

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตใจ (Mental process) ที่เกี่ยวข้องกับความรับรู้ความรู้สึก ความตั้งใจ ซึ่งทำให้คนเกิดจิตสำนึก (Consciousness) เนื่องจากจิตสำนึกของคนจะเกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด กล่าวคือ คนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับวัตถุหรือสิ่งนั้น ๆ เสียก่อน เมื่อมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ แล้ว คนก็จะเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น เพราะความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเกิดจากการรับสัมผัส (Sensation) ทั้งนี้ความพึงพอใจพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นความรู้สึก ไม่ใช่กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ทั้งสิ้น แต่เป็นต้นเหตุไปสู่การกระทำ

#### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษ คือ “Satisfaction” มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ชงชัย สันติวงษ์ (2537 : 389) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่ตอบสนองความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

มณี โพธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2543 : 14) นิยามไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรือหรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้น ๆ

สมชัย เลิศวิจิตร (2544 : 35) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ

สมเจตน์ จิวเจริญ (2544 : 18) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งมีผลมาจากความต้องการของบุคคลที่ได้รับจากการทำงาน กล่าวคือ ความสอดคล้องระหว่างความต้องการของบุคคลกับสิ่งที่บุคคลได้รับจากการทำงานสามารถแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 122) อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพ

เจริญศรี พันปี (2546 : 14) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความรู้สึกในทางที่ดีหรือในทางบวกต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตและตอบสนองความต้องการทั้งร่างกาย จิตใจ ทำให้มนุษย์มีความสุข ความสมหวัง ความสบาย

ทั้งกายและใจ และความพึงพอใจของแต่ละคนขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการและการได้รับการตอบสนอง

อนงค์นาถ จุฑาทูร (2547 : 13) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับผลของการปฏิบัติงานในทางบวก โดยขึ้นอยู่กับงานที่ปฏิบัติที่ทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2549 : 39) อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบยินดี หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบรับ ในสิ่งที่คาดหวังไว้

จากนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในเป็นความรู้สึกดี มีความสุข และความรู้สึกนี้เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจที่แตกต่างกัน ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ผลที่เป็นความพึงพอใจในการทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจที่จะทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ

## 2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลย์พัฒนกิจ (2548 : 173 - 174) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต้องเข้าใจถึงลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของ

กลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจ และในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังผลก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลง ได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลานุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้น ๆ ลง ๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

กล่าวโดยสรุป ลักษณะของความพึงพอใจ คือการแสดงออกของอารมณ์ในทางบวกที่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง

### 3. ความสำคัญของความพึงพอใจ

ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ คือความพึงพอใจในการทำงาน คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จและได้ผลดีมากกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ดังนั้นในการบริหารงาน การทำความเข้าใจในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานจึงไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการด้านจิตวิทยาที่ผู้บริหารไม่สามารถมองเห็นได้ เพียงแต่มีการคาดคะเนว่ามีหรือไม่มีบนพื้นฐานของการสังเกต พฤติกรรมของคนเท่านั้น ผู้บริหารที่ฉลาดจึงพยายามที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน หรือไม่พึงพอใจขึ้นได้ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงาน บริหารคนให้เกิดประโยชน์ยิ่ง ๆ ขึ้นไป

สุรชัย เลสะวานิช (2543 : 27) สรุปไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรนั้น จะส่งผลถึงความสำเร็จของงานและองค์กร โดยจะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน นอกจากนั้น ยังส่งผลถึงตัวบุคคลให้มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในทางบวกทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน ตลอดจนก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรนั้น ๆ

คมคาย ชันชเกษ (2544 : 17) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความพร้อมของบุคลากร

ที่จะทำงาน ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในงานที่ทำ และองค์กรมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความตั้งใจและเต็มใจ นอกจากนี้ความพึงพอใจยังก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการที่จะคิดค้นหาแนวทางและวิธีการต่าง ๆ ที่นำมาพัฒนาการทำงานและพัฒนาองค์กรต่อไป

อดุลย์ คำจันทร์ (2546 : 20) สรุปไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานผู้บริหารที่ต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น จะต้องจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เพราะความพึงพอใจจะก่อให้เกิด ความพร้อมและความต้องการของบุคลากรที่จะปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจใน การปฏิบัติงาน เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในงานที่ทำและต่อองค์กร มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดปัญหาการขาดงานและเปลี่ยนสายงาน ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการที่จะคิดค้นหาวิธีการและแนวทางในการทำงานเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

#### 4. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

การที่บุคคลในองค์กรจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์กรมีอยู่ ถ้าองค์กรมีปัจจัยที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคคลในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจมาก ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาไว้ดังนี้

##### 4.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2530 : 124 - 125) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

4.1.1 ผลตอบแทน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน สำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจมาก เพราะผลการตอบแทนสามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อนและอื่น ๆ

4.1.2 การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงจะให้ความเป็นอิสระ ความท้าทาย

4.1.3 การบังคับบัญชา การบังคับบัญชาที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ลักษณะ คือ มุ่งคนและการมีส่วนร่วม

4.1.4 ลักษณะงาน ลักษณะของงานที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน มี 2 ลักษณะ คือความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน

4.1.5 กลุ่มงาน ได้แก่ การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร

4.1.6 สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง และเสียง ตารางเวลาการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงานและเครื่องมือที่เพียงพอ

## 4.2 ปัจจัยที่สำคัญต่อความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 124 - 129) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นเครื่องบ่งชี้ว่า ปัจจัยนี้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในลักษณะใด อยู่ที่ปัจจัยที่สำคัญที่ 3 ประการ คือ

4.2.1 ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ดังนี้

- 1) ประสบการณ์
- 2) เพศ
- 3) จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ
- 4) อายุ
- 5) เวลาในการทำงาน
- 6) เซาว์ปัญญา
- 7) การศึกษา
- 8) บุคลิกภาพ
- 9) ระดับเงินเดือน
- 10) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ดังนี้

#### 11) ความพอใจในงาน

#### 4.2.2 ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

- 1) ลักษณะงาน
- 2) ฐานะทางวิชาการ
- 3) ขนาดของหน่วยงาน
- 4) ระยะทางในการเดินทาง
- 5) สภาพทางภูมิศาสตร์
- 6) โครงสร้างของงาน

#### 4.2.3 ปัจจัยด้านการจัดการ หมายถึง การบริหารจัดการ ได้แก่

- 1) ความมั่นคงในงาน
- 2) รายรับ
- 3) ผลประโยชน์
- 4) โอกาสก้าวหน้า
- 5) อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่
- 6) สภาพการทำงาน
- 7) เพื่อนร่วมงาน
- 8) ความรับผิดชอบงาน
- 9) การนิเทศงานสำหรับพนักงาน
- 10) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
- 11) ความศรัทธาในผู้บริหาร
- 12) ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่สำคัญต่อความพึงพอใจมี 3 ประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านการจัดการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกันและมีลักษณะที่ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานด้วย

### 5. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

เรื่องชัย ไตรพรกนกรัตน์ (2546 : 14) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน มีดังนี้

5.1 ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธรรม

5.2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น มีการมีโอกาสเลื่อนขั้นตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน

5.3 พอใจในการจัดการ ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการจัดการ

5.4 ค่าจ้าง มีความรู้สึกพอใจค่าจ้างและรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้น ๆ

5.5 ลักษณะงานที่ทำ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัด

5.6 การบังคับบัญชา มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

5.7 ลักษณะทางสังคม หากผู้ปฏิบัติสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในการทำงานนั้น ๆ

5.8 การคมนาคมและสื่อสาร ช่วยให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานมากขึ้นต่างกัน

5.9 สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ฮ่องกงน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นต่างกันได้

5.10 สิ่งตอบแทน เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย ก็มีมีส่วนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวมา ผู้ศึกษาสรุปองค์ประกอบหรือปัจจัยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลจะมีสูงขึ้น หากได้รับการสนองความต้องการทั้งที่เป็นวัตถุและจิตใจ ซึ่งองค์กรหรือผู้บริหารของหน่วยงานจะต้องดูแล และเอาใจใส่มากที่สุด เนื่องจากการรับรู้ถึงความต้องการของบุคคลถือเป็นอันดับแรกในการตอบสนองต่อความต้องการในเบื้องต้นได้ และจะสามารถตอบสนองความต้องการได้ตามลำดับความสำคัญ ซึ่งวิธีการตอบสนองที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวิธีในการบริหารจัดการของผู้บริหารในหน่วยงาน อันหมายถึงความสำเร็จขององค์กร และจากแนวคิดทฤษฎีของมาสโลว์ ที่มุ่งเน้นด้านของความต้องการของมนุษย์ในลักษณะทั่ว ๆ ไป จำนวน 5 ด้าน คือความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคงในชีวิต ความต้องการทางสังคม ความต้องการความคาดหวังในชีวิต และความต้องการเกียรติยศ



ชื่อเสียง และทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอรัซเบอร์ก คือปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูนหรือปัจจัย  
 สุขศาสตร์ คือปัจจัยและองค์ประกอบที่สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิด  
 ความพึงพอใจ ที่ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องศึกษาความต้องการของผู้ร่วมงาน ผู้ศึกษาจึงได้นำ  
 แนวคิดและทฤษฎีมาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 6 ด้าน  
 คือ ด้านสภาพที่ทำงาน ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านเงินเดือน ด้านสวัสดิการ ด้านเลื่อนขั้น  
 เงินเดือน และ ด้านเพื่อนร่วมงาน

## ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความสำเร็จของงานอย่างยิ่ง และทฤษฎี  
 ที่เกี่ยวข้องจะทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น มีหลายทฤษฎี ดังนี้

### 1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

1.1 ตามทฤษฎีนี้ มาสโลว์ชี้ให้เห็นว่า บุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนา  
 ที่จะสนองตอบตามความต้องการเฉพาะอย่างและมีลำดับขั้น โดยแบ่งความต้องการของ  
 มนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น ดังนี้ (สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2548 : 246 - 248)

1.1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการ  
 พื้นฐานของมนุษย์ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น น้ำ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม  
 ยารักษาโรค เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้วจะมีความต้องการสูงต่อไปอีก

1.1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการ  
 ความปลอดภัยเป็นขั้นตอน หลังจากมนุษย์รับการตอบสนองความต้องการ ขั้นที่ 1  
 ความมั่นคงปลอดภัย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความมั่นคงปลอดภัยทางร่างกาย และ  
 ความมั่นคงปลอดภัยทางเศรษฐกิจ

1.1.3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่  
 ความต้องการที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคมเข้าไป มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ  
 ของสังคมรวมถึงความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น ความต้องการขั้นนี้  
 จะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการขั้นที่ 2 ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

1.1.4 ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ (Esteem needs) เป็น  
 ความต้องการที่จะมีเกียรติยศ และชื่อเสียงได้รับความเคารพยกย่องจากสังคม ต้องการให้ผู้อื่น

ยอมรับนับถือเป็นคนที่มีคุณค่า ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในความสามารถ มีความชำนาญ ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

1.1.5 ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self-actualization) เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนอง แล้วขั้นนี้เป็นความต้องการความสำเร็จหรือสมหวังความสำเร็จหรือสมหวังในชีวิต อยากเป็นสิ่งที่ตนหวังไว้ ฝันไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนต้องการ จะทำและมีความสุขกับสิ่งที่ตนหวังจะทำ ความต้องการขั้นนี้ จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่บรรลุความต้องการขั้นนี้ไม่มากนักเพราะความต้องการแต่ละขั้นก็ไม่สามารถตอบสนองได้อย่างเต็มที่อยู่แล้ว

1.2 จากความต้องการทั้ง 5 ขั้นนี้ มาสโลว์ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ประการ ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 116)

1.2.1 บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีก ไม่มีวันจบสิ้น

1.2.2 ความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งที่จูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

1.2.3 ความต้องการของบุคคลจะเรียงลำดับขั้นตอนตามความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

สรุปได้ว่าทฤษฎีของมาสโลว์จัดลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ จะมุ่งในด้านของความต้องการของมนุษย์ในลักษณะทั่ว ๆ ไป ที่มีอยู่ตลอดเวลา ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจสำหรับพฤติกรรมอีก โดยมีความต้องการเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดถึงสูงสุดซึ่งในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาจึงควรศึกษาความต้องการของผู้ร่วมงานอยู่เสมอเพื่อหาแนวทางตอบสนองความต้องการของผู้ร่วมงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน



แผนภาพที่ 1 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : สมยศ นาวิการ. 2546 : 300

## 2. ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's modified need hierarchy theory)

แอลเดอร์เฟอร์ ได้คิดทฤษฎีนี้เมื่อ ค.ศ. 1972 โดยเรียก ทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (E.R.G. Existence-Relatedness Growth Theory) ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากการได้รับการวิจัยทดสอบความต้องการตามทฤษฎีลำดับชั้นของมาสโลว์ ปรากฏว่า ไม่ตรงกับทฤษฎีกล่าวคือ การตอบสนองความต้องการไม่เป็นไปตามลักษณะลำดับชั้นของมาสโลว์ แอลเดอร์เฟอร์ จึงได้เสนอทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี ขึ้น โดยแบ่งความต้องการของบุคคลไว้ 3 ประการ ดังนี้ (สมพร เฟื่องจันทร์. 2547 : 210)

2.1 ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตให้คงอยู่ (Existence needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะทำให้มีชีวิตอยู่รอด ซึ่งนอกจากความต้องการทางด้านร่างกายแล้ว ยังรวมไปถึงความมั่นคงในงาน สวัสดิภาพ และความปลอดภัยด้วย

2.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ หรือสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น (Relatedness needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากสังคม มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ต้องการมีชื่อเสียง และการได้รับการยกย่องจากสังคม ซึ่งความต้องการนี้ไม่น้อยไปกว่าความต้องการทางร่างกาย

2.3 ความต้องการความก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการในการพัฒนาข้าราชการ ความเจริญก้าวหน้าในงาน ความภาคภูมิใจใจตนเองตลอดจนความเข้าใจตนเองและได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่

สรุป ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ พัฒนาและปรับปรุงมาจากทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ โดยพฤติกรรมที่ถูกต้องใจจะดำเนินไปตามลำดับของความต้องการเหมือนกับทฤษฎีของมาสโลว์ แต่จะมีความแตกต่างกันคือ ทฤษฎีของมาสโลว์กล่าวว่า บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปต่อเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น แต่ทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์ กล่าวว่า ถ้าความต้องการนั้นยังคงไม่ถูกตอบสนองบุคคลจะลดความต้องการในระดับที่ต่ำลงมาอีก และอีกข้อหนึ่งที่แตกต่างกันคือ ความต้องการอาจเกิดขึ้นพร้อมกันมากกว่าหนึ่งระดับได้ โดยภาพรวมแล้วทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์ จะมีความยืดหยุ่นกว่า

### 3. ทฤษฎีความต้องการ ของ McClelland

แมคคอลลแลนด์ (McClelland) ได้นำเสนอทฤษฎีความต้องการ ของแมคคอลลแลนด์ ว่ามนุษย์มีความต้องการแตกต่างกัน และความต้องการเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ ไม่ใช่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม เขาพบว่าความต้องการเกิดขึ้นภายหลังระหว่างที่มีชีวิตอยู่ หมายความว่า คน ไม่ได้เกิดมาพร้อมกับความต้องการต่างๆ เหล่านี้ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เรียนรู้จากประสบการณ์ของชีวิตภายหลัง โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประการ คือ (วิภากร มาพบสุข. 2543 : 59)

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) หมายถึง บุคคลมีความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ได้ผลสำเร็จจลุล่วง ไปด้วยดี หรือสูงกว่ามาตรฐานพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มีความสบายใจเมื่อประสบผลสำเร็จ จะมีบุคลิกลักษณะชอบการแข่งขัน มีความรับผิดชอบสูง ชอบงานท้าทายความสามารถ และมีความชำนาญในการวางแผนเพื่อให้งานไปสู่เป้าหมาย คนที่มีความต้องการนี้ จะทุ่มเทความรู้ความสามารถให้กับงานอย่างเต็มที่ และจะมีความมุ่งมั่นในการแข่งขันกันทำงาน ต้องการทำงานคนเดียว

โดยลำพัง และเกิดความพอใจในความสำเร็จของงานที่ทำการให้รางวัลแก่ตนเอง ดังนั้น คนที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมีความชอบในงานลักษณะ ดังนี้

- 3.1.1 งานที่คนเคียวรับผิดชอบในผลงานที่ทำ
- 3.1.2 งานที่ต้องทำให้สำเร็จและมีเป้าหมายในการทำงานสูงและท้าทาย
- 3.1.3 งานที่มีผลสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงาน

3.2 ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation) หมายถึง บุคคลต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น จากการวิจัย พบว่า บุคคลที่มีความต้องการในเรื่องนี้สูง จะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน และต้องการสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการมีส่วนร่วมจะชอบทำงานลักษณะต่อไปนี้

- 3.2.1 งานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 3.2.2 งานที่ก่อให้เกิดความเป็นมิตรกับคน
- 3.2.3 งานที่นำมาให้เกิดการยอมรับจากสังคม

3.3 ความต้องการอำนาจ (Need for power) หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ และต้องการอยู่ในสถานการณ์การแข่งขันเพื่อให้ตนเองอยู่ในสภาพเหนือคนอื่น และรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองที่สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คนที่มีความต้องการอำนาจจะใช้การจูงใจให้คนมีพฤติกรรมตามที่ต้องการ มีอิทธิพลต่อคนและเหตุการณ์ ลักษณะของผู้ต้องการอำนาจมีความชอบที่จะทำงานต่อไปนี้

- 3.3.1 งานที่สามารถควบคุมคนอื่น ได้
- 3.3.2 งานที่ส่งผลกระทบต่อคนและเหตุการณ์
- 3.3.3 งานที่ทำให้สาธารณชนยอมรับและสนใจ

ความต้องการใน 3 ประการดังกล่าวจะผลักดันให้บุคคลต่อสู้ คัดค้าน และทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อสนองความต้องการของตนเอง แต่ความรุนแรงในการต่อสู้จะขึ้นอยู่กับระดับความต้องการและความสามารถของบุคคลแต่ละคนที่ไม่เท่ากัน

สรุปจากทฤษฎีความต้องการของแมคคอลลแลนด์ เป็นทฤษฎีความต้องการที่จะต้องได้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์ความพยายามของบุคคล โดยความต้องการในแต่ละอย่างนั้น มีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจเกิดจากความสามารรถ หรือวัฒนธรรมของแต่ละบุคคล และความต้องการเหล่านี้ จะไม่เรียงลำดับความต้องการตายตัว เพราะว่าบุคคลมีความต้องการ

ที่แตกต่างกันด้วยความรุนแรงที่ไม่เหมือนกัน และทุกคนมีโอกาที่จะประสบผลสำเร็จได้ ไม่ว่าจะมีความรู้หรืออย่างไรเพียงขอให้เป็นคนที่มีความสามารถและมีความกล้าที่จะทำ

#### 4. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factors Theory)

เฟรดเดอริค เฮิร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจโดยใช้ปัจจัย 2 กลุ่ม คือสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจกับสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือ ความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ (วิเชียร วิทยอุดม, 2551 : 188 - 189)

4.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นวัฏจักร ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

4.1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและ ปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

4.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับ นับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยและแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

4.1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทาสให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

4.1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเงินเดือน ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษา ได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม

4.2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

4.2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงาน นั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

4.2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

4.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation superior, subordinate and peers) หมายถึง การคิด ไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกัน และกันอย่างดี

4.2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือ ของสังคม ที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

4.2.5 นโยบายและการบริการ (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

4.2.6 สภาพทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์อื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ฯลฯ

4.2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผล ที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

4.2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

4.2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ทฤษฎีสองปัจจัย สรุป ได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขใจในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจูง หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้เกิดความไม่มีความสุข หรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน ซึ่งทฤษฎีนี้จะเน้นเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ ถ้าหากการปฏิบัติงานของบุคคลหากมีแรงจูงใจและปัจจัยจะเป็นองค์ประกอบทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมา ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า เป็นทฤษฎีที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ และได้รับแรงจูงใจการปฏิบัติงานถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเขาจะทำงานอย่างทุ่มเท และเสียสละ ทำให้มีความรับผิดชอบ และในที่สุดผลงานจะเป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงาน อันหมายถึงความสำเร็จขององค์กร และจากแนวคิดทฤษฎีของมาสโลว์ ที่มุ่งเน้นด้านของความต้องการของมนุษย์ในลักษณะต่างๆ ไป จำนวน 5 ด้าน คือความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคงในชีวิต ความต้องการทางสังคม ความต้องการความคาดหวังในชีวิต และความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบอร์เกอร์ คือปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัย สุขศาสตร์ คือปัจจัยและองค์ประกอบที่สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ ที่ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องศึกษาความต้องการของผู้ร่วมงาน ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านสภาพที่ทำงาน ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านเงินเดือน ด้านสวัสดิการ ด้านเลื่อนขั้นเงินเดือน และด้านเพื่อนร่วมงาน



## ระเบียบที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดที่ทำการปกครอง จังหวัดกาฬสินธุ์

กรมการปกครองได้มีคำสั่งที่ 608/ 2551 ลงวันที่ 24 กรกฎาคม 2551 ปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งงานภายในที่ทำการปกครองจังหวัด กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อให้การบริหารราชการของกรมการปกครองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม โดยมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 43 และ 52 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 ประกอบกับมาตรา 131 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 ได้มีการปรับโครงสร้าง ที่ทำการปกครองจังหวัด ซึ่งประกอบด้วย 3 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานปกครอง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานธุรการ และงานสารบรรณ ของที่ทำการปกครองจังหวัด การอำนวยความสะดวกประสานงานและให้คำปรึกษาแนะนำในการบริหารราชการของที่ทำการปกครองอำเภอและกิ่งอำเภอ การบริหารการปกครองท้องที่ การบริหารงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน การบริหารงานบุคคลของข้าราชการกรมการปกครอง การดำเนินการทางด้านการทะเบียน และรับผิดชอบการดำเนินการตามหน้าที่ของสำนักทะเบียนจังหวัด และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นในเขตจังหวัด การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ การควบคุมกิจการที่มีผลกระทบต่อสังคม การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ โรงแรม และอาวูรป็น การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินที่ได้รับมอบหมาย การอำนวยความสะดวก เป็นธรรม การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมสอบสวนและควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การทำความเห็นแย้งพนักงานอัยการ การเปรียบเทียบและสอบสวนคดีละเมิดกฎหมายท้องถิ่น การชันสูตรพลิกศพ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของที่ทำการปกครองอำเภอ ที่ทำการปกครองกิ่งอำเภอ และหน่วยงานอื่น หรือที่ได้รับมอบหมาย

2. กลุ่มงานความมั่นคง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม งานกิจการชายแดน งานกิจการผู้อพยพ งานกิจการชนกลุ่มน้อย การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตัวเอง งานการข่าว งานกิจการอาสารักษาดินแดน งานด้านการสื่อสาร การดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองหรือที่ได้รับมอบหมาย และการปฏิบัติงานร่วมกัน หรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของที่ทำการปกครองอำเภอ ที่ทำการปกครองกิ่งอำเภอ และหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

3. กลุ่มงานการเงินและบัญชี มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลวิเคราะห์ประมาณการ เพื่อจัดทำงบประมาณใช้สำหรับเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานของส่วนราชการ ตามระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ การจัดหาพัสดุ หรือการบริหารเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้างของที่ทำการปกครองจังหวัด/อำเภอ/กิ่งอำเภอ ดำเนินการ ด้านการเงิน การบัญชี จัดทำแผนตรวจสอบด้านการคลัง การบัญชี การเงิน การพัสดุ/ฝ่ายต่าง ๆ ของจังหวัดที่ทำการปกครองจังหวัด/ที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอ เพื่อการวางระบบการควบคุมภายใน การให้คำแนะนำและตรวจสอบการดำเนินการทางด้านการเงิน และบัญชีขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และปฏิบัติงานร่วมกันหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของที่ทำการปกครองอำเภอ ที่ทำการปกครองกิ่งอำเภอและหน่วยงานอื่น

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์

#### 1. ที่ตั้ง

ที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งอยู่ ชั้น 5 อาคารศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

#### 2. พื้นที่

ที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ มีพื้นที่ครอบคลุม ชั้น 5 ศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย 3 กลุ่มงาน ดังนี้

2.1 กลุ่มงานปกครอง

2.2 กลุ่มงานความมั่นคง

### 2.3 กลุ่มงานการเงินและบัญชี

### 3. บุคลากร

บุคลากรที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ มีทั้งหมด 49 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างทั่วไป (ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2553)

ตารางที่ 1 บุคลากรสังกัดที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์

ลำดับที่	ตำแหน่งบุคลากรที่ทำการปกครอง	จำนวนบุคลากร
1	ข้าราชการ	35
2	ลูกจ้างประจำ	5
3	พนักงานราชการ	2
4	พนักงานจ้างทั่วไป	7
	รวม	49

ที่มา : ที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์. 2553 : 5

### 4. วิสัยทัศน์

ที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

4.1 เป็นองค์กรที่สามารถสร้างฐานข้อมูล เพื่อรองรับการบริหารราชการของกรมการปกครอง ที่มีความน่าเชื่อถือสูง

4.2 เป็นหน่วยปฏิบัติการสนับสนุนผู้ว่าราชการจังหวัด ที่มีคุณภาพเป็นเลิศ

4.3 เป็นทีมงานที่สามารถสนับสนุน ส่งเสริม การปฏิบัติงานของอำเภอ/กิ่งอำเภอ ให้เป็นที่หนึ่ง

สรุป ข้อมูลทั่วไปของที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ ที่ตั้ง เนื้อที่ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน มุ่งเน้นการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุน ประสานนโยบาย กรมการปกครอง ผู้ว่าราชการจังหวัด คู่องค์กร อำเภอ และส่วนราชการด้วยประสิทธิภาพ

## 5. ภารกิจหลักสำคัญ

5.1 การดำเนินการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครองในพื้นที่จังหวัด

5.1.1 การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน

5.1.2 การป้องกันและบรรเทาภัยฝ่ายพลเรือน

5.1.3 การทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

5.1.4 การส่งเสริมการปกครอง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

5.1.5 การพัฒนาอุตสาหกรรมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย อันมี

พระมหากษัตริย์เป็นประมุข

5.1.6 การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.2 กำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของที่ทำการปกครองอำเภอ และ  
ที่ทำการปกครองกิ่งอำเภอ

5.3 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือ  
ส่วนราชการอื่นภายในจังหวัด

## 6. บทบาทหน้าที่แต่ละตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

ที่ทำการปกครองจังหวัด มีบทบาทหน้าที่แต่ละตำแหน่งในการปฏิบัติงานโดย  
สรุป ดังนี้ (กรมการปกครอง. 2549 : 3 - 4)

6.1 กลุ่มงานปกครอง มีจำจังหวัด เป็นหัวหน้ากลุ่มงานปกครอง เป็น  
ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติราชการรองจากปลัดจังหวัด โดยมีผู้ช่วยเหลือ ซึ่งเป็นข้าราชการ  
ตำแหน่งปลัดอำเภอ (ผู้ช่วยจำ) นิติกร มีเจ้าหน้าที่ปกครอง และลูกจ้างประจำ เป็นผู้ช่วย  
เหลือในการปฏิบัติราชการ กลุ่มงานปกครองรับผิดชอบ งานดังนี้

6.1.1 งานธุรการ งานสารบัญ

6.1.2 งานกาชาดประจำปี

6.1.3 งานบริหารบุคคล

6.1.4 งานทะเบียนทั่วไป มูลนิธิ สมาคม ทะเบียนขายทอดตลาด และ  
ค้าของเก่า อาวุธปืน โรงแรม ฯลฯ

6.1.5 งานบริหารการปกครองท้องที่ งานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ

6.1.6 งานประชุมข้อราชการประจำเดือนของนายอำเภอ และที่ทำการ  
ปกครองจังหวัด

6.1.7 งานเกี่ยวกับอำนาจการ กำกับ ดูแล สนับสนุน และติดตามผล การปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎรของอำเภอ/กิ่งอำเภอ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ การทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และระเบียบสำนักทะเบียนกลางฯ พ.ศ. 2535

6.1.8 การดำเนินการเกี่ยวกับคณะกรรมการหมู่บ้าน

6.1.9 งานโครงการตามแผนยุทธศาสตร์กรมการปกครอง

6.1.10 งานด้านกฎหมายในอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง

6.1.11 งานศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

6.2 กลุ่มงานความมั่นคง มีป้องกันจังหวัด เป็นหัวหน้ารับผิดชอบ และควบคุมบัญชาข้าราชการ ลูกจ้าง ในกลุ่มงานความมั่นคง มีปลัดอำเภอเป็นผู้ช่วยป้องกัน จังหวัด เจ้าหน้าที่ปกครอง ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างทั่วไป เป็นผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติ ราชการ กลุ่มงานความมั่นคง มีหน้าที่ ดังนี้

6.2.1 งานกองอำนาจการรักษาความมั่นคงภายใน เช่น งานกิจการ ชายแดน ชนกลุ่มน้อย คนต่างด้าว แรงงานต่างด้าว ฯลฯ

6.2.2 งานการข่าว การสื่อสาร

6.2.3 งานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

6.2.4 งานอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง (อปป.) ในหน้าที่ของ กรมการปกครอง

6.2.5 งานกลุ่มพลังมวลชน

6.2.6 งานจัดระเบียบสังคม และปราบปรามผู้มีอิทธิพล

6.2.7 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในส่วนความรับผิดชอบของ กรมการปกครอง

6.2.8 งานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

6.2.9 การรักษาความมั่นคง ภายในศาลากลางและประสานความร่วมมือ ระดับจังหวัด

6.2.10 งานกำลังพล สมาชิก อาสารักษาดินแดน (อส.)

6.3 กลุ่มงานการเงินและบัญชี มีเสมียนตราจังหวัด เป็นหัวหน้ารับผิดชอบ มีผู้ช่วยเสมียนตรา เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี พนักงานการเงิน และพนักงาน ราชการ เป็นผู้ช่วยเหลือ กลุ่มงานการเงินและบัญชี มีหน้าที่ ดังนี้

6.3.1 งานงบประมาณ

6.3.2 เบิกจ่ายเงินเดือนข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง สังกัดที่ทำการ  
ปกครองจังหวัด และที่ทำการปกครองอำเภอ ทุกอำเภอ .....

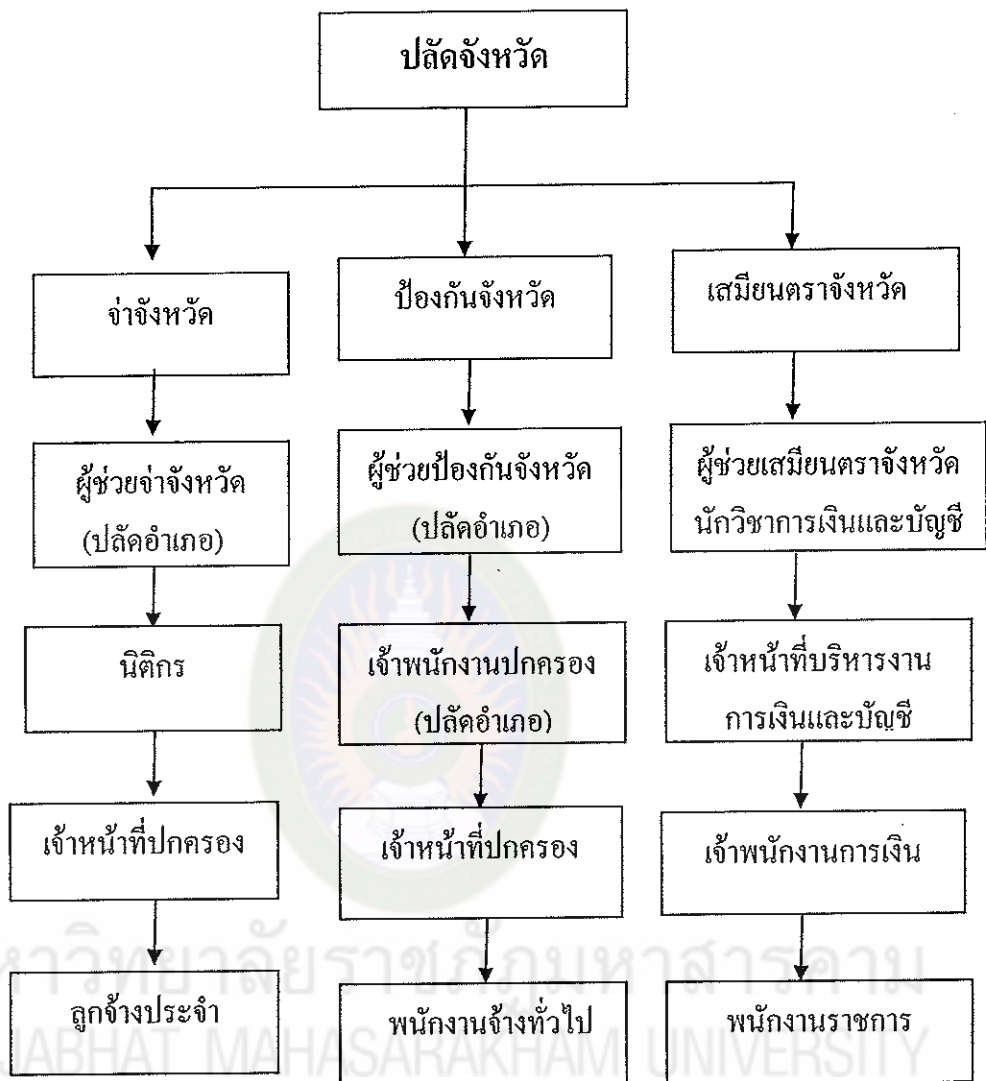
6.3.3 การเบิกจ่ายเงิน โครงการต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ของกรม  
การปกครอง

6.3.4 งานการจัดซื้อจัดจ้าง ครุภัณฑ์

6.3.5 งานสวัสดิการข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง สังกัดกรม  
การปกครอง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 2 โครงสร้างบุคลากรที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ ปี พ.ศ. 2550

ที่มา : ที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์. 2550 : 7

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เสด็จ ทະยะราช (2549 : 80 - 83) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 3 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 3 โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก 9 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านปกครองบังคับบัญชา ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและการบริหารงาน ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่ง ระหว่างผู้บริหาร และครู พบว่า แตกต่างกัน ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าครูในทุกด้าน ยกเว้น ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ชัยวัฒน์ สมวงศ์ (2550 : 69 - 74) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนในเขตรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนในเขตรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 3 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง วัลจากรายด้าน 10 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนในเขตรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 3 ที่มีเพศ และตำแหน่งที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ชวนะ ทวีอุทิศ (2550 : 104 - 105) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ใน โรงเรียนที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานช่วงชั้นที่ 3 - 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 3 พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านวัลจาก 6 ด้าน คือ ด้านที่ทำงานในปัจจุบัน ด้านรายได้และเงินเดือน ด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านที่ทำงาน พบว่า



มีความพึงพอใจ ในด้านงานที่ทำในปัจจุบัน และด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่างานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้ และเงินเดือน ด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านงานที่ทำ ครูมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนด้านเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดเล็ก มีความพึงพอใจในด้านรายได้และเงินเดือนมากกว่าครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดใหญ่ ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดกลางมีความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานมากกว่าครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดใหญ่

นางลักขณ์ โพธิ์พูนศักดิ์ (2550 : 60 - 63) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน จะพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง

ประสิทธิ์ วิวัฒน์ตระกูล (2550 : 73 - 74) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านการกำกับดูแล ด้านลักษณะงาน ด้านการพัฒนาข้าราชการ ด้านค่าตอบแทน และความมั่นคงในการทำงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 1 ด้านคือ ด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกัน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ความพึงพอใจการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ ระดับการศึกษา

ไม่แตกต่างกัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

รัชณี ไตรพันธ์ (2550 : 74) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนก เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านนโยบายการบริหารงาน อยู่ใน ระดับมาก 9 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือด้านประโยชน์เกื้อกูล ด้านความมั่นคง ในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน ด้านการเงิน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านการนิเทศงาน ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความสุขและ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงถึงปัญหา อุปสรรคใดทั้งสิ้นในการปฏิบัติงาน

สมภพ ก้อนแก้ว (2550 : 46 - 47) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกษัตรี อำเภอ ถลาง จังหวัดภูเก็ต ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยพื้นฐานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกษัตรี ไม่มีความสัมพันธ์ เชิงปฏิฐานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในขณะที่เดียวกันสำหรับปัจจัย จูงใจ - ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ที่ทำความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน การนิเทศงาน สัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน สภาพการทำงาน สถานภาพของตำแหน่ง เงินเดือน ความมั่นคงปลอดภัย พบว่า มีผลที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

สุริเชนทร์ วงศ์ภักดิ์ (2551 : 89 – 90) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สกลนคร เขต 3 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน 3 ขนาด วัด 4 ด้าน คือ ด้านการปฏิรูปการเรียนรู้การปฏิรูประบบการบริหารและการจัดการศึกษา การปฏิรูปครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา และการปฏิรูประบบทรัพยากรและ

การลงทุนเพื่อการศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษา อยู่ในระดับมาก คือด้านการปฏิรูปครู คุณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ส่วนด้านการปฏิรูปการเรียนรู้ ด้านการปฏิรูประบบบริหาร การจัดการศึกษา และด้านการปฏิรูประบบทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามขนาดโรงเรียนแตกต่างกัน พบว่า โรงเรียนขนาดใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับ โรงเรียนขนาดเล็ก และ โรงเรียนขนาดใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า โรงเรียนขนาดเล็ก

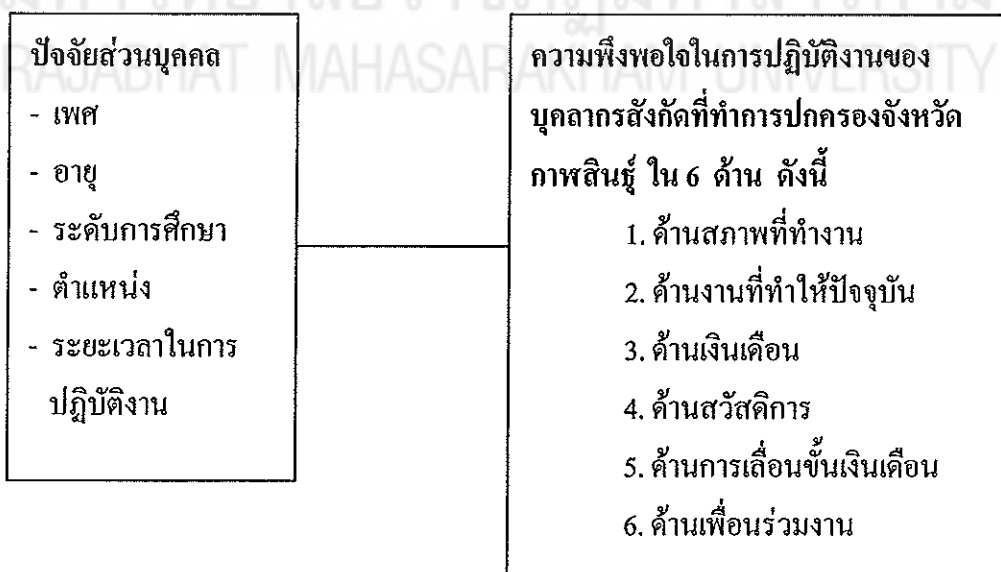
พิชิต ต๊ะปัญญา (2552 : 84 – 86) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจระดับมาก 9 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสถานภาพที่ทำงานและการจัดการ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

สายยนต์ แก้วแสนเมือง (2552 : 76 – 80) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ขอนแก่น เขต 1 ั้งจั้งใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า และด้านการยอมรับนับถือและบั้งจั้งอนามัยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความสัมพันธ์กันเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านการบั้งจั้งบั้งปัญหา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บั้งจั้งบั้งปัญหาและด้านสภาพการทำงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ครูผู้สอนเพศชายและเพศหญิง พบว่าแตกต่างกัน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนที่มีขนาดโรงเรียนแตกต่างกัน พบว่า ครูผู้สอนในโรงเรียนที่มีขนาดของโรงเรียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านบั้งจั้งจั้งใจและด้านบั้งจั้งจั้งอนามัยโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการได้รับการตอบสนองความต้องการตามลำดับขั้น และวิธีการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การบังคับบัญชา ตั้วงาน การบริหารงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความเจริญก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความเจริญก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รายได้ สวัสดิการ ผลประโยชน์ตอบแทน การได้รับการยกย่องนับถือ สภาพแวดล้อมการทำงาน เงินเดือน การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การนิเทศงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

### กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจรวมถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของมาสโลว์ และทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอรัซเบอร์ก มาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดการศึกษา ดังแผนภาพที่ 3



แผนภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการศึกษา