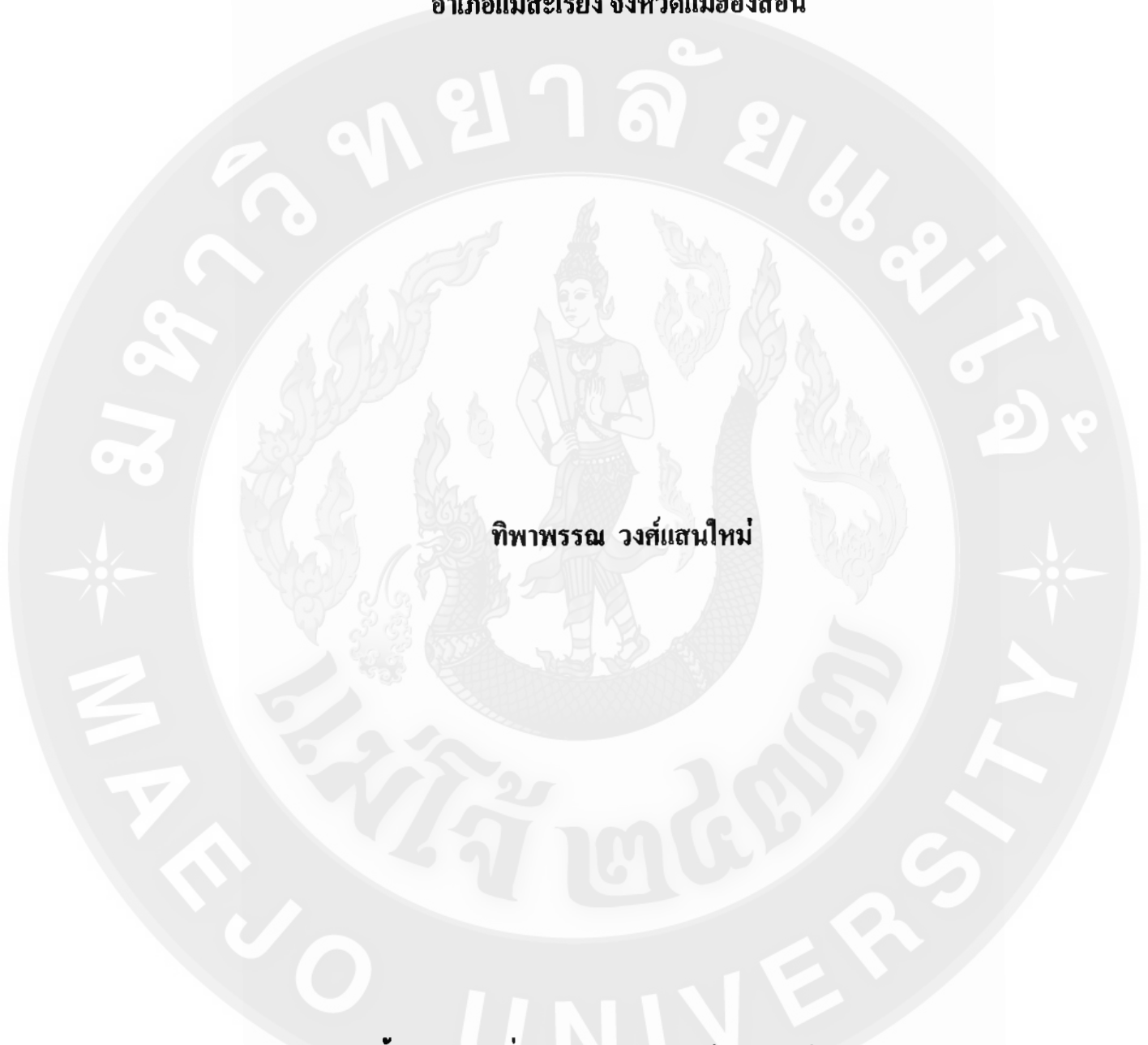




ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น  
อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน



ทิพาพรรณ วงศ์แสนใหม่

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักบริหารและพัฒนวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น  
อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

โดย

ทิพาพรรณ วงศ์แสนใหม่

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.กชพร สิริโกลากิจ)

วันที่ 20 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2554

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.กัญญาพัสดุ กลุ่มธงเจริญ)

วันที่ 21 เดือน ส.ค. พ.ศ. 2554

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.อายุส หุ่นเย็น)

วันที่ 21 เดือน ส.ค. พ.ศ. 2554

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(อาจารย์ ดร.ภูษณิศ เทชเดกิง)

วันที่ 20 เดือน ส.ค. พ.ศ. 2554

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ยศราช)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

วันที่ 23 เดือน ส.พ. พ.ศ. 2554

<b>ชื่อเรื่อง</b>	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
<b>ชื่อผู้เขียน</b>	นางสาวทิพาพรรณ วงศ์แสนใหม่
<b>ชื่อปริญญา</b>	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
<b>ประธานกรรมการที่ปรึกษา</b>	อาจารย์ ดร.กชพร ศิริโกคากิจ

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจและปัญหาพร้อมข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น สามารถเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานได้มากขึ้น

วิธีการศึกษา โดยศึกษาจาก พนักงานส่วนท้องถิ่น ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอแม่สะเรียง จำนวน 8 แห่ง ประกอบด้วย พนักงานเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอนจำนวน 188 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 44 ข้อ และแบบคำถามปลายเปิด พร้อมทั้งหาความสัมพันธ์กับได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กร รายได้ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยรวมพบปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการเพิ่มรายได้และสวัสดิการของพนักงานเพิ่มขึ้น และให้รางวัลสำหรับพนักงานดีเด่น เพื่อให้พนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลซึ่ง ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กร รายได้ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วน เพศ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

<b>Title</b>	Factors Effecting Satisfaction with the Operation of Local Officials, Maesariang District, Mae Hong Son Province
<b>Author</b>	Miss Thiphaphan Wongsanmai
<b>Degree of</b>	Master Of Business Administration in Business Administration
<b>Advisory Committee Chairperson</b>	Dr. Kotchaporn Siriphokhakit

#### ABSTRACT

This study was conducted to explore: 1) factors effecting satisfaction with the operation of local officials in Maesariang district, Mae Hong Son province and 2) problems encountered which effect the operation of the local officials. Respondents in the study consisted of 188 officials from 8 local administrative organizations in Maesariang district, Mae Hong Son province. A set of 5-rating scale questionnaires (open – ended) was used for data collection. Obtained data were analyzed by using percentage, mean and standard deviation. Hypothesis testing was done through the correlation finding of sex, age, marital status, educational attainment, position, years of service, and income.

Results of the study revealed that the respondents had a high level of satisfaction with their operation. It was found that there was a relationship between the respondent satisfaction with their operation and the following factors: age, marital status, educational attainment, position, years of service, income, excepted sex. However, problems were found at a moderate level. The following were suggested: 1) income and fringe benefits of the local officials should be increased and 2) rewarding for outstanding officials should be done.

## กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.กชพร ศิริโภคากิจประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.กัญญพัทธ์วี กล่อมชงเจริญ กรรมการที่ปรึกษาและอาจารย์ ดร.อายุส อยู่เย็น ที่ได้กรุณาได้แนะนำที่เป็นประโยชน์และช่วยเหลือตรวจสอบแก้ไขปัญหาพิเศษ ของข้าพเจ้ามาโดยตลอด จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อาจารย์ ดร.กฤษณิศา เตชเดกิง ประธานกรรมการบริหารประจำหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ที่ให้การชี้แนะตลอดระยะเวลาของการศึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ เป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอนที่กรุณาให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ พร้อมกันนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว ตลอดจนเพื่อน ๆ พี่ ๆ และน้อง ๆ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ทุก ๆ ท่านที่ได้ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ศึกษาตลอดมาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ ข้าพเจ้าจะใช้องค์ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาให้เป็นประโยชน์ในหน้าที่การงาน สังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อไป

ทิพาพรรณ วงศ์แสนใหม่

มิถุนายน 2554

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ARSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	8
ทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทสรุป	33
กรอบแนวคิดการวิจัย	33
สมมุติฐานการวิจัย	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
สถานที่ดำเนินการวิจัย	37
ประชากร	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การทดสอบเครื่องมือ	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	41

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	40
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
การทดสอบสมมติฐาน	64
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	71
สรุปผลการศึกษา	71
อภิปรายผล	71
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	86
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	100

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
1	เปรียบเทียบให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นที่มีผลต่อการทำงาน บังคับที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน	18
2	แสดงจำนวนประชากรพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	38
3	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานส่วนท้องถิ่น จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบเพศ อายุ สถานภาพการสมรสระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาที่เข้ามาทำงาน รายได้	45
4	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน บังคับจิตใจ ด้านความสำเร็จของงาน	48
5	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน บังคับจิตใจ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ	49
6	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน บังคับจิตใจ ด้านลักษณะของงาน	50
7	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน บังคับจิตใจ ด้านความรับผิดชอบ	51
8	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน บังคับจิตใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง	52
9	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน บังคับจิตใจ ด้านนโยบายและการบริหารงาน	53
10	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน บังคับจิตใจ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	54
11	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน บังคับจิตใจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	55



## ตาราง

## หน้า

12	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	56
13	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยค้ำจุน ด้านสถานภาพในการทำงาน	57
14	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในการทำงาน	58
15	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยจูงใจ	59
16	แสดงปัญหา ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยค้ำจุน	60
17	แสดงข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	63
18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	64
19	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	65
20	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	66
21	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	67
22	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	68
23	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กรกับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	69
24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	70

สารบัญภาพ

ภาพ

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

35



## บทที่ 1

### บทนำ

ในการดำเนินงานให้บรรลุนโยบายและเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กร โดยอาศัยทรัพยากรทางการจัดการหรือ 4M's บรรดาปัจจัยทางการจัดการที่สำคัญทั้ง 4 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) การจัดการ (Management) และทรัพยากร (Material) เป็นที่ยอมรับกันว่าทรัพยากรมนุษย์ หรือ “คน” ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะคนมีสติปัญญาความสามารถ และคนใช้ความสามารถเพื่อปัจจัยทางการจัดการอื่นๆ จนบรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายขององค์กร นอกจากความพร้อมในด้านทรัพยากรต่างๆ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือว่ามีค่ามากที่สุด เพราะ “คน” เป็นหัวใจของความสำเร็จ จากข้อเท็จจริงที่ว่าความสำเร็จหรือล้มเหลวของธุรกิจจะเป็นไปในทิศทางใดทางหนึ่งพยากรณ์ทางการจัดการดังกล่าวนั้น จะมีอยู่อย่างเหมาะสมโดย “ทรัพยากรบุคคล” มีความสำคัญที่สุด เพราะถึงแม้องค์กรจะมีเงินทุนมาก มีวัตถุดิบที่ดีและราคาถูกใช้วิธีผลิตที่ทันสมัย แต่ถ้าองค์กรขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ดีเข้ามาทำงาน ทำหน้าที่เป็นผู้ใช้และบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพแล้วก็จะส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขาดศักยภาพในการแข่งขันและพัฒนา ซึ่งอาจส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2541:2)

การที่บุคคลจะสามารถปฏิบัติภารกิจต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายได้ต้องอาศัยแรงจูงใจ ซึ่งหมายถึง แรงผลักดัน แรงกระตุ้น ที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งสิ่งสนองเหล่านี้จะประกอบไปด้วยปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัย นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน แรงจูงใจของคนเราจะเกิดจากปฏิกิริยาพื้นฐานส่วนลึกของจิตใต้วงใน (Subconscious) หรือที่เรียกว่า จิตใต้สำนึกนั่นเอง ซึ่งจิตใต้สำนึกนี้บุคคลย่อมมีแรงจูงใจเพื่อประสบผลสำเร็จด้วยกันทุกคน อีกทั้งการทำให้คนเรามีแรงจูงใจในการทำงาน จะทำให้เขาเหล่านั้นตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยไม่รู้สึกรู้ว่าตนเองถูกบีบบังคับให้ทำงาน และพร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ เมื่อเป็นเช่นนั้นจะทำให้งานที่ออกมา มีคุณภาพ และงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว (คม สุวรรณพิมล, 2551: 23-28)

หากองค์กรใช้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่เหมาะสม อาจเป็นสาเหตุให้ผลการปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพหรือต่ำลง พนักงานมีแนวโน้มขาดงาน ลาออกจากงานเพื่อหางานที่คิดว่ามีความพึงพอใจมากกว่า หรืออาจมีผลต่อสุขภาพร่างกายของผู้ปฏิบัติงานเอง เช่น เกิดความเครียด และนำไปสู่ความเจ็บป่วยได้

ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานภายในองค์กร จึงมีผลต่อการบรรลุความสำเร็จภายใน องค์กรเป็นอย่างไร หากเราสามารถเลือกใช้การสื่อสารที่เหมาะสม และสร้างแรงจูงใจแก่นุคลากรภายในองค์กร จะทำให้องค์กรของเรามีประสิทธิภาพด้านการสื่อสารและการทำงานที่มีประสิทธิผล และจะส่งผลตอบรับที่น่าพึงพอใจ

### ความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน มุ่งเน้นการกระจายอำนาจการบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบกำกับดูแล การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นทางการ เป็นรูปธรรม มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกิดขึ้น เพื่อรองรับนโยบายดังกล่าว มีพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ การจัดสรรสัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ ตลอดจนกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ ในการให้บริการของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีอยู่ทั้งหมด 8 แห่งประกอบด้วย เทศบาลตำบลแม่สะเรียง เทศบาลตำบลแม่ขม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาสา องค์การบริหารส่วนตำบลเสาหิน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คง องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สะเรียง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เหาะ และมีพนักงานทั้งสิ้น 188 คน โดยแบ่งประเภทของพนักงาน คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้ งบประมาณเป็นของตนเอง และมีพนักงานของตนเอง มีความเป็นอิสระในการดำเนินกิจการของตน แต่ถึงอย่างไรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังประสบปัญหาในด้านการบริหารงานบุคคล เนื่องจากบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ประสบปัญหาด้าน โครงสร้าง และการกำหนดตำแหน่งเพื่อรองรับงานใหม่ที่เพิ่มขึ้น

(ขาดอัตรากำลัง) ประกอบกับข้อจำกัดในด้านงบประมาณซึ่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ได้มีข้อกำหนดในการจ่ายเงินเดือน ประโยชน์ตอบแทนอื่น และเงินค่าจ้างของข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ที่นำมาจ่าย ให้มาจากเงินรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งไม่เกินร้อยละ 40 ของเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้นจะต้องเร่งรัดการพัฒนาขีดความสามารถและทักษะของบุคลากรที่มีอยู่เพื่อการรับผิดชอบงานในปริมาณที่มากขึ้น เพื่อรองรับการถ่ายโอนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทำให้บุคลากรมีความเหนียวแน่น ประกอบกับในสังคมปัจจุบันที่เป็นสังคมยุคข้อมูลข่าวสาร เป็นยุคที่มีการแข่งขันกันสูง บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ จะโอน(ย้าย) งานกันมาก ทำให้เกิดปัญหาสมองไหล โอน (ย้าย) ไปปฏิบัติงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ และหน่วยงานอื่น ที่สามารถให้สวัสดิการด้านต่างๆ ที่ดีกว่า เช่น การย้ายถิ่นเพื่อสามารถเบิกค่าเช่าบ้านหรือค่าเช่าซื้ออสังหาริมทรัพย์ได้ ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ในการกำหนดแผน กลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากร และจัดสวัสดิการเพิ่มเติมจากที่มีอยู่แล้ว และนำเสนอผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้พนักงานส่วนท้องถิ่นเกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นเจ้าของและตั้งใจปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรและประชาชนในพื้นที่ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้ ไปปรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสามารถเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานได้มากขึ้น
4. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไปใช้ประกอบในการวางแผนนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์
5. บริษัทหรือองค์กรที่มีลักษณะคล้ายกันสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาด้านต่างๆ

ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งมีทั้งหมด 8 แห่ง ประกอบด้วย

- 1.1 เทศบาลตำบลแม่สะเรียง
- 1.2 เทศบาลตำบลแม่มวม
- 1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาศ
- 1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลเสาหิน
- 1.5 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คง
- 1.6 องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

1.7 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สะเรียง

1.8 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่หา

## 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอแม่สะเรียง จำนวน 8 แห่ง ประกอบด้วย พนักงานเจ้าหน้าที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 188 คน

## 3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทั้งในด้านปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้าน (hygiene factors) ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน การปกครอง บังคับบัญชา และปัจจัยเชิงใจ (motivation factors) ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ นับถือความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**เทศบาลตำบล** หมายถึง เทศบาลซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอแม่สะเรียง ประกอบด้วย เทศบาลตำบลแม่สะเรียง และเทศบาลตำบลแม่ขวม

**องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอแม่สะเรียง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สะเรียง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาสา องค์การบริหารส่วนตำบล แม่คง องค์การบริหารส่วนตำบลเสาหิน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่หา

**องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** หมายถึง เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

**พนักงานส่วนท้องถิ่น** หมายความว่า พนักงานสังกัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการ โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนของรัฐบาลที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**ปัจจัยที่มีผล** หมายถึง แรงผลักดัน แรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยแสดงออกถึงความพึงพอใจ ชอบใจ รู้สึกอบอุ่นใจ มั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และมีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ ด้วยความเต็มใจ

**ความสำเร็จของงาน** หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติการริเริ่มสร้างผลงานที่เกิดผลดีต่อหน่วยงาน ซึ่งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องให้การยอมรับนับถือยกย่องในความสามารถ

**ผลงานที่ปฏิบัติลักษณะงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายตรงตามความรู้ความสามารถ ความถนัด มีความน่าสนใจและความเหมาะสมของปริมาณภาระงาน

**ความรับผิดชอบ** หมายถึง การยอมรับตามผลที่ดีหรือไม่ดีในกิจการที่ได้กระทำไป

**ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน** หมายถึง การมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองในการศึกษาต่อ การเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และการเลื่อนขึ้นเงินเดือน

**นโยบายและการบริหารงาน** หมายถึง นโยบายในการบริหารงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูลข่าวสารที่สร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

**เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล** หมายถึง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรมกับงานที่รับผิดชอบ และขั้นของเงินเดือน สิทธิวันลา สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ



**ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา** หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการทำงานและด้านส่วนตัวซึ่งได้รับความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูล ความรัก สามัคคีและบรรยากาศในการทำงาน

**สภาพการทำงาน** หมายถึง ความมีอิสระในการทำงาน สภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกคล่องตัว เช่น ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อและอุปกรณ์ต่างๆ

**ความมั่นคงในงาน** หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความเป็นธรรมของระบบสัญญาจ้างและการประเมินผล การปฏิบัติงานและการได้รับความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหาในการทำงาน

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจของปัญหา และให้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีแรงจูงใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวความคิดการวิจัย
5. สมมุติฐานการวิจัย

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Job Satisfaction มีผู้ให้ความหมายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้หลายท่าน แต่ส่วนใหญ่แล้วมีความเห็นใกล้เคียงหรือสอดคล้องกัน ดังนี้

เอ็ด สระภูมิ (2529: 20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่และองค์ประกอบอื่นๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและ จิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ปรีชาพร วงศ์อนุตร โรจน์ (2535: 143) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 100) อธิบายว่าความพึงพอใจในงาน เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการ ประเมินประสบการณ์ในงานของบุคคลหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกชอบงานของบุคคลหนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้น ได้ทำให้บุคคลนั้น ได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็น ส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากขึ้นเท่าใดด้วย สิ่งที่เขาขาดหายไประหว่างงานที่เสนอ ให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้ดังนั้น ความ พึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดที่ได้รับการตอบสนองความต้องการจน ทำให้เกิดกำลังใจและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ

เอกชัย ก็สุขพันธ์ (2538: 87) กล่าวว่า ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจมีผลกระทบต่อ พฤติกรรมในการทำงานเป็นอย่างมาก นอกเหนือจากการมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเชื่อมั่นและศรัทธา แล้ว จะต้องมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย จะต้องสร้างความรู้สึกพอใจใน ผู้ร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา การสร้างความรู้สึกพอใจ ในการทำงาน จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้ดี และจะช่วยลดอุปสรรคในการสร้างมนุษย สัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันด้วย

บุญม่น ธนาศุภวัฒน์ (2537: 158) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงเจตคติใน ทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มี ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 379) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่ บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเป็นช่องทางหรือโอกาสที่ตน จะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดให้คนทำงานได้มีโอกาส ตอบ สนองแรงจูงใจของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะดีตามไปด้วย

Yoder (1958: 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็น ความ พึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะ มีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และ สามารถสนองความต้องการของเขาได้

จากความหมายของความพึงพอใจในงานดังกล่าว พอสรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ สภาพการทำงานดี สวยงาม ระบบงานดี เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี จะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้ ย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานและบรรลุเป้า หมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

### องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จ ถ้าผู้บริหารสำนักงานฯ มีความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างดี ประกอบกับ มีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจมาก ย่อมทำให้พนักงานหรือบุคลากรในสำนักงาน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

Glimer (1971: 279-283) ได้สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้านดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่เขานักหรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงาน เพราะองค์ประกอบนี้มาก
2. การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย
3. ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่ามีค่ามากกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และคนที่มียาอายุมากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

4. บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้ และการประชาสัมพันธ์ ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้น ๆ องค์กรประกอบนี้ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงานมีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่า ระยะเวลาอื่น ๆ ของการปฏิบัติงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง หรือรายได้ จะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ ไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์กรประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม องค์กรประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้นองค์กรประกอบนี้มี ความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์กรประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์กรประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับ การศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจาก งานบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ ความพึงพอใจ ในการทำงาน

นอกจากจะเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้อีก คือ

1. เพศ
2. จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ
3. อายุ
4. ระยะเวลาในการทำงาน
5. ความเฉลี่ยฉลาด
6. ระดับการศึกษา
7. บุคลิกภาพส่วนตัว

สุนันทา เลहनันท์ (2541: 8-9) มีความเห็นว่า องค์กรประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคล ให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดงานที่ทำทลายความสามารถให้ทำ แต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่า งานที่มีลักษณะทำทลายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะไม่เป็นสิ่งทำทลายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้
2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง
3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะอะไร ต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การให้ความมั่นคง และความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่างๆ เช่น การไม่ทำงานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
6. การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้
7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมการศึกษา คูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

8. การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังให้คุณค่าเงินไว้สูง

9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ตามแนวคิดของ Locke (1968 อ้างใน วิจารณ์ คงคาน้อย, 2547: 10-11) ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงคนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและการสนใจก็就会有ความพอใจในงานสูง นอกจากนี้ งานนั้นท้าทายหรืองานนั้นมีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ หรืองานนั้นยากง่ายเหมาะสมกับคนทำหรือไม่ ปริมาณงานมากเวลาน้อย หรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้นั้นมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ ส่งเสริมให้ผู้นั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นต้น

2. ค่าจ้าง (Pay) เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใดที่ถูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของคนได้ ค่าจ้างเหมาะสม ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน จะทำให้คนเกิดความพอใจ

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ถูกจ้างหรือคนทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ซึ่งสิ่งนี้คือ ความหวังที่จะได้รับจากนายจ้างหรือผู้บริหาร ซึ่งในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ต้องพิจารณาถึงความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่บุคคลทำงานต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจได้

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลรับหรือคาดหวังจะได้รับจากการทำงาน เช่น โบนัส วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง สภาพห้องทำงานที่ดั่งองค์การ เป็นต้น

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าลักษณะต่างๆ จะมีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มุ่งงานมากก็จะคาดหวังให้ผู้น้องมุ่งงานอย่างเดียว จนหัวหน้าขาด

มนุษยสัมพันธ์ ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พึงพอใจ ก็ต้องขึ้นอยู่กับ การปรับตัวของลูกน้องเป็นสำคัญ

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคน อื่นบุคคลนั้นก็ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

9. องค์กรและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) นโยบายและการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์กรที่สำคัญประการหนึ่ง เช่น มีการวางแผน นโยบายแน่นอนหรือไม่เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์พิจารณาความดี ความชอบ เป็นต้น

วิธีการจูงใจที่กล่าวข้างต้นเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่นักพฤติกรรมศาสตร์เห็นว่า มีส่วนในการจูงใจให้คนหรือบุคคลพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละคนจะมีความต้องการ แยกต่างกันไป

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Harrell (1972 อ้างใน นิมะ หุตาคม 2541: 10) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ปัญหาที่ เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้มี 3 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) คุณลักษณะส่วนตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ งานได้แก่

1.1 ประสบการณ์ จากผลการวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วน ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานนานจนมีความชำนาญใน งานมากขึ้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

1.2 เพศ มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ทำ ระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนในงานที่ต้องใช้ฝีมือและในงานที่ต้องการ ความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึง พอใจในการทำงาน งานที่ต้องการความรู้และความสามารถที่หลากหลาย ต้องอาศัยสมาชิกที่มีทักษะ



ในงานหลาย ๆ ด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในกลุ่มในการทำงานจะมีส่วนที่จะนำความสำเร็จมาสู่งานที่ทำ

1.4 อายุ มีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานสูง ไปด้วย แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน การทำงานในเวลาทำงาน จะสร้างความพึงพอใจในงานมากกว่าที่พนักงานต้องทำงานในช่วงเวลาของการพักผ่อนและสังสรรค์กับผู้อื่น

1.6 เซาร์ปัญหา มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ โดยงานบางประเภทก็ไม่พบความแตกต่าง แต่งานบางประเภทก็พบความแตกต่างระหว่างเซาร์ปัญหาและความพึงพอใจ เช่น งานบางประเภทไม่ต้องใช้ทักษะเซาร์ปัญหาในการทำงานมากนัก แต่พนักงานเป็นผู้มีเซาร์ปัญหาสูงกว่างานที่รับผิดชอบ ทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายและมีความรู้สึกทัศนคติที่ไม่ดีต่องานที่ทำ ทำให้ขาดความพึงพอใจในการทำงาน

1.7 การศึกษา มักไม่แสดงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับระดับการศึกษาแต่จะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานหรือไม่ ในงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการ แพทย์ วิศวกร มีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานโดยทั่วไป

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับเครื่องมือในการวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรงเท่าที่ควร

1.9 ระดับเงินเดือน จากผลการวิจัยพบว่า ระดับเงินเดือนมีผลโดยตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากเพียงพอต่อการครองชีพ จะทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคนที่มียกระดับเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงานเป็นการแสดงถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงานบุคคลที่มีความสนใจในการทำงาน ได้ทำงานที่ตนเองมีความถนัดจะทำให้บุคคลนั้นมีความสุข และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคล ที่ไม่มีความสนใจในการปฏิบัติงาน

## 2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ความสนใจในตัวงาน โอกาสในการเรียนรู้และศึกษางานการรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย

ความสามารถ สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันกับงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ทักษะในการทำงาน และความชำนาญในงานที่ทำ เป็นสิ่งที่ต้องพิจารณา ควบคู่กับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ และเงินเดือนที่ได้รับ จึงจะสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ ตำแหน่งการทำงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงานเป็นผู้พิจารณาความสำคัญและขึ้นกับบุคคลในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสิน ซึ่งเมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไป ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะมีมากกว่าในหน่วยงานขนาดใหญ่ ทั้งนี้เพราะพนักงานมีโอกาสได้รู้จักทำความคุ้นเคยเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกล เดินทางไม่สะดวกสภาพท้องถิ่นที่แตกต่าง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์แต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่ที่จะมีส่วนสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานพนักงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานในเมืองเล็ก เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงานรายละเอียดของงาน ตลอดจนเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานมีความชัดเจนว่าจะต้องทำอะไรบ้าง จะช่วยควบคุมสภาพการณ์ทำงานได้ง่ายขึ้น งานที่มีโครงสร้างการทำงานดีรู้ว่าจะต้องทำอะไรและควรจะทำอย่างไร จะทำให้สามารถควบคุมสถานการณ์ทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

### 3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management) ได้แก่

3.1 ความมั่นคงในงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะทำงานที่มีความมั่นคง

3.2 รายรับ รายรับที่ดีของพนักงาน สามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น และดึงดูดคนให้อยู่ในองค์กรต่อไป

3.3 ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชัดเจนจะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

3.4 โอกาสความก้าวหน้าโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญคนสูงวัยให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าน้อยกว่าคนอ่อนวัยกว่า เพราะพวกเขาได้ผ่านโอกาสนั้นมาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบหมายให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามหน้าที่เด่นชัด งานบางอย่างไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกิดความอึดอัด ไม่สามารถทำงานได้ตามความตั้งใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงานพนักงานที่ทำงานในอาคารสำนักงานจะให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานมากกว่า ซึ่งถือว่าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนขาดความพึงพอใจ

3.7 เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจะทำให้คนมีความสุขในการทำงานสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อน จึงมีความสำคัญและเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบในงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อความรับผิดชอบในงานกับปัจจัยอื่นๆ เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่ง เป็นต้น

3.9 การนิเทศงาน การนิเทศงานมีผลต่อขวัญและเจตคติของพนักงาน การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ที่นิเทศงานกับพนักงาน จะทำให้บรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร ควรจะปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างไร การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา จึงมีความสำคัญกับพนักงานที่จะสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจในการทำงานด้วย

3.11 ความศรัทธาในผู้บริหาร ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจของผู้บริหารที่มีต่อหน่วยงาน จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจในการทำงานเพราะพนักงานที่มีความชื่นชมในความสามารถของผู้บริหารจะเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อเนื่องที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจระหว่างกัน ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นไปได้

ตาราง 1 เปรียบเทียบให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นที่มีผลต่อการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่มีผลต่อการทำงาน	องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวบุคคลที่เกี่ยวข้อง ชื่อกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ เพศ อายุ เวลาในการทำงาน สถิติปัญหา การศึกษานุคลิกภาพ รายได้	ประเด็นด้านงานบุคคล ได้แก่ การวิเคราะห์งาน การสรรหา และการคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน	ค่าจ้าง ค่าตอบแทน สวัสดิการ ประโยชน์ เกื้อกูล ความมั่นคง ปลอดภัย
ปัจจัยด้านงาน หมายถึง ลักษณะ งานที่มีความน่าสนใจ ทำทหายความสามารถ มีทักษะในการทำงาน ฐานะวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน สภาพภูมิศาสตร์ และ โครงสร้างของงาน	ประเด็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ระบบการทำงาน สถานที่ทำงาน สภาพความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	สถานที่ทำงาน สภาพการทำงาน ลักษณะความน่าสนใจของงาน
ปัจจัยด้านการจัดการ หมายถึง ความมั่นคงในงาน ผลประโยชน์ และค่าตอบแทน ที่เป็นธรรม ความก้าวหน้าในอาชีพ อำนาจ หน้าที่ สภาพ	ประเด็นด้านองค์กร ได้แก่ การสื่อสารระหว่างพนักงาน กลุ่มในการทำงาน ภาวะผู้นำ นโยบายและ โครงสร้างขององค์กร	โอกาสความก้าวหน้าใน งานการควบคุมบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร

## ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่มีผลต่อการทำงาน	องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
การทำงานเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบในงานการ สื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความเข้าใจกัน ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน		

ที่มา : นิมะ หุตาคม (2541)

### ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ ต่อพฤติกรรมของพนักงานดังนี้ (สร้อยตระกูล ธรรมมานะ, 2542 อ้างใน กิ่งแก้ว สุนทรพิติกัทร 2547:23-24)

1. ผลของความพึงพอใจในการทำงาน ผลสำคัญที่องค์กรจะได้รับจากความพึงพอใจในการทำงาน วุฒิชัย จำนงและปรภาวดี ดุลยจินดา (2527:542) สรุปไว้ดังนี้

1.1 อัตราการเข้าออกจากงาน (Turnover Rate) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและอัตราการเข้าออกงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งบุคคลมีความพึงพอใจการทำงานมากเพียงใด อัตราการเข้าออกจากงานยิ่งน้อยลงเท่านั้น ความสัมพันธ์นี้เห็นได้ชัดเจนโดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาดแรงงาน ซึ่งในสภาวะการณ์เช่นนั้น บุคลากรจะมีโอกาสที่จะเลิกงานที่ทำได้มากกว่า ดังนั้น การเข้าออกจากงานของบุคลากร จึงแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญสำหรับงานที่ทำอยู่เดิม

1.2 การขาดงาน (Absenteeism) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการขาดงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมากเพียงใด การขาดงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น ทั้งนี้บุคลากรที่ไม่พึงพอใจในการทำงานมักมีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานเสมอ อย่างไรก็ตามลักษณะการขาดงานนั้นจะต้องเป็นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วย จึงจะเป็นเครื่องชี้ถึงความไม่พึงพอใจของบุคลากร

2. ผลของความไม่พึงพอใจในการทำงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้นเนื่องจากบุคลากรไม่พึงพอใจในการทำงาน ( Seashore and Taber,1997 อ้างใน อารี เพชรสุค,2530 :55) สรุปไว้ดังนี้

2.1 ผลกระทบต่อส่วนบุคคล คือ มีผลกระทบทั้งร่างกาย และจิตใจโดยทาง

ร่างกายจะแสดงออกในรูปของการเจ็บป่วย เช่น อาการทางระบบหายใจ ระบบความดันโลหิตระบบย่อยอาหาร เป็นต้น ส่วนทางด้านจิตใจหรือสุขภาพจิต มีอารมณ์ฉุนเฉียว ความจำเสื่อมหลงลืม ขาดสมาธิในการทำงาน

2.2 ผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง คือ คุณภาพของผลผลิตจะลดลง ปริมาณงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ บุคลากรในองค์กรเปลี่ยนงานบ่อย ลาออกมาก ขาดงาน

2.3 ผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติ เมื่อบุคลากรในองค์กรเปลี่ยนงานบ่อยหรือลาออกมาก ปัญหาคนว่างงานจะเพิ่มขึ้น ภาวะเศรษฐกิจ การเมืองก็จะกระทบกระเทือนคุณภาพชีวิตของประชาชนจะด้อยลงจากแนวคิดในเรื่องผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวมทั้งความสุขของบุคลากรด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำลงคุณภาพของงานลดลงมีการขาดงาน การลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยอีกด้วย ในทางตรงข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย

### ทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ได้มีผู้ได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

Korman (1977 อ้างในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์คือผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่มความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับ คุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

Manford (1972 อ้างใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง 2542: 162) ได้ จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) ไลเคอร์ต (Likert R.) และเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. F) โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบ และการปฏิบัติของผู้นำที่มี ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบล็ค (Blake R.R.), มูตัน (Mouton J.S.) และฟีคเลอร์ (Fiedler R.R.)

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงาน ขององค์กร ได้แก่ ครอเจอร์ (Crogier M.) และ เคาเดอร์ (Coulder G.M.)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหา ของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

#### **ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow)**

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow) กล่าวว่า ความต้องการ ของคนเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการงูใจและความต้องการของคน มีข้อสังเกตว่า

1. คนเรามีความต้องการที่ไม่สิ้นสุดเมื่อได้รับการตอบสนองจากความ ต้องการ อย่างหนึ่งแล้ว ก็จะเกิดความต้องการอย่างอื่นต่อ ไม่มีวันสิ้นสุด

2. ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดการงูใจได้ แต่ถ้าความ ต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดการงูใจอีกต่อไป

3. ความต้องการของคนเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้น คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น จึงจะพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้น ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow) ผู้บริหารสามารถจูงใจให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นและมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยการนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) มาประยุกต์ใช้ได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 109-110)

**ขั้นที่ 1 ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs)** เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ การพักผ่อนนอนหลับ ขับถ่าย ความต้องการทางเพศ คนจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองด้านร่างกายอย่างเพียงพอ จากนั้นจึงจะเริ่มความต้องการในขั้นต่อไปเพื่อสนองความต้องการ องค์การจึงต้องอาศัยการจูงใจด้วยการให้ผลตอบแทนเพื่อให้ร่างกายสุขสบาย เช่น อาหาร เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ของใช้ต่างๆ บ้านพักที่อยู่อาศัย การได้รับการเยียวยารักษาโรค และการมีสภาพแวดล้อมที่ดี บรรยากาศในการทำงานที่ถูกสุขลักษณะอนามัย การตอบสนองดังกล่าวอาจจะออกมาในรูปของตัวเงินที่จ่ายเป็นค่าตอบแทนหรือการจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน

**ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (security or safety needs)** เป็นความต้องการในขั้นที่สอง ซึ่งคนมีความต้องการความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน เช่น ความเป็นอยู่ปลอดภัยจากการคุกคามเสี่ยงภัย ทำให้ได้รับความเจ็บปวด อันตรายทั้งร่างกาย และจิตใจตลอดจนมีหน้าที่การงานรายได้ที่มั่นคงสม่ำเสมอ มีสวัสดิการ มีบำเหน็จบำนาญ การที่ผู้บริหารจูงใจด้วยการสร้างความรู้สึกไม่หวาดระแวงเกรงกลัว แต่เป็นความรู้สึกสบายใจปลอดภัย และมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ไม่หวาดหวั่นที่จะโดนปลดออกจากงานโดยไม่มีเหตุผลหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมให้พนักงานทุกคนรู้สึกว่ามีหลักประกันความมั่นคงและปลอดภัยในหน้าที่การงาน

**ขั้นที่ 3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (affiliation or acceptance need)** ความต้องการด้านสังคมและความรัก (social and love need) เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของร่างกายให้เพียงพอ และมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยแล้วก็จะพัฒนาความต้องการความรักจากบุคคลรอบข้าง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกของกลุ่มและครอบครัวต้องการได้รับความเอาใจใส่ และเป็นที่รักของเพื่อน การที่พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การได้รับความรักความอบอุ่นจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความห่วงใยดูแลช่วยเหลือเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและตอบสนองความ



ต้องการดั่งกล่าว การสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยการจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เช่น การให้พนักงาน มีโอกาสพบปะสังสรรค์และแลกเปลี่ยนความรู้ รวมทั้งประสบการณ์

**ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (esteem need)** เป็นความต้องการได้รับความนับถือความมีชื่อเสียง เกียรติยศ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง บุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตัวเองทำได้ การจูงใจประเภทนี้จึงไม่ใช่ เงินเดือน สวัสดิการ หรือความมั่นคง แต่เป็นการยอมรับความสามารถและให้โอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารในกิจการ ผู้บริหารอาจพิจารณามอบหมายงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การมอบหมายให้เป็นตัวแทนองค์กรไปเข้าร่วมประชุม เป็นต้น การกระทำดังกล่าวแสดงว่าผู้บริหารไว้วางใจยอมรับในความรู้ความสามารถ และเชื่อมั่นว่าพนักงานสามารถทำได้

**ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (need for self-actualization)** เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถสูงสุดที่คนมีอยู่ ทำในสิ่งที่สามารถจะทำได้ เช่น ความต้องการเป็นเจ้าของกิจการ นักเขียนที่มีชื่อเสียง กล่าวได้ว่า ความต้องการได้รับความสำเร็จ และสมหวังในสิ่งที่คนหวังโดยผู้บริหารสามารถจูงใจให้พนักงานรู้ถึงผลงานและความสำเร็จของตนเอง เช่น จัดให้มีโครงการดีเด่น การมอบรางวัล การชมเชย การประกาศเกียรติคุณ ต่อความสำเร็จของพนักงาน

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow) ได้กล่าวถึง การจูงใจในลักษณะของตัวเงินที่จ่ายเป็นค่าตอบแทน หรือการจัดสวัสดิการ เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการจะมีรายได้ที่เป็นตัวเงิน จึงจะขอมทุ่มเทความพยายามและยอมเสียสละเวลาในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่สูงขึ้น เพราะฉะนั้นแรงจูงใจที่สำคัญ คือเงินที่จะให้เพิ่มขึ้น ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญกับการจ่ายเงินให้กับพนักงานเพื่อเป็นการจูงใจในการทำงานการจูงใจด้วยรางวัลที่เป็นตัวเงิน (money incentives) ผลตอบแทนที่เป็นเงินในรูปแบบต่างๆ จะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างกระตือรือร้น ทั้งนี้เพราะเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายของพนักงาน ความรู้สึกปลอดภัยและความมั่นคง อาจเสริมสร้างความต้องการทางสังคมได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนเป็นเงิน จึงเป็นสิ่งจูงใจที่สัมพันธ์กับงาน ทำให้พนักงานตั้งใจทำงานกระตือรือร้น ตั้งใจเสียสละทุ่มเททำงานอย่างเต็มเวลา และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดีขึ้นได้ (อุษณีย์ จิตตะปาโล และนุศประวีณ์ เลิศกาญจนวัตติ, 2543: 163)

## ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเคอริค เฮอร์ชเบอร์ก (Herzberg's dual factor theory) (Herzberg, 1960 อ้างใน สุพานี สฤณภูวนิช, 2549: 205-207)

เฟรดเคอริค เฮอร์ชเบอร์ก (Frederick Herzberg) นักจิตวิทยาได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไปคือทฤษฎีการจูงใจและการบำรุงรักษาสุขภาพ (Motivation-maintenance or motivation hygiene theory) หรือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Dual factor theory) ข้อสมมติฐานตามทฤษฎีนี้ เฮอร์ชเบอร์ก (Herzberg) เชื่อว่า คนหรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้ในงานบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น เฮอร์ชเบอร์ก (Herzberg) กล่าวว่า มีปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่เป็นแรงจูงใจทำให้คนอยากทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

**ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors)** เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จ ได้เป็นอย่างดี รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ
2. การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ คือการที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นทั่วไป
3. ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน ว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำทลายความสามารถ หรือเป็นงานที่ขึ้นอยู่กับความยากง่าย
4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลง สถานะ หรือตำแหน่งของบุคคลในองค์การ

การที่ปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากความชื่นชมยินดีในผลงาน และความสามารถของตน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ดังนั้นผู้บริหารควรใช้ปัจจัยทั้ง 5 ประการข้างต้นต่อผู้ปฏิบัติงาน จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และจิตใจให้คนตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

**ปัจจัยค่าจูน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygienefactors)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

1. นโยบายและการบริหารงาน คือการจัดการและการบริหารองค์การ
2. เงินเดือน หรือค่าจ้างแรงงาน หมายถึง ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน หรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะพูดคุย การเรียนรู้งานจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา แต่ไม่ได้หมายถึงการยอมรับนับถือ
4. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อพบปะพูดคุย ระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์การ การปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
6. สถานภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์
7. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน
8. ความมั่นคงในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน ความมั่นคงขององค์การ
9. สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงาน หรือลักษณะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

สิ่งที่กล่าวมาทั้ง 9 ประการข้างต้น ไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงาน หรือไม่มีคุณค่าในด้านการจูงใจคนแต่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพอใจแก่บุคคลที่ทำงาน หรือการป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานมีส่วนทำให้การทำงานสุขสบายมากขึ้น ถือได้ว่าเป็นเพียงมาตรการหนึ่งในการสนองความต้องการของคน ไม่ใช่สิ่งที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน ถ้าหากว่า

ภาวะแวดล้อมที่ได้จัดไว้ดีเพียงพอแล้ว ก็เป็นการสนองความต้องการของคนในการทำงานเท่านั้น ตามทฤษฎีของ เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg) สรุปได้ดังนี้

1. บังคับจูงใจ หรือบังคับกระตุ้น อันได้แก่ตัวงานเอง หรือลักษณะของงาน มีความสำคัญยิ่งกว่าบังคับค่าจ้าง หรือบังคับสุขอนามัย เพราะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้จริง
2. บังคับค่าจ้างหรือบังคับสุขอนามัย เป็นความต้องการที่ไม่มีวันที่จะสิ้นสุด มีแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จะช่วยลดความไม่พอใจที่จะทำงานได้แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริงและถาวรได้
3. คนทำงานทุกระดับจะมีความพอใจในงานอย่างแท้จริงเมื่อเขาเห็นว่างานนั้นมีความหมายและเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับเขา
4. ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ติดนั้น ต้องมีการจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่ม คือปัจจัยแรงจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างตามทฤษฎีของ เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg) และคณะกรรมการปฏิบัติการจะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือ ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่าง “ไม่มีความพึงพอใจ” กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งหมายความว่า ถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค่าจ้างเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่าง “ความไม่พึงพอใจ” กับ “ความไม่พึงพอใจ” ซึ่งหมายความว่า ถ้าในหน่วยงานใดผู้บริหารได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้เหมาะสมผู้ปฏิบัติงานก็ไม่มี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg) เชื่อว่า ปัจจัยค่าจ้างหรือสุขอนามัยเป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญยิ่งของงานที่จะรักษาคคนไว้ในองค์กร ในลักษณะที่ทำให้เขาพอที่จะทำงานได้ กล่าวคือ ถ้าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสาเหตุให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงาน แต่ถึงแม้ว่าปัจจัยสุขอนามัยจะได้รับการตอบสนองก็จะเป็นเพียงการช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น และแม้ผู้บริหารจะพยายามลดสิ่งที่ทำให้บุคคลไม่พอใจในการทำงาน ลงมาจนถึงระดับศูนย์และพยายามตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยเพียงใดก็ตาม ก็เป็นเพียงป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นเท่านั้น แต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพอใจในงาน ดังนั้น ทฤษฎี เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg) จึงเสนอว่า การให้บุคคลได้ทำงานที่มีลักษณะที่ท้าทายจึงจะเป็นการจูงใจเขาให้ทำงานอย่างแท้จริง

ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทั้งสองทฤษฎี ที่กล่าวมานี้ สรุปได้ว่าความต้องการระดับต่ำ 3 ประการของมาสโลว์ (Maslow) คือ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านความปลอดภัยและความต้องการทางสังคม เปรียบเทียบได้กับความต้องการตามปัจจัยจำฐานของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ส่วนความต้องการระดับสูงของมาสโลว์ (Maslow) คือ ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิดเปรียบเทียบกับปัจจัยจูงใจของ เฮิร์ซเบิร์ก ( Herzberg)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้  
 ชัยวัฒน์ รัตนกาญจนภัทร (2546) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริการหน้าลานในสถานีบริการน้ำมัน เขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริการหน้าลานในสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครและเพื่อศึกษาปัญหาของพนักงานบริการหน้าลานในขณะปฏิบัติงานในสถานีบริการน้ำมันเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่กลุ่มพนักงานบริการหน้าลานในสถานีที่บริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 14 สถานี ผู้ศึกษาได้สุ่มโดยใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (แบบสอบถามชุดที่ 1) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 102 ตัวอย่าง ปัญหาด้านแรงงานที่เป็นหัวใจของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ การขาดแคลนพนักงานบริการหน้าลาน เนื่องจากพนักงานบริการหน้าลานมีการหมุนเวียนเข้าออกบ่อย ปัญหาที่ตามมาคือพนักงานบริการหน้าลานทำงานไม่ได้มาตรฐานอันมาจากสาเหตุของระยะเวลาอบรมความรู้และเทคนิคการให้บริการไม่เพียงพอไม่ที่จะเป็นการอบรมจากเจ้าของกิจการ หัวหน้างานหรือผู้จัดการ รวมทั้งการได้รับการอบรมจากบริษัทน้ำมัน ผลการศึกษาพบว่า การมีบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ดีเครียด การให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน การที่เจ้าของผู้จัดการหรือหัวหน้างาน เข้าใจและมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหา ระหว่างการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหน้าลานเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบริการหน้าลานมากที่สุด

โบหยก เมธนาวิณ (2548) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ สังกัดกรมอาชีวศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณี วิทยาลัยอาชีวศึกษานครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและศึกษาหาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านภูมิหลังต่าง ๆ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์

วิทยาลัยอาชีวศึกษา ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษานครราชสีมาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจในความสำเร็จในด้านการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานด้านการยอมรับนับถือในอาชีพครู ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

ธวัชชัย นาคสุวรรณ (2548) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตลาดกระบัง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ สำนักงานเขตลาดกระบัง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ สำนักงานเขตลาดกระบัง ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสิทธิภาพในการทำงานและหน่วยงานที่ปฏิบัติผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมของข้าราชการ สำนักงานเขต ลาดกระบังมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และการศึกษาความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำ กว่า . 0 5 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสิทธิภาพในการทำงาน และ หน่วยงานที่ปฏิบัติมีความแตกต่างกันแต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

วิทยา สุวรรณดี (2548) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 14 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าและการยอมรับในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน กับความแตกต่างของสถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศและรายได้ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการ กองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 14 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าและการยอมรับในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า มีเพียงปัจจัยอายุเท่านั้นที่มีอิทธิพล ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ กับความแตกต่างของสถานภาพการสมรส อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ และรายได้ของข้าราชการ พบว่าข้าราชการที่มีอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านแตกต่างกัน

วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนขันธ (2548) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับเพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของโรงเรียน ของพนักงานครูเทศบาล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านและปัจจัยเชิงจิตที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยเชิงจิตอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยด้านอยู่ในระดับปานกลาง เพศ อายุ ตำแหน่ง หน้าที่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่  $< .01$  ปัจจัยด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $< .01$

สมโภชน์ พิทักษ์ธรรม (2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการบริหารงานต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TOT จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน 2) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานมีส่วนร่วมในด้านการเพิ่มคุณค่างานมากที่สุด โดยเฉพาะงานที่พนักงานทำอยู่มีความสำคัญต่อบริษัทและสังคม ในด้านการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ พบว่าพนักงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของงานที่ได้รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น ในด้านการส่งเสริมคุณภาพในการทำงาน พบว่าพนักงานมีความรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่รับผิดชอบต่อสังคมด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความอิสระในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน รายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัท พบว่า ด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ สวัสดิการที่ได้รับจากบริษัท พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนความมั่นคงในการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา อิสระในการทำงาน และความก้าวหน้าของงานอยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการเพิ่มคุณค่างาน สำหรับการเพิ่มคุณค่างานซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่ำกว่าด้านอื่น

คณิติน วรณโกมล (2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของบุคลากรในโรงพยาบาลศึกษาศาสตร์โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) ศึกษาระดับความพอใจในงานของบุคลากรในโรงพยาบาล 2) ศึกษาลำดับของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการโดยตรงกับ ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลสนามจันทร์ จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน คือส่วนแรกเป็นข้อมูลทั่วไปของบุคลากร ส่วนที่สองเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ส่วนที่สามเป็นปัจจัยชี้วัดความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า 1.บุคลากรในโรงพยาบาลมีความพึงพอใจในงานในระดับสูง 2.บุคลากรในโรงพยาบาลเห็นว่าลำดับของปัจจัยที่มีความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลตามลำดับ 3.ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ข้อเสนอแนะจากการศึกษาประการแรก นโยบายหน่วยงานควรจะต้องเน้นถึงการสร้างเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นตอบสนองต่อการทำงาน ประการที่สองเน้นการบริหารงานที่เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาล

รัชก มุลเกตุ (2550) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการพาณิชย์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติงาน และศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากสองปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยแรกคือ ปัจจัยจูงใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับ มากและปัจจัยที่สองคือ ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ปัจจัยจูงใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการได้รับ การยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสความเจริญเติบโตใน งานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัยส่งผล ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพทาง สังคม ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารงานและด้าน



เงินเดือน เมื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะ ประชากรศาสตร์ แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และสถานภาพ สมรส

ปริญญา สัตยธรรม (2550) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการดำเนินการของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับปัจจัยด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ปริศนา บุญเพ็ง (2551) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทรีเฟส เทคคิง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในบริษัท ทรีเฟส เทคคิง จำกัด และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นเงินเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน ที่พักอาศัยปัจจุบัน และสถานภาพการสมรสที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของพนักงาน อยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง ซึ่งถ้าพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าความพึงพอใจของพนักงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $X=3.83$ ) ในข้อที่ว่า การพบปะสังสรรค์หรืองานเลี้ยง ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $X=4.15$ ) ในข้อที่ว่า ด้วยเรื่องเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเพียงพอต่อการดำรงชีพของท่านและครอบครัวมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $X=3.35$ ) และด้านสถานภาพการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $X=4.18$ ) ได้แก่ สภาพทั่วไปของที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $X=4.33$ ) และความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $X=4.03$ ) และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ขั้นเงินเดือนปัจจุบัน ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบัน ที่พักอาศัยปัจจุบัน และสถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ชลดา หมั่นไสยท (2551) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เจ.บี.พี. อินเตอร์เนชั่นแนล เฟ้นท์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน

2. เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา รองลงมาเป็นปัจจัยด้านค่าตอบแทน ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า พนักงานจะรู้สึกดีมากหากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจและให้โอกาสในการทำงาน อีกทั้งมีความเป็นธรรมกับลูกน้องทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน แต่หากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้าม พนักงานรู้สึกว่าจะไม่ต้องการทำงานกับบริษัทอีกต่อไป อันจะนำมาซึ่งการตัดสินใจลาออกในที่สุด ส่วนในด้านค่าตอบแทน ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักสำหรับพนักงานประจำ เพราะการทำงานย่อมต้องหวังผลตอบแทนที่คุ้มค่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่ารูปแบบการบริหารองค์กรและกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท เป็นที่ยอมรับของพนักงานในระดับหนึ่ง ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความ เป็นธรรม

ศุภกิตต์ ศีลอุดม (2552) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ร้าน HAIR BUILT การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้าน “Hair Built” จำแนกตาม ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอยู่ 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านวิธีการในการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระดับปานกลางอยู่ 3 ด้าน โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน 2. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากผลการศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา ซึ่งได้พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ภวารี มิดราภินันท์ (2552) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อิมิสัน คอนโทรล เทคโนโลยี จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิมิสัน คอนโทรลเทคโนโลยีส์ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่าย ระยะเวลาในการทำงานและตำแหน่งงาน ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท อิมิสัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์ จำกัด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท อิมิสัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์

จำกัด จากผลการศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ฝาย ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### บทสรุป

จากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าองค์ประกอบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมนั้นประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยกย่องนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่ง เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่กระตุ้นเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งครอบคลุมและน่าสนใจ เป็นแนวความคิดที่มีแรงจูงใจทำให้คนอยากทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทั้งยังเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าวิจัยจึงเลือกที่จะใช้องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่กล่าวมา เห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการของความต้องการบางสิ่งบางอย่างจากทั้งภายในและภายนอกมากระตุ้นให้เราเกิดแรงจูงใจบางสิ่งบางอย่างขึ้นมา เพื่อให้ได้ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีที่พนักงานมีต่อการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อปัจจัยหลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งนักวิชาการหลายท่านนั้น ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่โดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Frederic Herzberg. ซึ่งได้กล่าวถึงปัจจัยหลายประการ และสภาพความเป็นจริงที่ปรากฏในสังคมมากำหนด

เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ปรับให้เหมาะสมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ

**ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยค้ำจุนดังนี้**

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่ง การศึกษาระดับ รายได้

2. ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

3. ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานภาพในการทำงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้กำหนดวิธีการวิจัยดังนี้

1. สถานที่ดำเนินการวิจัย
2. ประชากร
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การทดสอบเครื่องมือ
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### สถานที่ดำเนินการวิจัย

สถานที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งประกอบไปด้วยสำนักงานเทศบาลตำบลแม่สะเรียง เทศบาลตำบลแม่ขวม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาต องค์การบริหารส่วนตำบลเสาหิน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คง องค์การบริหารส่วนตำบลป่าเป๋ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สะเรียง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เหาะ

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 8 แห่ง ประกอบด้วย พนักงานเจ้าหน้าที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น 188 คน ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

สถานที่	จำนวนประชากร (คน)
1. เทศบาลตำบลแม่สะเรียง	49
2. เทศบาลตำบลแม่มวม	26
3. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาต	21
4. องค์การบริหารส่วนตำบลเสาหิน	15
5. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คง	20
6. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋	14
7. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สะเรียง	26
8. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่หาะ	17
<b>รวม</b>	<b>188</b>

ที่มา : สำนักงานท้องถิ่นอำเภอแม่สะเรียง (2553)

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จะใช้ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อสอบถามข้อมูลของพนักงานส่วนท้องถิ่นอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยผู้วิจัยจัดเก็บแบบสอบถามจากพนักงานส่วนท้องถิ่นอำเภอแม่สะเรียง จำนวน 188 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ด้วยการศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ สิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ บทความ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด และแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อายุงาน ระดับ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งแบ่งปัจจัยออกเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยด้านจรรยาบรรณ โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ เกณฑ์ในการให้ระดับความสำคัญ และระดับความคิดเห็นด้านบวกเป็นค่าสูงและด้านลบเป็นค่าต่ำตามมาตรฐานวัดแบบ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100) ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

**ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน** แบ่งปัญหาออกเป็น 2 ด้าน คือ ปัญหาด้านปัจจัยเชิงใจและปัญหาด้านปัจจัยด้านจรรยาบรรณ โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ มี เกณฑ์ในการให้ระดับความสำคัญ และระดับความคิดเห็นด้านบวกเป็นค่าสูงและด้านลบเป็นค่าต่ำตามมาตรฐานวัดแบบ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100) ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง พบปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง พบปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง พบปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง พบปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย  
 คะแนน 1 หมายถึง พบปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด  
**ข้อเสนอแนะ** ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง  
 จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

### การทดสอบเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากแนวทางในการตรวจเอกสาร เพื่อจะรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์จากนั้นได้นำเสนอ ผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วยคณะกรรมการที่ปรึกษาในการวิจัยเพื่อตรวจสอบความชัดเจนและความเหมาะสมของข้อความ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยวิธีการแจกแจงที (T-Distribution) (ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2536:185) ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก พบว่า แบบสอบถามทุกข้อ มีค่าอำนาจจำแนกโดยมีค่าที (t-test) อยู่ระหว่าง 4.05 ถึง 9.33

3. การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับพนักงาน พนักงานส่วนท้องถิ่นอำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และมีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีคำนวณหาความเชื่อมั่น (reliability) ของ Crobach (Cronbach, 1990 : 202-204) ซึ่งเรียกว่า “ สัมประสิทธิ์แอลฟา ” ( $\alpha$  - Coefficient) ซึ่งมีสูตรคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ \frac{1 - \sum S_i^2}{S^2} \right]$$

โดยที่	$\alpha$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อ
	$S^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

จากการทดสอบเครื่องมือใช้วิธีคำนวณหาความเชื่อมั่น (reliability) ของ Crobach ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.92 โดยถือได้ว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเพียงพอที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (ดังรายละเอียดปรากฏในภาคผนวก)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของพนักงานของส่วนท้องถิ่นอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน วิเคราะห์และแสดงโดยนำมาแจกแจงความถี่คำนวณหาค่าร้อยละนำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย

2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ข้อความที่เป็นการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความคิดเห็นในแต่ละเรื่อง และปัญหาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในแต่ละด้านและรายชื่อ โดยผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูล แยกเป็นระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 99 - 100) มีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในแต่ละด้านและรายชื่อ โดยผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูล แยกเป็นระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 99-100) มีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัด  
แม่ฮ่องสอน โดยใช้การแจกแจงความถี่



## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและวิจารณ์

การเสนอผลการวิเคราะห์วิจัยปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้วิจัยได้ ดำเนินการตามลำดับ คือ การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอน 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาที่เข้ามาทำงาน รายได้

ตอน 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ตอน 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอน 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาที่เข้ามาทำงาน รายได้

ในการศึกษาครั้งนี้ เกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 188 คน โดยทำการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**เพศ**

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับเพศของผู้ให้ข้อมูล พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 112 ราย หรือร้อยละ 59.58 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 76 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 40.42 (ตาราง 3)

**อายุ**

อายุของผู้ให้ข้อมูล พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ อายุ ระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.64 รองลงมาอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.85 อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.94 อายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.57 (ตาราง 3)

**สถานภาพ**

สถานภาพการสมรสของผู้ให้ข้อมูล พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ สถานภาพมีการสมรสมากที่สุด จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.32 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.31 หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.52 ส่วนสถานภาพแยกกันอยู่มีน้อยสุด จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.83 (ตาราง 3)

**ระดับการศึกษา**

การศึกษาของผู้ให้ข้อมูล พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีมากที่สุด จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.87 อนุปริญญา จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.62 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.08 และต่ำกว่าอนุปริญญา จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.43 (ตาราง 3)

### ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่งในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูล พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนมากมีตำแหน่งเป็นพนักงาน ระดับปฏิบัติการ จำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.70 หัวหน้ากอง/ส่วน จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.30 (ตาราง 3)

### ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท

ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท ของผู้ให้ข้อมูลมีระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กร 5 - 10 ปีมีมากที่สุด จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.83 ทำงาน 11 - 15 ปี จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.66 ทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.21 และทำงานต่ำกว่า 5 ปีมีน้อยสุด จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.30 (ตาราง 3)

### รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รายได้ประจำ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ให้ข้อมูลมีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท มีมากที่สุด จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.50 รายได้ 10,001 – 15,000 บาทจำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.29 รายได้ 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.21 ส่วนรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทไม่มี (ตาราง 3)

**ตาราง 3** แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานส่วนท้องถิ่น จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ เพศ อายุ สถานภาพการสมรสระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาที่เข้ามาทำงาน รายได้

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	พนักงานส่วนท้องถิ่น	
	จำนวน (N=188)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	76	40.42
หญิง	112	59.58
<b>รวม</b>	<b>188</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	พนักงานส่วนท้องถิ่น	
	จำนวน (N=188)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	45	23.94
30 - 40 ปี	67	35.64
41 - 50 ปี	58	30.85
51 - 60 ปี	18	9.57
<b>รวม</b>	<b>188</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	57	30.31
สมรส	104	55.32
หย่าร้าง/หม้าย	16	8.52
แยกกันอยู่	11	5.85
<b>รวม</b>	<b>188</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	29	15.43
อนุปริญญา	35	18.62
ปริญญาตรี	90	47.87
สูงกว่าปริญญาตรี	34	18.08
<b>รวม</b>	<b>188</b>	<b>100.00</b>
<b>ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน</b>		
หัวหน้ากอง/ส่วน	25	13.30
พนักงานระดับปฏิบัติ	163	86.70
<b>รวม</b>	<b>188</b>	<b>100.00</b>



ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	พนักงานส่วนท้องถิ่น	
	จำนวน (N=188)	ร้อยละ
<b>ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กร</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	25	13.30
5 - 10 ปี	73	38.83
11 - 15 ปี	52	27.66
มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป	38	20.21
<b>รวม</b>	<b>188</b>	<b>100.00</b>
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	0	0.00
5,000 – 10,000 บาท	78	41.50
10,001 – 15,000 บาท	72	38.29
15,001 บาท ขึ้นไป	38	20.21
<b>รวม</b>	<b>188</b>	<b>100.00</b>

## ตอน 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ปัจจัยค้ำจุน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์และได้แปลผลการวิจัยแยกเป็นแต่ละปัจจัยดังนี้

### ปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จของงาน

ในการศึกษาปัจจัยเชิงใจ ทางด้านความสำเร็จของงานแสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความสำเร็จของงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความสำเร็จของงานมากที่สุดคือ ท่านรู้สึกความพอใจกับผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 รองลงมา คือ ท่านแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 รองลงมา คือ ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมาย เสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 และอันดับสุดท้ายคือ ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 4)

ตาราง 4 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จของงาน

ปัจจัยที่มีผล ด้านปัจจัยเชิงใจ	พนักงานส่วนท้องถิ่น (N= 188)		
	μ	σ	แปลผล
<b>ความสำเร็จของงาน</b>			
- ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมาย เสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด	3.87	0.58	มาก
- ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์	3.68	0.57	มาก
- ท่านแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานได้สำเร็จ	3.97	0.83	มาก
- การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.80	0.41	มาก
- ท่านรู้สึกพอใจกับผลการปฏิบัติงานของท่าน	4.18	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>

### ปัจจัยงูใจ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ

ในการศึกษาปัจจัยงูใจ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลในด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.11 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ มากที่สุดคือ ท่านได้รับการยอมรับ นับถือในความสามารถและการให้เกียรติจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 และการให้เกียรติ และเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกันและสายงานอื่นๆ ให้การยอมรับ นับถือในความสามารถและการให้เกียรติท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 5)

ตาราง 5 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยงูใจ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ

ปัจจัยที่มีผล ด้านปัจจัยงูใจ	พนักงานส่วนท้องถิ่น (N= 188)		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ</b>			
- เพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกันและสายงานอื่นๆ ให้การยอมรับ นับถือในความสามารถและการให้เกียรติท่าน	4.21	0.53	มาก
- ท่านได้รับการยอมรับ นับถือในความสามารถและการให้เกียรติจากผู้บังคับบัญชา	4.01	0.43	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.48</b>	<b>มาก</b>

### ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงาน

ในการศึกษาปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านลักษณะของงาน มากที่สุดคือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความยากเกินความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 รองลงมา คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่บั่นทอนสุขภาพกายและใจของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 รองลงมา คือ งานที่ท่านปฏิบัติมีลักษณะซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 และลำดับสุดท้าย คือ งานที่ท่านปฏิบัติมีลักษณะทำทนายและกระตุ้นให้อยากทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 (ตาราง 6)

ตาราง 6 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงาน

ปัจจัยที่มีผล ด้านปัจจัยจูงใจ	พนักงานส่วนท้องถิ่น (N= 188)		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>ลักษณะของงาน</b>			
- งานที่ท่านปฏิบัติมีลักษณะทำทนายและกระตุ้นให้อยากทำงาน	3.52	0.60	มาก
- งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความยากเกินความสามารถของท่าน	3.72	0.46	มาก
- งานที่ท่านปฏิบัติมีลักษณะซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อ	3.55	0.28	มาก
- งานที่ท่านปฏิบัติอยู่บั่นทอนสุขภาพกายและใจของท่าน	3.56	0.23	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.59</b>	<b>0.39</b>	<b>มาก</b>

### ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ

ในการศึกษาปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.05 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความรับผิดชอบ มากที่สุดคือ งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 รองลงมา คือ งานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 รองลงมา คือ องค์กรของท่านมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนมี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 รองลงมา คือ ปริมาณงานที่ท่านได้รับผิดชอบในปัจจุบันมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 และ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 7)

ตาราง 7 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยที่มีผล ด้านปัจจัยจูงใจ	พนักงานส่วนท้องถิ่น (N= 188)		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>ความรับผิดชอบ</b>			
- องค์กรของท่านมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน	4.09	0.29	มาก
<b>ความรู้ความสามารถ</b>			
- งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	4.48	0.23	มาก
<b>ปริมาณงาน</b>			
- ปริมาณงานที่ท่านได้รับผิดชอบในปัจจุบันมีความเหมาะสม	3.98	0.34	มาก
<b>งานที่ได้รับมอบหมาย</b>			
- งานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.11	0.29	มาก
<b>จำนวนพนักงาน</b>			
- จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.59	0.28	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.28</b>	<b>มาก</b>

### ปัจจัยเชิงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ในการศึกษาปัจจัยเชิงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.31 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน มากที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 รองลงมาคือ ถ้าท่านสำเร็จการศึกษาที่สูงขึ้น องค์กร ของท่านจะให้โอกาส ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และท่านพอใจในการทำงานปัจจุบันเพราะท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้นเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 8)

ตาราง 8 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยเชิงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง

ปัจจัยที่มีผล ด้านปัจจัยเชิงใจ	พนักงานส่วนท้องถิ่น (N= 188)		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง			
- ท่านพอใจในการทำงานปัจจุบันเพราะท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้นเสมอ	4.12	0.41	มากที่สุด
- หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน	4.53	0.31	มาก
- ถ้าท่านสำเร็จการศึกษาที่สูงขึ้น องค์กร ของท่านจะให้โอกาส ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน	4.28	0.42	มาก
รวม	4.31	0.38	มาก

### ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ในการศึกษาปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านนโยบายและการบริหารงาน มากที่สุดคือ กฎ ระเบียบและนโยบายต่างๆที่กำหนดไว้เป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 และหน่วยงานของท่านมีการจัดการและบริหารองค์กรอย่างเป็นระบบและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.88 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 9)

ตาราง 9 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ปัจจัยที่มีผล ด้านปัจจัยค้ำจุน	พนักงานส่วนท้องถิ่น (N= 188)		
	μ	σ	แปลผล
นโยบายและการบริหารงาน			
- หน่วยงานของท่านมีการจัดการและบริหารองค์กรอย่างเป็นระบบและเหมาะสม	3.90	0.97	มาก
- กฎ ระเบียบและนโยบายต่างๆที่กำหนดไว้เป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.12	0.79	มาก
รวม	4.01	0.88	มาก

### ปัจจัยคำจูน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ในการศึกษาปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านเงินเดือนอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ คือ สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 รองลงมาคือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถและ ปริมาณงานที่ทำอยู่และสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 รองลงมา คือ ท่านพอใจกับเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 และการปรับเงินเดือนและ โบนัสปีที่ผ่านมามีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 10)

ตาราง 10 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยคำจูน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ปัจจัยที่มีผล ด้านปัจจัยคำจูน	พนักงานส่วนท้องถิ่น (N= 188)		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>เงินเดือนและสวัสดิการ</b>			
- เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถและ ปริมาณงานที่ทำอยู่และสวัสดิการ	4.03	0.90	มาก
- ท่านพอใจกับเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน	3.81	0.90	มาก
- การปรับเงินเดือนและ โบนัสปีที่ผ่านมามีความเหมาะสม	3.72	0.84	มาก
- สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมยุติธรรม	4.18	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.88</b>	<b>มาก</b>



### ปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ในการศึกษาปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.55 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่าง ยุติธรรมและมี ประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 รองลงมาคือ ท่านพอใจที่จะทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 รองลงมา คือ เมื่อมีปัญหาในการทำงานผู้บังคับบัญชาเต็มใจให้คำปรึกษา ชี้แนะช่วยเหลือแก้ไขเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 และผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองจริงใจเสมอทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 11)

ตาราง 11 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียงจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยที่มีผล ด้านปัจจัยคำจูน	พนักงานส่วนท้องถิ่น (N= 188)		
	μ	σ	แปลผล
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา			
- ท่านพอใจที่จะทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาในปัจจุบัน	3.59	0.97	มาก
- เมื่อมีปัญหาในการทำงานผู้บังคับบัญชาเต็มใจให้คำปรึกษา ชี้แนะช่วยเหลือแก้ไขเสมอ	3.56	0.79	มาก
- ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง จริงใจเสมอทั้งในและ นอกเวลาปฏิบัติงาน	3.44	0.90	ปานกลาง
- ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่าง ยุติธรรมและมี ประสิทธิภาพ	3.60	0.84	มาก
- ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นต่อการบริหาร	3.54	0.68	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

### ปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ในการศึกษาปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มากที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานมีความรักและสามัคคีกันดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07 รองลงมา คือ ท่านมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 และเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านไม่มีความสุขในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 12)

ตาราง 12 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น  
อำเภอแม่สะเรียงจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยที่มีผล ด้านปัจจัยคำจูน	พนักงานส่วนท้องถิ่น (N= 188)		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>			
- ท่านมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	4.06	0.52	มาก
- เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรักและสามัคคีกันดี	4.07	0.70	มาก
- เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานสูง	3.73	0.56	มาก
- เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ดี	3.86	0.81	มาก
- เพื่อนร่วมงานทำให้ท่านไม่มีความสุขในการทำงาน	3.64	0.42	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.87</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>

### ปัจจัยค้ำจุน ด้านสถานภาพในการทำงาน

ในการศึกษาปัจจัยค้ำจุนด้านสถานภาพในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านสถานภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านสถานภาพในการทำงาน มากที่สุดคือ ภายในห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดีมีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.54 รองลงมา คือ บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็น สักส่วนสวยงามและสะอาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 รองลงมา คือ สำนักงานของท่านมีการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลเป็นระบบ สะดวกต่อการค้นหา จัดเก็บ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 รองลงมา คือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 และบริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสักส่วนสวยงามและสะอาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 13)

ตาราง 13 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียงหวัคแม่ฮ่องสอน ปัจจัยค้ำจุน ด้านสถานภาพในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผล ด้านปัจจัยค้ำจุน	พนักงานส่วนท้องถิ่น (N= 188)		
	μ	σ	แปลผล
<b>สถานภาพในการทำงาน</b>			
- ภายในห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดีมีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน	4.54	0.67	มากที่สุด
- บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสักส่วนสวยงามและสะอาด	4.32	0.67	มาก
- อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	3.94	0.51	มาก
- สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย	4.19	0.52	มาก
- สำนักงานของท่านมีการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลเป็นระบบ สะดวกต่อการค้นหา จัดเก็บ	4.26	0.58	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

### ปัจจัยด้าน ความมั่นคงในการทำงาน

ในการศึกษาปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความมั่นคงในการทำงาน มากที่สุดคือ การทำงานกับองค์กรทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 ไม่คิดจะย้ายไปอยู่กับองค์กรอื่นแม้ว่าจะได้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 ท่านมีผลงานที่น่าภาคภูมิใจในการทำงานกับองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 และท่านจะทำงานอยู่กับองค์กรนี้จนถึงเกษียณอายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 14)

ตาราง 14 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียงจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยด้าน ความมั่นคงในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผล ด้านปัจจัยด้าน	พนักงานส่วนท้องถิ่น (N= 188)		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>ความมั่นคงในการทำงาน</b>			
- การทำงานกับองค์กรทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง	4.08	0.78	มาก
- ท่านไม่คิดจะย้ายไปอยู่กับองค์กรอื่นแม้ว่าจะได้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า	3.55	0.99	มาก
- ท่านมีผลงานที่น่าภาคภูมิใจในการทำงานกับองค์กรนี้	3.42	0.99	ปานกลาง
- ท่านจะทำงานอยู่กับองค์กรนี้จนถึงเกษียณอายุ	3.36	0.61	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.60</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

### ตอน 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 พบปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามทัศนะของพนักงานส่วนท้องถิ่น พบว่าปัญหาในด้าน จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 รองลงมาคือ งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.48 อันดับ 3 คืองานที่ปฏิบัติต้องอาศัยความรู้ทักษะความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.46 และ การให้เกียรติและยอมรับนับถือในความสามารถจากเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 เป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 15)

#### ตาราง 15 แสดงปัญหา ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้านปัจจัยจูงใจ

ปัญหา ด้านปัจจัยจูงใจ	พนักงานส่วนท้องถิ่น (N= 188)		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>ความสำเร็จของงาน</b>			
- จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.50	0.49	ปานกลาง
- ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์	3.48	0.48	ปานกลาง
<b>การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ</b>			
- การให้เกียรติและยอมรับนับถือในความสามารถของท่านจาก เพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน	3.21	0.49	ปานกลาง
<b>ลักษณะของงาน</b>			
- งานที่ปฏิบัติต้องอาศัยความรู้ ทักษะความสามารถ	3.46	0.50	ปานกลาง
- งานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.33	0.53	ปานกลาง
- งานที่ทำในองค์กรทำให้มีโอกาพัฒนาความสามารถขึ้น	3.41	0.50	ปานกลาง

ตาราง 15 (ต่อ)

ปัญหา ด้านปัจจัยจิตใจ	พนักงานส่วนท้องถิ่น (N= 188)		
	μ	σ	แปลผล
<b>ความรับผิดชอบ</b>			
- งานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.38	0.50	ปานกลาง
- งานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้เพิ่มความรู้และประสบการณ์	3.37	0.51	ปานกลาง
<b>ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน</b>			
- มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม	3.40	0.56	ปานกลาง
รวม	3.39	0.48	ปานกลาง

ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียงจังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้านปัจจัย  
 ค่าเงิน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 พบปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามทัศนะ  
 ของพนักงานส่วนท้องถิ่น พบว่าปัญหาในด้าน สถานที่ในการจอดรถสะดวก ปลอดภัยและมีเพียงพอ  
 ต่อความต้องการ มีมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 รองลงมา คือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการ  
 ทำงานมีความทันสมัยอยู่ในสภาพที่ดี เหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.40  
 อันดับ 3 คือ สามารถขอทุนและขออนุญาตสถานที่เพื่อศึกษาคือในระดับที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36  
 และ บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.21 เป็น  
 ลำดับสุดท้าย (ตารางที่ 16)

ตาราง 16 แสดงปัญหา ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัด  
 แม่ฮ่องสอน ด้านปัจจัยค่าเงิน

ปัญหา ด้านปัจจัยค่าเงิน	พนักงานส่วนท้องถิ่น (N= 188)		
	μ	σ	แปลผล
<b>ปัจจัยค่าเงิน</b>			
<b>นโยบายและการบริหารงาน</b>			
- องค์กรมีระบบการให้โบนัสอย่างยุติธรรม	3.33	0.44	ปานกลาง

ตาราง 16 (ต่อ)

ปัญหา ด้านปัจจัยต้นทุน	พนักงานส่วนท้องถิ่น (N= 188)		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
- มีความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่องค์กรมีให้กับพนักงาน	3.24	0.59	ปานกลาง
- สามารถขอกู้และขออนุญาตลางานเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.36	0.66	ปานกลาง
- เปิดโอกาสให้พนักงานงาน ได้มีการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	3.31	0.70	ปานกลาง
<b>เงินเดือน</b>			
- การจ่ายเงินเดือนค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	2.61	0.52	ปานกลาง
<b>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>			
- ท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะหรือแนวคิดในการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชา	3.34	0.49	ปานกลาง
- ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง จริงใจเสมอทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงาน	3.32	0.56	ปานกลาง
<b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>			
- สภาพความเป็นมิตร ความจริงใจจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	3.17	0.50	ปานกลาง
<b>สถานภาพในการทำงาน</b>	2.68	0.50	ปานกลาง
- ท่านรู้สึกอึดอัดกับสถานที่ทำงาน			
- บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด	2.45	0.56	ปานกลาง
- ภายในห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดีมีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน	2.63	0.50	

ตาราง 16 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผล ด้านปัจจัยต้นทุน	พนักงานส่วนท้องถิ่น (N= 188)		
	μ	σ	แปลผล
- อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	3.40	0.60	ปานกลาง
- ที่ตั้งของสำนักงานติดต่อได้สะดวก	3.04	0.53	ปานกลาง
- สถานที่ในการจอดรถสะดวก ปลอดภัยและมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.42	0.52	ปานกลาง
<b>วิธีการปกครองบังคับบัญชา</b>			
- การให้โอกาสปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	2.64	0.49	ปานกลาง
- การสั่งการของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนและเป็นที่ยอมรับเป็นอย่างดี	3.06	0.44	ปานกลาง
- มีการประเมินผลงานจากการทำงานอย่างยุติธรรม	3.35	0.53	ปานกลาง
<b>ความมั่นคงในการทำงาน</b>			
- งานที่ทำในองค์กรมีความมั่นคงได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.00	0.52	ปานกลาง
รวม	3.07	0.47	ปานกลาง

### ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิด มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 81 คน โดยให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการปรับเปลี่ยนเงินเดือนของพนักงานและให้รางวัลสำหรับพนักงานดีเด่นมากที่สุด จำนวน 19 คน รองลงมา คือ ขยายอัตราจ้างงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่เพิ่มบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะด้านให้มากขึ้น จำนวน 16 คน รองลงมา คือ จัดให้มีการให้ความรู้หรืออบรมเจ้าหน้าที่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีการออกระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติอย่างชัดเจน จำนวน 15 คน รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาควรปฏิบัติตัวให้เป็นกันเองกับ



พนักงานมากกว่าเดิม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากเกินไป จำนวน 13 คน รองลงมา คือ หัวหน้างานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง จำนวน 12 คน รองลงมา คือ ให้ผู้รับการเลือกตั้งจบการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 11 คน ให้อิสระในการทำงานของพนักงาน จำนวน 6 คน (ตารางที่ 17)

ตาราง 17 แสดงข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	พนักงานส่วนท้องถิ่น
	จำนวน (N=188)
1. ควรมีการปรับเปลี่ยนเงินเดือนของพนักงานและให้รางวัลสำหรับพนักงานดีเด่น	19
2. ขยายอัตราการจัดงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่เพิ่มบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะด้านให้มากขึ้น	16
3. จัดให้มีการให้ความรู้หรืออบรมเจ้าหน้าที่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีการออกกระเปาะที่เกี่วข้องในการปฏิบัติอย่างชัดเจน	15
4. ผู้บังคับบัญชาควรปฏิบัติตัวให้เป็นกันเองกับพนักงานมากกว่าเดิม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากเกินไป	13
5. หัวหน้างานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง	12
6. ให้ผู้รับการเลือกตั้งจบการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป	11
7. ให้อิสระในการทำงานของพนักงาน	6

#### ตอน 4 การทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กร รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

จากสมมติฐานที่ว่า “เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีค่าไคส์แควร์มีค่าเท่ากับ 6.894  $df = 1$  มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.09 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายความว่า เพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่มีความสัมพันธ์กัน (ตาราง 18)

ตาราง 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( n = 188 )											
เพศ	มากที่สุด (5)		มาก (4)		ปานกลาง (3)		น้อย (2)		น้อยที่สุด (1)		ค่า P
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	0.09
- ชาย	1	1.32	30	39.47	44	57.89	0	0.00	1	1.32	
- หญิง	72	64.29	22	19.64	13	11.61	2	1.79	3	2.68	

ค่าไคส์แควร์ = 6.894 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

$P > .05$  = ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ns)

จากสมมติฐานที่ว่า “อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีค่าไค์สแควร์มีค่าเท่ากับ 29.064  $df = 3$  มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.00 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายความว่า อายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความสัมพันธ์กัน (ตาราง 19)

ตาราง 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( n = 188 )											
อายุ	มากที่สุด (5)		มาก (4)		ปานกลาง (3)		น้อย (2)		น้อยที่สุด (1)		ค่า P
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	0.00
- ต่ำกว่า 30	1	2.22	15	33.33	29	64.44	0	0.00	0	0.00	
- 30-40 ปี	9	13.43	27	40.30	28	41.79	0	0.00	3	4.48	
- 41-50 ปี	49	84.48	9	15.52	0	0.00	0	0.00	0	0.00	
- 51-60 ปี	14	77.78	1	5.56	0	0.00	2	11.11	1	5.56	

ค่าไค์สแควร์ = 29.064 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

$P < .05$  = มีนัยสำคัญทางสถิติ (ns)

จากสมมติฐานที่ว่า “สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรส กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีค่าไค์สแควร์มีค่าเท่ากับ 119.277  $df = 3$  มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.00 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายความว่า สถานภาพการสมรส กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความสัมพันธ์กัน (ตาราง 20)

ตาราง 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (n = 188)										
สถานภาพการสมรส	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่า P				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- โสด	47	82.46	8	14.04	0	0.00	0	0.00	2	3.51
- สมรส	4	3.85	42	40.38	57	54.81	0	0.00	1	0.96
- หย่าร้าง/หม้าย	14	87.50	1	6.25	0	0.00	0	0.00	1	6.25
- แยกกันอยู่	8	72.73	1	9.09	0	0.00	2	18.18	0	0.00

ค่าไควสแควร์ = 119.277 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

P < .05 = มีนัยสำคัญทางสถิติ (ns)

จากสมมติฐานที่ว่า “ระดับการศึกษาสูงสุด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีค่าไควสแควร์มีค่าเท่ากับ 52.894 df = 3 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.00 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาสูงสุดกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความสัมพันธ์กัน (ตาราง 21)

ตาราง 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (n = 188)										
ระดับการ ศึกษาสูงสุด	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่า P				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- ต่ำกว่า อนุปริญญาตรี	24	82.76	2	6.90	0	0.00	2	6.90	1	3.45
- อนุปริญญาตรี	31	88.57	4	11.43	0	0.00	0	0.00	0	0.00
- ปริญญาตรี	1	1.11	36	40.00	52	57.78	0	0.00	1	1.11
- สูงกว่า ปริญญาตรี	17	50.00	10	29.41	5	14.71	0	0.00	2	5.88

ค่าไค์สแควร์ = 52.894 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

P < .05 = มีนัยสำคัญทางสถิติ (ns)

จาก สมมติฐานที่ว่า “ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีค่าไค์สแควร์มีค่าเท่ากับ 101.298 df = 1 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.00 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายความว่า ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความสัมพันธ์กัน (ตาราง 22)

ตาราง 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (n = 188)										
ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่า P				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- หัวหน้ากอง / ส่วน	20	80.00	2	8.00	0	0.00	2	8.00	1	4.00
- พนักงานระดับปฏิบัติการ	53	32.52	50	30.67	57	34.97	0	0.00	3	1.84

ค่าไคว์สแควร์ = 101.298 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

P < .05 = มีนัยสำคัญทางสถิติ (ns)

จาก สมมติฐานที่ว่า “ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีค่าไคว์สแควร์มีค่าเท่ากับ 26.936 df = 3 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.00 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งหมายความว่า ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความสัมพันธ์กัน (ตาราง 23)

ตาราง 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (n = 188)										
ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กร	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่า P				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- ต่ำกว่า 5 ปี	21	84.00	4	16.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
- 5 – 10 ปี	1	1.37	29	39.73	42	57.53	0	0.00	1	1.37
- 11 – 15 ปี	18	34.62	17	32.69	15	28.85	0	0.00	2	3.85
- มากกว่า 15 ปี	33	86.84	2	5.26	0	0.00	2	5.26	1	2.63

ค่าไควสแควร์ = 26.936 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

P < .05 = มีนัยสำคัญทางสถิติ (ns)

จาก สมมติฐานที่ว่า “รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีค่าไควสแควร์มีค่าเท่ากับ 10.298 df = 1 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายความว่า รายได้ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความสัมพันธ์กัน(ตาราง 24)

ตาราง 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วน  
ท้องถิ่น อำเภอมะเข่เรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( n = 188 )											
รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน (บาท)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่า P					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	0.00
- ต่ำกว่า 5,000	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	
- 5,001-10,000	31	54.39	17	29.82	7	12.28	0	0.00	2	3.51	
- 10,001-15,000	34	37.78	25	27.78	28	31.11	2	2.22	1	1.11	
- 15,001 ขึ้นไป	8	19.51	10	24.39	22	53.66	0	0.00	1	2.44	

ค่าไค์สแควร์ = 19.92 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

P < .05 = มีนัยสำคัญทางสถิติ (ns)

จากการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอมะเข่เรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน โดยการทดสอบใช้การทดสอบตามระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบมีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอมะเข่เรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ขัดแย้งกับสมมุติฐาน โดยการทดสอบใช้การทดสอบตามระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบมีระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05



## บทที่ 5

### สรุป และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ และปัญหาพร้อมข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 8 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 44 ข้อ และแบบคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สะเรียง จำนวน 8 แห่ง ประกอบด้วย พนักงานเจ้าหน้าที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 188 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 188 คน จากนั้นผู้วิจัยได้นำผลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และได้ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

### สรุปผลการศึกษา

#### ตอน 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุ ระหว่าง 30 - 40 ปี และมีอายุมากที่สุดที่ 57 ปี และน้อยที่สุด 22 ปี ผู้ให้ข้อมูลเกือบทั้งหมดมีสถานภาพสมรส สำหรับระดับการศึกษาของพนักงานส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนตำแหน่งในการปฏิบัติงาน พบตำแหน่งพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีมากที่สุด ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กรส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5 - 10 ปี และมีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท

## ตอน 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

การวิเคราะห์ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทั้งด้านปัจจัยเชิงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่า

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ด้านปัจจัยเชิงใจ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเป็นผลมาจากความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 รองลงมา คือ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 และอันดับสุดท้าย คือ ด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ด้านปัจจัยค้ำจุน ตามทัศนะของพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเป็นผลมาจากความพึงพอใจในด้านสภาพในการทำงานระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54

## ตอน 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### 3.1 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

การวิเคราะห์ผลการศึกษาปัญหา ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทั้ง ด้านปัจจัยเชิงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่า

3.1.1 ปัญหา ด้านปัจจัยเชิงใจ ตามทัศนะของพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยรวมพบปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่นต่างให้ความสำคัญในปัญหาเกี่ยวกับ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ยังไม่มีความ

เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานที่ได้รับมอบหมายยังไม่สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ รวมทั้ง งานที่ปฏิบัติต้องอาศัยความรู้ ทักษะความสามารถ ส่วนที่พนักงานส่วนท้องถิ่นพบปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ การที่เพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน ให้เกียรติและยอมรับนับถือในความสามารถ

3.1.2 ปัญหา ด้านปัจจัยจ้ำจุน ตามทัศนนะของพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยรวมพบปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่นต่างให้ความสำคัญในปัญหาเกี่ยวกับ สถานที่ในการจอดรถสะดวก ปลอดภัยและมีเพียงพอต่อความต้องการ และ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานยังไม่มี ความทันสมัย ไม่อยู่ในสภาพที่ดีและยังไม่มี ความเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ทั้งปัญหาที่พบรองลงมา ในการขอทุนและขออนุญาตลา งานเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นนั้นค่อนข้างจำกัด ส่วนที่พนักงานส่วนท้องถิ่นพบปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดคือ เกี่ยวกับบริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและ สะอาด

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้ข้อเสนอแนะ โดย ทางผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการปรับเปลี่ยนเงินเดือนของ พนักงานและให้รางวัลสำหรับพนักงานดีเด่น ควรจัดสวัสดิการให้พนักงานเพิ่มขึ้น โดยให้พนักงาน มีสิทธิต่าง ๆ เหมือนข้าราชการอื่น พร้อมทั้งขยายอัตราการทำงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพิ่มเพิ่ม นุเคราะห์ที่มีความชำนาญเฉพาะด้านให้มากขึ้น แล้วควรจัดให้มีการให้ความรู้หรืออบรมเจ้าหน้าที่ พนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีการออกระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติอย่างชัดเจน ส่วนผู้รับการ เลือกตั้งควรจบการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป แล้วในส่วนผู้บังคับบัญชาควรปฏิบัติตัว ให้เป็นกันเองกับพนักงานมากกว่าเดิม ควรรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ไม่เห็นแก่ประโยชน์ ส่วนตัวมากเกินไป หัวหน้างานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง มีการกำหนดสายงานในการ ปฏิบัติงานให้ชัดเจน โดยเฉพาะรอยต่อระหว่างข้าราชการ การเมืองและข้าราชการประจำ พร้อมทั้ง ให้อิสระในการทำงานแก่พนักงาน

## ตอน 1 การทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยการทดสอบใช้การทดสอบตามระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบมีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ขัดแย้งกับสมมติฐาน โดยการทดสอบใช้การทดสอบตามระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบมีระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05

### อภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้วิจัยแยกอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

#### 1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1.1 ด้านปัจจัยเชิงใจ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ มีสอดคล้องกับการศึกษาของรัชนก มุลเกตุ (2550) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการพาณิชย์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากสองปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยเชิงใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการได้รับ การยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้าน

ลักษณะของงานด้านโอกาสความเจริญเติบโตใน งานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

การที่พนักงานส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ทั้งนี้เนื่องผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สะเรียงมีนโยบายให้บุคลากรได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กร ตามสายงานที่อยากเรียนเป็นการสร้างก้าวหน้าให้กับบุคลากร เพราะการศึกษาย่อมส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพ สอดคล้องกับ รุ่ง แก้วแดง (2545 : 2) ที่กล่าวว่าการศึกษาก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ทำให้คนมีความรู้ ความเข้าใจ ในวิทยาการใหม่ ๆ กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เกิดอาชีพ ตลอดจนมีเหตุผลในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การพัฒนาทางการศึกษาก็คือการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของบุคคล และเมื่อบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกของสังคมมีคุณภาพแล้วก็จะทำให้สังคมมีการพัฒนาตามไปด้วย

## 1.2 ด้านปัจจัยค่าจ้าง

ด้านปัจจัยค่าจ้าง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านสถานภาพในการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน สอดคล้องกับการศึกษาของรัชนก มูลเกตุ (2550) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการพาณิชย์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากสองปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค่าจ้าง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพทาง สังคม ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารงานและด้านเงินเดือน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของปริญญา สัตยธรรม (2550) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านสภาพ

การทำงาน ด้านความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อความมั่นคงในการทำงาน

การที่พนักงานส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสภาพในการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ทั้งนี้เนื่องจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่น จำเป็นต้องมีการปรับปรุงและจัดสร้างสภาพอาคารสถานที่ให้น่าอยู่ สวยงาม เป็นระเบียบเพื่อรองรับการให้บริการกับประชาชน และพนักงานในสำนักงานก็มีขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดบริการสาธารณะและบริหารจัดการได้ สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550 : 113) ในมาตรา 283 กล่าวว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ

**2. ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถอธิบายได้ ดังนี้**

### **2.1 ด้านปัจจัยจูงใจ**

พนักงานส่วนท้องถิ่น ให้ความเห็นว่าในการปฏิบัติงานเกิดปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญในปัญหาเกี่ยวกับ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ยังไม่มีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานที่ได้รับมอบหมายยังไม่สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ รวมทั้ง งานที่ปฏิบัติต้องอาศัยความรู้ ทักษะความสามารถ สอดคล้องกับชัยพัฒน์ รัตนกาญจนภัทร (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริการหน้าลานในสถานบริการน้ำมัน เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัญหาด้านแรงงานที่เป็นหัวใจของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ การขาดแคลนพนักงานบริการหน้าลาน ปัญหาที่ตามมาคือพนักงานบริการหน้าลานทำงานไม่ได้มาตรฐานอันมาจากสาเหตุของระยะเวลาอบรมความรู้และเทคนิคการให้บริการไม่เพียงพอไม่ว่าจะเป็น การอบรมจากเจ้าของกิจการ หัวหน้างานหรือผู้จัดการปัญหาที่พบดังกล่าวนี้ เนื่องจากปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นตามกรอบงานรับผิดชอบของท้องถิ่น แต่จำนวนบุคลากรยังเท่าเดิม รวมทั้งงานที่ดำเนินการค่อนข้างเป็นงานที่จำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ และไม่มีผู้

ชำนาญงานเฉพาะด้าน จึงทำให้งานที่ได้รับมอบหมายไม่เสร็จตามเวลา ดังนั้น ต้องมีการรับบุคลากรเพิ่ม เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอ และควรพัฒนาความรู้ใหม่ๆ ให้กับบุคลากรเป็นประจำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับ ชูชัย สมิทธิไกร (2548: 6-7) ที่กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรช่วยทำให้บุคคลนั้น ได้มีโอกาสได้รับความรู้ความคิดใหม่ๆ ทำให้เป็นคนทันสมัย ทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน ซึ่งมีการคิดค้นและเสนอแนะสิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ถ้าหากสามารถรู้และเข้าใจอย่างแท้จริงแล้ว ย่อมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนได้ และในที่สุดย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร

## 2.2 ด้านปัจจัยคำจูน

พนักงานส่วนท้องถิ่น ให้ความเห็นว่าการปฏิบัติงานเกิดปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญในปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ในการจอดรถสะดวก ปลอดภัยและมีเพียงพอต่อความต้องการ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานยังไม่มี ความทันสมัย ไม่อยู่ในสภาพที่ดีและยังไม่มี ความเหมาะสมกับงานที่ทำ สอดคล้องกับ คณิศดิน วรรณโกมล (2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของบุคลากรในโรงพยาบาลศึกษากรณีโรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัญหาที่พบดังกล่าวนี้ เนื่องจากสภาพที่ตั้งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 8 แห่งในอำเภอแม่สะเรียง มีพื้นที่ค่อนข้างคับแคบ ต้องใช้พื้นที่อย่างจำกัด และงบประมาณแต่ละปีจะต้องจัดสรรเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งต้องจัดสรรตามภาระงานที่จำเป็น และเร่งด่วน การจะใช้งบประมาณเพื่อบริหารสถานที่เพียงอย่างเดียวนั้นเป็นไปได้ยาก สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:109 -110) ซึ่งกล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ว่า คนเรามีความต้องการทางด้านร่างกายซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ การพักผ่อนนอนหลับ ขับถ่าย ความต้องการทางเพศ คนจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองด้านร่างกายอย่างเพียงพอ จากนั้นจึงจะเริ่มความต้องการในขั้นต่อไปเพื่อสนองความต้องการ องค์กรจึงต้องอาศัยการจูงใจด้วยการให้ผลตอบแทนเพื่อให้ร่างกาย สุขสบาย เช่น อาหาร เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ของใช้ต่างๆ บ้านพักที่อยู่อาศัย การได้รับการเยียวยารักษา

โรค และการมีสภาพแวดล้อมที่ดี บรรยากาศในการทำงานที่ถูกสุขลักษณะอนามัย หรือการจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน

### ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้องค์กร ได้ทราบถึงปัญหาต่างๆ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการปรับเปลี่ยน และเปลี่ยนแปลงไปมาก เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน ให้ได้รับความพึงพอใจและปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลประโยชน์สูงสุดกับองค์กร และเป็นเป้าหมายส่วนหนึ่งให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนได้ โดยมุ่งให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรวมถึงความต้องการในแต่ละปัจจัยย่อยดังต่อไปนี้

### ด้านปัจจัยจูงใจ

1. ด้านความสำเร็จของงาน องค์กรควรมีแบบประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ที่มีมาตรฐานและมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน โดยให้พนักงานเป็นผู้ประเมินตนเองทุกหกเดือน โดยที่พนักงานไม่จำเป็นต้องส่งผลการประเมินให้แก่ผู้บังคับบัญชา แต่ให้พนักงานนำผลการประเมินนั้นมาเปรียบเทียบกับเดือนที่แล้ว และสำรวจว่าควรปรับปรุงในด้านใดบ้าง เพื่อจะทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและเป็นที่น่าพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ เพื่อสร้างความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกันและสายงานอื่นๆ โดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ควรสนับสนุนและสร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานดีให้เป็นที่ยอมรับและนำยกย่อง โดยการประกาศเกียรติคุณ การทำหนังสือชมเชยในการปฏิบัติงาน หรือมีการมอบรางวัลในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานที่ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย

3. ด้านลักษณะของงาน ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานโดยคำนึงถึงลักษณะของการเลือกคนให้เหมาะสมกับงาน และควรสลับหน้าที่ระหว่างพนักงานที่ทำงานภายในกองเดียวกันบ้าง เพื่อให้พนักงานได้รับความรู้ในงานด้านอื่นๆ ภายในกองที่ตนสังกัดอยู่ และยังทำให้



ผู้บังคับบัญชาได้เห็นถึงความสามารถ ความถนัดในงานด้านอื่นของพนักงาน อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาความซ้ำซาก จำเจในการปฏิบัติงาน

4. ด้านความรับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาควรคำนึงถึงลักษณะงานที่มอบหมาย ความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานของผู้รับมอบ รวมทั้งการให้อำนาจในการดำเนินงาน สนับสนุนทรัพยากรอย่างเต็มที่ และมีการติดตามผล อันจะนำไปสู่การทำงานที่บรรลุเป้าหมายตามต้องการ คือ “งานได้ผล คนมีการพัฒนา องค์กรเติบโตยิ่งขึ้น”

5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ผู้บังคับบัญชาต้องเห็นความสำคัญของการเพิ่มแรงจูงใจที่มีใช้เงิน ควรจัดระบบการเลื่อนตำแหน่งโดยจัดให้มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ มีการกำหนดกลุ่มทางในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน และเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชาต้องยึดถือคติ “ค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน” มาเป็นหลักในการพิจารณาขอความก้าวหน้าในยศและตำแหน่งแก่ผู้ได้บังคับบัญชาให้ได้มากที่สุดก่อนที่จะนำปัจจัยเรื่องความอาวุโสมาเป็นข้อพิจารณา

### ปัจจัยคำจูน

1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน ฝ่ายบริหารควรนำวิธีการวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT analysis) มาใช้เพื่อสร้างนโยบายขององค์กรและวางแผนการบริหารงาน โดยคำนึงถึงจุดแข็ง จุดอ่อนภายในองค์กร สภาพปัญหา และอุปสรรคที่พบในท้องถิ่น เพื่อให้สร้างนโยบายและระบบการบริหารงานที่เหมาะสมกับสภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง นอกจากนี้ องค์กรควรมีแผนและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน รวมทั้งมีมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ และระยะเวลาในการดำเนินการมาเป็นตัวกำกับด้วย

2. ด้านเงินเดือน เนื่องจากการปรับเพิ่มเงินเดือนของข้าราชการ เป็นการดำเนินการที่อยู่นอกเหนืออำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่สิ่งที้องค์กรสามารถทำได้ คือ การจัดทำโครงการเพิ่มรายได้ลดรายจ่าย เช่น การส่งเสริมการหารายได้เสริม ส่งเสริมการสร้างผลิตภัณฑ์ชุมชนและหาแหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์ การจัดทำโครงการเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมการจัดทำบัญชีครัวเรือนให้แก่พนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยจัดระบบบริหารการเงินภายในครอบครัวให้ดีขึ้น อีกทั้งยังเป็นต้นแบบให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้นำมาปฏิบัติ โดยขยายกลุ่มผู้ร่วมกิจกรรมดังกล่าว ให้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้น

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่างยุติธรรม ควรแบ่งสายบังคับบัญชาให้ชัดเจน เมื่อมีการมอบหมายงานให้ผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาต้องสอนงานและพร้อมให้คำปรึกษาเมื่อประสบปัญหาและกล้ารับผิดชอบต่อผลการกระทำของผู้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญเป็นธรรมไม่ยึดติดกับตัวบุคคล มีใจเป็นกลาง ควรยกย่องชมเชย หรือมอบรางวัล เมื่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จ

4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ควรมีกิจกรรมสร้างความสามัคคีภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างทักษะการทำงานและทักษะชีวิตแก่พนักงาน และที่สำคัญคือผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างในการสร้างความสามัคคีให้แก่พนักงาน โดยผู้บริหารองค์กรควรมีใจเป็นกลาง มีความยุติธรรม รับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกฝ่าย

5. ด้านสถานภาพในการทำงาน ปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ ทันสมัย โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นอุปกรณ์หลักในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญในการดำเนินกิจกรรม 5 ส. ซึ่งเป็นกระบวนการในการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมุ่งเน้นที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานและจิตสำนึกในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ดี โดยมีหลักการ คือ สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย และให้มีการสำรวจและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น

6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน ในส่วนของพนักงานกลุ่มข้าราชการเป็นกลุ่มที่มีความมั่นคงในอาชีพอยู่แล้ว ดังนั้น จึงขอเสนอแนะแต่ในส่วนของพนักงานกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว พนักงานกลุ่มในนี้ไม่มีความมั่นคงในอาชีพ มีความเสี่ยงต่อการถูกเลิกจ้าง หรือไม่จ้างต่อเมื่อสิ้นสุดสัญญา ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารควรมีนโยบายในการส่งเสริมความก้าวหน้าให้กับพนักงานกลุ่มนี้ เช่น การปรับรูปแบบการจ้างลูกจ้างชั่วคราวให้เป็นลูกจ้างประจำ เพื่อให้พนักงานมีความมั่นคงในอาชีพและได้รับสิทธิ สวัสดิการมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปมีผู้สนใจที่จะศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องดังกล่าวอาจทำการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อื่น เพื่อที่จะได้นำมาเปรียบเทียบกับความพึงพอใจกับพนักงานพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

2. นำผลที่ได้จากงานวิจัยที่ได้ในครั้งนี้อมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยด้านอื่นๆ เช่น งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานราชการอื่นๆ เพื่อประยุกต์ใช้กับการให้บริการที่มีปัญหาลักษณะเดียวกันและเป็นแนวทางกับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเชิงรุกในส่วนรูปแบบ ขั้นตอน การให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและพัฒนากระบวนการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และนำเสนอรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริงประชาชน

## บรรณานุกรม

- กิ่งแก้ว สุนทรพิติกัทร. 2547. ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานบริษัท อินเทลลิเจน ออโตเมชัน จำกัด. กรุงเทพฯ: ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คณิติน วรรณโกมล. 2549. ความพึงพอใจในงานของบุคลากรในโรงพยาบาลศึกษากรณี โรงพยาบาลสนามจันทร์จังหวัดนครปฐม. กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- คม สุวรรณพิมล. 2551. การจูงใจคน. กรุงเทพฯ: ยูเรก้า
- ชลดา หมั่นไสยาท. 2551. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เจ.บี.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล เฟ้นท์ จำกัด. กรุงเทพฯ: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชูชัย สมितिไกร. 2548. จิตวิทยาการฝึกอบรมบุคลากร. เชียงใหม่: ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยพัฒน์ รัตนกาญจนภัทร. 2546. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริการหน้าด่านในสถานีบริการน้ำมัน เขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. 2541. การจัดการทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ. 2549. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์
- ธงชัย สันติวงษ์. 2539. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ธวัชชัย นาคสุวรรณ. 2548. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตลาดกระบัง. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นิมะ หุตาคม. 2541. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีโทรทัศน์ไอทีวี, กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- บุญชม ศรีสะอาด. 2543. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญมัน รัตนสุวรรณ. 2537. จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ: โอเคียนสโตร์.
- ไพบยค เมธนาวิน. 2548. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ สังกัดอาชีวศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณี วิทยาลัยนครราชสีมา. นครราชสีมา: ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิต
- ปริญญา สัตยธรรม. 2550. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปริศนา บุญเพ็ง. 2551. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทริเฟส เทรคคิง จำกัด. ชลบุรี: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซท.
- ปิยวดี สอนสิงห์. 2543. ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษา บริษัท บูทส์ รีเทค (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือ และภาคตะวันออก เชียงใหม่. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จ่านง หอมแฉ่ม และ ภราดร หอมแฉ่ม. 2550. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.). กรุงเทพฯ: เจ้าพระยาระบบการพิมพ์.
- ภวารี มิตราภินันท์. 2552. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท อิมิตชันคอนโทรลเทคโนโลยีจำกัด. กรุงเทพฯ: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- รัชนภ มุลเกตุ. 2550. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงพนักงานสายการพาณิชย์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ปทุมธานี: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- รุ่ง แก้วแดง. 2545. คำกล่าวเปิดการสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง วิถีชีวิตเด็กไทย. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536. หลักการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร.
- วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนจันทร์. 2548. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วิจารณ์ คงคาน้อย. 2547. การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต  
 นำบางเขนของการประปานครหลวง. กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์ปริญญาโท.  
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิทยา สุวรรณคดี. 2548. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองบัญชาการ มณฑล  
 ทหารบกที่ 14. ชลบุรี: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วุฒิชัย จำนง และ ปภาวดี คลุจจินดา. 2527. เอกสารการสอนชุดพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การหน่วย  
 ที่ 8-12. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และ คณะ. 2541. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ: ชีรพิมพ์และ  
 ไซเท็กซ์.
- ศุภกิตต์ ศีลอุดม. 2552. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ร้าน “HAIR  
 BUILT”. กรุงเทพฯ: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สนิท ฟองมาลา. 2551. ปัจจัยที่มีผลต่อการโยกย้ายของข้าราชการตำรวจกองกำกับการตำรวจ  
 ตระเวนชายแดนที่ 33 จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระ  
 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมโภชน์ พิทักษ์ธรรม. 2549. การมีส่วนร่วมในการบริหารงานต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
 ของพนักงานบริษัท TOT จำกัด (มหาชน). สุราษฎร์ธานี: วิทยานิพนธ์ปริญญา  
 โท, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุนันทา เลาहनันทน์. 2541. การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ: คี.ดี.บุ๊คสโตร์.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. 2549. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด  
 ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สร้อยตระกูล (ตีวยานนท์) อรรถมานะ. 2545. พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์.  
 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. 2542. การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากร  
 มนุษย์. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการบริหารการศึกษาและอุดมศึกษา คณะ  
 ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. 2550. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 :

สำนักงานท้องถิ่นอำเภอแม่สะเรียง. 2553. รายงานข้อมูลพนักงานส่วนท้องถิ่นอำเภอแม่สะเรียง  
จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำเดือนมกราคม 2553. แม่ฮ่องสอน : สำนักงาน  
ท้องถิ่นอำเภอแม่สะเรียง.

อารี เพชรผุด. 2530. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.  
เอกชัย กี่สุขภัณฑ์. 2538. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :  
สุภาพใจ.

เอ็ด สาระภูมิ. 2529. พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พริ้น-ติ้งเฮาส์.  
อุษณีย์ จิตตะปาโล และนุตประวีณ์ เลิศกาญจนวัตติ. 2543. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

Cronbach, Lee J. 1990. **Essentials of psychological testing**. 5<sup>th</sup> ed. New York: Haroer Colling

Gilmer, B. Von Haller. 1971 . **Industrial Psychology**. New york: McGraw-Hill Book Co.

Yoder, D. 1958. **Hangbook of personal Managenment and Labor Relation**. New York:  
McGrow-Hill Book Co.



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น  
อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

## คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นคำตอบ ตามความเป็นจริง

## 1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

## 2. ปัจจุบันท่านมีอายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 30 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. 51 – 60 ปี

## 3. สถานภาพการสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง/หม้าย

4. แยกกันอยู่

## 4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าอนุปริญญา

2. อนุปริญญา

3. ปริญญาตรี

4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 5. ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

1. ผู้บริหาร  2. หัวหน้ากอง/ส่วน
3. พนักงานระดับปฏิบัติการ

## 6. ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กร

1. น้อยกว่า 5 ปี  2. 5 – 10 ปี
3. 11 – 15 ปี  4. มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป

## 7. ปัจจุบันท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท  2. 5,001 – 10,000 บาท
3. 10,001 – 15,000 บาท  4. 15,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม  
คำชี้แจง จากปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด โดย  
ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยเชิงใจ</b>					
<b>1. ความสำเร็จของงาน</b>					
- ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมาย เสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด					
- ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์					
- ท่านแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานได้สำเร็จ					
- การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล					
- ท่านรู้สึกพอใจกับผลการปฏิบัติงานของท่าน					
<b>2. การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ</b>					
- เพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกันและสายงานอื่นๆ ให้การยอมรับ นับถือในความสามารถและให้เกียรติท่าน					
- ท่านได้รับการยอมรับ นับถือในความสามารถและการให้เกียรติจากผู้บังคับบัญชา					
<b>3. ลักษณะของงาน</b>					
- งานที่ท่านปฏิบัติมีลักษณะท้าทายและกระตุ้นให้อยากทำงาน					
- งานที่ท่านปฏิบัติมีความยากเกินความสามารถของท่าน					

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- งานที่ท่านปฏิบัติมีลักษณะซ้ำซาก จำเจ น่าเบื่อ					
- งานที่ท่านปฏิบัติอยู่บั่นทอนสุขภาพ กายและใจของท่าน					
<b>4. ความรับผิดชอบ</b>					
- องค์กรของท่านมีการแบ่งหน้าที่และ ความรับผิดชอบไว้อย่างความชัดเจน					
- งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะกับความรู้ ความสามารถ					
- ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายใน ปัจจุบันมีความเหมาะสม					
- งานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ					
- จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานใน หน่วยงานมีความเหมาะสมกับงานที่ ได้รับมอบหมาย					
<b>5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง</b>					
- ท่านพอใจในการทำงานปัจจุบัน เพราะท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่ม ความรู้และทักษะให้มากขึ้นเสมอ					
- หน่วยงานของท่านมีการพัฒนา และส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้า ในการทำงาน					
- ถ้าท่านสำเร็จการศึกษาที่สูงขึ้น องค์กร ของท่านจะให้โอกาส ความก้าวหน้า ในหน้าที่การงานของท่าน					

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยค้ำจุน</b>					
<b>1. นโยบายและการบริหารงาน</b>					
- หน่วยงานของท่านมีการจัดการและบริหารองค์กรอย่างเป็นระบบและเหมาะสม					
- กฎ ระเบียบและนโยบายต่างๆที่กำหนดไว้เป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม					
<b>2. เงินเดือนและสวัสดิการ</b>					
- เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ท่านอยู่					
- ท่านพอใจกับเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน					
- การปรับเงินเดือนและ โบนัสปีที่ผ่านมา มีความเหมาะสม					
- สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมยุติธรรม					
<b>3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>					
- ท่านพอใจที่จะทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาในปัจจุบัน					
- เมื่อมีปัญหาในการทำงานผู้บังคับบัญชาเต็มใจให้คำปรึกษาชี้แนะช่วยเหลือแก้ไขเสมอ					
- ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง จริงใจเสมอทั้งในและ นอกเวลาปฏิบัติงาน					

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ					
- ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการบริหาร					
<b>4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>					
- ท่านมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน					
- เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรักและสามัคคีกันดี					
- เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานสูง					
- เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ดี					
- เพื่อนร่วมงานทำให้ท่านไม่มีความสุขในการทำงาน					
<b>5. สถานภาพในการทำงาน</b>					
- ภายในห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน					
- บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วนสวยงามและสะอาด					
- อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย					
- สำนักงานของท่านมีการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลเป็นระบบสะดวกต่อการค้นหา จัดเก็บ					
<b>6. ความมั่นคงในการทำงาน</b>					
- การทำงานกับองค์กรทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง					
- ท่าน ไม่คิดจะย้ายไปอยู่กับองค์กรอื่นแม้ว่าจะได้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า					
- ท่านมีผลงานที่น่าภาคภูมิใจในการทำงานกับองค์กรนี้					
- ท่านจะทำงานอยู่กับองค์กรนี้จนถึงเกษียณอายุ					



**ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นใน อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** ท่านเห็นว่าปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ ท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับปัญหาในการปฏิบัติงานเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

ปัญหาด้าน	ระดับปัญหาในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยเชิงใจ</b>					
<b>1. ความสำเร็จของงาน</b> - จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
- ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์					
<b>2. การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ</b> - การให้เกียรติและยอมรับนับถือในความสามารถของท่านจาก เพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน					
<b>3. ลักษณะของงาน</b> - งานที่ปฏิบัติต้องอาศัยความรู้ ทักษะความสามารถ					
- งานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
- งานที่ทำในองค์กรทำให้มี โอกาสพัฒนาความสามารถขึ้น					
<b>4. ความรับผิดชอบ</b> - งานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					

ปัญหาด้าน	ระดับปัญหาในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- งานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้เพิ่มความรู้และประสบการณ์					
<b>5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน</b> - มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม					
<b>ปัจจัยค่าจูน</b>					
<b>1. นโยบายและการบริหารงาน</b> - องค์กรมีระบบการให้โบนัสอย่างยุติธรรม					
- มีความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่องค์กรมีให้กับพนักงาน					
- สามารถขอยุติและขออนุญาตลางานเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
- เปิดโอกาสให้พนักงานงานได้มีโอกาสฝึกอบรมและศึกษาคูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์					
<b>2. เงินเดือน</b> - การจ่ายเงินเดือนค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
<b>3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b> - ท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะหรือแนวคิดในการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชา					
- ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง จริงใจเสมอทั้งในและ นอกเวลาปฏิบัติงาน					
<b>4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b> - สภาพความเป็นมิตร ความจริงใจจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน					

ปัญหาด้าน	ระดับปัญหาในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>5. สถานภาพในการทำงาน</b>					
- ท่านรู้สึกอึดอัดกับสถานที่ทำงาน					
- บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด					
- ภายในห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดีมีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน					
- อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
- ที่ตั้งของสำนักงานติดต่อดีสะดวก					
- สถานที่ในการจอดรถสะดวก ปลอดภัยและมีเพียงพอต่อความต้องการ					
<b>6. วิธีการปกครองบังคับบัญชา</b>					
- การให้โอกาสปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา					
- การสั่งการของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนและเป็นที่น่าสนใจเป็นอย่างดี					
- มีการประเมินผลงานจากการทำงานอย่างยุติธรรม					
<b>7. ความมั่นคงในการทำงาน</b>					
- งานที่ทำในองค์กรมีความมั่นคง ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น					

ข้อเสนอแนะ

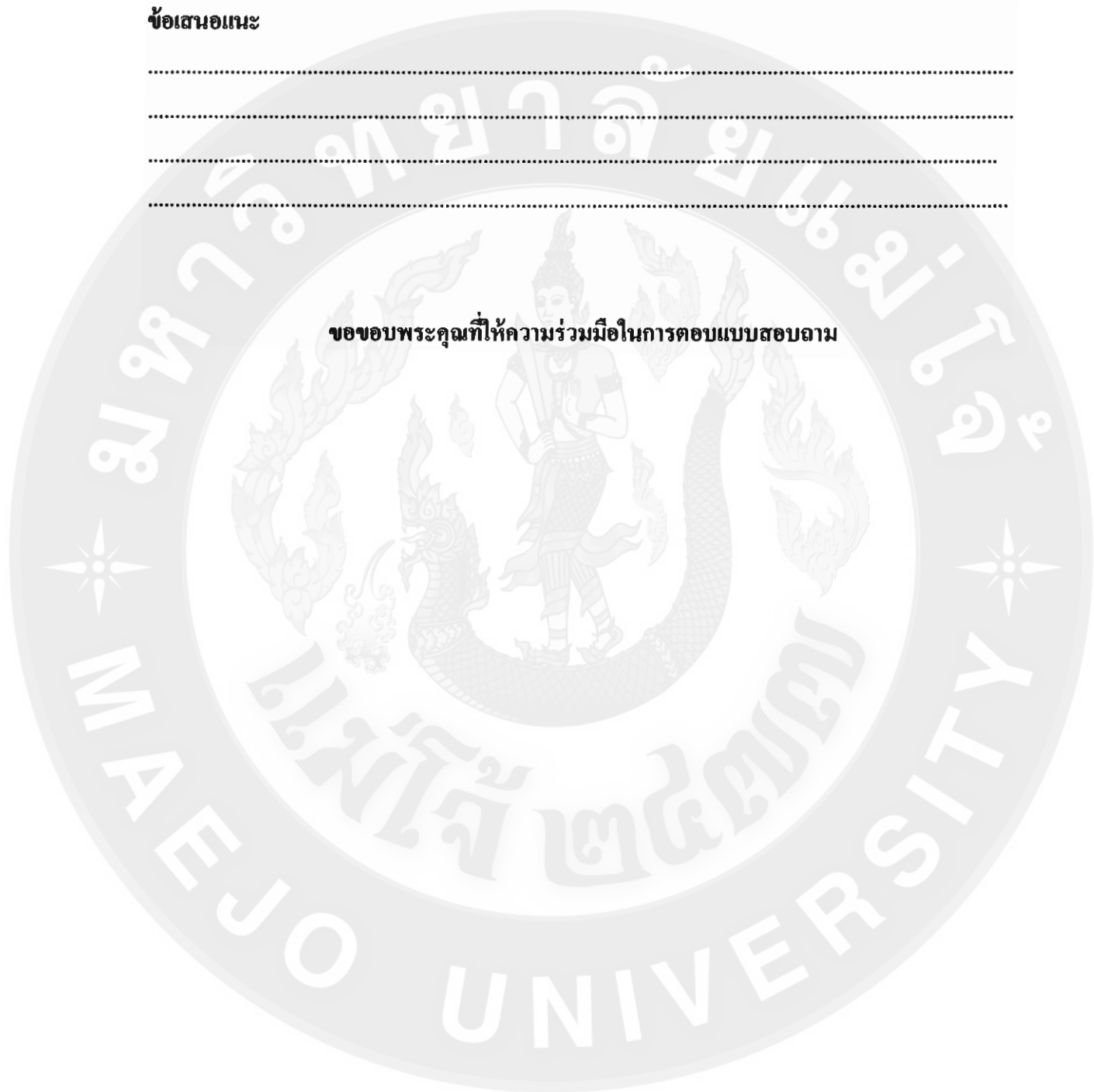
.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม





ภาคผนวก ข  
ประวัติผู้วิจัย

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวทิพาพรรณ วงศ์แสนใหม่
เกิดเมื่อ	28 สิงหาคม 2527
ภูมิลำเนา	จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2544 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนแม่สะเรียงบริพัตรศึกษา จังหวัดแม่ฮ่องสอน พ.ศ. 2549 ปริญญาตรีศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาสูงศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2550 เจ้าหน้าที่โครงการ โครงการพัฒนาเด็ก ซี.ซี.เอฟ.จังหวัด แม่ฮ่องสอน พ.ศ. 2553 พนักงานเทศบาลตำบลแม่ขวม อำเภอแม่สะเรียง จังหวัด แม่ฮ่องสอน