | 8 | 2 | 7 |
| | 3. สมุทรสงคราม | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| | 4. สมุทรสาคร | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| 8 | 1. ฉะเชิงเทรา | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 3 | 1 | 7 | 2 | 4 |
| | 2. นครนายก | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| | 3. บึงกาฬ | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 |
| | 4. สมุทรปราการ | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 2 |
| | 5. สระแก้ว | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 0 | 4 | 1 | 2 |
| 9 | 1. จันทบุรี | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 0 | 6 | 1 | 2 |
| | 2. ชลบุรี | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 | 1 | 8 | 2 | 3 |
| | 3. ตราด | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 1 |
| | 4. ระยอง | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 1 | 2 |
| 10 | 1. พะเยา | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 9 | 2 | 3 |
| | 2. พะเยา | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 |
| | 3. เลย | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 1 | 4 | 1 | 9 | 2 | 4 |
| | 4. อุดรธานี | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 0 | 9 | 2 | 3 |
| 11 | 1. กาฬสินธุ์ | 0 | 0 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 0 | 9 | 2 | 4 |
| | 2. นครพนม | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 5 | 1 | 9 | 2 | 4 |
| | 3. มุกดาหาร | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 |
| | 4. สกลนคร | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 2 | 3 | 1 | 12 | 3 | 6 |
| 12 | 1. ขอนแก่น | 1 | 0 | 1 | 0 | 12 | 3 | 8 | 2 | 16 | 4 | 9 |
| | 2. มหาสารคาม | 0 | 0 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 | 10 | 3 | 5 |
| | 3. ร้อยเอ็ด | 5 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1 | 5 | 1 | 10 | 3 | 6 |
| 13 | 1. ชัยภูมิ | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 | 1 | 5 | 1 | 12 | 3 | 5 |
| | 2. นครราชสีมา | 0 | 0 | 5 | 2 | 10 | 3 | 6 | 2 | 19 | 5 | 12 |
| | 3. ศรีสะเกษ | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 12 | 3 | 5 |
| | 4. สุรินทร์ | 2 | 1 | 1 | 0 | 5 | 1 | 2 | 1 | 8 | 2 | 5 |
| 14 | 1. ยโสธร | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 7 | 2 | 2 |
| | 2. ศรีสะเกษ | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 5 | 1 | 11 | 3 | 4 |
| | 3. อำนาจเจริญ | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 | 1 | 1 |
| | 4. อุบลราชธานี | 0 | 0 | 3 | 1 | 6 | 2 | 12 | 3 | 11 | 3 | 9 |
| 15 | 1. ขนบุรี | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 3 |
| | 2. รามอินทรา | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 |
| | 3. สาขาศรีอยุธยา | 0 | 0 | 2 | 1 | 10 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 6 |
| 16 | 1. ศรีง | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 1 | 0 | 7 | 2 | 3 |
| | 2. นครศรีธรรมราช | 0 | 0 | 2 | 1 | 7 | 2 | 5 | 1 | 14 | 3 | 7 |
| | 3. พัทลุง | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 9 | 2 | 3 |
| 17 | 1. กระบี่ | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 |
| | 2. พังงา | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 1 | 0 | 5 | 1 | 2 |
| | 3.ภูเก็ต | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 |
| 18 | 1. นราธิวาส | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 3 | 1 | 10 | 3 | 5 |
| | 2. ยะลา | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 | 2 | 1 | 0 | 10 | 3 | 5 |
| | 3. ยะลา | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 3 | 1 | 6 | 1 | 4 |
| 19 | 1. สงขลา | 2 | 1 | 3 | 1 | 10 | 3 | 1 | 0 | 10 | 3 | 8 |
| | 2. สตูล | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 |
| กน. | กรุงเทพพื้นที่ 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 15 | 4 | 7 | 2 | 7 | 2 | 8 |
| | กรุงเทพพื้นที่ 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 8 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| | | 42 | 11 | 58 | 14 | 296 | 74 | 245 | 61 | 563 | 140 | 300 |

ที่มา : กรมส่งเสริมสหกรณ์ปี พ.ศ. 2549 และจากการคำนวณ

3.3 ตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัย

กำหนดตัวแปรเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพการสมรส
- 1.4 ระดับการศึกษา
- 1.5 อายุงาน
- 1.6 ระดับตำแหน่ง
- 1.7 รายได้

2. ด้านปัจจัยเชิงใจ

- 2.1 ลักษณะงาน
- 2.2 ความสำเร็จในงาน
- 2.3 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 2.4 ความก้าวหน้าในอาชีพ

3. ด้านปัจจัยค้ำจุน

- 3.1 นโยบายและการบริหาร
- 3.2 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
- 3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 3.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 3.5 ความมั่นคงในงาน
- 3.6 เงินเดือน
- 3.7 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประกอบด้วยคำถามที่สร้างขึ้นเพื่อวัดระดับความคิดเห็นต่อตัวแปรอิสระ โดยกำหนดคำตอบให้เลือก (check list) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และคำถามที่ให้แสดงความคิดเห็น ประกอบกับการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนการศึกษาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกณฑ์ในการวิเคราะห์และการแปลผล

วิธีการแบ่งช่วงระดับความพึงพอใจ ใช้วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามที่กานดา พูนลาภทวี (2539, หน้า 29-30) ได้อธิบายไว้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นจึงกำหนดเกณฑ์โดยแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

| | | |
|-----------------------|---------|-------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ดังนั้น หากต้องการทราบว่าข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด ให้พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ว่าอยู่ในระดับใด

3.5 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

3.5.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศึกษารูปแบบแนวทางการประเมินความพึงพอใจในงานจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น การศึกษาวิจัยของสำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เรื่อง การศึกษารูปแบบและแนวทางการประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ (จิรภัทร์ สุวรรณพุ่ม และ อนุสรณ์ วิริยะวงศ์สกุล, 2548)

3.5.2 กำหนดรูปแบบหรือแนวทางการประเมินความพึงพอใจในงาน

นำรูปแบบแนวทางการประเมินความพึงพอใจในงานจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงแก้ไข จัดทำแบบสอบถาม รวมทั้งการสัมภาษณ์ (interview) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีต่างๆ

3.5.3 การหาค่าความถูกต้องตามเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม

หลังจากที่ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (questionnaire) สำหรับการวิจัยเสร็จแล้ว จะต้องนำไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1) การทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของคำถามในแต่ละข้อ ว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยหรือไม่ เมื่อปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดสอบ (pre-test) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) หลังจากทดสอบ (pre-test) แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (item analysis) โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (internal consistency method) โดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และหาความเชื่อมั่นของมาตราวัดตัวแปรแต่ละตัว โดยวิธีการของครอนบาค (cronbach alpha method) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) ใช้เกณฑ์ยอมรับค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.7 (Nannally and Bernstein, 1994)

การทดสอบค่าความเชื่อมั่นใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สรุปผลได้ดังต่อไปนี้ .-

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานในภาพรวม เท่ากับ 0.931

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามแบ่งตามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน 11 ด้าน

| | |
|--|---------------|
| ค่าความเชื่อมั่นด้านนโยบายและการบริหาร | เท่ากับ 0.714 |
| ค่าความเชื่อมั่นด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน | เท่ากับ 0.844 |
| ค่าความเชื่อมั่นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน | เท่ากับ 0.705 |
| ค่าความเชื่อมั่นด้านลักษณะงาน | เท่ากับ 0.826 |
| ค่าความเชื่อมั่นด้านเงินเดือน | เท่ากับ 0.796 |
| ค่าความเชื่อมั่นด้านความก้าวหน้าในอาชีพ | เท่ากับ 0.700 |
| ค่าความเชื่อมั่นด้านความสำเร็จในงาน | เท่ากับ 0.765 |
| ค่าความเชื่อมั่นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | เท่ากับ 0.819 |
| ค่าความเชื่อมั่นด้านการได้รับการยอมรับนับถือ | เท่ากับ 0.639 |
| ค่าความเชื่อมั่นด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน | เท่ากับ 0.708 |
| ค่าความเชื่อมั่นด้านความมั่นคงในงาน | เท่ากับ 0.797 |

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) จากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1) แหล่งข้อมูลแบบทุติยภูมิ (secondary data source) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยศึกษาจากเอกสาร วารสาร รายงานประจำปี และ website ตลอดจนข้อมูลจากเอกสาร (documentary study) ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เช่น วิทยานิพนธ์ หนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไป รายงานการวิจัย บทความทางวิชาการ วารสาร จุลสาร และหนังสือพิมพ์ ตลอดจนการขอข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น

2) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data source) เป็นข้อมูลที่จัดเก็บโดยการสำรวจ (survey method) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสหกรณ์จังหวัดต่างๆทุกจังหวัดทั่วประเทศ รวมทั้งสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 1 และ 2 ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือ และการสัมภาษณ์ (interview) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือน กรกฎาคม 2550 ถึงเดือน กันยายน 2550 (รวม 3 เดือน) โดยขอความร่วมมือจากสหกรณ์จังหวัดและผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่เขต 1 และ 2 กรุงเทพฯ รวม 76 จังหวัด ทั่วทั้งประเทศ สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำไปใช้ในการวิเคราะห์ จำนวนทั้งสิ้น 788 ฉบับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. จัดทำบัญชีรายชื่อกลุ่มตัวอย่างโดยสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์สำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์เขตพื้นที่ 1 และ 2 กรุงเทพมหานคร
2. ส่งแบบสอบถามไปยังสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ทุกจังหวัดทั่วประเทศ และสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์เขตพื้นที่ 1 และ 2 กรุงเทพมหานคร โดยขอความอนุเคราะห์แจกจ่ายรวบรวมแบบสอบถาม
3. รวบรวมข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการวิเคราะห์

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ .-

1. คำนวณหาค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงาน โดยรวมและความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน รวมทั้งการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับ

ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ

2. การวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในงาน โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย t-test F-test (One - Way ANOVA)

3. การวิเคราะห์ปัจจัย (factor analysis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็นปัจจัยเชิงใจและปัจจัยจำแนก เพื่อศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์

3.8 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

วิธีการ :- หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละปัจจัย (\bar{X})

- วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในงาน โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย t-test F-test (One - Way ANOVA)

สมมติฐานที่ 2. องค์ประกอบของปัจจัยเชิงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน มี 4 องค์ประกอบ คือ ลักษณะงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในอาชีพ

วิธีการ :- พิจารณาความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงใจแต่ละตัวกับความพึงพอใจในงาน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 3. องค์ประกอบของปัจจัยจำแนกที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน มี 7 องค์ประกอบ คือ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือน คุณภาพชีวิตในการทำงาน

วิธีการ :- พิจารณาความสัมพันธ์ของปัจจัยจำแนกแต่ละตัวกับความพึงพอใจในงาน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์พื้นที่ 1 และ 2 ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ จากแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ แจกจ่ายไปยังประชากรทั้งสิ้น 1,204 ราย ได้รับคืน 812 ราย แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 24 ราย นำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างไปใช้เพื่อการวิเคราะห์ทั้งสิ้น 788 ราย (คิดเป็นร้อยละ 65.45) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไป

4.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ความพึงพอใจในงาน

4.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

4.2.2 ระดับความพึงพอใจในงาน

4.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน

4.2.4 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบปัจจัยเชิงใจและปัจจัยคำจูนกับความพึง

พอใจในงาน

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มเป้าหมาย

4.1 ข้อมูลทั่วไป

4.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน n = 788 | ร้อยละ |
|-----------------|------------------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 553 | 70.2 |
| หญิง | 235 | 29.8 |
| รวม | 788 | 100.0 |

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน n = 788 | ร้อยละ |
|----------------------|------------------|--------|
| อายุ | | |
| 20-30 ปี | 28 | 3.6 |
| 31-40 ปี | 187 | 23.7 |
| 41-50 ปี | 370 | 47.0 |
| มากกว่า 50 | 203 | 25.8 |
| รวม | 788 | 100.0 |
| สถานภาพ | | |
| โสด | 120 | 15.2 |
| สมรส | 606 | 76.9 |
| หม้าย | 29 | 3.7 |
| หย่าร้าง | 33 | 4.2 |
| อื่นๆ | - | - |
| รวม | 788 | 100.0 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 227 | 28.8 |
| ปริญญาตรี | 497 | 63.1 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 64 | 8.1 |
| รวม | 788 | 100.0 |
| อายุงาน | | |
| น้อยกว่า 1 ปี | 3 | 0.4 |
| 1-3 ปี | 28 | 3.6 |
| 4-6 ปี | 12 | 1.5 |
| 7-9 ปี | 46 | 5.8 |
| 10-20 ปี | 211 | 26.8 |
| มากกว่า 20 ปี | 488 | 61.9 |
| รวม | 788 | 100.0 |
| ระดับตำแหน่ง | | |
| ระดับ 2 | 3 | 0.4 |
| ระดับ 3 | 19 | 2.4 |
| ระดับ 4 | 32 | 4.1 |
| ระดับ 5 | 204 | 25.9 |
| ระดับ 6 | 163 | 20.7 |
| ระดับ 7 | 367 | 46.6 |
| รวม | 788 | 100.0 |

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน n = 788 | ร้อยละ |
|--------------------|------------------|--------|
| อัตราเงินเดือน | | |
| ต่ำกว่า 10,000 บาท | 38 | 4.8 |
| 10,000-15,000 บาท | 100 | 12.7 |
| 15,001-20,000 บาท | 134 | 17.0 |
| 20,001-30,000 บาท | 370 | 47.0 |
| สูงกว่า 30,000 บาท | 146 | 18.5 |
| รวม | 788 | 100.0 |

ที่มา : จากการสำรวจปี พ.ศ. 2550 และจากการคำนวณ

จากตารางที่ 3 พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์เป็นเพศชายมากที่สุด ร้อยละ 70.2 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 29.8 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 47.0 รองลงมา อายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 25.8 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 23.7 และอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 23.7 ตามลำดับ มีสถานภาพ สมรส มากที่สุด ร้อยละ 76.9 รองลงมา มีสถานภาพ โสด ร้อยละ 15.2 สถานภาพ หย่าร้าง ร้อยละ 4.2 และสถานภาพ หม้าย ร้อยละ 3.7 การศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 63.1 รองลงมา ระดับปวช.- ปวส. ร้อยละ 28.8 และระดับปริญญาโท ร้อยละ 8.1 มีอายุงาน มากกว่า 20 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 61.9 รองลงมา อายุงาน 10 – 20 ปี ร้อยละ 26.8 อายุงาน 7 – 9 ปี ร้อยละ 5.8 อายุงาน 1 – 3 ปี ร้อยละ 3.6 อายุงาน 4 – 6 ปี ร้อยละ 1.5 และอายุงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 0.4 มีตำแหน่งระดับ 7 มากที่สุด ร้อยละ 46.6 รองลงมา ระดับ 5 ร้อยละ 25.9 ระดับ 6 ร้อยละ 20.7 ระดับ 4 ร้อยละ 4.1 ระดับ 3 ร้อยละ 2.4 และระดับ 2 ร้อยละ 0.4 ตามลำดับ มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 47.0 รองลงมา สูงกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 18.5 รายได้ 15,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 17.0 รายได้ 10,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 12.7 และรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 4.8

4.2 ความพึงพอใจในงาน

4.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

4.2.1.1 การวิเคราะห์ตัวแปรที่สำคัญของปัจจัยเชิงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัย (factor analysis) โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 33 ตัวแปร ได้เมตริกสหสัมพันธ์ขนาด 33 x 33 ปรากฏว่าตัวแปรแต่ละตัว มีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับตัวแปรอื่นๆ จึงใช้เป็นตัวแปรในการวิเคราะห์ปัจจัยได้ทั้งหมด สรุปผลการวิเคราะห์นี้หน้าหน้าตัวประกอบของตัวแปรด้านปัจจัยเชิงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 สถิติพรรณนาและเมตริกองค์ประกอบของปัจจัยจิตใจที่หมุนแกนแล้ว

| ตัวแปร (Variables) | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | เมตริกองค์ประกอบที่หมุนแกนแล้ว (Rotated Factor Matrix) | | | | | |
|-------------------------|----------------------------|--|---|---------|---------|----------|---------|----------|
| | | | องค์ประกอบ (Component) | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| พอใจในงาน | 3.46 | 0.771 | 0.71658 | 0.14882 | 0.24824 | 0.18600 | 0.10632 | 0.01478 |
| ประโยชน์จากงานที่ทำ | 3.43 | 0.856 | 0.63427 | 0.20697 | 0.27386 | 0.11634 | 0.12508 | 0.03902 |
| ความถนัด | 3.52 | 0.777 | 0.59266 | 0.19400 | 0.22099 | 0.22674 | 0.15073 | -0.03069 |
| ช่วงเวลาการทำงาน | 3.45 | 0.787 | 0.58986 | 0.07774 | 0.29569 | 0.19578 | 0.09264 | 0.06487 |
| ตำแหน่งเหมาะสม | 3.48 | 0.815 | 0.56405 | 0.20829 | 0.26616 | 0.23356 | 0.12701 | -0.01025 |
| งานท้าทาย | 3.44 | 0.834 | 0.55148 | 0.20347 | 0.16397 | 0.25815 | 0.16462 | 0.02061 |
| ปริมาณงาน | 3.31 | 0.831 | 0.54830 | 0.16137 | 0.20834 | 0.17655 | 0.02974 | -0.03625 |
| อิสระในการทำงาน | 3.41 | 0.873 | 0.53470 | 0.19368 | 0.20966 | 0.27656 | 0.18441 | -0.06796 |
| แรงจูงใจ | 3.04 | 0.902 | 0.50313 | 0.31510 | 0.20063 | 0.37244 | 0.24520 | -0.07119 |
| งานหลากหลาย | 3.46 | 0.840 | 0.45790 | 0.11775 | 0.21757 | 0.35534 | 0.11606 | -0.00501 |
| ภูมิใจในอาชีพ | 3.72 | 0.932 | 0.41652 | 0.20748 | 0.37464 | 0.09180 | 0.18466 | 0.10426 |
| การเลื่อนขั้นมีระบบ | 2.54 | 0.993 | 0.39481 | 0.28478 | 0.27012 | 0.07679 | 0.27088 | 0.17398 |
| เลื่อนขั้นตามผลงาน | 2.67 | 1.129 | 0.36114 | 0.29054 | 0.11128 | 0.15257 | 0.21002 | -0.04366 |
| เลื่อนขั้นตามความสามารถ | 2.70 | 1.090 | 0.16823 | 0.79406 | 0.09828 | 0.18007 | 0.10804 | -0.14727 |
| การเลื่อนขั้นยุติธรรม | 2.55 | 1.000 | 0.13631 | 0.77233 | 0.18993 | 0.13634 | 0.11429 | 0.20295 |
| โอกาสก้าวหน้า | 2.61 | 1.000 | 0.15749 | 0.76881 | 0.19499 | 0.13219 | 0.09968 | 0.21535 |
| ปฏิบัติงานได้ตามกำหนด | 3.65 | 0.766 | 0.21176 | 0.75877 | 0.08605 | 0.16171 | 0.16935 | -0.19035 |
| งานสำเร็จโดยไม่มีปัญหา | 3.46 | 0.784 | 0.26126 | 0.66578 | 0.10056 | 0.11844 | 0.17128 | -0.00914 |
| ภูมิใจในงาน | 3.61 | 0.846 | 0.13832 | 0.40920 | 0.15515 | 0.09981 | 0.18038 | -0.01495 |
| ได้รับงานสำคัญ | 3.38 | 0.770 | 0.25722 | 0.03612 | 0.71133 | 0.16496 | 0.00044 | -0.00936 |
| การแก้ปัญหา | 3.40 | 0.811 | 0.19392 | 0.10637 | 0.62543 | 0.17019 | 0.07457 | -0.08266 |
| โอกาสคิดริเริ่ม | 3.12 | 0.909 | 0.31699 | 0.12386 | 0.61648 | 0.12510 | 0.08136 | 0.06588 |
| กระบวนการ | 3.25 | 0.766 | 0.28408 | 0.18855 | 0.53559 | 0.26585 | 0.15689 | -0.05841 |
| กฎระเบียบ | 3.38 | 0.744 | 0.32602 | 0.21970 | 0.52812 | 0.19914 | 0.18152 | 0.00284 |
| ลักษณะงาน | 3.26 | 0.778 | 0.33193 | 0.33465 | 0.43300 | 0.22520 | 0.28056 | -0.02716 |
| การไหลของงาน | 3.09 | 0.791 | 0.08148 | 0.11702 | 0.30152 | -0.01031 | 0.12273 | 0.05163 |
| คำชมเชยจากหัวหน้า | 2.88 | 0.952 | 0.29491 | 0.20657 | 0.17331 | 0.63758 | 0.14907 | 0.01659 |
| ยอมรับความคิดเห็น | 2.94 | 0.926 | 0.28834 | 0.16849 | 0.15045 | 0.60906 | 0.05552 | 0.02311 |
| ให้ความสำคัญกับคน | 2.95 | 0.979 | 0.38012 | 0.20794 | 0.22717 | 0.58792 | 0.14463 | 0.00033 |
| เกียรติและศักดิ์ศรี | 3.41 | 1.014 | 0.42283 | 0.24729 | 0.20910 | 0.50934 | 0.19040 | -0.04325 |
| ต้องการเปลี่ยนตำแหน่ง | 3.35 | 1.050 | 0.24564 | 0.36615 | 0.20471 | 0.17260 | 0.60130 | 0.02634 |
| การสับเปลี่ยนพื้นที่ | 2.51 | 1.020 | 0.24594 | 0.38186 | 0.23384 | 0.19517 | 0.59961 | -0.02036 |
| การหมุนเวียนงาน | 3.06 | 1.034 | 0.27087 | 0.42717 | 0.21035 | 0.21580 | 0.52562 | -0.00327 |
| Eigenvalues | | | 13.618 | 2.710 | 1.760 | 1.332 | 1.134 | 1.045 |
| 5% of Variance | | | 41.266 | 8.213 | 5.332 | 4.035 | 3.437 | 3.166 |
| Cumulative % | | | 41.266 | 49.479 | 54.811 | 58.846 | 62.283 | 65.449 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงใจ โดยการสกัดตัวประกอบด้วยวิธีเงา (image factoring) และถือว่าอัตราความร่วมกันของตัวแปรขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปร หมุนแกนปัจจัยแบบมุมฉาก (orthogonal rotation) เลือกรูปวิธีวิเคราะห์แบบ varimax โดยหาค่าคะแนนปัจจัย (factor scores) ด้วยวิธีบาร์ทเลตต์ (Bartlett, BART) ได้องค์ประกอบที่สำคัญ 5 องค์ประกอบ เรียงลำดับตามค่าความแปรปรวนจากมากไปหาน้อย และอธิบายการผันแปรของตัวแปรได้ร้อยละ 52.692 ของตัวแปรทั้งหมด ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 บรรยายด้วยตัวแปรด้านปัจจัยเชิงใจ จำนวน 13 ตัวแปร เรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ พอใจในงาน รองลงมาคือ ประโยชน์จากงานที่ทำ ความกดดัน ช่วงเวลาการทำงาน ตำแหน่งเหมาะสม งานท้าทาย ปริมาณงาน อิสระในการทำงาน แรงจูงใจ งานหลากหลาย ภูมิใจในอาชีพ การเลื่อนขั้นมีระบบ และเลื่อนขั้นตามผลงาน องค์ประกอบนี้เป็นแหล่งของความแปรปรวนร่วม 5.146 คิดเป็นร้อยละ 15.594 ของความแปรปรวนทั้งหมด

เมื่อพิจารณาลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวแล้วเห็นควรตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “**องค์ประกอบด้านความพึงพอใจในงานที่ทำ**”

องค์ประกอบที่ 2 บรรยายด้วยตัวแปรด้านปัจจัยเชิงใจ จำนวน 6 ตัวแปร เรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ เลื่อนขั้นตามความสามารถ รองลงมาคือ การเลื่อนขั้นยุติธรรม โอกาสก้าวหน้า ปฏิบัติงานได้ตามกำหนด งานสำเร็จโดยไม่มีปัญหา และภูมิใจในงาน องค์ประกอบนี้เป็นแหล่งของความแปรปรวนร่วม 4.459 คิดเป็นร้อยละ 13.511 ของความแปรปรวนทั้งหมด

เมื่อพิจารณาลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวแล้วเห็นควรตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “**องค์ประกอบด้านแรงจูงใจในการทำงาน**”

องค์ประกอบที่ 3 บรรยายด้วยตัวแปรด้านปัจจัยเชิงใจ จำนวน 7 ตัวแปร เรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ การได้รับงานสำคัญ รองลงมาคือ การแก้ปัญหา โอกาสคิดริเริ่ม กระบวนการ ภาระเบียบ ลักษณะงาน และการไหลของงาน องค์ประกอบนี้เป็นแหล่งของความแปรปรวนร่วม 3.307 คิดเป็นร้อยละ 10.021 ของความแปรปรวนทั้งหมด

เมื่อพิจารณาลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวแล้วเห็นควรตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “**องค์ประกอบด้านลักษณะการทำงาน**”

องค์ประกอบที่ 4 บรรยายด้วยตัวแปรด้านปัจจัยเชิงใจ จำนวน 4 ตัวแปร เรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ คำชมเชยจากหัวหน้า รองลงมาคือ ยอมรับความคิดเห็น ให้ความสำคัญกับคน และเกียรติและศักดิ์ศรี องค์ประกอบนี้เป็นแหล่งของความแปรปรวนร่วม 2.518 คิดเป็นร้อยละ 7.630 ของความแปรปรวนทั้งหมด

เมื่อพิจารณาลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว เห็นควรตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า
“ การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล ”

องค์ประกอบที่ 5 บรรยายด้วยตัวแปรด้านปัจจัยจิตใจ จำนวน 3 ตัวแปรเรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ ต้องการเปลี่ยนตำแหน่ง รองลงมาคือ การสับเปลี่ยนพื้นที่ และการหมุนเวียนงาน องค์ประกอบนี้เป็นแหล่งของความแปรปรวนรวม 1.730 คิดเป็นร้อยละ 5.243 ของความแปรปรวนทั้งหมด

เมื่อพิจารณาลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวแล้วเห็นควรตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า
“ การเปลี่ยนแปลงงาน ”

4.2.1.2 การวิเคราะห์ตัวแปรที่สำคัญของปัจจัยคำจูน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัย (factor analysis) โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 42 ตัวแปร ได้เมตริกสหสัมพันธ์ขนาด 42 x 42 ปรากฏว่าตัวแปรแต่ละตัวมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับตัวแปรอื่นๆ จึงใช้เป็นตัวแปรในการวิเคราะห์ปัจจัยได้ทั้งหมด สรุปผลการวิเคราะห์นำหน้าักตัวประกอบของตัวแปรด้านปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 สถิติพรรณนาและเมตริกองค์ประกอบของปัจจัยค่าจ้างที่หมุนแกนแล้ว

| ตัวแปร (Variables) | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | เมตริกองค์ประกอบที่หมุนแกนแล้ว (Rotated Factor Matrix) | | | | | | |
|---------------------------|----------------------------|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| | | | องค์ประกอบ (Component) | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| ความช่วยเหลือ | 3.08 | 1.007 | 0.82670 | 0.09271 | 0.18275 | 0.13486 | 0.06022 | 0.08776 | 0.12495 |
| ความเป็นกันเอง | 3.38 | 1.026 | 0.80328 | 0.09557 | 0.16950 | 0.13330 | 0.05898 | 0.03488 | 0.09986 |
| ภาวะผู้นำ | 3.22 | 1.023 | 0.79337 | 0.11817 | 0.18812 | 0.13711 | 0.07310 | 0.08117 | 0.17311 |
| ความยุติธรรม | 2.99 | 1.028 | 0.78186 | 0.12124 | 0.16787 | 0.14982 | 0.11216 | 0.06946 | 0.18848 |
| คำปรึกษา | 3.16 | 0.961 | 0.77813 | 0.05382 | 0.15400 | 0.08668 | 0.10734 | 0.23865 | -0.00715 |
| ความสุข | 3.30 | 1.071 | 0.76664 | 0.12552 | 0.21473 | 0.13994 | 0.06753 | 0.09274 | 0.12009 |
| การสนับสนุน | 3.18 | 0.970 | 0.76467 | 0.05709 | 0.22112 | 0.08363 | 0.13936 | 0.19327 | -0.00928 |
| แสดงความคิด | 3.12 | 0.961 | 0.73466 | 0.11341 | 0.18804 | 0.10143 | 0.15998 | 0.19032 | -0.04518 |
| คำชมเชย | 2.83 | 0.974 | 0.69825 | 0.10148 | 0.17113 | 0.16255 | 0.15336 | 0.13094 | 0.05543 |
| ความรับผิดชอบ | 3.15 | 0.907 | 0.09862 | 0.85469 | 0.09321 | 0.12261 | 0.10389 | 0.13584 | 0.02482 |
| พอใจกับเงินเดือน | 3.14 | 0.924 | 0.07573 | 0.85029 | 0.11091 | 0.13768 | 0.08807 | 0.09103 | 0.03581 |
| ความรู้ความสามารถ | 3.13 | 0.883 | 0.10630 | 0.80800 | 0.09486 | 0.13957 | 0.14269 | 0.12798 | 0.04863 |
| เงินเดือนเทียบกับเอกชน | 2.60 | 1.037 | 0.05236 | 0.71055 | 0.06931 | 0.07744 | 0.13308 | 0.10149 | 0.15507 |
| โครงสร้างเงินเดือน | 2.76 | 0.904 | 0.12116 | 0.62449 | 0.07390 | 0.14656 | 0.15025 | 0.19140 | 0.15967 |
| ยอมรับซึ่งกันและกัน | 3.47 | 0.886 | 0.22438 | 0.10144 | 0.80901 | 0.15711 | 0.04964 | 0.08228 | 0.03226 |
| การประสานงาน | 3.49 | 0.884 | 0.20516 | 0.10461 | 0.79335 | 0.11171 | 0.14914 | 0.08563 | 0.03522 |
| ความสามัคคีร่วมมือ | 3.43 | 0.935 | 0.23516 | 0.06621 | 0.79080 | 0.15133 | 0.06345 | 0.13448 | 0.06510 |
| ความผูกพันร่วมมือ | 3.43 | 0.915 | 0.19360 | 0.16097 | 0.78723 | 0.13178 | 0.17824 | 0.07713 | 0.05393 |
| พึงพอใจช่วยเหลือได้ | 3.45 | 0.926 | 0.26960 | 0.08628 | 0.75569 | 0.13789 | 0.05894 | 0.12823 | 0.06098 |
| ร่วมกิจกรรมหน่วยงาน | 3.56 | 0.902 | 0.21715 | 0.13520 | 0.60874 | 0.13027 | 0.13273 | 0.02684 | 0.08620 |
| สถานที่ | 3.41 | 0.983 | 0.08691 | 0.12774 | 0.14812 | 0.71273 | 0.08888 | 0.05451 | 0.06258 |
| วัสดุอุปกรณ์ | 2.97 | 0.980 | 0.08942 | 0.17095 | 0.07539 | 0.68113 | 0.22739 | 0.09330 | 0.14096 |
| สภาพแวดล้อม | 3.23 | 0.903 | 0.20701 | 0.16076 | 0.16974 | 0.62798 | 0.19638 | 0.13264 | 0.13526 |
| อุณหภูมิต่ำ | 3.10 | 1.026 | 0.13576 | 0.09852 | 0.10946 | 0.62204 | 0.08413 | 0.10895 | 0.00821 |
| แสงสว่าง | 3.71 | 0.813 | 0.24148 | 0.08555 | 0.16099 | 0.51255 | 0.03071 | 0.06444 | -0.01969 |
| โอกาสอบรมและพัฒนา | 2.92 | 0.934 | 0.24339 | 0.18206 | 0.14469 | 0.23539 | 0.58991 | 0.19235 | 0.15512 |
| โอกาสการพัฒนาตนเอง | 3.09 | 0.944 | 0.23094 | 0.27131 | 0.18995 | 0.17103 | 0.57576 | 0.17721 | 0.06154 |
| เครื่องมืออุปกรณ์ | 2.95 | 0.935 | 0.10438 | 0.25388 | 0.16698 | 0.46540 | 0.49920 | 0.07324 | 0.16457 |
| เบิกจ่ายเงินสวัสดิการ | 3.35 | 0.972 | 0.14676 | 0.28743 | 0.26654 | 0.23529 | 0.41027 | 0.08787 | 0.02966 |
| ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน | 2.59 | 1.016 | 0.18787 | 0.30830 | 0.08275 | 0.24922 | 0.38169 | 0.26198 | 0.24066 |
| โครงสร้าง | 2.60 | 1.027 | 0.12033 | 0.18760 | 0.05825 | 0.09966 | 0.12668 | 0.56065 | 0.06528 |
| นโยบาย | 3.10 | 0.921 | 0.27048 | 0.19005 | 0.15457 | 0.16943 | 0.14643 | 0.50461 | 0.16286 |
| บทบาท | 2.85 | 1.052 | 0.07874 | 0.10965 | 0.06003 | 0.02873 | 0.03486 | 0.49686 | 0.01716 |
| บริหารงาน | 3.15 | 0.859 | 0.41794 | 0.14828 | 0.14493 | 0.18183 | 0.13432 | 0.48005 | 0.17171 |
| ความชัดเจน | 3.15 | 0.930 | 0.35226 | 0.19212 | 0.13953 | 0.15492 | 0.14264 | 0.46534 | 0.07903 |
| การประเมินผลการปฏิบัติงาน | 2.66 | 0.990 | 0.32680 | 0.31443 | 0.15984 | 0.21427 | 0.26834 | 0.20772 | 0.61060 |
| ระบบการประเมินผล | 2.74 | 0.950 | 0.28749 | 0.30718 | 0.17611 | 0.21830 | 0.29207 | 0.23747 | 0.58660 |
| การพิจารณาเงินเดือน | 2.60 | 1.042 | 0.28857 | 0.41484 | 0.10841 | 0.19447 | 0.18136 | 0.19933 | 0.50664 |
| Eigenvalues | | | 15.424 | 4.172 | 2.856 | 2.341 | 1.723 | 1.439 | 1.109 |
| 5% of Variance | | | 36.723 | 9.934 | 6.799 | 5.573 | 4.103 | 3.427 | 2.641 |
| Cumulative % | | | 36.723 | 46.657 | 53.456 | 59.03 | 63.132 | 66.559 | 69.201 |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค่าจูน โดยการสกัดตัวประกอบด้วยวิธีเงา (image factoring) และถือว่าอัตราความร่วมกันของตัวแปรขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปร หมุนแกนปัจจัยแบบมุมฉาก (orthogonal rotation) เลือกวิธีวิเคราะห์แบบ varimax โดยหาค่าคะแนนปัจจัย (factor scores) ด้วยวิธีบาร์ทเลทน์ (Bartlett, BART) ได้องค์ประกอบที่สำคัญ 7 องค์ประกอบ เรียงลำดับตามค่าความแปรปรวนจากมากไปหาน้อย และอธิบายการผันแปรของตัวแปรได้ร้อยละ 58.875 ของตัวแปรทั้งหมด

องค์ประกอบที่ 1 บรรยายด้วยตัวแปรด้านปัจจัยค่าจูน จำนวน 9 ตัวแปร เรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ ความเป็นกันเอง ภาวะผู้นำ ความยุติธรรม คำปรึกษา ความสุข การสนับสนุน แสดงความคิด และคำชมเชย องค์ประกอบนี้เป็นแหล่งของความแปรปรวนรวม 6.781 คิดเป็นร้อยละ 16.146 ของความแปรปรวนทั้งหมด

เมื่อพิจารณาลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว เห็นควรตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ”

องค์ประกอบที่ 2 บรรยายด้วยตัวแปรด้านปัจจัยค่าจูน จำนวน 5 ตัวแปร เรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ ความรับผิดชอบ รองลงมาคือ พอใจกับเงินเดือน ความรู้ความสามารถ เงินเดือนเทียบกับเอกชน และโครงสร้างเงินเดือน องค์ประกอบนี้เป็นแหล่งของความแปรปรวนรวม 4.539 คิดเป็นร้อยละ 10.807 ของความแปรปรวนทั้งหมด

เมื่อพิจารณาลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว เห็นควรตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “องค์ประกอบด้านผลตอบแทนการทำงาน ”

องค์ประกอบที่ 3 บรรยายด้วยตัวแปรด้านปัจจัยค่าจูน จำนวน 6 ตัวแปร เรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ ยอมรับซึ่งกันและกัน รองลงมาคือ การประสานงาน ความสามัคคีร่วมมือ ความผูกพันร่วมมือ ฟังพาช่วยเหลือได้ และร่วมกิจกรรมหน่วยงาน องค์ประกอบนี้เป็นแหล่งของความแปรปรวนรวม 4.366 คิดเป็นร้อยละ 10.396 ของความแปรปรวนทั้งหมด

เมื่อพิจารณาลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว เห็นควรตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ”

องค์ประกอบที่ 4 บรรยายด้วยตัวแปรด้านปัจจัยค่าจูน จำนวน 5 ตัวแปร เรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ สถานที่ รองลงมาคือ วัสดุอุปกรณ์ สภาพแวดล้อม อุณหภูมิ และแสงสว่าง องค์ประกอบนี้เป็นแหล่งของความแปรปรวนรวม 3.267 คิดเป็นร้อยละ 7.778 ของความแปรปรวนทั้งหมด

เมื่อพิจารณาลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว เห็นควรตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “องค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุนการทำงาน ”

องค์ประกอบที่ 5 บรรยายด้วยตัวแปรด้านปัจจัยคำจูน จำนวน 5 ตัวแปร เรียงลำดับตามความสำคัญได้แก่ โอกาสอบรมและพัฒนา รองลงมาคือ โอกาสการพัฒนาตนเอง เครื่องมืออุปกรณ์ เบิกจ่ายเงินสวัสดิการ และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน องค์ประกอบนี้เป็นแหล่งของความแปรปรวนรวม 2.261 คิดเป็นร้อยละ 5.384 ของความแปรปรวนทั้งหมด

เมื่อพิจารณาลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว เห็นควรตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า
“ องค์ประกอบด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ”

องค์ประกอบที่ 6 บรรยายด้วยตัวแปรด้านปัจจัยคำจูน จำนวน 5 ตัวแปร เรียงลำดับตามความสำคัญได้แก่ โครงสร้าง รองลงมาคือ นโยบาย บทบาท บริหารงาน และความชัดเจน องค์ประกอบนี้เป็นแหล่งของความแปรปรวนรวม 2.040 คิดเป็นร้อยละ 4.856 ของความแปรปรวนทั้งหมด

เมื่อพิจารณาลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว เห็นควรตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า
“ องค์ประกอบด้านนโยบายและการบริหาร ”

องค์ประกอบที่ 7 บรรยายด้วยตัวแปรด้านปัจจัยจูงใจ จำนวน 3 ตัวแปร เรียงลำดับตามความสำคัญได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ระบบการประเมินผล และการพิจารณาเงินเดือน องค์ประกอบนี้เป็นแหล่งของความแปรปรวนรวม 1.473 คิดเป็นร้อยละ 3.507 ของความแปรปรวนทั้งหมด

เมื่อพิจารณาลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว เห็นควรตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า
“ องค์ประกอบด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ”

4.2.2 ระดับความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจในงาน จำแนกตามปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน

| ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | | S.D. | รวม | อันดับที่ | |
|--|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|-------|--------|------------|--------|-------|-----------------------------|---------------|----|
| | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | | | | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | | | |
| ปัจจัยเชิงใจ (Motivation Factors) | | | | | | | | | | | | \bar{X} | แปลค่า | |
| 1. ด้านลักษณะงาน | 50 | 6.35 | 284 | 36.04 | 356 | 45.18 | 76 | 9.64 | 22 | 2.790 | 0.588 | 3.34 | ปานกลาง | 3 |
| 2. ด้านความสำเร็จในงาน | 63 | 7.99 | 315 | 39.98 | 328 | 41.62 | 66 | 8.38 | 16 | 2.030 | 0.636 | 3.44 | มาก | 2 |
| 3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ | 70 | 8.88 | 228 | 28.93 | 317 | 40.23 | 120 | 15.23 | 53 | 6.730 | 0.762 | 3.18 | ปานกลาง | 5 |
| 4. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ | 39 | 4.95 | 137 | 17.39 | 285 | 36.17 | 207 | 26.27 | 120 | 15.220 | 0.774 | 2.70 | ปานกลาง | 11 |
| ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจ | 56 | 7.10 | 241 | 30.58 | 321 | 40.74 | 117 | 14.85 | 53 | 6.730 | 0.565 | 3.20 | ปานกลาง | |
| ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. ด้านนโยบายและการบริหาร | 34 | 4.32 | 197 | 25 | 338 | 42.89 | 149 | 18.91 | 70 | 8.880 | 0.719 | 2.97 | ปานกลาง | 9 |
| 2. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน | 65 | 8.25 | 219 | 27.79 | 318 | 40.35 | 133 | 16.88 | 53 | 6.730 | 0.864 | 3.14 | ปานกลาง | 6 |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 90 | 11.42 | 309 | 39.21 | 292 | 37.05 | 76 | 9.65 | 21 | 2.670 | 0.790 | 3.47 | มาก | 1 |
| 4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน | 70 | 8.88 | 269 | 34.14 | 305 | 38.71 | 102 | 12.94 | 42 | 5.330 | 0.755 | 3.28 | ปานกลาง | 4 |
| 5. ด้านความมั่นคงในงาน | 32 | 4.06 | 137 | 17.39 | 361 | 45.81 | 166 | 21.06 | 92 | 11.680 | 0.835 | 2.81 | ปานกลาง | 10 |
| 6. ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน | 45 | 5.71 | 184 | 23.35 | 339 | 43.02 | 153 | 19.42 | 67 | 8.500 | 0.734 | 2.98 | ปานกลาง | 8 |
| 7. ด้านเงินเดือน | 44 | 5.58 | 191 | 24.24 | 333 | 42.26 | 154 | 19.54 | 66 | 8.380 | 0.735 | 2.99 | ปานกลาง | 7 |
| ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุน | 54 | 6.85 | 215 | 27.28 | 327 | 41.50 | 133 | 16.88 | 59 | 7.490 | 0.576 | 3.11 | ปานกลาง | |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานโดยรวม | 110 | 6.9797 | 456 | 28.934 | 648 | 41.117 | 250 | 15.863 | 112 | 7.107 | 0.549 | 3.15 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ผู้ปฏิบัติงานหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสำเร็จในงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และ 3.44 ส่วนปัจจัยอื่นที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งสิ้น ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านเงินเดือน ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 3.28 3.18 3.14 2.99 2.98 2.97 2.81 และ 2.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

| ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน | ประเภท | S.D. | รวม | | อันดับที่ |
|----------------------------------|--------------|-------|-----------|---------|-----------|
| | | | \bar{X} | แปลค่า | |
| ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | ปัจจัยค้ำจุน | 0.790 | 3.47 | มาก | 1 |
| ด้านความสำเร็จในงาน | ปัจจัยจูงใจ | 0.636 | 3.44 | มาก | 2 |
| ด้านลักษณะงาน | ปัจจัยจูงใจ | 0.588 | 3.34 | ปานกลาง | 3 |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน | ปัจจัยค้ำจุน | 0.755 | 3.28 | ปานกลาง | 4 |
| ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ | ปัจจัยจูงใจ | 0.762 | 3.18 | ปานกลาง | 5 |
| ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน | ปัจจัยค้ำจุน | 0.864 | 3.14 | ปานกลาง | 6 |
| ด้านเงินเดือน | ปัจจัยค้ำจุน | 0.735 | 2.99 | ปานกลาง | 7 |
| ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน | ปัจจัยค้ำจุน | 0.734 | 2.98 | ปานกลาง | 8 |
| ด้านนโยบายและการบริหาร | ปัจจัยค้ำจุน | 0.719 | 2.97 | ปานกลาง | 9 |
| ด้านความมั่นคงในงาน | ปัจจัยค้ำจุน | 0.835 | 2.81 | ปานกลาง | 10 |
| ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ | ปัจจัยจูงใจ | 0.774 | 2.70 | ปานกลาง | 11 |
| ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ | ปัจจัยจูงใจ | 0.565 | 3.20 | ปานกลาง | |
| | ปัจจัยค้ำจุน | 0.576 | 3.11 | ปานกลาง | |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานโดยรวม | | 0.549 | 3.15 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 7 เรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองมา คือ ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงาน ทั้งสองปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก นอกนั้นมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านเงินเดือน ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ตามลำดับ

4.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน

4.2.3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีผลจากตัวแปรต่างๆ กรณีกลุ่มเปรียบเทียบมีสองกลุ่ม

วิธีการ : เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีผลจากตัวแปรต่างๆ จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test ภายใต้สมมติฐานทางสถิติ

$H_0 : \mu_{หญิง} = \mu_{ชาย}$ เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_{หญิง} \neq \mu_{ชาย}$ เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

| ความพึงพอใจในงาน | หญิง | | ชาย | | t | P-value |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | | |
| ด้านนโยบายและการบริหาร | 3.18 | 0.62 | 2.88 | 0.74 | 5.854 | 0.000 |
| ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน | 3.17 | 0.88 | 3.13 | 0.86 | 0.591 | 0.555 |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน | 3.35 | 0.77 | 3.26 | 0.75 | 1.547 | 0.122 |
| ด้านลักษณะงาน | 3.46 | 0.53 | 3.28 | 0.60 | 3.795 | 0.000 |
| ด้านเงินเดือน | 3.03 | 0.68 | 2.97 | 0.76 | 1.063 | 0.289 |
| ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ | 2.77 | 0.69 | 2.68 | 0.80 | 1.633 | 0.103 |
| ด้านความสำเร็จในงาน | 3.53 | 0.52 | 3.40 | 0.68 | 3.008 | 0.003 |
| ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 3.50 | 0.74 | 3.46 | 0.81 | 0.571 | 0.568 |
| ด้านการได้รับการยอมรับ | 3.23 | 0.69 | 3.16 | 0.79 | 1.292 | 0.197 |
| ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน | 3.01 | 0.71 | 2.97 | 0.75 | 0.697 | 0.486 |
| ด้านความมั่นคงในงาน | 2.83 | 0.79 | 2.80 | 0.85 | 0.441 | 0.659 |
| รวม | 3.22 | 0.49 | 3.12 | 0.57 | 2.546 | 0.011 |

จากตารางที่ 8 ความน่าจะเป็น (P) = 0.011 , α (ระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้นค่า P น้อยกว่าค่า α (เท่ากับ Sig.) จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 สรุปได้ว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2.3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีผลจากตัวแปรต่างๆ กรณีกลุ่มเปรียบเทียบมีมากกว่าสองกลุ่ม

วิธีการ : เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีผลจากตัวแปรต่างๆ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6 ด้าน ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ภายใต้สมมติฐานทางสถิติ (H_0) องค์ประกอบของปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 6 ด้าน มีความพึงพอใจในงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้

| ปัจจัยส่วนบุคคล | แหล่งความแปรปรวน | Sum of Squares | df | Mean Squares | F | P |
|-----------------------|------------------|----------------|-----|--------------|---------------------|-------|
| 1. ด้านอายุ | ระหว่างกลุ่ม | 0.568 | 3 | 0.189 | 0.628 ^{ns} | 0.597 |
| | ภายในกลุ่ม | 236.300 | 784 | 0.301 | | |
| | รวม | 236.868 | 787 | | | |
| 2. ด้านสถานภาพการสมรส | ระหว่างกลุ่ม | 1.328 | 3 | 0.443 | 1.474 ^{ns} | 0.220 |
| | ภายในกลุ่ม | 235.540 | 784 | 0.300 | | |
| | รวม | 236.868 | 787 | | | |
| 3. ด้านระดับการศึกษา | ระหว่างกลุ่ม | 2.434 | 2 | 1.217 | 4.075 | 0.017 |
| | ภายในกลุ่ม | 234.434 | 785 | 0.299 | | |
| | รวม | 236.868 | 787 | | | |
| 4. ด้านอายุงาน | ระหว่างกลุ่ม | 1.716 | 5 | 0.343 | 1.141 ^{ns} | 0.337 |
| | ภายในกลุ่ม | 235.152 | 782 | 0.301 | | |
| | รวม | 236.868 | 787 | | | |
| 5. ด้านระดับตำแหน่ง | ระหว่างกลุ่ม | 1.496 | 5 | 0.299 | 0.994 ^{ns} | 0.420 |
| | ภายในกลุ่ม | 235.372 | 782 | 0.301 | | |
| | รวม | 236.868 | 787 | | | |
| 6. ด้านรายได้ | ระหว่างกลุ่ม | 1.500 | 4 | 0.375 | 1.247 ^{ns} | 0.289 |
| | ภายในกลุ่ม | 235.368 | 783 | 0.301 | | |
| | รวม | 236.868 | 787 | | | |

ns = not significant ค่า P มากกว่า $\alpha(0.05)$ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับ H_0 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านอายุ

ค่า P (ความน่าจะเป็น) = 0.597 , $\alpha = .05$ ดังนั้น ค่า P มากกว่า ค่า α จึงยอมรับ H_0 สรุปได้ว่ากลุ่มอายุต่างๆ มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย พบว่าผู้ปฏิบัติงานวัยหนุ่มสาวที่อยู่ในกลุ่มอายุ 20-30 ปี และกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้สูงอายุที่อยู่ในกลุ่มอายุ 31-40 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.17 3.15 และ 3.12 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุดค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19 รายละเอียดเพิ่มเติมดูได้จาก ภาคผนวก ค.

2. ด้านสถานภาพการสมรส

ค่า P (ความน่าจะเป็น) = 0.220 , $\alpha = .05$ ดังนั้น ค่า P มากกว่า ค่า α จึงยอมรับ H_0 สรุปได้ว่ากลุ่มสถานภาพสมรสต่างๆ มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย พบว่าผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มสถานภาพสมรส โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.22 และ 3.13 รายละเอียดเพิ่มเติมดูได้จาก ภาคผนวก ค.

3. ด้านระดับการศึกษา

ค่า P (ความน่าจะเป็น) = 0.017 , $\alpha = .05$ ดังนั้น ค่า P น้อยกว่า ค่า α (เท่ากับ Sig.) จึง ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 สรุปได้ว่ากลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ด้านอายุงาน

ค่า P (ความน่าจะเป็น) = 0.337 , $\alpha = .05$ ดังนั้น ค่า P มากกว่า ค่า α จึงยอมรับ H_0 สรุปได้ว่ากลุ่มอายุงานต่างๆ มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงานน้อยมีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอายุงานมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กลุ่มอายุงาน 1-3 ปี กลุ่มอายุงาน 4-6 ปี กลุ่มอายุงาน 7-9 ปี กลุ่มอายุงาน 10-20 ปี และ กลุ่มอายุงานมากกว่า 20 ปี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.55 3.20 3.44 3.19 3.14 และ 3.14 ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมดูได้จาก ภาคผนวก ค.

5. ด้านระดับตำแหน่ง

ค่า P (ความน่าจะเป็น) = 0.420 , $\alpha = .05$ ดังนั้น ค่า P มากกว่า ค่า α จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่ากลุ่มอายุต่างๆ มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย พบว่าผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มระดับ 3 และ 4 มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.35 และ 3.21 รองมาได้แก่ กลุ่มระดับ 5 และ 6 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และ 3.17 ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ กลุ่มระดับ 2 และ 7 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1 และ 3.11 ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมดูได้จาก ภาคผนวก ก.

6. ด้านรายได้

ค่า P (ความน่าจะเป็น) = 0.289 , $\alpha = .05$ ดังนั้น ค่า P มากกว่า ค่า α จึงยอมรับ H_0 สรุปได้ว่ากลุ่มอายุต่างๆ มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย พบว่าผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในงานสูงสุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.30 รองมาได้แก่ กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และกลุ่มรายได้สูงกว่า 30,000 บาท กลุ่มรายได้ 20,001-30,000 บาท กลุ่มรายได้ 10,000-15,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 3.12 และ 3.10 ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมดูได้จาก ภาคผนวก ก.

สรุปผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีทั้งสิ้น 7 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน และมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันมี 2 ด้าน คือ ด้านเพศ และด้านระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ การสมรส ด้านอายุงาน ด้านระดับตำแหน่ง และด้านรายได้ ไม่มีความแตกต่างกัน

4.2.4 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูงกับความพึงพอใจในงาน

การหาความสัมพันธ์ของตัวแปรพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 ถ้า r มีค่ามากกว่า 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก หากค่า r น้อยกว่า 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ทางลบ ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรมีเกณฑ์ดังนี้

| | |
|--------------------|--|
| สัมพันธ์กันสูง | $r \geq 0.80$ หรือ $r \leq -0.80$ |
| สัมพันธ์กันปานกลาง | $0.50 < r < 0.80$ หรือ $-0.80 < r < -0.50$ |
| สัมพันธ์กันต่ำ | $-0.50 \leq r \leq 0.50$ |

ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล [ออนไลน์]. ได้จาก

<http://www.watpon.com/spss/spss6.pdf>

4.2.4.1 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

| ปัจจัยจูงใจ | ความพึงพอใจในงาน | |
|----------------------------|------------------|------|
| | r | P |
| 1. ด้านลักษณะงาน | .856* | .000 |
| 2. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ | .770* | .000 |
| 3. ด้านความสำเร็จในงาน | .730* | .000 |
| 4. ด้านการได้รับการยอมรับ | .837* | .000 |
| ปัจจัยจูงใจรวม | 0.949* | .000 |

จากตารางที่ 10 ผลการทดสอบโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่าตัวแปรที่เป็นปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .949 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .865 และ .837 ตามลำดับ ส่วนด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .770 และ .730 ตามลำดับ โดยตัวแปรที่เป็นปัจจัยจูงใจทุกตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยจูงใจมีผลต่อความพึงพอใจในงานถ้าผู้ปฏิบัติงานได้รับปัจจัยจูงใจมากขึ้นจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นด้วย

4.2.4.2 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เป็นปัจจัยคำจูงกับความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยคำจูงกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

| ปัจจัยคำจูง | ความพึงพอใจในงาน | |
|-------------------------------------|------------------|------|
| | r | P |
| 1. ด้านนโยบายและการบริหาร | 0.697* | .000 |
| 2. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน | 0.716* | .000 |
| 3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน | 0.626* | .000 |
| 4. ด้านเงินเดือน | 0.717* | .000 |
| 5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 0.673* | .000 |
| 6. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน | 0.804* | .000 |
| 7. ด้านความมั่นคงในงาน | 0.805* | .000 |
| ปัจจัยคำจูงรวม | 0.970* | .000 |

จากตารางที่ 11 ผลการทดสอบด้วยการใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่าตัวแปรที่เป็นปัจจัยคำจูง โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .970 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .805 และ .804 ตามลำดับ ส่วนด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .717 .716 .697 .673 และ .626 ตามลำดับ โดยตัวแปรที่เป็นปัจจัยจูงใจทุกตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยจูงใจมีผลต่อความพึงพอใจในงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานได้รับปัจจัยจูงใจมากขึ้นจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นด้วย

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

| ผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|---------------|
| จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด | 172 | 21.83 |
| จำนวนผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด | 616 | 78.17 |
| รวม | 788 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจปี พ.ศ. 2550 และจากการคำนวณ

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 788 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด ที่ระบุปัญหา สาเหตุ รวมทั้ง ข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 21.83 และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 78.17

การสำรวจความคิดเห็นกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์ส่วนหนึ่ง รวมทั้งข้อมูลจากการประชุม “โครงการประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์” ที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้จัดประชุมระดมสมองรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่หน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ในแต่ละภูมิภาคทั่วประเทศ โดยมีการจัดประชุม 4 ครั้ง ได้แก่ ภาคเหนือ วันที่ 5-7 ก.ย.50 โรงแรม อัมรินทร์ ลา구나 จ.พิษณุโลก (ผู้เข้าร่วมประชุม 313 คน) ภาคใต้ วันที่ 10-12 ก.ย. 50 โรงแรมภูเก็ตเมอร์ริน จ.ภูเก็ต (ผู้เข้าร่วมประชุม 272 คน) ภาคกลาง วันที่ 12-14 ก.ย. 50 โรงแรม เอสดี อเวนิว กรุงเทพฯ (ผู้เข้าร่วมประชุม 422 คน) ภาคอีสาน วันที่ 24-26 ก.ย. 50 โรงแรมเจริญธานี จ.ขอนแก่น (ผู้เข้าร่วมประชุม 409 คน) ผู้วิจัยได้เดินทางไปเข้าร่วมสังเกตการณ์ในการประชุมฯ 2 ครั้ง คือ ที่โรงแรม เอสดี อเวนิว กรุงเทพฯ และโรงแรมเจริญธานี จ.ขอนแก่น และได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเป็นรายบุคคล จำนวน 300 คน โดยในการประชุมฯ ทุกครั้ง มีการระดมสมองและสรุปข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่หน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ ซึ่งกรมส่งเสริมสหกรณ์มอบให้หน่วยงานทำหน้าที่บริหารโครงการประชุมฯ ทั้ง 4 ภาค ได้แก่ ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 20 จ.สุราษฎร์ธานี ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 1 จ.ปทุมธานี ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 11 จ.พิษณุโลก ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 7 จ.ขอนแก่น เป็นผู้สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการประชุมฯ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าว รวมทั้งข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ มาสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์

| หัวข้อ | ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ |
|--------------------------------|---|
| บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ | <ol style="list-style-type: none"> ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายเปรียบเสมือนพนักงานไปรษณีย์ เมื่อมีหนังสือสั่งการจากกรมหรือจังหวัด ต้องทำหน้าที่ส่งสาร ต้องการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน โครงการ งบประมาณ ประเมินผลและตัวชี้วัด ภาระงานบางอย่างเช่นการชำระบัญชีและการตรวจการสหกรณ์ ควรมอบหมายกลุ่มงานเป็นผู้ปฏิบัติ ต้องการอำนาจในการบริหารจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ การสั่งและมอบหมายงาน ควรมาจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว คือสหกรณ์จังหวัด การมอบหมายงานควรแบ่งเป็นพื้นที่ความรับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน การถ่ายทอดและสื่อสารนโยบาย เป้าหมายและตัวชี้วัดการทำงานไม่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่ได้รับการนิเทศงานจากกลุ่มงาน ทำให้การปฏิบัติไม่เป็นที่ไปในทางเดียวกัน หัวหน้าหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของตนเองแท้จริง |
| โครงสร้าง | <ol style="list-style-type: none"> ร้อยละ 80 เห็นว่าควรปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ให้หน่วย MU มีฐานะเป็นสำนักส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ ร้อยละ 20 เห็นว่าให้ใช้โครงสร้างองค์กรเดิม แต่ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการดังนี้- <ul style="list-style-type: none"> - จัดสรรงบประมาณประจำปีเป็นตัวเงินที่แน่นอน ให้หน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์เป็นผู้บริหารจัดการด้วยตนเอง - ให้ MU สามารถบริหารงานได้โดยอิสระเพื่อให้เกิดความคล่องตัว - จัดหาวัสดุอุปกรณ์และยานพาหนะให้เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โครงสร้างหน่วยงานควรเป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่ใช่เปลี่ยนโครงสร้างได้ตามที่หัวหน้าสำนักงานต้องการ โครงสร้างองค์กรขาดความชัดเจนไม่ได้รับตำแหน่งหัวหน้าหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ไว้โนโครงสร้าง โครงสร้างไม่เหมาะสม การประสานงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ระบบงานไม่ชัดเจน ขาดความชัดเจนในความเจริญก้าวหน้าในสายงาน เช่น การเลื่อนระดับ โครงสร้างไม่สอดคล้องกับการทำงาน (มีผู้บังคับบัญชาหลายคน) ผลกระทบจากการปรับโครงสร้าง ทำให้ขาดโอกาสก้าวหน้า ขาดขวัญ กำลังใจตกต่ำ ประสิทธิภาพการทำงานลดลง โครงสร้างองค์กรไม่ระบุตำแหน่งหัวหน้าหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ แต่ในทางปฏิบัติต้องรับผิดชอบเป็นหัวหน้าทีม การปรับโครงสร้างองค์กรตามความรู้สึของผู้บริหารทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงาน |
| | <p style="text-align: center;">ข้อเสนอแนะ</p> <ol style="list-style-type: none"> ควรปรับปรุงโครงสร้างองค์กร หัวหน้าหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ ควรมีฐานะเทียบเท่าหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ เพื่อโอกาสความก้าวหน้า แบ่งเขตพื้นที่การปฏิบัติงานที่ชัดเจนแน่นอน แต่งตั้งผู้อำนวยการแต่ละเขตให้มีตำแหน่งระดับ 8 และมีสำนักงานเป็นจุดพักในพื้นที่ กระจายอำนาจการบริหารให้หัวหน้าหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ โดยเฉพาะการบริหารงบประมาณด้วยตนเอง |

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะข้าราชการหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ (ต่อ)

| หัวข้ออภิปราย | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้เวลามากในการเดินทางไปปฏิบัติงาน งบประมาณไม่เพียงพอ พาหนะและพนักงานขับรถขาดประสิทธิภาพต่ำ 2. โครงสร้างองค์กรไม่ชัดเจน ทำให้เกิดการถกเถียงหาผู้รับผิดชอบระหว่างกลุ่มงานและหน่วยงาน 3. การถ่ายทอดนโยบาย แผนงาน/โครงการ ข้อมูล ข่าวสาร ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดปัญหาทางปฏิบัติ 4. ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานบางตัวเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุม/ไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติ 5. มีการโยกย้ายสับเปลี่ยนพื้นที่บ่อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานไม่ต่อเนื่อง 6. การประสานงานและการสื่อสารข้อมูลในหน่วยงานขาดประสิทธิภาพ 7. สิ่งอำนวยความสะดวกและวัสดุอุปกรณ์การทำงานมีจำกัด 8. การพิจารณาความคิดความชอบและผลตอบแทนการทำงานไม่เป็นธรรม 9. ผู้ปฏิบัติงานขาดโอกาสความก้าวหน้า ขวัญกำลังใจต่ำ 10. รถยนต์ราชการไม่เพียงพอ สภาพเก่าใช้งานมานาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกไม่ปลอดภัย 11. การปฏิบัติงานที่ต้องเดินทางตลอดเวลามีความเสี่ยงสูง ไม่มีสวัสดิการหรือหลักประกันการทำงาน 12. ผู้ปฏิบัติงานหน่วยส่งเสริมสหกรณ์ทุกคนขึ้นตรงกับสหกรณ์จังหวัด บางครั้งถูกมอบหมายให้ทำงานอื่น อัตราค่าจ้างลดลง 13. การจัดคนเข้าทำงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ ไม่เป็นไปตามหลักการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดี 14. การงานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป งานบางอย่างไม่ใช่ภารกิจของกรมฯ แต่ต้องปฏิบัติตามคำสั่ง 15. ระบบการบริหารบุคคลขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ 16. การทำงานในองค์กรขาดการประสานและบูรณาการ 17. ขาดความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 18. ผู้บริหารไม่มีภาวะผู้นำ 19. สหกรณ์เป้าหมายการให้บริการไม่ให้ความเชื่อถือ เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานลดลง 20. ฝ่ายการเมืองแทรกแซงการปฏิบัติงาน |
| ปัญหาอุปสรรค | ข้อเสนอแนะ |
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. ควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานขององค์กรแสดงรายละเอียดกิจกรรม/ขั้นตอน และกระจายงานลงสู่ผู้ปฏิบัติให้ชัดเจน 2. ควรจัดสรรงบประมาณประจำปีเป็นตัวแทนที่แน่นอน ให้หน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์เป็นผู้บริหารจัดการด้วยตนเอง 3. จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและงบประมาณค่าใช้จ่ายให้เพียงพอ 4. ควรพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน 5. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแสดงกรอบทิศทางและรายละเอียดการทำงานที่ชัดเจน 6. ควรชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป้าหมายและตัวชี้วัดให้ชัดเจนก่อนปฏิบัติงาน 7. มีการประชุมชี้แจง พิทอบรม ให้ความรู้และข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ 8. ควรกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานที่แน่นอนแบ่งตามเขตพื้นที่ 9. แก้ปัญหาขนพาหนะ โดยจ้างเหมาหรือเช่าเอกชน 10. พิจารณาปรับปรุงโครงสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้รับผลตอบแทนและความก้าวหน้าอย่างเป็นธรรมหรือเท่าเทียมกัน 11. ควรมีการจัดสวัสดิการประกันชีวิต 12. พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดความก้าวหน้าตามสายงานให้ชัดเจน 13. ผู้บริหารต้องร่วมแก้ไขปัญหามา ไม่ใช่สั่งการอย่างเดียว 14. จัดให้มีห้องสมุดประจำสำนักงานสำหรับเป็นแหล่งค้นคว้าและศึกษา <ul style="list-style-type: none"> - เอกสารเผยแพร่ - ผลงานทางวิชาการ - ตำรา คู่มือ ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ฯลฯ |

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะข้าราชการหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ (ต่อ)

| หัวข้ออภิปราย | หลักสูตรที่ต้องการให้จัดฝึกอบรม |
|--------------------|--|
| ความต้องการฝึกอบรม | <ol style="list-style-type: none"> 1. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 2. การใช้งานคอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมสำเร็จรูป 3. การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ 4. ภาวะผู้นำ 5. สารสนเทศเพื่อการบริหาร 6. การวิเคราะห์งบการเงิน 7. การบริหารจัดการการเงิน การตลาด และธุรกิจสหกรณ์ 8. การควบคุมภายในสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร 9. การบริหารความเสี่ยงในการลงทุน 10. การประชาสัมพันธ์งานสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร 11. แนวทางส่งเสริมสหกรณ์ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 12. การส่งเสริมสหกรณ์แบบมีส่วนร่วม 13. การชำระบัญชี การตรวจสอบบัญชี การตรวจการสหกรณ์ 14. เทคนิคการเป็นวิทยากร 15. เทคนิคการแนะนำส่งเสริมสหกรณ์ 16. ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 17. จริยธรรม คุณธรรม และการปลูกจิตสำนึกการเป็นข้าราชการที่ดี 18. การทำวิจัย 19. การศึกษาดูงานภาคเอกชน / การศึกษาดูงานต่างประเทศ |

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ระดับความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในงาน ของข้าราชการผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ตามแนวแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมิชิแกน (MSQ) มีข้อคำถาม 75 ข้อ ครอบคลุมตัวแปรหรือปัจจัยของความพึงพอใจในงาน 11 ตัวแปร จำแนกเป็นตัวแปรด้านปัจจัยภายนอก (extrinsic factors) หรือ ปัจจัยสุขวิทยา (hygiene factors) หรือปัจจัยค้ำจุน 7 ตัวแปร คือ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน และตัวแปรด้านปัจจัยภายใน (intrinsic factors) หรือปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจ (motivator factors) 4 ตัวแปร คือ ลักษณะงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในอาชีพ ประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ข้าราชการประจำหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่ปฏิบัติงานที่อยู่ที่ตามสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 1 และ 2 ทุกจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 788 คน การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (probability sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) จากตัวอย่างข้าราชการในระดับชั้นต่างๆ (ระดับ 3-7) วิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้ค่าสถิติ หากค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ปัจจัย (factor analysis) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test f-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลของการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ สามารถสรุปผลการวิจัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

5.1.1 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน จำแนกเป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ตามแนวความคิด ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg , 1985) พบว่าข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยจูงใจมีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจเป็นรายด้านพบว่า

ปัจจัยด้านความสำเร็จในงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของข้าราชการที่มีต่อการทำงาน มีความต้องการโอกาสในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ ได้ใช้ความสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เพื่อให้งานสำเร็จ ล่วงตามเวลาที่กำหนด เกิดความภาคภูมิใจ ส่วนปัจจัยค่าจูนมีผลกระทบต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน เมื่อพิจารณาปัจจัยค่าจูนเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อความสามัคคี ร่วมมือ ร่วมใจ ทำงานเป็นทีม ความผูกพันร่วมมือ และสนับสนุน ยอมรับในความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือและพึ่งพากันได้ มีการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ และเข้าร่วมกิจกรรมหรืองานสร้างสรรค์ด้วยกันอย่างสม่ำเสมอ

5.1.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน พบว่าข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำแนกตามปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.2.1 ปัจจัยจูงใจ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่มีทั้งสิ้น 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.20 ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.44 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.34 3.18 และ 2.70 ตามลำดับ

5.1.2.2 ปัจจัยค่าจูน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค่าจูนที่มีทั้งสิ้น 7 ด้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.11 ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.47 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง 6 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านเงินเดือน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.28 3.14 2.99 2.98 2.97 และ 2.81 ตามลำดับ แสดงรายละเอียดโดยเรียงจากค่ามากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้

5.1.3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน
ของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ จำแนกตาม
ลักษณะส่วนบุคคลด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

(1) จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ปฏิบัติงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานโดยรวม
แตกต่างกัน เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ในปัจจัยจุดใจและปัจจัยคำจูนเกือบทุกด้าน
ยกเว้น ด้านความเป็นกันเอง ด้านการสับเปลี่ยนพื้นที่ ด้านต้องการเปลี่ยนตำแหน่ง ด้าน ยอมรับซึ่งกัน
และกัน ด้านพาหนะ ด้านตำแหน่งงานมีความมั่นคง เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

(2) จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่ต่างกัน
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สรุปผลของการศึกษาพบว่าข้าราชการหน่วยส่งเสริม
และพัฒนาสหกรณ์ที่บรรจุใหม่หรือมีอายุงานน้อยมีความพึงพอใจในงานและเห็น โอกาสก้าวหน้า
ในการทำงานมากกว่าข้าราชการที่รับราชการมานาน แต่มีข้อสังเกตว่า กลุ่มอายุสูงกว่า 50 ที่เป็นช่วง
บั้นปลายของชีวิตราชการ มีความพึงพอใจในงานโดยรวมมากกว่ากลุ่มอายุน้อยทุกๆกลุ่ม

(3) จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพต่างๆมีความพึงพอใจ
โดยรวมไม่ต่างกัน สรุปผลของการศึกษาพบว่าข้าราชการหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ ที่มี
สถานภาพ โสดหรือไม่อยู่กับคู่สมรส ตอบสนองต่อแรงจูงใจต่างๆได้ง่ายกว่าผู้มีสถานภาพสมรส
ควรใช้โอกาสนี้สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดผลดีต่อองค์กร

(4) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจ
โดยรวมแตกต่างกัน สรุปผลของการศึกษาพบว่าข้าราชการหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ที่มีการศึกษา
สูงกว่าปริญญาตรี มักจะเกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ง่ายกว่าผู้มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
จึงควรดูแลรักษาปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจไว้เพื่อมิให้เกิดผลเสียต่อองค์กร

(5) จำแนกตามอายุงาน พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวม
ไม่ต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สรุปผลของการศึกษาพบว่า
ข้าราชการหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ที่มีอายุงานน้อยหรือบรรจุใหม่ มีแรงจูงใจในการ
ทำงานสูง หน่วยงานควรรักษาปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจไว้ และส่งเสริมให้มีแรงจูงใจมากขึ้น เพื่อให้เกิด
ความผูกพันและสร้างสรรค้งานให้กับองค์กร

(6) จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจ
โดยรวมไม่ต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สรุปผลของการศึกษาพบว่า
ข้าราชการหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ที่มีตำแหน่ง ระดับ 3 มีความพึงพอใจในงานโดยรวม
ในระดับสูงสุด เมื่อเทียบกับระดับตำแหน่งอื่นๆ

(7) จำแนกตามรายได้ พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่ต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สรุปผลของการศึกษาพบว่าข้าราชการหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ที่มีรายได้ต่ำ (ต่ำกว่า 10,000 บาท) ได้แก่ข้าราชการบรรจุใหม่ มีการสนองตอบต่อแรงจูงใจในการทำงานสูง และข้าราชการที่รายได้สูงกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับสูง เนื่องจากอยู่ในสถานะตำแหน่งที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี รวมทั้งผลตอบแทนการทำงานสูงกว่ากลุ่มรายได้อื่น

5.1.4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในงาน ของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์

(1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรที่เป็นปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.949

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยจูงใจแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานทุกตัว เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ ตัวแปรด้านลักษณะงาน ตัวแปรด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.856 และ 0.837 ตามลำดับ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานปานกลาง ได้แก่ ตัวแปรด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ตัวแปรด้านความสำเร็จในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.770 และ 0.730 ตามลำดับ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าหากผู้ปฏิบัติงานได้รับการสนองตอบตัวแปรที่เป็นปัจจัยจูงใจมากขึ้น จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรที่เป็นปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.970

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยค้ำจุนแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานทุกตัว เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ ตัวแปรด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตัวแปรด้านด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวแปรด้านความมั่นคงในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.856 0.804 และ 0.805 ตามลำดับ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานปานกลาง ได้แก่ ตัวแปรด้านนโยบายและการบริหาร ตัวแปรด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวแปรด้านเงินเดือน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.697 0.716 0.626 และ 0.717 ตามลำดับ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า หากผู้ปฏิบัติงานได้รับการสนองตอบตัวแปรที่เป็นปัจจัยค้ำจุนมากขึ้น จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น

5.2 การอภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ ในสังกัดหน่วยงานสำนักงานสหกรณ์จังหวัด และสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 1 และ 2 ที่ตั้งอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบกับผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานพบว่า ส่วนใหญ่เป็นไปตามโครงสร้างทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ที่เห็นความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่ทำให้คนทำงานมีความพึงพอใจอยู่ที่การตอบสนองทางจิตใจมากกว่าสภาพแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานที่มีการศึกษาสูงจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบสิ่งจูงใจ มากกว่าองค์ประกอบสภาพแวดล้อม (อ้างถึงใน นงนุช โรจนเลิศ , 2540 : 20) โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาก็ให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จในงาน (achievement) ประกอบด้วย การได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ การได้รับโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงาน ได้ใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลา และบรรลุเป้าหมาย เกิดความภาคภูมิใจในผลงาน หากผู้บริหารตอบสนองความต้องการทางจิตใจหรือด้านปัจจัยจูงใจอย่างเพียงพอก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถจูงใจ และรักษาบุคลากรให้ทำงานกับองค์กรให้เกิดผลดีต่อองค์กร และเมื่อความต้องการด้านจิตใจหรือด้านปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนองแล้ว ควรที่จะเสริมสร้างด้านร่างกาย หรือปัจจัยค้ำจุนเพื่อไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานด้วย

เมื่อทำการวิเคราะห์ต่อไปด้วยวิธีวิเคราะห์ปัจจัย โดยจัดกลุ่มตัวแปรตามความสัมพันธ์ในแต่ละองค์ประกอบใหม่ กลับได้ผลการวิเคราะห์ที่ไม่เป็นตามโครงสร้างทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ปรากฏว่าผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านปัจจัยค้ำจุนมากกว่าด้านปัจจัยจูงใจ โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (interpersonal relation supervision) ประกอบด้วย ความสามัคคี ร่วมมือ ร่วมใจ ทำงานเป็นทีม การยอมรับในความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน การพึ่งพาให้ความช่วยเหลือกัน การเข้าร่วมกิจกรรมสม่ำเสมอ การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ และความผูกพันร่วมมือสนับสนุนในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญในการเสริมสร้างตัวแปรที่เป็นปัจจัยปัจจัยจูงใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจในงานควบคู่ไปกับการเสริมสร้างตัวแปรที่เป็นปัจจัยค้ำจุนเพื่อไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจไปพร้อมกันด้วย

ผลการการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับการศึกษาของฉวีรัตน์ ตาภมุล (2546) พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคขององค์การค้ำของครูสภา ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในด้านลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายและการบริหาร

และสอดคล้องกับ ชรินทร สรรพกิจกำจร (2542) พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับพิมพ์สุภา ศิริพลรัตน์ (2541 : 97-99) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูประจำกลุ่มการศึกษาออกโรงเรียนสายสามัญวิธีเรียนทางไกล ศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าครูอาจารย์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เพชรินทร์ มุทธากาญจน์ (2543) พบว่า พนักงานธนาคารต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยอ้างถึงแนวกิด (Decottis & Summer, 1987) เกี่ยวกับตัวแปรเพศ ว่าเป็นเพียงรูปลักษณะปัจจัยภายนอกของแต่ละบุคคลเท่านั้น จึงไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่แตกต่างกันด้านความพึงพอใจในงาน แต่ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้มีลักษณะงานที่แตกต่างไป กล่าวคือ ต้องปฏิบัติงานเป็นหน่วยเคลื่อนที่ (mobile unit) เดินทางไปให้บริการประชาชนในพื้นที่ต่างๆอยู่เสมอ และอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานเดียวกันกับเพื่อนร่วมงานที่เป็นเพศชาย ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานบางอย่างเหมาะสมกับเพศชายแต่ไม่เหมาะสมกับเพศหญิง ก็อาจทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกันของบุคคลต่างเพศ นอกจากนี้ตัวแปรที่ใช้ศึกษาผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานและกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันก็อาจได้ข้อสรุปที่ต่างกันได้ และเพชรินทร์ มุทธากาญจน์ (2543) พบว่าพนักงานธนาคารต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในงานต่ำกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป หมายความว่าพนักงานที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุในวัยกลางคน เนื่องจากได้ผ่านประสบการณ์มามาก มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มองทุกสิ่งทุกอย่างมีทั้งส่วนดีและไม่ดี จึงยอมรับและตอบสนองต่อแรงจูงใจที่สร้างเสริมให้เกิดความพึงพอใจได้มากกว่า ซึ่งก็อาจเป็นเช่นนั้นได้ แต่ไม่เสมอไป

ข้อค้นพบในการศึกษาครั้งนี้ คือ ปัจจัยจูงใจ (motivator factor) และปัจจัยค้ำจุน (hygiene factor) รวมทั้งปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานทั้งสิ้น โดยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนเป็นสิ่งที่สามารถสร้างเสริมให้มีขึ้นได้เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลเป็นสิ่งที่ควบคุมไม่ได้แต่สามารถใช้กระบวนการในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อทำการคัดสรร บำรุงรักษา และพัฒนาได้ ทั้งนี้จากการสำรวจทัศนคติ พบว่าข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย มีความไม่พึงพอใจในงานอยู่มาก โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และโครงสร้างหน่วยงาน เช่นผลกระทบจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นว่าขาดความชัดเจนในภาระงานที่ต้องปฏิบัติ มีการถกเถียงในความรับผิดชอบงานอยู่เสมอ ระหว่างหน่วยที่ทำหน้าที่สนับสนุนด้านวิชาการ กับหน่วย

ส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติ รวมทั้งปัญหาด้านการบริหารงานบุคคล การจัดคนเข้าทำงานไม่เหมาะสม การประสานงานและสื่อสารข้อมูลในหน่วยงานที่ขาดประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานไม่บูรณาการในการทำงานร่วมกัน เกิดปัญหาข้อขัดแย้งทางความคิดและวิธีปฏิบัติอยู่เสมอ ผู้วิจัยจึงเห็นว่า มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ต้องพิจารณาทบทวน โครงสร้าง บทบาท ภารกิจ ปรับปรุงระบบการทำงานและระบบการบริหารงานบุคคล โดยนำองค์ความรู้ด้านการจัดการสมัยใหม่ ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาองค์กรให้มากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ รวมทั้งการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานด้วยวิธีวิเคราะห์ปัจจัยพบว่า องค์ประกอบที่สำคัญของปัจจัยจูงใจ คือองค์ประกอบด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปร คือ การเลื่อนขั้นตามความสามารถ รองลงมาได้แก่ การเลื่อนขั้นคุณธรรม และโอกาสก้าวหน้า สอดคล้องกับผลการสำรวจความคิดเห็นในการประชุมสัมมนาข้าราชการกลุ่มเป้าหมายที่กรมส่งเสริมสหกรณ์จัดทำขึ้น ในประเด็นที่เกี่ยวกับโครงสร้าง ที่มีผลต่อความก้าวหน้าในสายงาน และประเด็นปัญหาอุปสรรค ที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าการพิจารณาความดี ความชอบและผลตอบแทนการทำงานไม่เป็นธรรม ส่วนองค์ประกอบที่สำคัญของปัจจัยก้ำจุน คือ องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วยตัวแปร คือ การยอมรับในความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน รองลงมาคือ การประสานงาน ความสามัคคี ความผูกพันร่วมมือ การพึ่งพาช่วยเหลือกัน การร่วมกิจกรรมสม่ำเสมอ ดังปรากฏในข้อสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นจากการประชุมสัมมนาฯคราวเดียวกัน ที่กล่าวถึงประเด็นปัญหาอุปสรรคไว้ว่า การประสานงาน และการสื่อสารข้อมูลในหน่วยงานขาดประสิทธิภาพ การทำงานในองค์กรขาดการประสานและบูรณาการ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรเร่งสร้างเสริมตัวแปรดังกล่าวเพื่อให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับผู้บริหารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในการนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาเพื่อพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนฉบับใหม่ พ.ศ.2551 ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับสังคมเศรษฐกิจปัจจุบันที่เน้นองค์ความรู้ (knowledge economy) ถือว่าทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพย์สิน (asset) ขององค์กร และมีสภาพเป็น “ทุน” (human capital) อันมีความสำคัญยิ่งต่อการบริหารและการสร้างคุณค่า (value creation) ให้กับองค์กร โดยปรับเปลี่ยนระบบบริหารทรัพยากรบุคคล และกำหนดให้ส่วนราชการต่างๆ เริ่มดำเนินการนับแต่วันที่ 26 มกราคม 2551

ซึ่งพระราชบัญญัติฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตามกฎหมาย ได้แก่ ระบบการกำหนดตำแหน่ง โครงสร้าง ฐานงานและประเภทตำแหน่ง วิธีการกำหนดตำแหน่ง การบริหารโดยยึดหลักความรู้ความสามารถ ระบบค่าตอบแทน การบรรจุแต่งตั้ง การเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างแรงจูงใจ ดังนั้นฝ่ายบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ และผู้บริหารทุกระดับของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ต้องร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดในการ พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล จากเดิมที่เป็นการบริหารงานเชิงรับมุ่งเน้นที่หน้าที่หรือ กระบวนการ เช่น งานธุรการด้านบุคคลที่มีลักษณะเป็นกิจกรรมประจำวัน(routine) และงานด้าน บริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นความรับผิดชอบของกองการเจ้าหน้าที่และหน่วยงานสนับสนุน ด้านฝึกอบรมฯ ให้เปลี่ยนไปเป็นการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงรุก ที่มุ่งเน้นการเพิ่มผลผลิตโดย ผ่านทรัพยากรบุคคล กล่าวคือ การบริหารทรัพยากรบุคคลต้องสัมพันธ์และสอดคล้องกับกลยุทธ์ ขององค์กร โดยผู้บริหารทุกระดับต้องรับผิดชอบร่วมกับกองการเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาระบบ บริหารทรัพยากรบุคคล เริ่มจาก การประเมินสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล* โดยใช้ เครื่องมือ HR scorecard ตรวจสอบมิติงานที่ดำเนินการอยู่ปัจจุบันให้เป็นไปตามองค์ประกอบ ความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(ก.พ.) กำหนด โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับมาตรฐานความสำเร็จของระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่วนราชการ ต้องบรรลุ ที่มีทั้งหมด 5 มิติ ได้แก่ 1) ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ 2) ประสิทธิภาพของ กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล 3) ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล 4) ความพร้อมรับผิดชอบ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และ 5) คุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน จากนั้นจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มุ่งเน้นพัฒนาขีดความสามารถของ บุคลากร มีการจูงใจ และกำหนดทิศทางการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจน แล้วนำแผนกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรบุคคลไปปฏิบัติ และติดตามรายงานผลดำเนินการ สนับสนุนความสำเร็จ ตามเป้าหมายพันธกิจขององค์กร

จากข้อมูลสรุปผลการวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยค่าจูง ใจควรประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่ เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (human resource management) และการบริหารผล การปฏิบัติงาน (performance management) เพื่อค้นหาสาเหตุข้อเท็จจริงและกำหนดแผนกลยุทธ์ การบริหารงานบุคคล ให้สามารถสร้างเสริมแรงจูงใจและผู้บริหารปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ มีพฤติกรรมการทำงานที่ตอบสนองเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นประเด็นกลยุทธ์ในการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ควรให้ความสำคัญ ได้แก่ 1) การพัฒนาสายความก้าวหน้าในงานอาชีพ (career development) ซึ่งเกี่ยวข้องกับคนสามฝ่าย คือ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ต้องกำหนดสายความก้าวหน้า

(career path) และเงื่อนไขต่างๆ ให้ชัดเจนแล้วสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจ **ตัวผู้ปฏิบัติงาน** ต้องตระหนักถึงการพัฒนาความรู้ ประสบการณ์และทักษะที่จำเป็น ต่อความก้าวหน้า โดยองค์กรจัดฝึกอบรมให้หรือศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง **ส่วนผู้บังคับบัญชา** เป็นบุคคลสำคัญในการพัฒนาความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องส่งเสริมให้คำแนะนำและประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาว่าพร้อมที่จะรับผิดชอบงานในหน้าที่สูงขึ้นเมื่อไร ถ้ายังไม่พร้อมจะต้องพัฒนาให้มีความพร้อมในโอกาสต่อไป เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและเป็นแรงจูงใจที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน 2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance appraisal) ควรผสมผสานการใช้ทั้งมาตรฐานสัมบูรณ์ (absolute standard) เป็นเกณฑ์ที่กำหนดโดยผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องสิ่งนั้น ๆ โดยอาศัยประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญหรือทฤษฎีการวิจัย กับมาตรฐานสัมพัทธ์ (relative standard) เป็นมาตรฐานที่ได้จากการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของผลงานในกลุ่มต่าง ๆ โดยหัวหน้างานต้องให้ข้อมูลคำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นระยะๆ ไม่ใช่สรุปผลการประเมินครั้งเดียวตอนปลายปี และควรมีการกำหนดสมรรถนะ (competency) ได้แก่ความรู้ ทักษะ ความสามารถ หรือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลที่องค์กรคาดหวัง รวมทั้งตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ในภาระงานของแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน ที่สำคัญควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ประเมินให้เข้าใจหลักการ วิธีการ ให้สามารถตัดสินใจและใช้วิจารณญาณทำการประเมินได้อย่างถูกต้องและเป็นธรรมต่อผู้ถูกประเมิน 3) การพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม ในการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบคุณธรรม (merit system) ประกอบด้วยหลักความเสมอภาค คือไม่เล่นพรรคเล่นพวก หลักความสามารถ เช่นการเลื่อนเงินเดือน เลื่อนระดับ พิจารณาจากผู้มีความสามารถ และมีคุณสมบัติเหมาะสม หลักความมั่งคั่ง หมายถึง การมีกฎระเบียบ วิธีการปฏิบัติชัดเจน ไม่ใช่อารมณ์ความรู้สึกส่วนตัว ในการประเมินบุคคล รวมถึงการให้สวัสดิการ บำเหน็จบำนาญ ทำให้ผู้ทำงานรู้สึกมั่นคงในการประกอบวิชาชีพ และหลักความเป็นกลางทางการเมือง ไม่อยู่ใต้อิทธิพลหรือการแทรกแซงของฝ่ายการเมือง

5.3.2 ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเฉพาะข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาความพึงพอใจในงาน ของกลุ่มประชากรอื่นในหน่วยงานเดียวกัน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและมีเนื้อหาในการอธิบายเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานได้กว้างขวางและครอบคลุมมากขึ้น

2. ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการทำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรในครั้งนี้ ควรทำในลักษณะเป็นงานวิจัยสถาบันของกรมส่งเสริมสหกรณ์เอง นำที่จะได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล ได้ครบถ้วนสมบูรณ์มากกว่า

3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการสังกัดกรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่ปฏิบัติงานประจำหน่วยงานอื่นๆ ทุกหน่วยงานนอกเหนือไปจากหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ เช่น ข้าราชการในสำนักต่างๆ ที่สังกัดส่วนกลาง รวมทั้งข้าราชการสายวิชาการ ได้แก่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานต่างๆ ในสังกัดสำนักงานสหกรณ์จังหวัด และสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 1 และ 2 ในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ

4. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน โดยสำรวจความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบกับความพึงพอใจในงานเท่านั้น ดังนั้น การวิจัยในอนาคตต่อไปควรมีการศึกษาในภาพรวม ด้านการพัฒนาองค์กร(organization development) การวินิจฉัยองค์กร(diagnosis) โดยวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรอย่างเป็นปัจจุบัน และควรมีศึกษาปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร(employee engagement) หรือปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน นอกเหนือจากที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ ให้มีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรและสร้างความพึงพอใจในงานได้อย่างแท้จริง

รายการอ้างอิง

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2547). **แผนพัฒนาสหกรณ์ พ.ศ. 2546 - 2549**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กิตติพล นิธิกุลวัฒน์. (2545). **การวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงพิมพ์ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- กิริติ ชยยิ่งยง. (2548). **การวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Human Resource Development Planning)**. กรุงเทพฯ : มิสเตอร์ ก๊อปปี้.
- กุลนิษฐ์ จันทา. (2549). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาฬสินธุ์**. เอกสารประกอบการขอประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการสหกรณ์ 7ว สำนักงานสหกรณ์จังหวัดระยอง กรมส่งเสริมสหกรณ์.
- คณิต ไช้มุกด์. (2547). **สถิติพื้นฐาน**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี : สำนักพิมพ์น้ำฝน.
- จักร อินทจักร และ เกรียงไกร เจียมบุญศรี. (2548). **คู่มือการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resources Management)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บุ๊กเบงก์.
- จิตติพงษ์ วสานนท์. (2540). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การพัฒนาเอกชน : ศึกษากรณี องค์การพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จุฑาทิพย์ ภักธาวาทและคณะ. (2547). **รัฐกับการแก้ไขปัญหาสหกรณ์**. โครงการวิจัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุไรรัตน์ นันทเสนา. (2544). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์, เกื้อจิตร ชีระกาญจน์, จันทวรรณ เปรมประภา, มณีรัตน์ จันทนเนตร และชลิตา กาญจนจุฑะ. (2549). **กรอบความคิดสำหรับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (A Framework for Human Resource Management)**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

- ณรัตน์ ลาภมูล. (2546). องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค องค์การค้ำของครูสภา การศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ดร.ฉวีวรรณ บุญประสพ. (2541). ประสิทธิภาพกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ดวงตา อ่ำแจ้ง. (2540). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชรินทร์ สรรพกิจกำจร. (2542). ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยภาควันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : วี. อินเตอร์ พรินท์.
- ธารพรพรย สัตยารักษ์. (2548). **Human Resource Management** หลักการและมุมมองจากมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : โอ. เอส. พรินต์ติ้ง เฮาส์.
- นนงนุช โรจนเลิศ. (2540). ตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล : การวิเคราะห์หาลิสเรล. ปรินญาณิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาพัฒนศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นราศรี ไวนิชกุล., ชูศักดิ์ อุดมศรี. (2548). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุศรา เตียรณบรรจง. (2546). แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลสิงห์บุรี. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร. 2534. องค์ประกอบของความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ : **Leadership and Motivation**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : จามจู้รี่โปรดักท์.
- พิมพ์สุภา ศิริพลตัน. (2541). ความพึงพอใจในการทำงานของครูประจำกลุ่มการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญศึกษาวิธีเรียนทางไกล ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ จังหวัดร้อยเอ็ด วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา การศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- เพชรินทร์ มุทธากาญจน์. (2543). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานต่อระดับการรับรู้ความพึงพอใจในงานของพนักงาน : กรณีศึกษาธนาคารต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต(การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์การ : **Organizational Behavior**. ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร.
- รุจ สากรพันธ์ บริษัท แอคคูเรย์ วัน จำกัด. (2540). การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อความสำเร็จของการเคหะแห่งชาติ. รายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ ลิขสิทธิ์ของการเคหะแห่งชาติ.
- ลออ มีร์กซ์.(2539). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อสถาบันของข้าราชการมหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัลลภ คำพาย. (2540). ปัญหาและกระบวนการนำนโยบายส่งเสริมสหกรณ์ของไทยไปปฏิบัติ. รายงานการวิจัย กองวิชาการ กรมส่งเสริมสหกรณ์.
- วิเทียน กันทะเรือน. (2548). ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์. เอกสารประกอบการขอประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการสหกรณ์ 7ว กลุ่มพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง กองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และ ดิเรก ศรีสุโข. (2547). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : บุญศิริการพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, นกมล ศรีวะระมย์, จิรศักดิ์ จิยะจันทน์, งามอาจ ปทะวานิช, สมชาย หิรัญกิตติ, ชวลิต ประภาวนนท์ และพรพิมล วิริยะกุล. (2546). การจัดการเชิงกลยุทธ์และ กรณีศึกษา : **Strategic Management and cases**. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, ลัทธิกาล ศรีวะระมย์, สุดา สุวรรณภิรมย์, ชวลิต ประภาวนนท์ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์. (2545). องค์การและการจัดการ O&M : **Organizational Management**. ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร.
- ศุภณัฐ วงศ์วิริยะธรรม. (2537). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการและการบริหารองค์การ) สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- สนอง เอกฉนิชสกุลพร. (2532). การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฉบับสมบูรณ์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมพงษ์ ชุตินุกุลสวัสดิ์. (2546). การวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ : กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในส่วนกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สยามพร โยธาสมุทร. (2546). ขบวนการสหกรณ์ในประเทศไทย. รายงานสรุปสถานการณ์ความเคลื่อนไหวและองค์ความรู้ โครงการประสานงานวิจัยเพื่อพัฒนาสังคม สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สายหยุด ใจสำราญ และ สุภาพร พิศาลบุตร. (2548). การพัฒนาองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). เครื่องมือบริหารทรัพยากรบุคคล [ออนไลน์].
ได้จาก : <http://www.ocsc.go.th/ocsccms/frontweb/view.jsp?categoryID=CAT0000009>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.cscnewact.com/ActTh.aspx>
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2549). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Base Learning. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สิริวัฒนา อินเทอร์เน็ต.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2548). เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัว (คู่มือนักวิจัยและนักศึกษา ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก). พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : หจก.สามลดา.
- สุทัศน์ วงศ์สัมพันธ์ชัย. (2547). การศึกษาผลกระทบที่มีต่อสหกรณ์ภาคการเกษตรภายหลังการปรับเปลี่ยน บทบาท ภารกิจ และโครงสร้างกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ภาคการเกษตรในจังหวัดนครราชสีมา. เอกสารเสนอประกอบการขอประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนโยบายและแผน (งานส่งเสริมสหกรณ์) กรมส่งเสริมสหกรณ์.
- สุรพิน เหล่าบรรเทา. (2545). การศึกษาประเมินขวัญ แรงจูงใจ ความคาดหวังและทัศนคติในการทำงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ เปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับเปลี่ยน

บทบาท ภารกิจ ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษารูปแบบการจัดโครงสร้างอัตรากำลัง
ของจังหวัดนครราชสีมาและจังหวัดบุรีรัมย์. เอกสารเสนอประกอบการขอประเมิน
บุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนโยบายและแผน (งานส่งเสริม
สหกรณ์) กรมส่งเสริมสหกรณ์.

สุวรรณา ฐวโชติ. (2544). **วิธีวิจัยทางสหกรณ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
สุวัฒน์ ศิรินิรันดร์ และ ภาวนา สายชู. (2548). **MBA Handbook**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ซี แอนด์ เอ็น.
อรนุช เกษสัจชัย. (2544). **ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรระดับตำบล
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2549). **Human Resource Management and Development Case Study**.
กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

อธิเกียรติ ทองเพิ่ม. (2539). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต การบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อภิรดี สุขแสงดาว. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
ตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์
ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.

Hari Das. (2003). **Performance Management : PH Series in Human Resources Management**.
Toronto : Pearson Education.

Herzberg, F. (1970). **“The Motivation-Hygiene Theory”** in V.H. Vroom & E.L Deci (Eds)
Management and Motivation. Baltimore, MD : Penguin Books.

Herzberg, F. (1971). **Work and Nature of Man**. World.

Jeffrey A. Mello (2006). **Strategic Human Resource Management**. (2th ed). Ohio : Thomson.

Mello, J. A. (2002). **Strategic Human Resource Management**. Ohio: Thomson.

Michael A. Hitt., J. Stewart Black., Lyman W. Porter. (2005). **Management : International
Edition**. New Jersey : Pearson Education.

Nazrul Islam and Gour Chandra Saha. (2005). **Does Herzberg,s motivation theory have staying
power?**.Journal of Management Development. Emeral Group Publishing Limited.

Nigel Bassett-Jones., Geoffrey C. Lloyd. (2005). **Does Herzberg’s motivation theory have
staying power?**.Journal of Management Development. Emeral Group Publishing Limited

- Paul M. Muchinsky (2006). **Psychology Applied to work, Eight Edition.**(8th ed). Belmont : Thomson.
- Raymond A. Noe., John R. Hollenbeck., Barry Gerhart., Patrick M. Wright. (2007). **Fundamentals of Human Resource Management : International Edition.** (2th ed). New York : Mc Graw-Hill.
- Richard S. Williams. (2002). **Managing Employee: Design and Implementation in Organizations.** London : Thomson.
- Schermerhorn, John R. Jr., Hunt, James G., Osborn, Richard N. (2005) **Organization Behavior, Ninth Edition.** Hoboken : John Wiley & Sons.
- Steers, R. M., and Porter, L. W. (1983). **Motivation and Work Behavior.** (3th ed). New York : Mc Graw-Hill.
- Thomas G. Cummings., Christopher G. Worley. (2005). **Organization Development and Change.**(8th ed). Ohio : Thomson.
- Thomas L. Wheelen., J. David Hunger. (2006). **Strategic Management and Business Policy : International Edition.** (10th ed). New Jersey : Pearson Education.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ เลือกศึกษาเฉพาะข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ (Mobile Unit : MU) ในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน และทราบปัญหาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น จึงขอความกรุณากรอกข้อมูลและเติมข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริงอย่างสมเหตุสมผล ปราศจากอคติ อารมณ์และความรู้สึกส่วนตัว เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานกรมส่งเสริมสหกรณ์ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามรวมทั้งการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับส่วนบุคคล

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความหมายของคำ

คำอธิบายลักษณะงาน (job description) หมายถึง ข้อความเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของตำแหน่งงาน โดยมีการระบุถึง ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ ภารกิจ ความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา และ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้กำหนด job description ของ MU ไว้ เมื่อมีการปรับบทบาท ภารกิจ โครงสร้าง และการจัดอัตราค่าจ้างในปี 2545)

การไหลของงาน (work flow) หมายถึง กระบวนการทำงานที่ต่อเนื่องกันไป มองในเชิงว่าแต่ละขั้นตอนนั้นต้องทำงานอะไรบ้าง ยกตัวอย่างเช่น ขั้นตอนการขอจดทะเบียนจัดตั้งสหกรณ์ การขอกู้เงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์ การชำระบัญชี ฯลฯ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นซึ่งมีประโยชน์ ในการนำไปประมวลผล วิเคราะห์ และสรุปรายงานเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายบริหารงานบุคคลของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อใช้พิจารณา/ตัดสินใจด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งการพัฒนาองค์กรให้มีผลการปฏิบัติงานตามที่คาดหวังบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ ประสบความสำเร็จเป็นที่พึงพอใจ ทั้งในระดับบุคคลและองค์กร

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงาน

ข้อมูลที่ได้จากการตอบคำถามเพื่อการวิจัยนี้ นำไปใช้เพื่อวัดความพึงพอใจในงานของข้าราชการในหน่วยงาน โดยนำแนวคิดการสร้างเครื่องมือวัดทัศนคติแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ท (Likert scale) มาประยุกต์ใช้ พิจารณาจากปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้างเป็นแบบสอบถาม แต่ละข้อคำถามกำหนดให้มีคุณค่าเท่า ๆ กัน และแบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ คือ

- คะแนน (1) หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- คะแนน (2) หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- คะแนน (3) หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนน (4) หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- คะแนน (5) หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1. นโยบายและการบริหาร | | | | | |
| 1. นโยบายที่ให้เปลี่ยนบทบาทจากการกำกับ ควบคุม ดูแล อย่างใกล้ชิด เป็นการส่งเสริม ตรวจสอบ เยี่ยม แนะนำ เป็นครั้งคราว มีความเหมาะสม | | | | | |
| 2. สำนักงานสหกรณ์จังหวัด /สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์เขตพื้นที่ 1,2 มีการกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการทำงานที่ชัดเจน | | | | | |
| 3. ความพึงพอใจต่อโครงสร้างของหน่วยงาน นับตั้งแต่ได้มีการปฏิรูประบบราชการ เมื่อปี พ.ศ. 2545 และใช้มาจนถึงปัจจุบัน | | | | | |

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 4. การบริหารงานของสหกรณ์ จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงาน ส่งเสริมสหกรณ์เขตพื้นที่ 1,2 เป็นไปตามนโยบายที่ให้ไว้ | | | | | |
| 5. ความชัดเจนของข้อความที่ กำหนดในวิสัยทัศน์,เป้าหมาย ภารกิจและแผนกลยุทธ์ของ หน่วยงาน | | | | | |
| 2. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน | | | | | |
| 1. การได้รับคำปรึกษาจาก หัวหน้างาน | | | | | |
| 2. ได้โอกาสแสดงความคิดเห็น ต่อหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 3. ได้รับการสนับสนุนจาก หัวหน้างานในการปฏิบัติ ภารกิจ | | | | | |
| 4. ได้รับคำชมเชยเมื่อ ปฏิบัติงานสำเร็จ | | | | | |
| 5. ความยุติธรรมของหัวหน้างาน | | | | | |
| 6. ได้รับความช่วยเหลือในการ แก้ไขปัญหาจากหัวหน้างาน | | | | | |
| 7. ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน | | | | | |
| 8. ความเป็นกันเองของ หัวหน้างาน | | | | | |
| 9. มีความสุขที่ได้ร่วมงานกับ หัวหน้างานคนปัจจุบัน | | | | | |

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน | | | | | |
| 1. แสงสว่างในที่ทำงานมีความเพียงพอ | | | | | |
| 2. อุณหภูมิในที่ทำงานมีความเหมาะสม | | | | | |
| 3. อาคาร สถานที่ที่มีความเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 4. วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 5. สภาพแวดล้อมโดยรวมของหน่วยงาน | | | | | |
| 4. ลักษณะงาน | | | | | |
| 1. งานที่รับผิดชอบอยู่มีความน่าสนใจและท้าทาย | | | | | |
| 2. งานที่ได้รับมีปริมาณที่ | | | | | |
| 3. ความถนัดในงานที่ได้รับมอบหมาย | | | | | |
| 4. ช่วงเวลาในการทำงาน | | | | | |
| 5. พื่อใจในงานที่ได้รับ | | | | | |
| 6. ประโยชน์ที่ได้รับจากงานที่ทำ | | | | | |
| 7. การหมุนเวียนงาน , สลับพื้นที่ และเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายในการ | | | | | |

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 8. ตำแหน่งที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบ | | | | | |
| 9. ความมีอิสระในการทำงานตามความเหมาะสม | | | | | |
| 10. ความหลากหลายของงานที่ท่านต้องรับผิดชอบ | | | | | |
| 11. กฎระเบียบในการทำงาน | | | | | |
| 12. กระบวนการในการทำงาน | | | | | |
| 13. ลักษณะงาน (Job Description) | | | | | |
| 14. การไหลของงาน(Work Flow) | | | | | |
| 15. งานที่ได้รับมอบหมาย ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจให้อยากลงมือปฏิบัติทันที | | | | | |
| 5. เงินเดือน | | | | | |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ | | | | | |
| 2. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ท่านได้รับ | | | | | |
| 3. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน | | | | | |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจในเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับเงินเดือนในภาคเอกชน | | | | | |
| 5. การพิจารณาขึ้นเงินเดือนเป็นไปอย่างยุติธรรม | | | | | |

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 6. โครงสร้างเงินเดือน (บัญชีเงินเดือน) ในปัจจุบันมีความเหมาะสม | | | | | |
| 7. ระบบการขึ้นเงินเดือนในปัจจุบัน (ปีละสองครั้ง) มีความเหมาะสม | | | | | |
| 6. ความก้าวหน้าในอาชีพ | | | | | |
| 1. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติธรรม | | | | | |
| 2. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างมีระบบแบบแผน | | | | | |
| 3. ท่านมั่นใจว่ามีโอกาสก้าวหน้าในหน่วยงานที่สังกัดอยู่ | | | | | |
| 4. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคล | | | | | |
| 5. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับผลงาน | | | | | |
| 6. การสับเปลี่ยนพื้นที่ปฏิบัติงานทุกๆปี หรือปีละหลายครั้ง | | | | | |
| 7. ความต้องการเปลี่ยนตำแหน่งงานเพื่อ โอกาสก้าวหน้าที่ดีกว่า | | | | | |
| 7. ความสำเร็จในงาน | | | | | |
| 1. ได้รับโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานอย่างเต็มที่ | | | | | |
| 2. ใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น | | | | | |

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 3. ความภาคภูมิใจในงานที่บรรลุเป้าหมาย | | | | | |
| 4. สามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 5. ทำงานได้สำเร็จลุล่วงโดยไม่มีปัญหาตามมา | | | | | |
| 6. ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ | | | | | |
| 8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 1. ความสามัคคี ร่วมมือ ร่วมใจทำงานเป็นทีม | | | | | |
| 2. ยอมรับในความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน | | | | | |
| 3. เมื่อเกิดปัญหาต้องการพึ่งพาสามารถให้ความช่วยเหลือได้ | | | | | |
| 4. เมื่อหน่วยงานมีกิจกรรมหรืองานสร้างสรรค์ เข้าร่วมด้วยกันสม่ำเสมอ | | | | | |
| 5. การประสานงานกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี มีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 6. ความผูกพัน ร่วมมือและสนับสนุนในการทำงาน | | | | | |
| 9. การได้รับการยอมรับนับถือ | | | | | |
| 1. รู้สึกภูมิใจในอาชีพและตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน | | | | | |

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 2. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่หน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ เป็นอาชีพมีเกียรติ และมีศักดิ์ศรีในสังคม | | | | | |
| 3. ได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอเมื่อทำงานสำเร็จ | | | | | |
| 4. ความคิดเห็นของท่านเคยได้รับการยอมรับและนำไปปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| 5. หน่วยงานให้ความสำคัญกับบุคลากร ในฐานะทรัพยากรมนุษย์ ที่มีคุณค่ามากกว่า | | | | | |
| 10. คุณภาพชีวิตการทำงาน | | | | | |
| 1. สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอ | | | | | |
| 2. ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาต่อ | | | | | |
| 3. การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่างๆ เป็นไปอย่างเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว | | | | | |
| 4. ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ | | | | | |
| 5. พาหนะในการเดินทางไปปฏิบัติงาน | | | | | |
| 6. ได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา | | | | | |

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 7. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไป ปฏิบัติงาน เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง , ค่า พาหนะ , ค่าเช่าที่พัก ฯลฯ | | | | | |
| 11. ความมั่นคงในงาน | | | | | |
| 1. การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาความดี ความชอบ เป็นไปอย่างยุติธรรม | | | | | |
| 2. ระบบการประเมินผลการ ปฏิบัติงานที่ใช้ในหน่วยงาน มีความเหมาะสมดี | | | | | |
| 3. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่หน่วย ส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ เป็นตำแหน่งงานที่มีความ มั่นคง | | | | | |

ส่วนราชการ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต มีการวิเคราะห์สภาพกำลังคน (workforce analysis) สามารถระบุช่องว่างด้านความต้องการกำลังคนและมีแผนเพื่อลดช่องว่างดังกล่าวหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

1.3) มีนโยบาย แผนงาน โครงการและมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อดึงดูดให้ได้มาพัฒนาและรักษาไว้ซึ่งกลุ่มข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูง ซึ่งจำเป็นต่อความคงอยู่และขีดความสามารถในการแข่งขันของส่วนราชการ (talent management) หรือไม่ เพียงใด

1.4) มีแผนการสร้างและพัฒนาผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งมีแผนการสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการหรือไม่ นอกจากนี้ยังรวมถึงการที่ผู้นำปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และสร้างแรงบันดาลใจให้กับข้าราชการและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในเรื่องของผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในการทำงานหรือไม่ เพียงใด

มิติที่ 2 ประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR operational efficiency) หมายถึง กิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ (HR transactional activities) มีลักษณะดังต่อไปนี้หรือไม่ เพียงใด

2.1) กิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ เช่น การสรรหาคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนา การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย และกิจกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลอื่นๆ มีความถูกต้องและทันเวลา (accuracy and timeliness) หรือไม่ เพียงใด

2.2) มีระบบฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความถูกต้อง เทียบตรง ทันสมัย และนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจและการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการได้จริงหรือไม่ เพียงใด

2.4) สัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับกิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลต่องบประมาณรายจ่ายของส่วนราชการมีความเหมาะสม และสะท้อนผลิตภาพของบุคลากร (HR productivity) ตลอดจนความคุ้มค่า (value for money) หรือไม่ เพียงใด

2.5) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ เพื่อปรับปรุงการบริหารและการบริการ (HR automation) หรือไม่ เพียงใด

มิติที่ 3 ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM program effectiveness) หมายถึง นโยบาย แผนงาน โครงการ และมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการก่อให้เกิดผลดังต่อไปนี้หรือไม่ เพียงใด

3.1) มีนโยบาย แผนงาน โครงการ หรือมาตรการในการรักษาไว้ซึ่งข้าราชการ และผู้ปฏิบัติงานซึ่งจำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมาย พันธกิจของส่วนราชการหรือไม่ เพียงใด

3.2) ข้าราชการและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อนโยบาย แผนงาน โครงการ และมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการหรือไม่ เพียงใด

3.3) มีนโยบาย แผนงาน โครงการ และมาตรการในการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และความรู้ (development and knowledge management) เพื่อพัฒนาข้าราชการและผู้ปฏิบัติงาน ให้มีทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการบรรลุภารกิจและเป้าหมายของส่วนราชการหรือไม่ เพียงใด

3.4) มีระบบการบริหารผลงาน (performance management) ที่เน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความคุ้มค่า มีระบบหรือวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถจำแนกความแตกต่างและจัดลำดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานซึ่งเรียกชื่ออื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ เพียงใด นอกจากนี้ ข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจถึงความเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลและผลงานของทีมงานกับความสำเร็จหรือผลงานของส่วนราชการหรือไม่ เพียงใด

มิติที่ 4 ความพร้อมรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง การที่ส่วนราชการ

4.1) มีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและผลของการตัดสินใจด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการดำเนินการด้านวินัย โดยคำนึงถึงหลักความสามารถและผลงาน หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม และหลักสิทธิมนุษยชนหรือไม่ เพียงใด

4.2) มีความโปร่งใสในทุกกระบวนการของการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ จะต้องกำหนดให้ความพร้อมรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลแทรกอยู่ในทุกกิจกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการหรือไม่ เพียงใด

มิติที่ 5 คุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หมายถึง การที่ส่วนราชการมีนโยบาย แผนงาน โครงการและมาตรการ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของ ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ดังนี้

5.1) ข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบงาน และบรรยากาศการทำงาน ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ในการบริหารราชการและการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งจะส่งเสริมให้ข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ โดยไม่สูญเสียรูปแบบการใช้ชีวิตส่วนตัวหรือไม่ เพียงใด

ภาคผนวก ข
การประเมินสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล
(HR Scorecard)

การประเมินสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). เครื่องมือบริหารทรัพยากรบุคคล [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.ocsc.go.th/ocsccms/frontweb/view.jsp?categoryID=CAT0000009> กำหนดแนวทางการประเมินสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาข้าราชการของประเทศไทย และงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ สรุปได้ดังต่อไปนี้

HR Scorecard คืออะไร

HR Scorecard เป็นเครื่องมือสำหรับใช้ประเมินผลสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและเพิ่มขีดสมรรถนะกำลังคนขององค์กรให้มีความเข้มแข็งและสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร

HR Scorecard กับระบบราชการพลเรือนไทย

เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2547 อ.ก.พ. วิสามัญเกี่ยวกับการบริหารกำลังคนภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพมีมติเห็นชอบต่อหลักการ องค์ประกอบ และวิธีการประเมินระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ ใช้ชื่อภาษาไทยว่า “ การพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล ”

องค์ประกอบความสำเร็จของ HR Scorecard

จากการศึกษาและวิเคราะห์แบบแผนการปฏิบัติที่ดี (best practices) ของสำนักงาน ก.พ. เกี่ยวกับการประเมินระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ ประกอบกับแนวทางการประยุกต์ใช้ในราชการพลเรือนไทย สำนักงาน ก.พ. จึงกำหนดองค์ประกอบของการประเมินผลสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลไว้ 4 ส่วน ดังนี้

1. มาตรฐานความสำเร็จของระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (standard for success) หมายถึง ผลการบริหารราชการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นเป้าหมายสุดท้ายที่ส่วนราชการต้องบรรลุ มีทั้งหมด 5 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ เป็นมิติที่จะทำให้ส่วนราชการทราบว่า มีแนวทางและวิธีการบริหารทรัพยากรบุคคล สอดคล้องกับมาตรฐานดังต่อไปนี้หรือไม่ ดังนี้

1.1) มีนโยบาย แผนงานและมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความสอดคล้องและสนับสนุนให้กรมฯ บรรลุพันธกิจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ เพียงใด

1.2) มีการวางแผนและบริหารกำลังคนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ กล่าวคือ “กำลังคนมีขนาดและสมรรถนะ” ที่เหมาะสมสอดคล้องกับการบรรลุภารกิจและความจำเป็นของ

5.2) มีการจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ไม่ใช่สวัสดิการภาคบังคับตามกฎหมาย ซึ่งมีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการและสภาพของส่วนราชการหรือไม่ เพียงใด

5.3) มีการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารของส่วนราชการ กับข้าราชการและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และให้ระหว่างข้าราชการ และผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง และให้กำลังคนมีความพร้อมที่จะขับเคลื่อนส่วนราชการให้พัฒนาไปสู่วิสัยทัศน์ที่ต้องการหรือไม่ เพียงใด

มิติในการประเมินสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้ง 5 มิติ เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ส่วนราชการใช้ในการประเมินตนเองว่า มีนโยบาย แผนงาน โครงการ มาตรการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับมิติในการประเมินดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลหรือไม่ มากน้อยเพียงใด หากยังไม่มีการดำเนินการตามมิติการประเมินดังกล่าว หรือมีในระดับน้อยแล้ว ส่วนราชการจะต้องมีการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับมิติการประเมินดังกล่าว และเป็นการยกระดับประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลได้ตามหลักเกณฑ์และกรอบมาตรฐานความสำเร็จทั้ง 5 มิติ

2. ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ (critical success factors) คือ นโยบาย แผนงาน โครงการ มาตรการและการดำเนินการต่างๆด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งจะทำให้ส่วนราชการบรรลุมาตรฐานความสำเร็จทั้ง 5 มิติ

3. มาตรวัดหรือตัวชี้วัดความสำเร็จ (measures and indicators) หมายถึง ปัจจัยหรือตัวบ่งชี้ว่าส่วนราชการมีการดำเนินการตามนโยบาย แผนงาน โครงการและมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความสอดคล้องกับมาตรฐานแห่งความสำเร็จจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด

4. ผลการดำเนินงาน หมายถึง ข้อมูลจริงที่ใช้เป็นหลักฐานในการประเมินว่าส่วนราชการได้ดำเนินการตามนโยบาย แผนงาน โครงการและมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความสอดคล้องกับมาตรฐานแห่งความสำเร็จ

กระบวนการในการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล

1. การประเมินสถานการณ์การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป็นกระบวนการศึกษาภาพรวมของสถานการณ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ เพื่อให้ทราบว่าการบริหารทรัพยากรบุคคลในปัจจุบันมีจุดอ่อน จุดแข็ง และข้อมูลความเป็นจริงพื้นฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลมากน้อยเพียงใด โดยมีวิธีการประเมินสถานการณ์ได้หลายวิธีการ เช่น การวิเคราะห์ SWOT การศึกษาเปรียบเทียบกับมาตรฐานความสำเร็จที่สำนักงาน ก.พ.กำหนดทั้ง 5 มิติ หรือการศึกษาจากการประเมินผลสำเร็จของ

การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของรอบปีที่ผ่านมา (กรณีมีการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลแล้ว) เป็นต้น

2. การวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

เป็นกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ ซึ่งอาศัยข้อมูลจากการวิเคราะห์และประเมินสถานภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลของตนเอง มาวิเคราะห์ร่วมกับเป้าหมายของยุทธศาสตร์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร ตลอดจนนโยบายของผู้บริหาร เพื่อนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ เป้าหมาย และกิจกรรม โครงการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกื้อหนุนต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ โดยวิธีการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลมีดังนี้

2.1) แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการและเตรียมจัดสรรงบประมาณดำเนินการ

2.2) ประชุมคณะทำงานเพื่อซักซ้อมทำความเข้าใจแนวคิดวิธีการในการจัดทำแผนกลยุทธ์ และจัดทำปฏิทินการทำงาน

2.3) จัดกิจกรรมพัฒนาหรือเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนกลยุทธ์ ให้ผู้บริหารและข้าราชการได้รับทราบในทิศทางเดียวกัน

2.4) ดำเนินการประเมินสถานภาพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (นำผลการประเมินและวิเคราะห์ตามข้อ 1 มาประกอบการดำเนินการด้วย) และการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล

2.5) กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยการวิเคราะห์ทิศทางนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการของส่วนราชการ และนำมากำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

2.6) กำหนดเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของแต่ละเป้าประสงค์ และค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด

2.7) จัดทำรายละเอียดแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล และเสนอแผนกลยุทธ์ต่อผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

2.8) จัดทำแผนงาน/โครงการรองรับแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล

3. การนำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลไปปฏิบัติ

เป็นการมอบหมายผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินกิจกรรม แผนงาน โครงการ ตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด และเงื่อนไขเวลาที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากร

บุคคล สิ่งสำคัญที่จะทำให้มีการนำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลไปปฏิบัติอย่างเกิดผล คือ การสื่อสารทำความเข้าใจต่อเป้าหมาย วิธีดำเนินการ และผลลัพธ์ที่ข้าราชการและส่วนราชการ จะได้รับ รวมทั้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อประชาชนผู้รับบริการด้วย

4. การติดตามและรายงานผลดำเนินการ

เป็นขั้นตอนที่จะทำให้ส่วนราชการมั่นใจว่า การดำเนินกิจกรรมด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล มีความคืบหน้าไปสู่ เป้าหมายที่ต้องการ หรือหากมีปัญหาอุปสรรคใดก็จะสามารถปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานได้อย่าง ทันการณ์ การติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานสามารถกระทำได้เป็นระยะ ๆ เช่น ทุกเดือน ทุก 3 เดือน เป็นต้น เมื่อครบ 1 ปี จะเป็นการประเมินผลและรายงานผลสำเร็จในภาพรวมของ การดำเนินงานตามแผน

กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลจะช่วยให้มีการปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้น นอกจากนี้ส่วนราชการจะต้องจัดส่งรายงานผลสำเร็จของการบริหารทรัพยากรบุคคลให้ ก.พ. ทราบด้วย เพื่อการประเมินและจัดมาตรการการบริหารทรัพยากรบุคคลในภาพรวมของราชการพลเรือน ให้เหมาะสมต่อไป

ภาคผนวก ค
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน
(จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล)

| ปัจจัยส่วนบุคคล | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------|----------------------------|--------------------------------|------------------|
| เพศ | | | |
| ชาย | 3.12 | 0.57 | ปานกลาง |
| หญิง | 3.22 | 0.49 | ปานกลาง |
| รวม | 3.17 | 0.53 | ปานกลาง |
| อายุ | | | |
| 20-30 ปี | 3.17 | 0.46 | ปานกลาง |
| 31-40 ปี | 3.15 | 0.54 | ปานกลาง |
| 41-50 ปี | 3.12 | 0.55 | ปานกลาง |
| มากกว่า 50 | 3.19 | 0.57 | ปานกลาง |
| รวม | 3.16 | 0.53 | ปานกลาง |
| สถานภาพ | | | |
| โสด | 3.22 | 0.58 | ปานกลาง |
| สมรส | 3.13 | 0.55 | ปานกลาง |
| หม้าย | 3.14 | 0.52 | ปานกลาง |
| หย่าร้าง | 3.25 | 0.46 | ปานกลาง |
| อื่นๆ | - | - | - |
| รวม | 3.19 | 0.53 | ปานกลาง |
| ระดับการศึกษา | | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.23 | 0.57 | ปานกลาง |
| ปริญญาตรี | 3.12 | 0.54 | ปานกลาง |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.09 | 0.48 | ปานกลาง |
| รวม | 3.15 | 0.53 | ปานกลาง |

| ปัจจัยส่วนบุคคล | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|------------------|
| อายุงาน | | | |
| น้อยกว่า 1 ปี | 3.55 | 0.15 | มาก |
| 1-3 ปี | 3.20 | 0.53 | ปานกลาง |
| 4-6 ปี | 3.43 | 0.32 | มาก |
| 7-9 ปี | 3.19 | 0.48 | ปานกลาง |
| 10-20 ปี | 3.14 | 0.56 | ปานกลาง |
| มากกว่า 20 ปี | 3.14 | 0.56 | ปานกลาง |
| รวม | 3.27 | 0.43 | ปานกลาง |
| ระดับตำแหน่ง | | | |
| ระดับ 2 | 3.10 | 0.52 | ปานกลาง |
| ระดับ 3 | 3.35 | 0.40 | ปานกลาง |
| ระดับ 4 | 3.21 | 0.50 | ปานกลาง |
| ระดับ 5 | 3.16 | 0.55 | ปานกลาง |
| ระดับ 6 | 3.17 | 0.58 | ปานกลาง |
| ระดับ 7 | 3.11 | 0.54 | ปานกลาง |
| รวม | 3.19 | 0.52 | ปานกลาง |
| อัตราเงินเดือน | | | |
| ต่ำกว่า 10,000 บาท | 3.30 | 0.45 | ปานกลาง |
| 10,001-15,000 บาท | 3.10 | 0.51 | ปานกลาง |
| 15,001-20,000 บาท | 3.18 | 0.57 | ปานกลาง |
| 20,001-30,000 บาท | 3.12 | 0.55 | ปานกลาง |
| สูงกว่า 30,000 บาท | 3.17 | 0.57 | ปานกลาง |
| รวม | 3.18 | 0.53 | ปานกลาง |
| ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม | 3.15 | 0.55 | ปานกลาง |

ประวัติผู้เขียน

นายเรวัตร์ ก่อวงศ์กาญจน์ เกิดเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2503 ภูมิลำเนาจังหวัดนครราชสีมา จบการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เมื่อปี พ.ศ.2529 และปริญญาตรีส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เมื่อปี พ.ศ. 2536 และได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา เมื่อปี พ.ศ. 2548 เริ่มทำงานครั้งแรก บรรจุเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ ที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ เมื่อปี พ.ศ. 2524 ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการสหกรณ์ 7 กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาการบริหารการจัดการสหกรณ์ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดชัยภูมิ กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์