

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน
ตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี



นายสันติ โกเศศโยธิน

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2554

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน
ตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณะกรรมการสอบโครงการ

(ผศ. ดร.วชรภูมิ เบญจโอฬาร)

ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

(อ. ดร.รัฐพล ภูบุบผาพันธ์)

กรรมการ

(รศ. น.อ. ดร.วรพจน์ ขาพิศ)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

สันติ โกเศชโยธิน : การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี (STUDY OF PERSONNEL'S SATISFACTION ON THEIR WORK: DISTRICT ADMINISTRATION OF CIVIL IN SARABURI PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน คือการมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในทางบวกของผู้ปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีความคิดสร้างสรรค์ มีขวัญและกำลังใจที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ ทำให้ผลงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จและมีคุณภาพอย่างสูงสุดตรงตามเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ งานวิจัยนี้สำรวจถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา และการออกแบบแบบสอบถาม โดยกลุ่มประชากรเป้าหมายที่ทำการศึกษาคือ บุคลากรในสังกัดส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรีจำนวน 77 แห่งประกอบไปด้วยบุคลากรตำแหน่ง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป รวมมีจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 215 คน

ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจะทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของบุคลากรส่วนโยธาในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงานอยู่ในระดับสูง และปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมระดับความพึงพอใจคือ การยอมรับนับถือ และการส่งเสริมการพัฒนาด้านตนเองของบุคลากร และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันคือตัวแปรต้นที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจแตกต่างกัน ผลการศึกษาที่ได้จะถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารองค์การในการวางแผนระบบบริหารงานบุคคลและรวมถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสังกัดส่วนโยธาต่อไป

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

SUNTI KOSEYAYOTHIN: STUDY OF PERSONNEL'S SATISFACTION ON THEIR WORK: DISTRICT ADMINISTRATION OF CIVIL IN SARABURI PROVINCE. ADVISOR : ASST. PROF. AVIRUT CHINKULKIJNIWAT, Ph.D.

Personnel's satisfaction on their work is good attitude of person to work for their better organization. This study is aimed to investigate satisfaction of personnel working in district administrations of civil in Saraburi province. The study results will be useful for enhancing personnel's satisfaction which leads to work effectiveness of the organizations. Questionnaire was set up based on Herzberg's two factors theory. The target populations are the personnel who work in all 77 administrations of civil in Saraburi province. They are all together 215 including government officers, permanent employees,

The results show that level of personnel's satisfaction is high. The most important factors supporting personnel's satisfaction are recognition & respect and promoting personnel's professional skill. It is found that an educational level shows the most difference in opinion about factors supporting personnel's satisfaction. The results is essential for strategic planning of the organizations.

School of Civil Engineering
Academic Year 2011

Student's Signature _____
Advisor's Signature _____

กิตติกรรมประกาศ

โครงการฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดีเนื่องจากได้รับความช่วยเหลืออย่างยิ่ง ทั้งด้านวิชาการและด้านการดำเนินงานวิจัย จากบุคคลและกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้แก่ ความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาและควบคุมการจัดทำโครงการ ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและข้อเสนอแนะต่างๆ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องของโครงการ โครงการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพื่อให้โครงการฉบับนี้มีความสมบูรณ์และถูกต้อง ผู้ศึกษารู้อีก ชาวซึ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข หัวหน้าสาขาวิชาวิศวกรรมโยธา ที่ได้ให้ความรู้ แนวคิด คำแนะนำ ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการจัดทำโครงการในครั้งนี้

ขอขอบคุณ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไปในสังกัดส่วนโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสระบุรีทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่กรุณาให้คำปรึกษาด้านวิชาการ และให้กำลังใจมาโดยตลอด

และขอขอบคุณ พี่ๆเพื่อนๆ นักศึกษาหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิตการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ทุกท่านที่ให้กำลังใจและคำปรึกษาต่างๆอย่างดีเสมอมา

ประ โยชน์และคุณค่าของการจัดทำโครงการฉบับนี้ ผู้จัดทำขอมอบเป็นเครื่องสักการะคุณแก่บิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ที่ให้การศึกษอบรมสั่งสอน ให้สติปัญญาคุณธรรมเป็นเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต จนสามารถทำโครงการฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สันติ โกเศชโยธิน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ช
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2. ทฤษฎีและเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	4
2.2 ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน.....	5
2.3 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	8
2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
2.4.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierachy).....	9
2.4.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg).....	10
2.4.3 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y (Theory X and Theory Y) ของแมคเกรเกอร์ (McGreger).....	13
2.4.4 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด်.....	14
2.5 ตัวอย่างการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในประเทศไทย.....	15
2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	15
3. วิธีดำเนินการทำโครงการ.....	17
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	17
3.2 ประชากรเป้าหมายและขนาดตัวอย่าง.....	17

3.3. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
3.3.1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	18
3.3.2. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
3.4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	18
3.5. การประเมินผล.....	19
4. ผลการทดลองและวิเคราะห์ผล.....	20
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	20
4.2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในส่วนโยธา.....	25
4.3 เหตุปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	27
4.4 ความคิดเห็นในการปรับปรุงองค์กรเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน.....	37
5. สรุปและข้อเสนอแนะ.....	45
5.1 สรุปผลงานวิจัย.....	45
5.2 ข้อเสนอแนะตามผลการศึกษา.....	47
เอกสารอ้างอิง.....	49
ภาคผนวก.....	51
ประวัติผู้วิจัย.....	56

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	23
4.2	25
4.3	26
4.4	27
4.5	27
4.6	29
4.7	30
4.8	32
4.9	34
4.10	35
4.11	36
4.12	38
4.13	38
4.14	39
4.15	40
4.16	40
4.17	41
4.18	43
4.19	44

สารบัญรูปภาพ

รูปที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	16
4.1 คำร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	20
4.2 คำร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	21
4.3 คำร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	21
4.4 คำร้อยละจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	22
4.5 คำร้อยละจำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	22
4.6 คำร้อยละจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	23
4.7 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แยกตามเพศ.....	28
4.8 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แยกตามอายุ.....	29
4.9 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแยกตามสถานภาพ.....	31
4.10 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแยกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน.....	33
4.11 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แยกตามวุฒิการศึกษา.....	35
4.12 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแยกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	37

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานในองค์กรปัจจุบันให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดหรือประเภทใดก็ตาม ย่อมต้องอาศัยทรัพยากรทางการบริหารหลายประการ อันได้แก่ บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนระบบการจัดการที่ดี โดยที่องค์กรทุกองค์การจะประสบผลสำเร็จและบรรลุจุดมุ่งหมายปลายทางที่กำหนดได้นั้น ขึ้นอยู่กับการใช้ทรัพยากรทางการบริหารดังกล่าวที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ปัจจัยด้านบุคลากร ได้รับการพิจารณาว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จะทำให้หน่วยงานมีความเจริญรุ่งเรืองและประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น หากหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ย่อมส่งผลทำให้งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพดีตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม ความรู้และความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวก็ไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรของหน่วยงานนั้นปราศจากความตั้งใจและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การที่บุคคลจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถดังกล่าวจนเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีได้นั้น สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งขึ้นอยู่กับความสุขและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานในองค์กรนั้น ปัจจุบันการมุ่งเน้นในการทำงานกับองค์กร ได้คำนึงเฉพาะความรู้ ความสามารถของบุคคลเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ไม่ได้ยึดเอาความพึงพอใจที่จะทำงานนั้น ๆ เป็นสำคัญ แม้ว่าคนจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความจริงใจหรือความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นแล้ว ผลงานก็คงไม่อาจสำเร็จอย่างมีคุณภาพได้ ดังนั้น ความพึงพอใจของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องตระหนักและคำนึงอยู่เสมอ เพราะความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร หากบุคลากรในองค์กรไม่พึงพอใจในงาน ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน และเป็นปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงข้าม หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเครื่องหมายให้เห็นถึงการบริหารที่ดีและผลของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย (เกศินี ทีปประสาน, 2539)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่มีความจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรทางการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรประเภทบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กรให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ดังนั้นการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจะสำเร็จตามจุดมุ่งหมายเพียงใดสิ่ง

หนึ่งที่ควรพิจารณาคือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพราะความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบประการหนึ่งในการบริหารงานบุคคล เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด ความพึงพอใจในงานนับว่ามีค่าอย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคนและเป็นเรื่องสำหรับผู้บริหารทุกระดับควรให้ความสนใจ และนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งานและปรับปรุงงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หากบุคลากรที่มีความพึงพอใจในอาชีพและขวัญในการปฏิบัติงานดีแล้ว จะก่อให้เกิดผลที่สำคัญคือ การร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผล ชื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและหน่วยงาน เกื้อหนุนให้ระเบียบ ข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุม ส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ ทำให้เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในหน่วยงาน (เกศินี ทีปประสาน, 2539)

จังหวัดสระบุรีเฉพาะพื้นที่เขตผังเมืองส่วนพื้นที่อุตสาหกรรม จัดเป็นพื้นที่ที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วด้วยที่เป็นเมืองที่เป็นแหล่งอุตสาหกรรมหลายอย่าง อาทิ เช่น โรงงานผลิตปูนซีเมนต์ โรงไม้หิน โรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ทำให้งานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งในพื้นที่นั้นมีปริมาณมากเช่น งานก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคด้านต่างๆ งานควบคุมอาคาร ฯลฯ หรือ จะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ เช่น รับเหมาก่อสร้าง รับเขียนแบบออกแบบก่อสร้าง ฯลฯ แต่ในบางพื้นที่จังหวัดสระบุรีที่ถูกจัดอยู่ในเขตผังเมืองที่เป็นพื้นที่อนุรักษ์เกษตรกรรม งานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของส่วนโยธาที่จะลดลงไป

ความแตกต่างดังกล่าวทำให้ปริมาณงานและความรับผิดชอบจึงไม่เท่ากัน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานจึงแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนโยธาในเขตจังหวัดสระบุรีจึงน่าจะมีความแตกต่างกันมาก หากสามารถทราบความพึงพอใจของบุคลากรในแต่ละพื้นที่ได้ การบริหารงานของผู้บริหารงานส่วนตำบลแต่ละพื้นที่ ก็จะเป็นไปโดยง่ายและนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อเกิดประโยชน์ที่ดีกับตัวพนักงานเองและกับส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนโยธาในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี
- เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนโยธาในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรส่วนโยธาในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี ที่มีต่อสภาพการทำงานในแต่ละพื้นที่โซนการจัดผังเมืองรวม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย พนักงานข้าราชการท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างตามภารกิจ ลูกจ้างชั่วคราวในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดสระบุรี เพื่อนำผลการศึกษามาบันทึกข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุป

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของบุคลากรส่วนโยธาในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรีที่มีต่อสภาพพื้นที่การจัดผังเมืองรวมของจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาที่ได้จะถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารองค์กรในการวางแผนระบบบริหารงานบุคคลและรวมถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสังกัดส่วนโยธาต่อไป



บทที่ 2

ทฤษฎีและเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของบุคลากรส่วนโยธาในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรีที่มีต่อสภาพการทำงานในแต่ละพื้นที่ โชนการจัดผังเมืองรวมจังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
- 2.2 ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.3 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 ตัวอย่างการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในประเทศไทย
- 2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจมีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลายดังนี้

ความหมายของคำว่า พึงพอใจ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายไว้ว่ารัก,ชอบใจ

Feldman, Arnold (1983) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ

Strauss, Sayles (1980) กล่าวเพิ่มเติมว่า เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองและผู้ปฏิบัติงานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

สมยศ นาวิการ(2533) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มีต่องาน เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปมักจะหมายความว่าบุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำนั่นเอง

ปรีศณี พิณอำพรไพศาล (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกนึกคิดในทางบวกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีต่องานและปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายจิตใจของทำงานจะทำ

ให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในงานและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สุวารี เคียงประพันธ์ (2543) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเกิดจากได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันต่าง ๆ ทั้งในการทำงานและส่วนบุคคล ทำให้สามารถทำงานด้วยความเต็มใจมีการเสียสละ อุทิศกาย แรงใจ สติปัญญา ใฝ่กับการทำงาน ส่งผลให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็น ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

พิชิต บุตรศรีสวย (2546) สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกชอบ ความรัก ความยินดี ยอมรับ และการมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่น มีความคิดสร้างสรรค์ และมีกำลังใจต่อการทำงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน จนบรรลุผลสำเร็จขององค์กร

กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน การมีทัศนคติต่อการทำงานในทางบวก มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีความคิดสร้างสรรค์ มีขวัญและกำลังใจที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ ส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จและมีคุณภาพอย่างสูงสุดตรงตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

2.2 ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมายได้ ก็ต่อเมื่องานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ องค์ประกอบดังกล่าวนี้ จะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลต่อสู้อุปสรรคที่มีความเหนื่อยยาก มีอารมณ์ มีความคิด ความคาดหวัง และความภาคภูมิใจ ซึ่งบุคคลย่อมมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น

ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน 3 ประการ ดังนี้

ปัจจัยด้านบุคคล มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ประสบการณ์ในการทำงาน มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงาน นานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ
- เพศ แม้จะไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน
- จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีลักษณะในงานหลายด้านและความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน
- อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงาน ไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย
- เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่น
- เชื้อชาติ ปัญหา กับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ
- การศึกษา กับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่
- บุคลิกภาพ กับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ
- ระดับเงินเดือน มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานมาก
- แรงจูงใจ ในการทำงานแรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล
- ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตนเองถนัด และพอใจจะมีความสุขและพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์รวมความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

ปัจจัยด้านงาน มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน

- ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ และเงินเดือนที่ได้รับจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน
- ฐานะทางวิชาชีพ แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป
- ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ในหน่วยงานที่มีขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่
- ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน เดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีด รถติด และเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
- สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
- โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมาก

ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่

- ความมั่นคงในงาน ถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- รายรับ รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคที่ไม่พอใจในงานได้
- ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้
- โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ
- อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ
- สภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน
- เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน
- ความรับผิดชอบ พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง
- การนิเทศงาน สำหรับพนักงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
- การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ข่าวสารจากบริษัท หน่วยงานต่าง ๆ มีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

- ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย
- ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.3 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

- การรับรู้ในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จิตติกา ขาวอ่อน (2547) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า กระบวนการในการทำงานของบุคลากรขององค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องสามารถเข้าใจความต้องการของบุคลากรในองค์กรและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กรในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะเกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์กรเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานใด หากสามารถจัดบริการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลงานย่อมตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้งานขาดความมีประสิทธิภาพลงได้ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ชัดเจนว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งมักพบเห็นอยู่เสมอว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงาน จะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้ดีขึ้นเสมอ เป็นต้นว่า ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ทำงานด้วยความสนุกสนานงานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมีเวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้นแสดงถึงความอดสาเห วิริยะ ในการทำงานไปอีกยาวนาน ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ จะมีส่วนทำให้เกิดผลในทางตรงกันข้ามเช่นกัน คือ การปฏิบัติงานจะเสื่อมลง งานจะดำเนินไปโดยไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไป ระดับการปฏิบัติงานจะต่ำลง การปฏิบัติหน้าที่จะเฉื่อยชาลงทุกที เช่นนี้เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานมักจะขาดความภักดีต่อองค์กร และยอมผันแปรความผูกพันกับความพึงพอใจในงานที่ทำได้

กล่าวโดยสรุปได้คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความสนใจในงานตนเองมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้นเกิดความเต็มใจและภูมิใจที่จะนำความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่มาสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร ทำให้องค์กรมีความเจริญและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

การให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยกำหนดแนวทาง ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีหลายทฤษฎีได้แก่

- ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierachy)
- ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg)
- ทฤษฎี X และทฤษฎี Y (Theory X and Theory Y) ของแมคเกรเกอร์ (McGreger)
- ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด

2.4.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierachy)

Maslow, (1970) ได้ศึกษาว่าพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ แรงจูงใจเหล่านี้ มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรได้รับทราบว่า แรงจูงใจหรือความต้องการของพนักงานในองค์กรนั้นมีรูปแบบอย่างไรบ้าง

ความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้รับการศึกษาอย่างถูกต้องจนกระทั่งตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจคนขึ้นไว้ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนไว้ดังนี้ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ไม่มีที่สิ้นสุดจนกระทั่งตาย
2. เมื่อมีการตอบสนองความต้องการแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการลำดับต่อไปนี้ที่ยังไม่ได้ตอบสนองจะมีอิทธิพลต่อไป
3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงเมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับขั้นสูงขึ้นไปก็จะติดตามมา แต่ถ้าความต้องการในลำดับขั้นใดถูกระงับหรือขัดขวาง เขาจะกลับไปคิดถึงความต้องการนั้นลงไปอีก ความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความจำเป็นตามธรรมชาติได้แก่ ความหิว ความต้องการทางเพศ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย อีกประการหนึ่งคือเป็นความต้องการที่มีได้มีมาตั้งแต่กำเนิดแต่เกิดจากการสะสมประสบการณ์ที่แตกต่างกันไปแต่ละคน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องทำการศึกษา

มาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการทางอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยา รัรักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการทางความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องของความรู้ ความสามารถ รวมทั้งความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตัวเอง
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความคาดหวังของตน

2.4.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก Herzberg, (1959) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับพฤติกรรม

ของคนเพื่อที่จะทราบว่าอะไรคือสิ่งที่มีอิทธิพลและแรงจูงใจในการทำงาน โดยทำการสัมภาษณ์บุคคลต่าง ๆ หลายสาขาอาชีพว่าอะไรคือสิ่งที่มีอิทธิพลและแรงจูงใจในการทำงาน อะไรที่ทำให้เขารู้สึกชอบหรือไม่ชอบงานที่เขากำลังทำอยู่ พร้อมทั้งบอกเหตุผลประกอบด้วย ความคิดเห็นของคนทั่วไปคิดว่าเมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทน หรือค่าแรงที่เป็นธรรม ได้รับประโยชน์ที่น่าพึงพอใจมีโอกาสจะเจริญก้าวหน้า เขาก็จะมีความพึงพอใจ และในทางตรงข้ามหากเขาไม่ได้รับในสิ่งเหล่านี้ เขาก็จะไม่พอใจ จึงทำให้เชื่อกันว่าความพอใจและไม่พอใจเกิดจากสิ่งเดียวกัน เช่น ถ้าคนงานได้รับเงินเดือนสูงเขาก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และถ้าเขาได้รับเงินเดือนต่ำเขาก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน แต่ผลจากการวิจัยของเฮอริเบอร์ค ปรากฏว่าความพอใจและไม่พอใจหาได้เกิดจากสิ่งเดียวกันไม่ แต่เกิดจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) คือ มีปัจจัยบางประการเกี่ยวกับงานที่ทำซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นและจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงานเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามแม้จะไม่มีปัจจัยที่ว่านี้อยู่ก็มิได้หมายความว่าคนทำงานจะไม่มีความพอใจในงานที่ทำงานประกอบของปัจจัยที่จะกล่าวต่อไปนี้ จะเป็นสิ่งกระตุ้นจูงใจให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น คือ
 - 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) องค์ประกอบนี้นับว่ามีความสำคัญมากที่สุดเพราะเมื่อได้ทำงานหรือสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ได้ปฏิบัติเป็นผลสำเร็จ เขาจะรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง
 - 1.2 การได้รับความยกย่องนับถือ (Recognition) การที่ผลงานของผู้ทำงานได้รับการยกย่องชมเชย ยอมรับนับถือหรือแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ๆ เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ทำงานเกิดความภาคภูมิใจ และมีผลในการกระตุ้นจูงใจที่จะทำงานให้ดียิ่งขึ้นการยอมรับนับถือดังกล่าวนี้มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จของงานด้วย
 - 1.3 ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะของงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวนไม่น้อยที่รู้สึกพึงพอใจเมื่อได้ทำงานที่ต้องใช้
 - 1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้ทำนั้นผู้บังคับบัญชาไม่จำเป็นต้องตรวจควบคุมมากเกินไป การให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานอย่างเต็มที่ จะทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

- 1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึงการได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือค่าจ้าง และเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น
2. ปัจจัยค่าจูน (Hygiene or Maintenance Factors) กล่าวคือ มีปัจจัยบางประการที่เกี่ยวกับงานซึ่งจะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะทำให้คนไม่พอใจในการทำงาน แต่ปัจจัยเหล่านี้จะมีประสิทธิภาพเพียงไรก็ตามก็ไม่ใช่สิ่งที่จะจูงใจให้คนทำงานเพิ่มมากขึ้นจากเคยทำตัวอย่างปัจจัยค่าจูนที่กล่าวมานี้ ประกอบด้วย
- 2.1 นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) ได้แก่ การทำงานซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจระหว่างบุคลากรในองค์กร ความไร้ประสิทธิภาพขององค์กร และการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรม เป็นต้น
 - 2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีอคติลำเอียงและ ขาดความรู้ความสามารถในการปกครอง ทั้งยังไม่สามารถให้คำแนะนำทางวิชาการหรือเทคนิคใหม่ๆ ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervision) ได้แก่ การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถเข้าถึงผู้บังคับบัญชาของตนได้ เพราะผู้บังคับบัญชาวางตนไม่ยอมให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่ทำด้วย
 - 2.4 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ที่ตั้งของที่ทำงานไม่มี ขาดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานที่ทำมีมากเกินไปหรือน้อยเกินไปไม่เพียงพอกับความ ต้องการ
 - 2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) คือ การที่ต่างคนต่างทำงานโดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การแข่งขันชิงดีชิงเด่น การเอาตัวรอดโดยการทับถมเพื่อนร่วมงาน ล้วนเป็นสาเหตุแห่งการสร้างความไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น
 - 2.6 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates) ได้แก่ การเข้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ได้ ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและทำตนเป็นตัวถ่วงความเจริญของหน่วยงาน ก็เป็นส่วนสร้างความไม่พอใจในการทำงานได้เช่นกัน

- 2.7 เงินเดือน (Salary) หรือเงินค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ รวมตลอดถึงการได้รับเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือค่าจ้างซ้ำเกินไป เงินเดือนหรือค่าจ้างระหว่างคนเก่ากับคนใหม่ แตกต่างกันน้อยเกินไป ทำให้เกิดการเปรียบเทียบ และกลายเป็นความไม่พอใจในการทำงานไปในที่สุด
- 2.8 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง ลักษณะของอาชีพที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องานว่าอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี
- 2.9 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานว่ามีความมั่นคง หรือไม่มั่นคงเพียงใด เช่น ระยะเวลาของงาน ความมั่นคงหรือไม่มั่นคงของหน่วยงาน
- 2.10 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ของงานที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของบุคคล ซึ่งเป็นผลให้เกิดความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่ง
- 2.11 ความเจริญก้าวหน้า (Growth) หมายถึง โอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญ ในการทำงาน ทำให้สามารถทำงานให้มีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นสิ่งที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ ปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยตัวจูงใจ 2 ประการแรกที่ถูกกล่าวมาคือ ความสัมฤทธิ์ผลของงาน และได้รับความยอมรับนับถือนั้นจะเป็นความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว และดำรงอยู่ในระยะเวลาอันสั้น (Short Duration) ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ความรู้สึกรับผิดชอบลักษณะงาน และความก้าวหน้าจะอยู่ในความรู้สึกได้นาน (Long Duration)

2.4.3 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y (Theory X and Theory Y) ของแมคเกรเกอร์

Douglas McGregor, (1960) เป็นนักจิตสังคมชาวอเมริกา ซึ่งทฤษฎีนี้เกี่ยวข้องกับทฤษฎีแรงจูงใจและทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมาสโลว์ ซึ่ง แมคเกรเกอร์มีความเห็นว่า การทำงานกับคนจะต้องคำนึงถึง ธรรมชาติของมนุษย์และพฤติกรรมของมนุษย์ คือ มนุษย์มีความต้องการพื้นฐาน และต้องการแรงจูงใจ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจะต้องให้สิ่งที่ผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการจึงจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความศรัทธา และกระตือรือร้นช่วยกันปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

Theory X พื้นฐานของคน คือ ไม่ชอบทำงาน พื้นฐานคนก็เกียจ อยากได้เงิน อยากสบาย เพราะฉะนั้นบุคคลกลุ่มนี้จำเป็นต้องคอยควบคุมตลอดเวลา และต้องมีการลงโทษมีกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

Theory Y เป็นกลุ่มที่มองในแง่ดี มีความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ เต็มใจทำงาน มีการเรียนรู้ มีการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน มีความคิดสร้างสรรค์ และมีศักยภาพในตนเอง

2.4.4 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์

แมคเคลแลนด์ (McClelland) สรุปผลจากการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการทดสอบโดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Thematic Apperception Test (TAT) พบว่า คนเรามีความต้องการอยู่ 3 ประการคือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) คือความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนมุ่งหวัง โดยบุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จ โดยที่มองเห็นว่างานนั้นไม่ยากลำบากเกินไปกว่าความสามารถที่บุคคลนั้นจะทำได้ และมีแรงจูงใจในการแสวงหาความพึงพอใจจากความสำเร็จในงานนั้น ๆ ด้วย
2. ความต้องการทางด้านสังคม (Need for Affiliations) คือความต้องการที่จะร่วมมือกันการมีความผูกพันในทางบวกต่อกันของกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ความอบอุ่นในมิตรภาพที่มีต่อกัน และยังรวมถึงความรู้สึกต่าง ๆ ที่มีต่อบุคคลอื่นด้วย เช่น ความชอบพอ ความปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือ ตลอดทั้งความปรารถนาที่จะได้รับการยกโทษจากบุคคลอื่นเมื่อกระทำผิดเป็นต้น
3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) คือ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นรวมถึงการที่บุคคลแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ ต่อการมีอิทธิพลเหนือสถานการณ์เหล่านั้นด้วย เป็นต้นว่าการแสดงความพอใจเมื่อได้รับชัยชนะหรือการแสดงความโกรธเมื่อผิดหวัง นอกจากนี้ ยังได้แก่ความต้องการในการใช้อิทธิพลในการปฏิบัติงาน เช่น การให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอและการใช้อำนาจบังคับบัญชา การแสวงหาความเชื่อถือ และการใช้อิทธิพลในการลงโทษ โดยที่ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการทางสังคม และความต้องการอำนาจนั้น แมคเคลแลนด์กล่าวว่า ความต้องการความสำเร็จมีความสำคัญมากที่สุด ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องฝึกให้คนต้องเป็นผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูง โดยเริ่มปลูกฝังให้เกิดขึ้นในครอบครัวเป็นอันดับแรก เพราะบุคคลจะมีความต้องการความสำเร็จมาก หรือน้อยย่อมแล้วแต่การอบรมเลี้ยงดูที่ได้รับในตอนเยาว์วัย ต่อมาเมื่อมาถึงองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ก็จะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการพยายามฝึกฝน หรือปลูกฝังให้เกิดตามมาให้ได้

2.5 ตัวอย่างการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในประเทศไทย

วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนจันทร์ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยก้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง เพศ อายุ ตำแหน่ง หน้าที่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ $< .01$ ปัจจัยก้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ $< .01$ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ

พิชิต บุตรศรีสวย (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เขตการศึกษา 9 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความรับผิดชอบ ความเป็นส่วนตัวการบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน เงินเดือน และสภาพการทำงาน

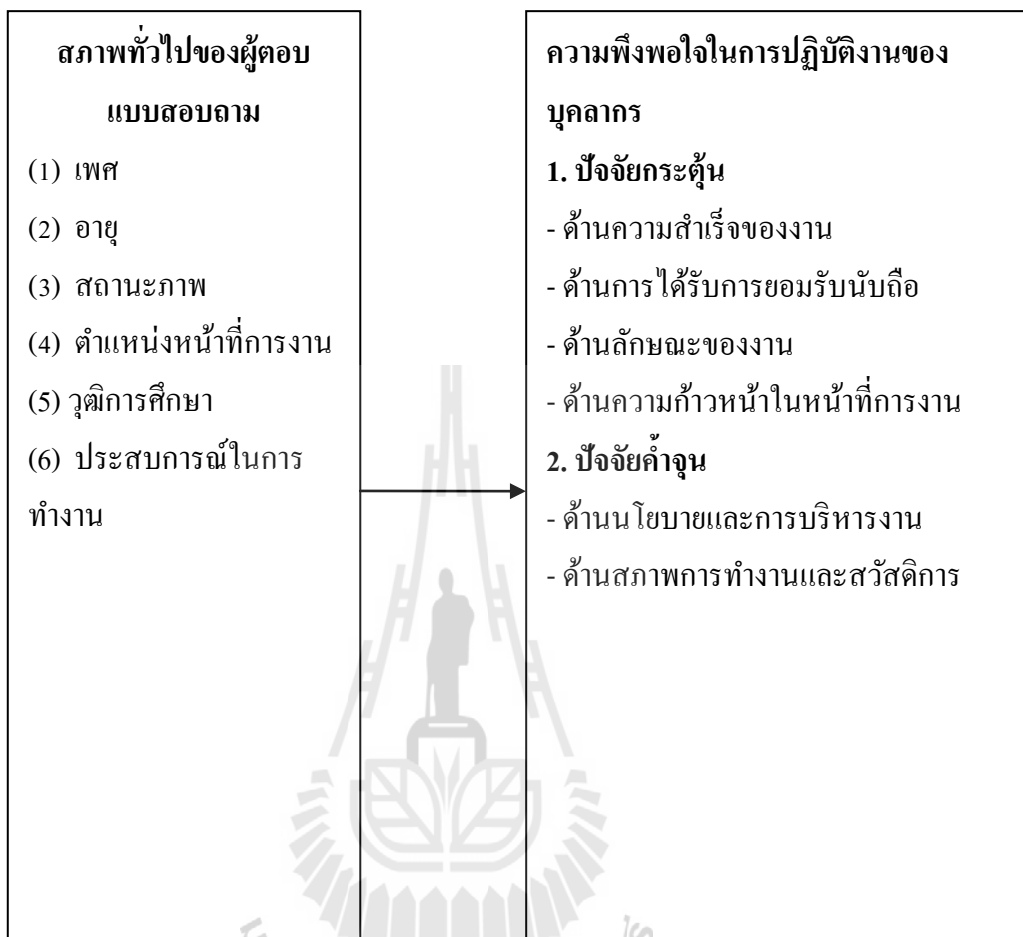
วิฑูรย์ เพชรประภัสสร (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่าข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นองค์ประกอบความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก

2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้นำกรอบแนวคิดของเฮอริชเบอร์เกอร์และกรอบแนวคิดที่พะยอม วงศ์สารศรี (2537) ได้สรุปไว้ มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแสดงในรูปที่ 2.1 ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



รูปที่ 2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการทำโครงการ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของบุคลากรส่วนโยธาในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรีที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่โซนการจัดผังเมืองรวมที่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
- 3.2 ประชากรเป้าหมายและขนาดตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 การประเมินผล

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการตอบแบบสอบถามของประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรสังกัดส่วนโยธาในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี ซึ่งในแต่ละพื้นที่ตำบลนั้นมีการจัดรูปแบบการใช้ที่ดินที่แตกต่างกันจากการจัดโซนผังเมืองรวมของจังหวัดสระบุรี

3.2 ประชากรเป้าหมายและขนาดตัวอย่าง

ใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวน ประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

แทนค่าสูตร n = $\frac{359}{1 + 359(0.05)^2}$ = 199.44 หรือ 199 คน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง จึงเก็บเพิ่มอีกจำนวน 16 คนรวมขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 คน สำหรับประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ บุคลากรในสังกัดส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรีจำนวน 77 แห่งประกอบไปด้วยบุคลากรตำแหน่งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป รวมมีจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 215 คน (ที่มา: สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดสระบุรี)

3.3 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบบสอบถามข้อเท็จจริง โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนโยธา

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นในการปรับปรุงองค์กรเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

และใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในสังกัดส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี โดยดำเนินการดังนี้

- ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามไปยังแต่ละหน่วยงาน
- นำแบบสอบถามไปจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรม

สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for windows ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และใช้ One way Anova หรือ f-test และ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานการเท่ากันของตัวอย่างแต่ละกลุ่มโดยใช้ระดับนัยสำคัญของการปฏิเสธสมมติฐานที่ 0.05

3.5 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยกำหนดเกณฑ์ความคิดเห็นพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละระดับแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) 5 ระดับ การกำหนดเกณฑ์จะต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากัน เป็นคะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนนต่ำสุดคือ 1 ช่วงห่าง (พิสัย) ของคะแนนทั้งหมด $= 5 - 1 = 4$ มี 5 ระดับ ดังนั้น แต่ละระดับจะมีช่วงห่าง $= 4 / 5 = 0.8$ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538) ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

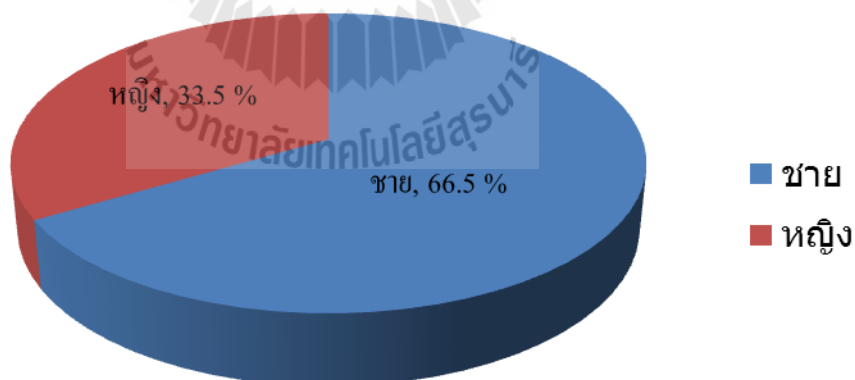
บทที่ 4

ผลการทดลองและวิเคราะห์ผล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี โดยแยกเป็น 4 หัวข้อได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในส่วนโยธา การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่องค์กรควรปรับปรุงเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

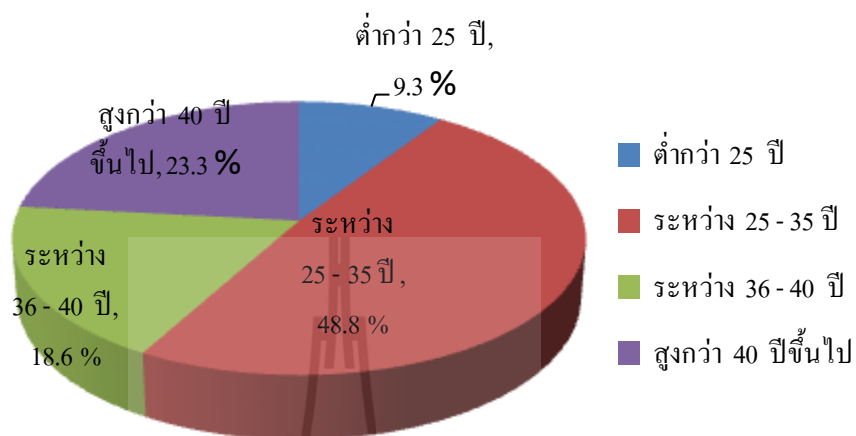
4.1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการเก็บข้อมูลกลุ่มประชากรพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.5 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 33.5 ด้วยเพราะลักษณะการปฏิบัติงานของส่วนโยธา หน้าที่งานส่วนใหญ่เป็นลักษณะงานภาคสนามด้านระบบสาธารณูปโภคที่ต้องมีความอดทนและแข็งแรงด้านร่างกายมากกว่าปกติการสรรหาบุคคลากรส่วนใหญ่จึงเป็นเพศชายดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 4.1



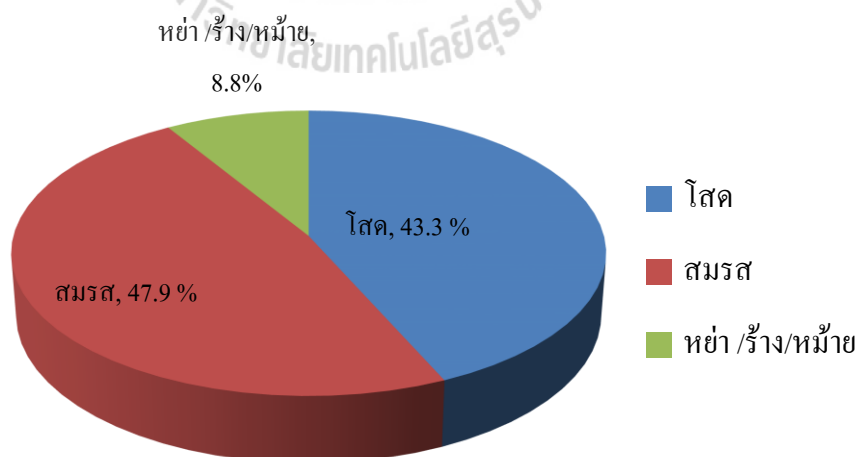
รูปที่ 4.1 ค่าร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนของอายุของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 48.8 มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี ลำดับรองลงมาคืออายุระหว่าง 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.3 และอายุระหว่าง 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.6 และลำดับสุดท้ายอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.3 ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 4.2



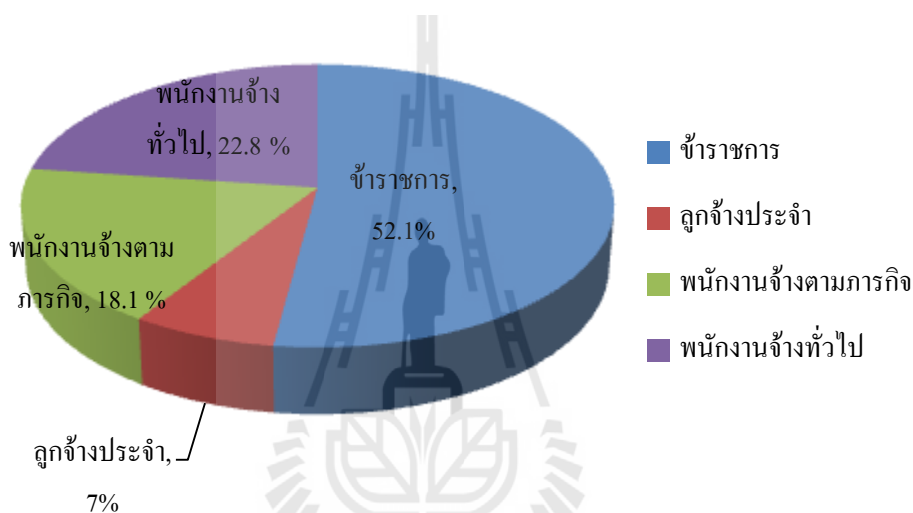
รูปที่ 4.2 ค่าร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยร้อยละ 47.9 มีสถานภาพสมรส ลำดับรองลงมาคิดเป็นร้อยละ 43.3 มีสถานภาพโสด และลำดับสุดท้ายคิดเป็นร้อยละ 8.8 มีสถานภาพหย่า/ร้าง/หม้าย ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 4.3

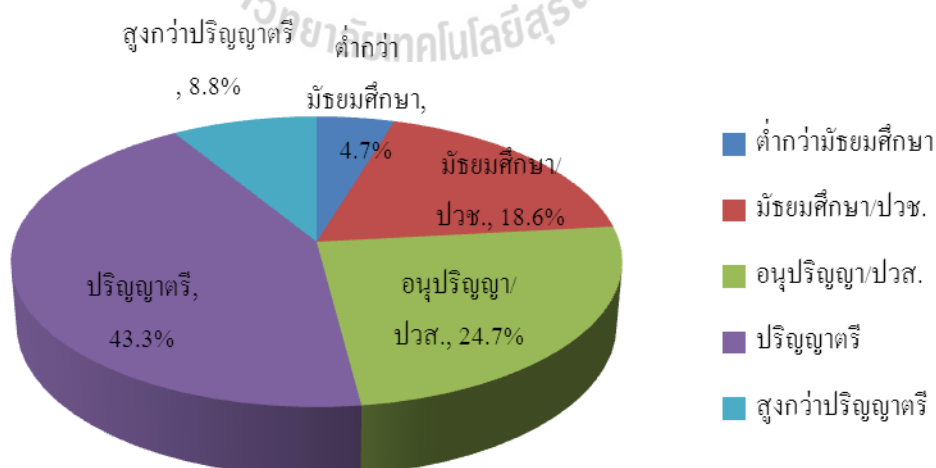


รูปที่ 4.3 ค่าร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

และในด้านตำแหน่งหน้าที่การงานพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 52.1 มีตำแหน่งข้าราชการ ลำดับรองลงมาคิดเป็นร้อยละ 22.8 มีตำแหน่งพนักงานจ้างทั่วไป ร้อยละ 18.1 มีตำแหน่งพนักงานจ้างตามภารกิจ และลำดับสุดท้ายคิดเป็นร้อยละ 7.0 มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 4.4 และร้อยละ 43.3 มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ลำดับรองลงมาคิดเป็นร้อยละ 24.7 มีการศึกษาวุฒิอนุปริญญา/ปวส. และร้อยละ 18.6 มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. และคิดเป็นร้อยละ 4.7 มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาและลำดับสุดท้ายคิดเป็นร้อยละ 8.8 มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 4.5

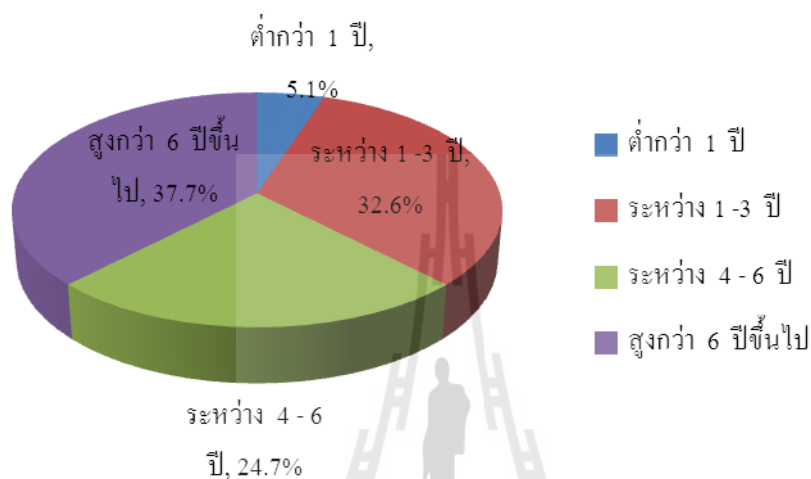


รูปที่ 4.4 ค่าร้อยละจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงานของผู้ตอบแบบสอบถาม



รูปที่ 4.5 ค่าร้อยละจำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนของอายุงานพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 37.7 มีประสบการณ์การสูงกว่า 6 ปีขึ้นไป ลำดับรองลงมาคิดเป็นร้อยละ 32.6 มีประสบการณ์ระหว่าง 1 – 3 ปี ร้อยละ 24.7 มีประสบการณ์ระหว่าง 4 – 6 ปี และลำดับสุดท้ายคิดเป็นร้อยละ 5.1 มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 4.6



รูปที่ 4.6 ค่าร้อยละจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยภาพรวมสรุปได้ว่ากลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานในด้านนี้เป็นเพศชายโดยคิดเป็นร้อยละ 66.5 และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปีคิดเป็นร้อยละ 48.8 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 47.9 และส่วนใหญ่รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 52.1 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.3 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่า 6 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.7 ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สรุปภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่าง (N = 215)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	143	66.5
หญิง	72	33.5

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่าง (N = 215)	
	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	20	9.3
25 – 35 ปี	105	48.8
36 – 40 ปี	40	18.6
สูงกว่า 40 ปีขึ้นไป	50	23.3
3. สถานภาพ		
โสด	93	43.3
สมรส	103	47.9
หย่า / ร้าง / หม้าย	19	8.8
4. ตำแหน่งหน้าที่การงาน		
ข้าราชการ	112	52.1
ลูกจ้างประจำ	15	7.0
พนักงานจ้างตามภารกิจ	39	18.1
พนักงานจ้างทั่วไป	49	22.8
5. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	10	4.7
มัธยมศึกษา / ปวช.	40	18.6
อนุปริญญา / ปวส.	53	24.7
ปริญญาตรี	93	43.3
สูงกว่าปริญญาตรี	19	8.8
6. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	11	5.1
ระหว่าง 1 – 3 ปี	70	32.6
ระหว่าง 4 – 6 ปี	53	24.7
สูงกว่า 6 ปีขึ้นไป	81	37.7

4.2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในส่วนโยธา

ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในส่วนโยธาในเขตจังหวัดสระบุรี ไม่พบว่ามียุทธศาสตร์ในสถานภาพใดที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในด้านระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในส่วนโยธา แต่โดยภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างในสถานภาพ “ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มระหว่าง 4 – 6 ปี” และกลุ่มตัวอย่างในสถานภาพ “วุฒิการศึกษา กลุ่มต่ำกว่ามัธยมศึกษา และ กลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี” พบว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” ในขณะที่ความคิดเห็นของกลุ่มสถานภาพในกลุ่มอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจ “มาก” โดยในกลุ่มสถานภาพที่มีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” คือ กลุ่มสถานภาพ “วุฒิการศึกษา” และ “ประสบการณ์ในการทำงาน” ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.2 และสามารถแจกแจงจำนวนประชากรได้ดัง แสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในส่วนโยธา

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในส่วนโยธาในปัจจุบัน		ระดับความพึงพอใจ	ค่า P-Value
	Mean (\bar{X})	S.D.		
เพศ				
ชาย	4.03	0.782	มาก	0.826
หญิง	4.08	0.687	มาก	
อายุ				
ต่ำกว่า 25 ปี	4.05	0.686	มาก	0.813
25 – 35 ปี	4.04	0.746	มาก	
36 – 40 ปี	4.15	0.864	มาก	
สูงกว่า 40 ปีขึ้นไป	4.00	0.700	มาก	
สถานภาพ				
โสด	4.06	0.734	มาก	0.637
สมรส	4.07	0.749	มาก	
หย่า / ร้าง / หม้าย	3.89	0.875	มาก	

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนโยธาในปัจจุบัน		ระดับความ พึงพอใจ	ค่า P – Value
	Mean (\bar{X})	S.D.		
ตำแหน่งหน้าที่การงาน				
ข้าราชการ	4.06	0.751	มาก	0.986
ลูกจ้างประจำ	4.00	0.756	มาก	
พนักงานจ้างตามภารกิจ	4.03	0.743	มาก	
พนักงานจ้างทั่วไป	4.06	0.775	มาก	
วุฒิการศึกษา				
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	4.30	0.483	มากที่สุด	0.614
มัธยมศึกษา / ปวช.	3.98	0.832	มาก	
อนุปริญญา / ปวส.	4.08	0.805	มาก	
ปริญญาตรี	4.01	0.730	มาก	
สูงกว่าปริญญาตรี	4.21	0.631	มากที่สุด	
ประสบการณ์ในการทำงาน				
ต่ำกว่า 1 ปี	4.00	0.632	มาก	0.097
ระหว่าง 1 – 3 ปี	3.93	0.786	มาก	
ระหว่าง 4 – 6 ปี	4.26	0.763	มากที่สุด	
สูงกว่า 6 ปีขึ้นไป	4.02	0.707	มาก	
รวม	4.05	0.750	มาก	

ตารางที่ 4.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานและวุฒิการศึกษา

ประสบการณ์ในการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1–3 ปี	ระหว่าง 4–6 ปี	สูงกว่า 6 ปีขึ้นไป
วุฒิการศึกษา				
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	1	4	2	3
มัธยมศึกษา / ปวช.	4	23	9	4
อนุปริญญา / ปวส.	3	20	15	15
ปริญญาตรี	3	23	23	44
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	5	14

4.3 เหตุปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ภาพรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสวนโยธาในเขตหัวัดสระบุรี พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสวนโยธา ในระดับ “มาก” โดยมีปัจจัยด้าน “การได้รับการยอมรับนับถือ” มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก ส่วนปัจจัยด้าน “สภาพการทำงานและสวัสดิการ” มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Mean (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (N = 215)
ด้านความสำเร็จของงาน	3.88	0.549	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.90	0.546	มาก
ด้านลักษณะงาน	3.88	0.568	มาก
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.86	0.990	มาก
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.76	0.737	มาก
ด้านสภาพการทำงานและสวัสดิการ	3.71	0.625	มาก

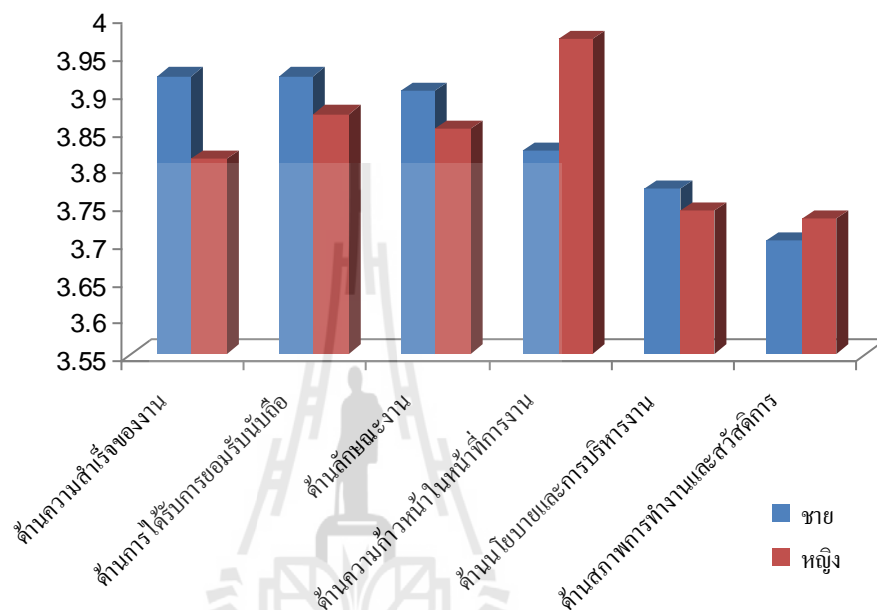
เมื่อแยกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในเหตุปัจจัยทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยภาพรวมพบว่า “เพศชาย” ให้ความสำคัญของด้าน “ความสำเร็จของงาน” และด้าน “การได้รับการยอมรับนับถือ” มาเป็นลำดับแรก ในขณะที่ “เพศหญิง” ให้ความสำคัญกับด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นลำดับแรก ดังแสดงในตารางที่ 4.5 และรูปที่ 4.7

ตารางที่ 4.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แยกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ชาย		หญิง		ค่า P – Value
	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	
ด้านความสำเร็จของงาน	3.92	0.536	3.81	0.570	0.489
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.92	0.560	3.87	0.521	0.961
ด้านลักษณะงาน	3.90	0.577	3.85	0.551	0.765
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.82	0.775	3.97	1.342	0.589

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.77	0.735	3.74	0.745	0.919
ด้านสภาพการทำงานและสวัสดิการ	3.70	0.629	3.73	0.623	0.889

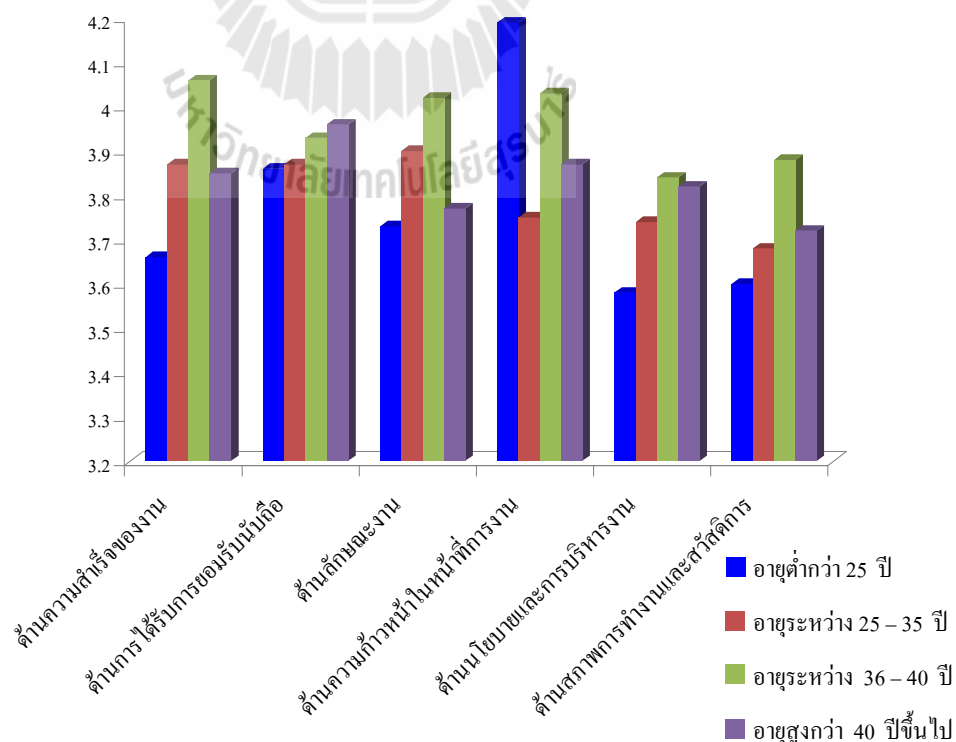


รูปที่ 4.7 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แยกตามเพศ

เมื่อแยกตาม พบว่าอายุที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่าง “อายุต่ำกว่า 25 ปี” ให้ความสำคัญ “ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน” มาเป็นลำดับแรก ซึ่งน่าจะมาจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้อาจเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เพิ่งจะอยู่ในช่วงเริ่มต้นของวัยทำงาน จึงต้องการให้ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนปัจจัยด้านนี้ให้มากที่สุด เพราะหากได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องนั้นก็หมายถึงความมั่นคงในอาชีพการงานตามไปด้วย ส่วนกลุ่มตัวอย่าง “อายุระหว่าง 36-40 ปี” ที่ให้ความสำคัญในด้าน “ความสำเร็จของงาน” มาเป็นลำดับแรกกลุ่มตัวอย่างนี้จึงน่าจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในด้านสายงานบริหารในองค์กร ซึ่งจะมองความสำเร็จของผลงานในองค์กรมาเป็นลำดับแรก อาจด้วยเพราะประสบการณ์การทำงานที่มีมามากนั่นเอง ในขณะที่ปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่พบความคิดเห็นที่แตกต่างกันตามอายุ แสดงดังตารางที่ 4.6 และรูปที่ 4.8

ตารางที่ 4.6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แยกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อ ความ พึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	อายุต่ำกว่า 25 ปี		อายุระหว่าง 25 – 35 ปี		อายุระหว่าง 36 – 40 ปี		อายุสูงกว่า 40 ปีขึ้นไป		ค่า P - Value
	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	
ด้านความสำเร็จ ของงาน	3.66	0.542	3.87	0.582	4.06	0.484	3.85	0.450	0.560
ด้านการได้รับการ ยอมรับนับถือ	3.86	0.547	3.87	0.529	3.93	0.519	3.96	0.610	0.075
ด้านลักษณะงาน	3.73	0.510	3.90	0.580	4.02	0.557	3.71	0.555	0.112
ด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน	4.19	2.316	3.75	0.790	4.03	0.546	3.87	0.742	0.194
ด้านนโยบายและ การบริหารงาน	3.58	0.639	3.74	0.772	3.84	0.762	3.82	0.660	0.550
ด้านสภาพการ ทำงานและ สวัสดิการ	3.60	0.598	3.68	0.640	3.88	0.700	3.72	0.532	0.316

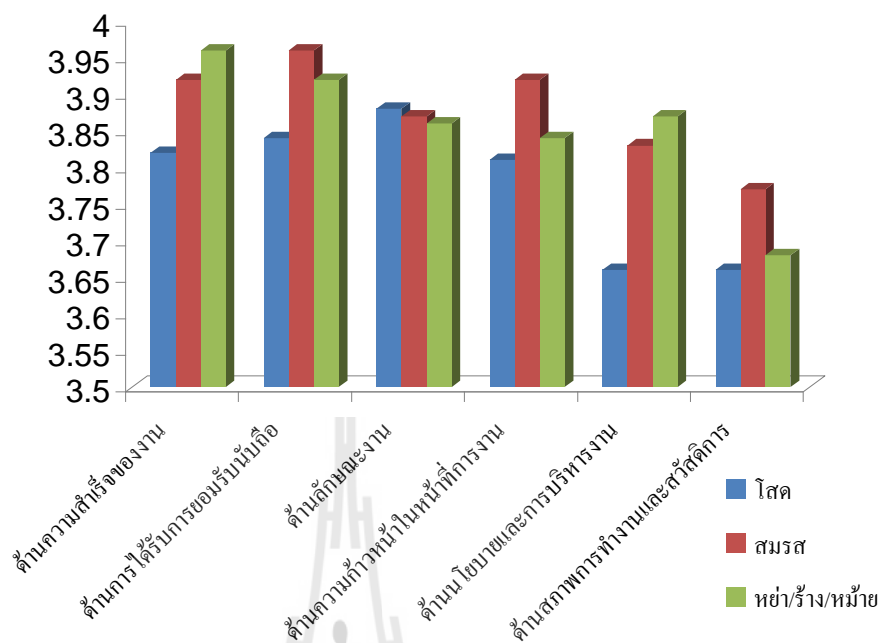


รูปที่ 4.8 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แยกตามอายุ

เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้กลุ่มสถานภาพ “หย่า/ร้าง/หม้าย” ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน “ความสำเร็จของงาน” เป็นลำดับแรก และกลุ่ม “สมรส” ให้ความสำคัญ “ด้านการยอมรับนับถือ” มาเป็นลำดับแรก ขณะที่กลุ่ม “โสด” ให้ความสำคัญกับ “ด้านลักษณะงาน” ซึ่งข้อมูลดังกล่าวแสดงดังตารางที่ 4.7 และรูปที่ 4.9

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แยกตามสถานภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	โสด		สมรส		หย่า/ร้าง/หม้าย		ค่า P - Value
	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	
ด้านความสำเร็จของงาน	3.82	0.550	3.92	0.560	3.96	0.475	0.411
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.84	0.550	3.96	0.561	3.92	0.433	0.315
ด้านลักษณะงาน	3.88	0.566	3.87	0.572	3.86	0.579	0.981
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.81	1.271	3.92	0.740	3.84	0.538	0.745
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.66	0.787	3.83	0.722	3.87	0.495	0.223
ด้านสภาพการทำงานและสวัสดิการ	3.66	0.619	3.77	0.656	3.68	0.470	0.456

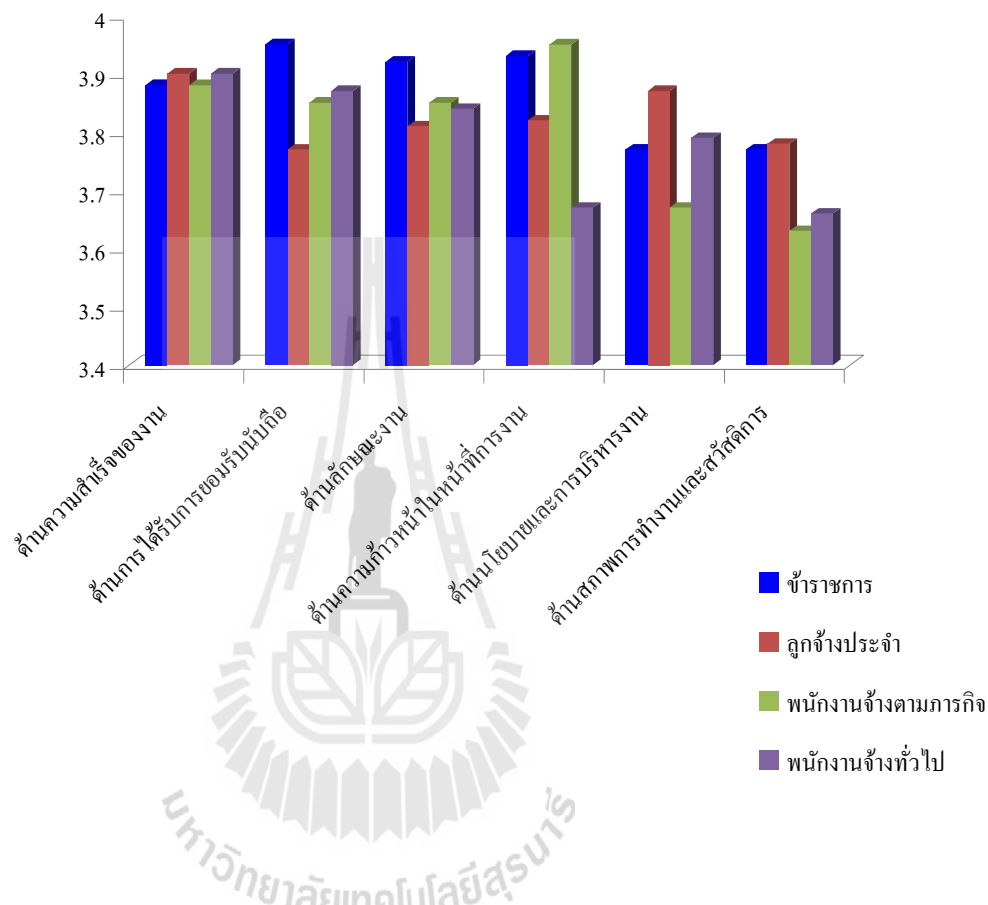


รูปที่ 4.9 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแยกตามสถานภาพ

เมื่อพิจารณแยกตามตำแหน่งหน้าที่การงานแล้ว พบว่าตำแหน่งหน้าที่การงานที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านต่างๆไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างในกลุ่ม “ตำแหน่งข้าราชการ” ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน “การได้รับการยอมรับนับถือ” เป็นลำดับแรก เพราะการได้รับการยอมรับนับถือนั้นแสดงถึงคุณภาพการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของงาน ที่กลุ่มตัวอย่างได้ปฏิบัติสำเร็จตามเป้าหมายของผู้บังคับบัญชาหรือขององค์กรซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในตำแหน่งข้าราชการนี้ด้วย ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างกลุ่ม “พนักงานจ้างตามภารกิจ” ให้ความสำคัญด้าน “ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน” เป็นลำดับแรก เพราะตามตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่นั้น หากได้รับการส่งเสริมปัจจัยในด้านนี้เพิ่มเติมที่และสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารองค์กร ก็ย่อมจะส่งผลโดยตรงต่อความมั่นคงในอาชีพการงานในขณะที่ปฏิบัติงานนั้นตามไปด้วย ส่วนกลุ่ม “ลูกจ้างประจำ” และกลุ่ม “ลูกจ้างทั่วไป” ให้ความสำคัญด้าน “ความสำเร็จของงาน” ดังตารางที่ 4.8 และรูปที่ 4.10 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแยกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแยกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน

ปัจจัยที่มีผล ต่อความ พึงพอใจ ในการ ปฏิบัติงาน	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		พนักงานจ้างตาม ภารกิจ		พนักงานจ้างทั่วไป		ค่า P - Value
	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	
ด้าน ความสำเร็จ ของงาน	3.88	0.096	3.90	0.465	3.884	0.494	3.90	0.477	0.962
ด้านการได้รับ การยอมรับ นับถือ	3.95	0.597	3.77	0.544	3.85	0.443	3.87	0.501	0.541
ด้านลักษณะ งาน	3.92	0.600	3.81	0.467	3.85	0.578	3.84	0.519	0.782
ด้าน ความก้าวหน้า ในหน้าที่การ งาน	3.93	0.800	3.82	0.637	3.95	1.749	3.67	0.547	0.448
ด้านนโยบาย และ การ บริหารงาน	3.77	0.800	3.87	0.550	3.67	0.763	3.79	0.577	0.801
ด้านสภาพ การทำงาน และ สวัสดิการ	3.77	0.648	3.78	0.549	3.63	0.722	3.66	0.506	0.586



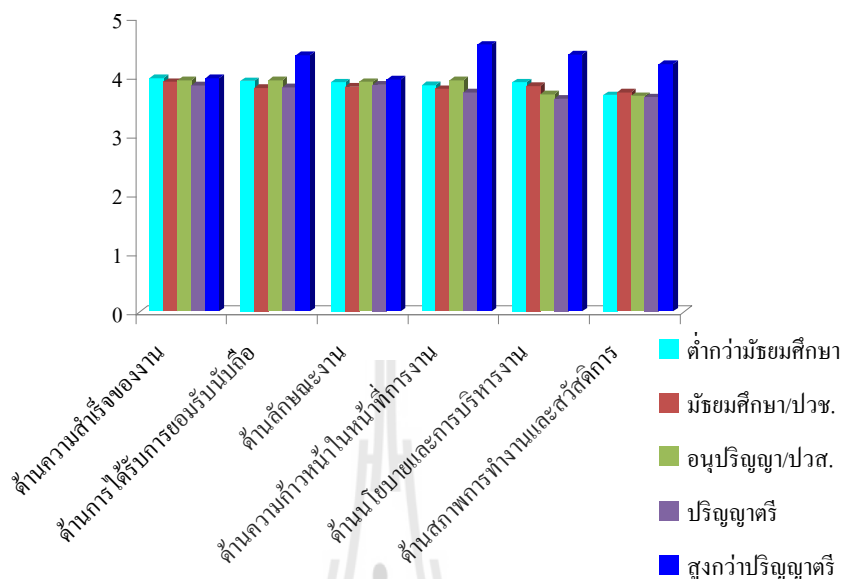
รูปที่ 4.10 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแยกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน

เมื่อแยกตามวุฒิการศึกษา แสดงดังตารางที่ 4.9 และรูปที่ 4.11 พบว่าวุฒิการศึกษาต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หลายด้าน คือปัจจัยด้าน “การได้รับการยอมรับนับถือ” ด้าน “ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน” ด้าน “นโยบายและการบริหารงาน” และด้าน “สภาพการทำงานและสวัสดิการ” ทั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษา “สูงกว่าปริญญาตรี” ให้ความสำคัญกับปัจจัยทุกๆด้านมากกว่ากลุ่มวุฒิการศึกษาอื่นๆ

ตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แยกตามวุฒิการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา		มัธยมศึกษา/ปวช.		อนุปริญญา/ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		ค่า P - Value
	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	
ด้านความสำเร็จของงาน	3.97	0.550	3.91	0.483	3.94	0.583	3.85	0.550	3.97	0.580	0.512
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.92	0.301	3.81	0.487	3.94	0.489	3.82	0.570	4.36	0.605	0.002*
ด้านลักษณะงาน	3.90	0.394	3.83	0.496	3.91	0.650	3.86	0.572	3.95	0.562	0.968
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.85	0.718	3.79	0.578	3.94	1.492	3.73	0.818	4.54	0.473	0.024*
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.90	0.809	3.84	0.581	3.70	0.695	3.62	0.796	4.37	0.495	0.001*
ด้านสภาพการทำงานและสวัสดิการ	3.68	0.717	3.73	0.530	3.67	0.677	3.65	0.596	4.21	0.596	0.009*

หมายเหตุเครื่องหมาย (*) หมายถึง เมื่อทดสอบสมมติฐานแล้วพบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มตัวอย่าง



รูปที่ 4.11 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แยกตามวุฒิการศึกษา

และเมื่อแยกกลุ่มวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมาพิจารณา พบว่าเกือบทั้งหมดเป็นข้าราชการประจำ ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงานและวุฒิการศึกษา

ตำแหน่งหน้าที่การงาน	วุฒิการศึกษา				
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ข้าราชการ	0	1	20	73	18
ลูกจ้างประจำ	2	3	6	3	1
พนักงานจ้างตามภารกิจ	3	8	19	9	0
พนักงานจ้างทั่วไป	5	28	8	8	0

จึงทำให้สามารถสรุปได้ว่า การที่กลุ่มวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยทุกๆด้านในระดับสูงเพราะกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้น่าจะปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร

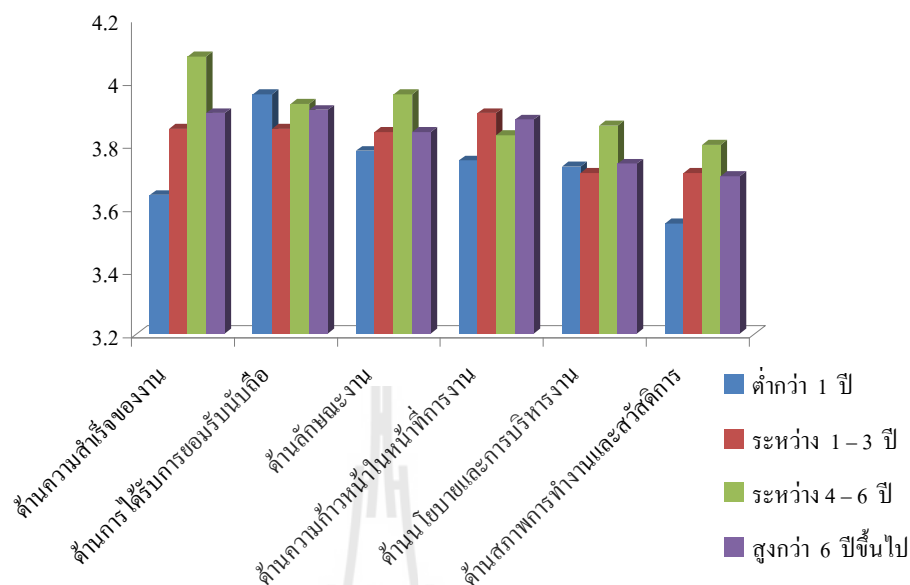
องค์กรจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆปัจจัยเพื่อมุ่งเน้นผลการปฏิบัติในภาพรวมขององค์กรให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

เมื่อพิจารณาแยกตามประสบการณ์ในการทำงานแล้ว พบว่าประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ใน “ด้านความสำเร็จของงาน” ทั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน “ระหว่าง 4-6 ปี” ให้ความสำคัญใน “ด้านความสำเร็จของงาน” สูงกว่ากลุ่มอายุงานอื่นๆ แสดงดังตารางที่ 4.11 และรูปที่ 4.12

ตารางที่ 4.11 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแยกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 1 ปี		ระหว่าง 1-3 ปี		ระหว่าง 4-6 ปี		สูงกว่า 6 ปีขึ้นไป		ค่า P-Value
	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	
ด้านความสำเร็จของงาน	3.61	0.370	3.84	0.540	4.04	0.577	3.85	0.540	0.050*
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.96	0.578	3.85	0.491	3.93	0.556	3.91	0.587	0.820
ด้านลักษณะงาน	3.79	0.534	3.84	0.545	3.98	0.594	3.86	0.577	0.513
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.75	0.387	3.90	1.363	3.83	0.735	3.88	0.805	0.954
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.73	0.517	3.71	0.673	3.86	0.840	3.74	0.750	0.734
ด้านสภาพการทำงานและสวัสดิการ	3.55	0.485	3.71	0.588	3.80	0.665	3.70	0.650	0.597

หมายเหตุเครื่องหมาย (*) หมายถึง เมื่อทดสอบสมมุติฐานแล้วพบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มตัวอย่าง



รูปที่ 4.12 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแยกตามประสบการณ์ในการทำงาน

สรุปโดยรวมจะพบว่าเมื่อแยกกลุ่มตัวอย่างตาม “วุฒิการศึกษา” และ “อายุงาน” จะมีความคิดเห็นต่างกันใน การให้ความสำคัญกับเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ข้อสรุปดังกล่าวน่าจะเป็นแนวทางในการแยกกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเพื่อการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในส่วนโยธา ต่อไปในอนาคต

4.4 ความคิดเห็นในการปรับปรุงองค์กรเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความคิดเห็นในการปรับปรุงองค์กรเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับ “มาก” โดยต้องการให้ “ส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร” มีคะแนนสูงที่สุดและพบว่า “เพิ่มเวลาปฏิบัติงาน” มีคะแนนต่ำที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นในการปรับปรุงองค์กร เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นในการปรับปรุงองค์กรเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Mean (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ
เพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.89	มาก
เพิ่มเวลาปฏิบัติงาน	3.24	ปานกลาง
เพิ่มวันหยุดงาน	3.37	มาก
นโยบายการบริหารที่ทันสมัยและเป็นสากล	3.83	มาก
อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ	3.91	มาก
การส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร	3.98	มาก

ส่วนความคิดเห็นในการปรับปรุงองค์กร เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี แยกตามเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญกับความคิดเห็นที่องค์กรควรปรับปรุงเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้รวมเพศชายจะมีระดับความคิดเห็นในการปรับปรุงองค์กร เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิงแสดงข้อมูลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นในการปรับปรุงองค์กร เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแยกตามเพศ

ความคิดเห็นในการปรับปรุงองค์กรเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ชาย		หญิง		ค่า P - Value
	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	
เพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.94	0.933	3.88	0.855	0.284
เพิ่มเวลาปฏิบัติงาน	3.21	0.956	3.32	0.885	0.746
เพิ่มวันหยุดงาน	3.35	1.158	3.43	1.032	0.292
นโยบายการบริหารที่ทันสมัยและเป็นสากล	3.87	0.918	3.76	0.778	0.164
อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ	3.94	0.933	3.88	0.918	0.640
การส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร	4.04	0.918	3.97	0.888	0.839

และความคิดเห็นในทุกๆด้านยกเว้น “เพิ่มเวลาการปฏิบัติงาน” มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาค่า Mean ในตารางที่ 4.14 พบว่ากลุ่มอายุ “40ปีขึ้นไป” มีความต้องการในด้านการ “เพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการ” ด้าน “นโยบายการบริหารที่ทันสมัยและเป็นสากล” และด้าน “อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ” สูงที่สุด ขณะที่กลุ่มอายุ “40ปีขึ้นไป” ความต้องการด้าน “เพิ่มวันหยุด” น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นในการปรับปรุงองค์กร เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแยกตามอายุ

ความคิดเห็นในการปรับปรุงองค์กรเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	อายุต่ำกว่า 25 ปี		อายุระหว่าง 25 – 35 ปี		อายุระหว่าง 36 – 40 ปี		อายุสูงกว่า 40 ปีขึ้นไป		ค่า P-Value
	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	
เพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.30	1.081	3.98	0.899	3.70	0.79	4.22	0.790	0.000*
เพิ่มเวลาปฏิบัติงาน	3.15	1.182	3.40	0.850	3.03	1.097	3.14	0.808	0.112
เพิ่มวันหยุดงาน	3.15	1.268	3.61	0.946	3.33	1.141	3.02	1.270	0.013*
นโยบายการบริหารที่ทันสมัยและเป็นสากล	3.25	1.118	3.87	0.867	3.85	0.736	4.00	0.808	0.011*
อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ	3.30	1.174	3.92	0.968	4.03	0.698	4.08	0.804	0.011*
การส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร	3.35	1.137	4.08	0.937	4.10	0.672	4.10	0.814	0.007*

หมายเหตุเครื่องหมาย (*) หมายถึง เมื่อทดสอบสมมุติฐานแล้วพบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.15 จะพบว่ากลุ่มอายุ “40ปีขึ้นไป” จะเป็นกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษา “สูงกว่าปริญญาตรี” ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลในตารางที่ 4.18 ที่ระบุว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษา “สูงกว่า

ปริญญาตรี” มีความต้องการด้าน “อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเป็นสากล” เป็นคะแนนที่สูงมาก

ตารางที่ 4.15 จำแนกกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุและวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	อายุต่ำกว่า 25 ปี	อายุระหว่าง 25 – 35 ปี	อายุระหว่าง 36 – 40 ปี	อายุสูงกว่า 40 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	1	2	2	5
มัธยมศึกษา/ปวช.	8	19	5	8
อนุปริญญาตรี/ปวส.	7	32	7	7
ปริญญาตรี	4	46	22	21
สูงกว่าปริญญาตรี	0	6	4	9

เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ แสดงดังตารางที่ 4.16 พบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับความคิดเห็นในการปรับปรุงองค์กร เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นในการปรับปรุงองค์กร เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแยกตามสถานภาพ

ความคิดเห็นในการปรับปรุงองค์กร เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	โสด		สมรส		หย่า /ร้าง/หม้าย		ค่า P - Value
	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	
เพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.85	0.966	3.94	0.873	4.16	0.765	0.382
เพิ่มเวลาปฏิบัติงาน	3.29	0.939	3.17	0.868	3.42	1.216	0.479
เพิ่มวันหยุดงาน	3.44	1.026	3.38	1.173	3.05	1.224	0.387
นโยบายการบริหารที่ทันสมัยและเป็นสากล	3.72	0.877	3.91	0.898	4.00	0.667	0.214
อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ	3.75	0.974	4.05	0.901	4.05	0.705	0.066

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความคิดเห็นในการปรับปรุง องค์กร เพื่อส่งเสริมความพึง พอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน	โสด		สมรส		หย่า /ร้าง/หม้าย		ค่า P - Value
	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	
การส่งเสริมการพัฒนาตนเอง ของบุคลากร	3.96	0.955	4.07	0.899	4.05	0.705	0.685

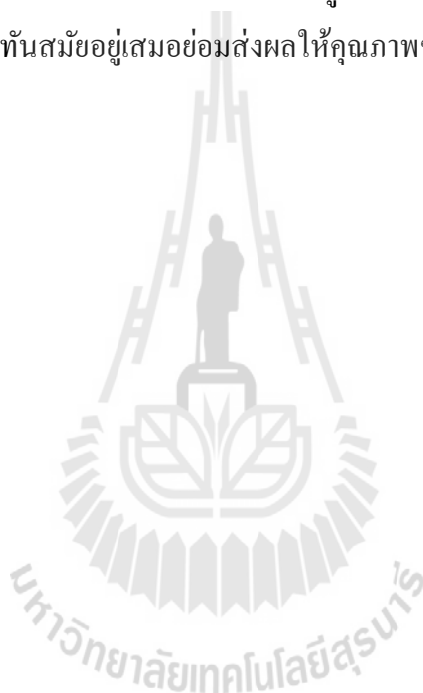
จากตารางที่ 4.17 พบว่าหน้าที่การงานที่แตกต่างกันมีความต้องการด้าน “นโยบายการบริหารงานที่ทันสมัยและเป็นสากล” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 โดยพบว่า “ข้าราชการ” จะมีความต้องการด้านนี้มากที่สุด ขณะที่ “พนักงานจ้างทั่วไป” มีความต้องการด้านนี้น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นที่องค์กรควรปรับปรุงเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแยกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน

ความคิดเห็นที่ องค์กรควรปรับปรุง เพื่อส่งเสริมความพึง พอใจในการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		พนักงานจ้าง ตามภารกิจ		พนักงานจ้าง ทั่วไป		ค่า P - Value
	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	
เพิ่มค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	3.98	0.939	3.87	0.640	3.85	0.961	3.86	0.866	0.786
เพิ่มเวลาปฏิบัติงาน	3.26	0.918	3.40	0.910	3.38	0.847	3.06	1.029	0.361
เพิ่มวันหยุดงาน	3.40	1.166	3.67	1.175	3.44	0.968	3.18	1.093	0.452
นโยบายการบริหารที่ ทันสมัยและเป็น สากล	3.98	0.880	3.87	0.516	3.77	0.931	3.55	0.843	0.034*
อุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่ทันสมัย อยู่เสมอ	4.06	0.883	3.93	0.704	3.79	1.128	3.69	0.871	0.098
การส่งเสริมการ พัฒนาตนเองของ บุคลากร	4.16	0.844	4.13	0.743	3.87	1.031	3.78	0.941	0.055

หมายเหตุเครื่องหมาย (*) หมายถึง เมื่อทดสอบสมมุติฐานแล้วพบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อพิจารณาแยกตามวุฒิการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 4.18 พบว่าวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความต้องการด้าน “การส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร” และด้าน “อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ” ที่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษา “สูงกว่าปริญญาตรี” ให้ความคิดเห็นและความสำคัญกับด้าน มาเป็นลำดับแรกน่าจะด้วยเพราะการปรับปรุงองค์กรในทั้งสองด้านนี้ย่อมจะส่งผลต่อคุณภาพงานโดยรวมขององค์กรโดยตรงเพราะเมื่อกู่มบุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอควบคู่ไปกับการมีอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัยอยู่เสมอย่อมส่งผลให้คุณภาพของงานที่ปฏิบัติออกมามีคุณภาพดีตามไปด้วย



ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นที่องค์กรควรปรับปรุงเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแยกตามวุฒิการศึกษา

ความคิดเห็นที่องค์กรควร ปรับปรุงเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา		มัธยมศึกษา/ปวช.		อนุปริญญา/ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		ค่า P - Value
	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	
เพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4.00	0.667	3.83	0.781	3.87	1.001	3.88	0.942	4.42	0.692	0.154
เพิ่มเวลาปฏิบัติงาน	3.30	0.675	3.25	0.981	3.32	0.976	3.25	0.855	3.00	1.202	0.794
เพิ่มวันหยุดงาน	3.50	0.707	3.40	1.172	3.43	1.047	3.45	0.973	2.74	1.759	0.138
นโยบายการบริหารที่ทันสมัยและ เป็นสากล	3.90	0.568	3.70	0.791	3.74	0.984	3.84	0.863	4.37	0.761	0.065
อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่ เสมอ	4.00	0.667	3.63	0.952	3.83	1.014	3.98	0.897	4.47	0.612	0.018*
การส่งเสริมการพัฒนาตนเองของ บุคลากร	3.80	0.789	3.90	0.871	3.91	1.061	4.02	0.847	4.68	0.582	0.014*

หมายเหตุเครื่องหมาย (*) หมายถึง เมื่อทดสอบสมมติฐานแล้วพบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อพิจารณาแยกตามประสบการณ์ในการทำงานแสดงดังตารางที่ 4.18 พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับในด้าน “การส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร” แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ประสบการณ์ในการทำงาน “ต่ำกว่า 1 ปี” ให้ความสำคัญกับ “การส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร” น้อยที่สุด เพราะจากนโยบายการส่งบุคลากรให้ไปเข้ารับการศึกษาคือขององค์กรปกครองท้องถิ่นบุคคลที่จะได้รับทุนการศึกษานั้นอายุการทำงานจะต้องไม่น้อยกว่า 3 ปี อีกทั้งพนักงานที่เพิ่งเข้ามาทำงานมักยังไม่คิดเรียนต่อจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างนี้มีความต้องการด้านนี้น้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ

ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นที่องค์กรควรปรับปรุงเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแยกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความคิดเห็นที่ องค์กรควร ปรับปรุงเพื่อส่งเสริม ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน	ต่ำกว่า 1 ปี		ระหว่าง 1 – 3 ปี		ระหว่าง 4 – 6 ปี		สูงกว่า 6 ปีขึ้นไป		ค่า P- Value
	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	Mean (\bar{X})	S.D.	
เพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.64	1.120	3.91	0.811	3.85	0.949	4.01	0.929	0.526
เพิ่มเวลาปฏิบัติงาน	2.82	0.874	3.33	0.989	3.25	1.017	3.23	0.826	0.413
เพิ่มวันหยุดงาน	3.09	1.221	3.56	1.030	3.49	1.085	3.19	1.174	0.139
นโยบายการบริหารที่ทันสมัยและเป็นสากล	3.18	1.168	3.83	0.868	3.83	0.935	3.94	0.764	0.062
อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ	3.27	1.272	3.97	0.900	3.89	0.954	3.99	0.859	0.107
การส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร	3.27	1.348	4.04	0.859	4.02	0.951	4.10	0.816	0.042*

หมายเหตุเครื่องหมาย (*) หมายถึง เมื่อทดสอบสมมุติฐานแล้วพบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 5

สรุป และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนโยธาในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในส่วนโยธาโดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยทำการศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนโยธาในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรีจำนวน 215 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็นแบบสอบถามมี 4 ตอนคือ สอบถามข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สอบถามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในส่วนโยธา สอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสอบถามความคิดเห็นที่องค์กรควรปรับปรุงเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Window

5.1 สรุปผลงานวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนโยธาในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการเก็บข้อมูลกลุ่มประชากรพบว่า ด้านสถานภาพทั่วไปของกลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานในด้านนี้เป็นเพศชายโดยคิดเป็นร้อยละ 66.5 เมื่อจำแนกตามอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปีคิดเป็นร้อยละ 48.8 และเมื่อแยกตามตำแหน่งหน้าที่การงานพบว่าส่วนใหญ่มีตำแหน่ง ราชการ คิดเป็นร้อยละ 52.1 เมื่อแยกตามวุฒิการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.3 เมื่อแยกตามประสบการณ์ในการทำงานพบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่า 6 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.7
2. ด้านระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติในส่วนโยธาเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในส่วนโยธาโดยรวมจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” มีเพียงกลุ่มตัวอย่างในสถานภาพวุฒิการศึกษา ที่มีการศึกษาค่ำกว่ามัธยมศึกษา และสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างใน

สถานภาพประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 4 – 6 ปี เท่านั้นที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

3. การให้ความสำคัญกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างจะให้ความสำคัญทุกปัจจัยในระดับ “มาก” และเมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้านปัจจัยพบว่าปัจจัย “ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และพบปัจจัย “ด้านสภาพการทำงานและสวัสดิการ” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันให้ความสำคัญในแทบทุกปัจจัยแตกต่างกันยกเว้น “ด้านความสำเร็จของงาน” และด้าน “ลักษณะงาน” โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างวุฒิการศึกษา “สูงกว่าปริญญาตรี” ให้ความสำคัญใน “ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน” “ด้านนโยบายและการบริหารงาน” “ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ” และ “ด้านสภาพการทำงานและสวัสดิการ” สูงกว่าทุกกลุ่มวุฒิการศึกษา เมื่อพิจารณาแยกตามประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันพบว่าประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันให้ความสำคัญในปัจจัยด้าน “ความสำเร็จของงาน” แตกต่างกัน โดยพบว่ากลุ่มประสบการณ์ทำงานระหว่าง 4-6 ปีให้ความสำคัญสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ
4. ความคิดเห็นที่องค์กรควรปรับปรุงเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับ “มาก” โดยต้องการให้ “ส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร” มีคะแนนสูงที่สุดและพบว่า “เพิ่มเวลาปฏิบัติงาน” มีคะแนนต่ำที่สุด โดยเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันให้ความสำคัญในแทบทุกความคิดเห็นแตกต่างกันยกเว้น “เพิ่มเวลาปฏิบัติงาน” โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างอายุ “สูงกว่า 40ปีขึ้นไป” ให้ความสำคัญในด้าน “เพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการ” และด้าน “อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ” สูงกว่าทุกกลุ่มขณะที่การเพิ่มวันหยุดงานกลุ่มอายุ “สูงกว่า 40 ปีขึ้นไป” ให้ความสำคัญน้อยกว่าทุกกลุ่ม เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามตำแหน่งหน้าที่การงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีหน้าที่การงานแตกต่างกันให้ความสำคัญแตกต่างกันในด้าน “นโยบายการบริหารที่ทันสมัยและเป็นสากล” โดยพบว่าในกลุ่ม “ข้าราชการ” ให้ความสำคัญสูงกว่าทุกกลุ่ม และเมื่อพิจารณาแยกกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันให้ความสำคัญในความคิดเห็นด้าน “อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ” และด้าน “การส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร” แตกต่างกัน โดยพบว่ากลุ่มวุฒิการศึกษา “สูงกว่าปริญญาตรี” ให้ความสำคัญกับ “อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ” และด้าน “การส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร” สูงกว่าทุกกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณา

จำแนกกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันให้ความสำคัญด้าน “การส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร” แตกต่างกัน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างในกลุ่มประสบการณ์ทำงาน “สูงกว่า 6 ปีขึ้นไป” ให้ความสำคัญในด้านนี้สูงกว่าทุกกลุ่ม

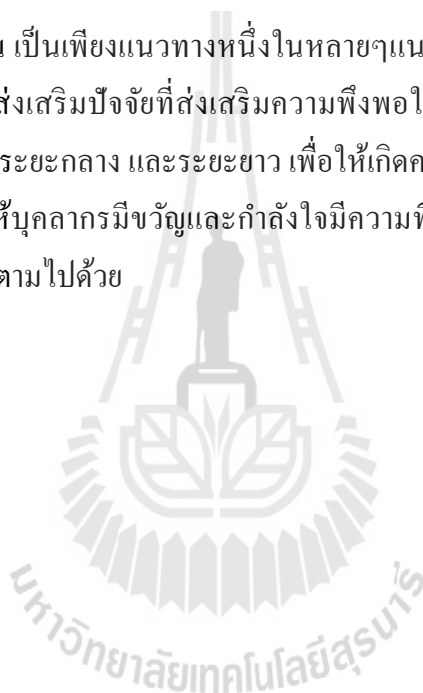
5.2 ข้อเสนอแนะตามผลการศึกษา

1. จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยที่เสริมสร้างความพึงพอใจในปัจจัยในการปฏิบัติงานในด้าน “การได้รับการยอมรับนับถือ” เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดการวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 4.4 นั้น โดยองค์ประกอบของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือนั้นประกอบไปด้วย ผลการปฏิบัติงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา ได้ปฏิบัติงานสำคัญๆของหน่วยงาน ได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน และเพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้เสนอไป จากองค์ประกอบของปัจจัยตามที่กล่าวมานั้นสามารถนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการเสริมสร้างความพึงพอใจด้านนี้ได้เช่น การทำงานร่วมกันเป็นทีม หรือการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญงานด้านต่างๆตามความรู้ความสามารถเป็นต้น และจากการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี “วุฒิการศึกษา” ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในด้าน “การได้รับการยอมรับนับถือ” แตกต่างกัน โดยกลุ่มวุฒิการศึกษา “สูงกว่าปริญญาตรี” ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้สูงที่สุด ดังนั้นการมอบหมายหรือแต่งตั้งจากบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้าราชการประจำในสายงานบริหารงานอยู่แล้ว เป็นผู้ให้คำปรึกษาและเป็นผู้นำในการสร้างทีมงาน สามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรได้

ในด้านปัจจัยด้าน “สภาพการทำงานและสวัสดิการ” เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ให้ความสำคัญในลำดับสุดท้าย โดยองค์ประกอบของปัจจัยในด้านนี้จะแยกประกอบไปด้วยสถานที่ตั้งของหน่วยงาน อุปกรณ์ประกอบการปฏิบัติงาน และปริมาณงานมีความเหมาะสมและเพียงพอ ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความเหมาะสมและเพียงพอกับความรู้ความสามารถ และจากการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี “วุฒิการศึกษา” ที่แตกต่างกัน มีความเห็น “ด้านสภาพการทำงานและสวัสดิการ” แตกต่างกันโดยกลุ่มวุฒิการศึกษา “สูงกว่าปริญญาตรี” ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้สูงที่สุด

2. ด้านการปรับปรุงองค์กรเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน จากการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้พบว่าด้าน “การส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร” เป็นด้านที่มีความต้องการมากที่สุดดังแสดงในตารางที่ 4.12 และจากการวิเคราะห์ ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี “อายุ” ต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยกลุ่มอายุ “น้อยกว่า 25 ปี” เป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับความต้องการในด้านนี้น้อยที่สุด ซึ่งตรงกันข้ามกับแนวทางการพัฒนาองค์กร ซึ่งควรส่งเสริมให้คนรุ่นใหม่มีการพัฒนาตนเอง ดังนั้นการเปลี่ยนทัศนคติของประชากรกลุ่มนี้จึงเป็นสิ่งที่ควรทำ

ข้อเสนอแนะข้างต้น เป็นเพียงแนวทางหนึ่งในหลายๆแนวทางที่เป็นไปได้เท่านั้น อย่างไรก็ตามผู้บริหารองค์กรควรส่งเสริมปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจให้ครอบคลุมทุกด้าน สร้างและกำหนดนโยบายระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อให้เกิดความสุขและแรงจูงใจในการทำงานไปด้วยกัน อันจะส่งผลให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งนั่นก็ส่งผลดีโดยตรงต่อองค์กรตามไปด้วย



เอกสารอ้างอิง

- เกศินี ทีปประสาน (2539) ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. ปรินญาณิพนธ์ ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- จิตติภา ขาวอ่อน (2547) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงศึกษาธิการ วิทยานิพนธ์ ปรินญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) การบริหารงานวิชาการ กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด
- ปรีศนี วัฒนอำพรไพศาล (2542) การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะวิชาพื้นฐานสังกัดวิทยาลัยอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปรินญาณิพนธ์ ปรินญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- พะยอม วงศ์สารศรี (2537) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ
- พิชิต บุตรศรีสวย (2546) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเขตการศึกษา 9 วิทยานิพนธ์ ปรินญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สำนักงานบัณฑิตศึกษา สถาบันราชภัฏเลย
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. วารสารข่าวสารการวิจัยการศึกษา.
- วิฑูรย์ เพชรประภัสสร (2542) การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย ปรินญาณิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ
- วัลย์ภรณ์ วชิรเชื่อนันท์ (2548) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สมยศ นาวิการ (2533) การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ กรุงเทพฯ : บรรณกิจ
- สุวารี เคียงประพันธ์ (2543) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในส่วนกลาง วิทยานิพนธ์ ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Feldman, Danial C. and Arnold, Hugh J. (1983). **Management Individual and Group Behavior in Organizations**. Tokyo : McGraw-Hill.

Herzberg, Frederick ; Mausner, Bernard, ; & Snyderman, Block. (1959). **The Motivation to work**. Newyork : John Wiley & Son.

Maslow, A. H. (1970). **Motivation and Personality**, 2nd ed. New York : Harper & Row.

Mcgregor,Douglas. (1960). **Human Side of Enterprise**. New York : Mcgraw-Hill.

Strauss, George ; & Leonard R. Sayles. (1980). **Personnel : The Human Problems of Management**. 4th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Pretice-Hall.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของบุคลากรส่วนโยธาในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรีที่มีต่อสภาพ
การทำงานในแต่ละพื้นที่โซนการจัดผังเมืองรวมจังหวัดสระบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำอธิบาย ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านเลือก

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. อายุต่ำกว่า 25 ปี () 2. อายุระหว่าง 25 - 35 ปี
() 3. อายุระหว่าง 36 - 40 ปี () 4. อายุสูงกว่า 40 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส () 3. หย่า/ร้าง/หม้าย

4. ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน

- () 1. ข้าราชการ () 2. ลูกจ้างประจำ
() 3. พนักงานจ้างตามภารกิจ () 4. พนักงานจ้างทั่วไป

5. วุฒิการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา/ปวช.
() 3. อนุปริญญา/ปวศ. () 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

6. ประสบการณ์ในการทำงาน

- () 1. ต่ำกว่า 1 ปี () 2. ระหว่าง 1 - 3 ปี
() 3. ระหว่าง 4 - 6 ปี () 4. สูงกว่า 6 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในส่วนโยธา

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกในการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียวเท่านั้น ซึ่งในแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในส่วนโยธา	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนโยธา					

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ				
		5	4	3	2	1
	ด้านความสำเร็จของงาน					
1.	การปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของงาน					
2.	การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด					
3.	การปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานในหน้าที่					
4.	การแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน					
	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
5.	ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาต่อผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่าน					
6.	ผู้บังคับบัญชาให้ท่านปฏิบัติงานสำคัญ ๆ ของหน่วยงาน					

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ				
		5	4	3	2	1
7.	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาว่าเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เพื่อนร่วมงานปรึกษาหารือและขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากท่าน					
9.	เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านในการปฏิบัติงาน					
ด้านลักษณะงาน						
10.	ปริมาณและเวลาที่เหมาะสมในงานที่ได้รับมอบหมาย					
11.	ท่านได้ใช้ความสามารถและประสบการณ์กับงานที่ได้รับมอบหมาย					
12.	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่น่าสนใจ ทำท่ายความรู้ ความสามารถ					
13.	ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน					
14.	ท่านมีอิสระในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง					
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						
15.	ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง					
16.	ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสดำรงตำแหน่งสูงขึ้น					
17.	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสได้ศึกษาต่อ เข้ารับการฝึกอบรมดูงานอย่างต่อเนื่อง					
18.	ท่านคิดว่า ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ดีกว่าตำแหน่งสายงานอื่น					
ด้านนโยบายและการบริหารงาน						
19.	มีการบริหารงานด้านบุคลากรในหน่วยงานของท่านอย่างเป็นกลางและเป็นธรรม					

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ				
		5	4	3	2	1
20.	นโยบายของหน่วยงานของท่านส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน					
21.	ด้านสภาพการทำงานและสวัสดิการ ที่ตั้งของหน่วยงานของท่านอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม					
22.	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานของท่านเหมาะสมและเพียงพอกับงานที่ปฏิบัติ					
23.	ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน					
24.	ท่านได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นที่องค์กรควรปรับปรุงเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ความต้องการใดบ้างที่คิดว่าองค์กรควรมีหรือควรปรับปรุงเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
1.	เพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
2.	เพิ่มเวลาปฏิบัติงาน					
3.	เพิ่มวันหยุดงาน					
4.	นโยบายการบริหารงานที่ทันสมัยและเป็นสากล					
5.	อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ					
6.	การส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร					

ประวัติผู้เขียน

นายสันติ โกเศชโยธิน เกิดเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน พุทธศักราช 2520 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการงานก่อสร้าง) จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเมื่อ พุทธศักราช 2547 หลังจากสำเร็จการศึกษาได้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมโยธา (การบริหารงานก่อสร้างและระบบสาธารณูปโภค) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในปีพุทธศักราช 2552 ปัจจุบันรับราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคงตะงาว อำเภอดอนพุด จังหวัดสระบุรี ตำแหน่งนายช่างโยธา ระดับ 6

