

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวเพชรรัตน์ แยมแก้ว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา

พฤษภาคม 2545

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวเพชรรัตน์ แยมแก้ว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2545

เพชรรัตน์ แยมแก้ว. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล
ของจังหวัดนครปฐม. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กริทอง .

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
ในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ตัวแปรที่ศึกษา จำแนกได้ดังนี้ ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ
ระดับการศึกษา รายได้ ฝายงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ
ตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่ ภาวะรับผิดชอบต่อครอบครัว สัมพันธภาพในครอบครัว ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมใน
การปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์ อัตราค่าจ้าง สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน
สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานจริงในเทศบาลตำบลของ
จังหวัดนครปฐม จำนวน 252 คน เป็นพนักงานเทศบาล 53 คน ลูกจ้างประจำ 91 คน ลูกจ้างชั่วคราว 108
คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว แบบสอบถามบุคลิกภาพ แบบสอบถาม
สัมพันธภาพในครอบครัว แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน สถิติ
ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของ
จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ตัวแปรอายุ (x_3) , ระดับรายได้สูง (x_9) , สถานภาพ
พนักงานเทศบาล (x_{17}) , ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (x_{20}) , บุคลิกภาพ (x_{21}) , ภาวะรับผิดชอบค่าเช่าหรือเช่าซื้อ
บ้าน (x_{24}) , สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว (x_{27}) , สถานที่ทำงาน (x_{28}) , วัสดุอุปกรณ์และสิ่ง
อำนวยความสะดวกในการทำงาน (x_{29}) , อัตราค่าจ้าง (x_{30}) , สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน (x_{31}) และ
สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา (x_{32})

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของ
จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ตัวแปร รายได้ระดับต่ำ (x_7) , กองหรือฝายงานการ
ประปา (x_{14}) และสถานภาพลูกจ้างชั่วคราว (x_{19})

3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของ
จังหวัดนครปฐม เพศชาย (x_1) , เพศหญิง (x_2) , การศึกษาระดับประถมศึกษา (x_4) , การศึกษาระดับมัธยมศึกษา (x_5)
, การศึกษาระดับอุดมศึกษา (x_6) , ระดับรายได้ปานกลาง (x_8) , ฝายงานสำนักปลัดเทศบาล (x_{10}) , กองหรือฝายคลัง
(x_{11}) กองหรือฝายช่าง (x_{12}) , กองหรือฝายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (x_{13}) , กองหรือฝายการศึกษา (x_{14}) ,
หน่วยงานตรวจสอบภายใน (x_{16}) , สถานภาพลูกจ้างประจำ (x_{18}) , ภาวะรับผิดชอบการดูแลสมาชิกในครอบครัว (x_{22})
, ภาวะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว (x_{23}) , ภาระค่าผ่อนรถ (x_{25}) และภาระค่าใช้จ่ายภายในบ้าน (x_{26})

4. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 9 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ
สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา (x_{32}) , วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน (x_{29}) ,

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (x_{20}) , สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว (x_{27}) , อัตรากำลังใจ (x_{30}) , บุคลิกภาพ (x_{21}) , สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน (x_{31}) , กองหรือฝ่ายงานการประปา (x_{14}) และ สถานภาพลูกจ้างชั่วคราว (x_{19}) ซึ่งตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปรนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ได้ร้อยละ 55.10

5. สมการที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y = .339 + .364x_{32} + .478x_{29} + .675x_{20} + .277x_{27} + .975x_{30} + .427x_{21} + .543x_{31} - 8.142x_{15} - 5.162x_{19}$$

ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z = .154x_{32} + .146x_{29} + .200x_{20} + .157x_{27} + .225x_{30} + .185x_{21} + .166x_{31} - .128x_{15} - .120x_{19}$$

VARIABLES RELATED TO JOB SATISFACTION OF THE STAFF IN MUNICIPALITY ,
NAKHORNPATHOM PROVINCE

AN ABSTRACT

BY

MISS PETCHARAT YAMKAEW

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education Degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University
May 2002

Petcharat Yamkaew . (2002) . *Variables Related to Job Satisfaction of the Staff in the Municipality , Nakornpathom Province*. Master Thesis , M.Ed (Educational Psychology). Bangkok : Srinakarinwirot University. Project Advisor : Assoc. Prof. Kamolrat Greethong .

The proposal of this research were to determine variables related to job satisfaction of the staff in the municipality , Nakornpathom Province. The variables were three discussions . First of them were personal variables ; gender , age , educational level , salary , general administration department , working status , experience and personality. The Second , were family variables ; family responsibility and the relationship between the staff and their member in the family. The Third , were environment of working ; office , facilities , man power , the relationship between the staff and their colleagues and also the relationship between the staff and their boss. The 252 samples : 53 municipal staff , 91 permanent staff , 108 temporary staff of the municipality in Nakornpathom Province. The questionnaires were used , such as personal , personality , family relationship , working environment and job satisfaction . The statistical of this datas were analyzed by Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follow

1. There were significantly positive relationship among job satisfaction of the staff in the municipality , Nakornpathom Province and the following variables : age (x_3) , high salary level (x_9) , municipal staff status (x_{17}) , experience (x_{20}) , personality (x_{21}) , responsibility of the housing rent (x_{24}) , family relationship (x_{27}) , office (x_{28}) , facilities (x_{29}) , man power (x_{30}) , relationship between the staff and their colleagues (x_{31}) and also the relationship between the staff and their boss (x_{32}) at .05 level

2. There were significantly negative relationship among job satisfaction of the staff in the municipality , Nakornpathom Province and the following variables : low salary level (x_7) , water work function (x_{14}) and the temporary staff status (x_{19}) at .05 level

3. There were no significantly relationship among job satisfaction of the staff in the municipality , Nakornpathom Province and the following variables : male (x_1) , female (x_2) , primary education (x_4) , secondary education (x_5) , graduation (x_6) , medium salary level (x_8) , office of the clerk of the municipality (x_{10}) , financial department (x_{11}) , public work department (x_{12}) , public health and environment department (x_{13}) , education department (x_{14}) , internal audit department (x_{16}) ,

the permanent staff status (x_{18}), the family responsibility ; family caring (x_{22}), family payment (x_{23}), car leasing (x_{25}) and family household (x_{26}) .

4. The variables were significantly effected to job satisfaction of the staff in the municipality , Nakornpathom Province at .05 level. Ranking from the most untill the least were relationship between the staff and their boss (x_{32}) , facility (x_{29}) , experince (x_{20}) , family relationship (x_{27}) , man power (x_{30}) , personality (x_{21}) , the relationship between the staff and their colleagues (x_{31}) , water work function (x_{14}) and temporary staff status (x_{19}) . These 9 variables could predicted job satisfaction of the workers in municipality , Nakhonpathom Province at percentage of 55.10

5. The predicted equations proved to be significantly predictors of the staffs' job satisfaction of the workers in municipality , Nakornpathom Province at .01 level were as follows :

5.1 In term of raw scores :

$$Y = .339 + .364x_{32} + .478x_{29} + .675x_{20} + .277x_{27} + .975x_{30} + .427x_{21} + .543x_{31} - 8.142x_{15} - 5.162x_{19}$$

5.2 In term of standard scores :

$$Z = .154x_{32} + .146x_{29} + .200x_{20} + .157x_{27} + .225x_{30} + .185x_{21} + .166x_{31} - .128x_{15} - .120x_{19}$$

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวเพชรรัตน์ แยมแก้ว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา

พฤษภาคม 2545

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการการบริหารหลักสูตรได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ กมลรัตน์ กรีทอง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง)

..... กรรมการ
(อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร ฉัตรสุกกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่าน โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง ประธานควบคุมสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี และอาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา กรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของสารนิพนธ์ นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และ ดร. พาสนา จุลรัตน์ ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐมและผู้บริหารเทศบาลตำบลทุกแห่งในจังหวัดนครปฐม ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

ความสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอน ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ที่ดีและมีคุณค่าต่อการวิจัย

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัว ที่สนับสนุนทุนและกำลังใจสำหรับการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ ครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ความสามารถแก่ผู้วิจัย ซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่ายิ่ง และขอขอบคุณเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร เทศบาลตำบลบรรพตศาลาทุกท่านที่สนับสนุน ให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดีตลอดมาจนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จได้ด้วยดี

เพชรรัตน์ แยมแก้ว

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	5
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิด.....	10
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน.....	11
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน.....	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน.....	29
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	34
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ.....	37
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในครอบครัว.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในครอบครัว.....	41
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน.....	42
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรสิ่งแวดล้อม.....	46
เอกสารข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดนครปฐม.....	47
เอกสารข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม.....	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	70
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	70
ประชากร.....	70
กลุ่มตัวอย่าง.....	70
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	71
วิธีการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	71
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	79
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล.....	81
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า.....	83
ผลการศึกษาค้นคว้า.....	83
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	91
สังเขป ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการของการศึกษาค้นคว้า.....	91
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	93
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	94
ข้อเสนอแนะ.....	110
บรรณานุกรม.....	111
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	117
ภาคผนวก ข	131
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	135

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ แมคเกรเกอร์ และเฮิร์ชเบอร์ก.....	23
2	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงาน.....	71
3	แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ฝ่ายงาน สถานภาพการปฏิบัติงาน การรับผิดชอบต่อครอบครัว และบุคลิกภาพ.....	83
4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ สัมพันธภาพในครอบครัว สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน.....	86
5	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม.....	87
6	แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน.....	89
7	แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานโดยวิธีการถดถอยพหุคูณ.....	89
8	แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายข้อ แบบสอบถามบุคลิกภาพ.....	130
9	แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายข้อ แบบสอบถามสัมพันธภาพในครอบครัว.....	131
10	แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายข้อ แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....	132
11	แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายข้อ แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน.....	133

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยกำลังประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่กลางปี พ.ศ.2540 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งเห็นได้ชัดจากจำนวนการว่างงานในปี พ.ศ.2541 ที่เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 4 ของแรงงานทั้งหมด อัตราการส่งออกที่ลดลงมากกว่าร้อยละ 3 จำนวนเงินทุนสำรองระหว่างประเทศที่ลดลง หรืออัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่ถดถอยลงกว่าร้อยละ 8 ซึ่งปัญหาดังกล่าวยัง ส่งผลกระทบทางด้านสังคมตามมาอีกมาก (สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ . 2542 : 36 - 37) ภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐทั้งระบบ เพื่อพลิกฟื้นให้ภาครัฐเป็นพลังสำคัญในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อสร้างระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้พัฒนาต่อไปได้อย่างยั่งยืนในเวทีโลก โดยมีมาตรการสำคัญที่คณะรัฐมนตรีได้กำหนดขึ้นเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของราชการหลายประการ เช่น การจัดทำแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 – 2544 เพื่อเป็นกรอบในการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดิน หรือ มาตรการปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่กำหนดไม่ให้อัตราข้าราชการใหม่ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2541 โดยให้ส่วนราชการยุบเลิกตำแหน่งไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนตำแหน่งที่ว่างลงจากการเกษียณอายุ จากมาตรการดังกล่าวจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ต้องพยายามพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่ให้เอื้อต่อการพัฒนาประเทศมากที่สุด ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าวพบว่าสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ที่เน้น “คน” เป็นศูนย์กลางในการพัฒนา โดยมียุทธศาสตร์หลักของการพัฒนา คือ การยึดพื้นที่และชุมชนเป็นหลักในการกำหนดเป้าหมาย แนวทาง และกิจกรรมการพัฒนา โดยเน้นบทบาทของประชาชนระดับรากหญ้า และองค์กรท้องถิ่นในการบริหารจัดการพัฒนา การให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ประชาชน และผู้แทนของกลุ่มที่ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับชุมชน เป็นการสร้างความเข้าใจในการดำเนินการพัฒนาชุมชน สร้างความยอมรับและความรับผิดชอบในฐานะเป็นสมาชิกของชุมชนและสร้างความรู้สึกรับรู้เป็นเจ้าของ ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนนี้จะเป็นผลให้การดำเนินการสอดคล้องกับความต้องการและสภาพปัญหาของชุมชนอย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ . 2540 : 1)

จังหวัดนครปฐมเป็นจังหวัดหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าว โดยพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อหัวต่อปีของประชากร พ.ศ.2544 ลดลงจากปี พ.ศ.2543 ถึงร้อยละ 8 จากการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรจังหวัดนครปฐมพบว่า อัตราการว่างงานของประชากรปีพ.ศ. 2543 และช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเมษายน พ.ศ.2544 พบประชากรของจังหวัดนครปฐมว่างงาน จำนวน 8,309 คน มีอัตราการว่างงานร้อยละ 1.6 (สรุปผลการสำรวจโครงการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรจังหวัดนครปฐม . 2544 : 7) นอกจากนี้การแพร่ระบาดของยาบ้าและยาเสพติดอื่นๆที่เป็นปัญหารุนแรงของจังหวัดและของประเทศ จากข้อมูลการ จับกุมคดียาเสพติดมีเพิ่มขึ้นโดยดูจากสถิติการจับกุมคดีเกี่ยวกับยาเสพติดตั้งแต่เดือนมกราคมถึง

สิงหาคม พ.ศ.2544 จับกุมได้ 4,513 ราย มีผู้ต้องหาจำนวน 4,972 คน (สรุปผลการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดจังหวัดนครปฐม . 2544 : 3) ในฐานะที่เป็นจังหวัดหนึ่งในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ทำให้ที่ตั้งเปรียบเสมือนประตูไปสู่ภาคตะวันตกและภาคใต้ เป็นจังหวัดที่อยู่ใกล้แหล่งการค้า จังหวัดนครปฐมจึงเป็นจังหวัดรองรับความเจริญจากกรุงเทพมหานคร รองรับการขยายตัวของโรงงานอุตสาหกรรม และการขยายตัวของประชากร สังคมชนบทเริ่มแปรเปลี่ยนเป็นสังคมเมืองมากขึ้น และมี แนวโน้มการเติบโตอย่างรวดเร็ว ทิศทางการพัฒนาของจังหวัดนครปฐมจึงเริ่มปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาของสังคมเมือง และสนองความต้องการในด้านการลงทุนสาขาต่าง ๆ มากขึ้น โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาในเชิงเศรษฐกิจควบคู่กับการพัฒนาด้านสังคม คุณภาพชีวิตและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตามวิสัยทัศน์การพัฒนาจังหวัด เพื่อให้จังหวัดนครปฐมเป็นเมืองน่าอยู่ สังคมเข้มแข็ง เศรษฐกิจมั่นคง คุณภาพชีวิตดี โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาที่ยืดให้องค์กรปกครองท้องถิ่นคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหลักในการพัฒนาให้สามารถพัฒนาขีดความสามารถเพื่อเป็นที่พึ่งพาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์ (สำนักงานจังหวัดนครปฐม . 2544 : 44 – 45)

เทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐมเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่สำคัญ เพราะเป็นหน่วยงานราชการที่เน้นการมีส่วนร่วมในการปกครองของประชาชนในระดับชุมชน และเป็นหน่วยการบริหารราชการที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนในชุมชน มีอำนาจในการบริหารงาน การกำหนดนโยบายในการพัฒนา การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการบริการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี อันเป็นเป้าหมายขององค์กร มีปัจจัยหลายประการที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้เช่น คน เงิน การจัดการ แต่ปัจจัยที่สำคัญคือ คน ดังนั้นหากคนหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลมีคุณภาพสูง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่นก็จะทำให้เทศบาลตำบลเป็นองค์กรที่เข้าใจและแก้ไขปัญหาในระดับท้องถิ่นได้ตรงตามสภาพของท้องถิ่นและสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ขณะเดียวกันสิ่งหนึ่งที่ควรให้ความสนใจก็คือความพึงพอใจในงานของบุคลากร เพราะความพึงพอใจในงานเป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (อรุณ รัชธรรม 2527 : 203) นอกจากนี้องค์กรที่บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน อัตราเข้าออกงานจะต่ำ ลดการขาดงาน และความเฉื่อยชาในการทำงาน ในทางตรงข้าม ถ้าหากบุคลากรไม่พอใจในงาน อัตราการเข้าออกจากงาน การขาดงานเพิ่มขึ้น ผลงานลดลงทั้งคุณภาพและปริมาณ (Davis & Newstrom. 1986 : 181 – 184 ; Miner 1992 : 119 –124) จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในงานของบุคลากรจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้น สมารถใจที่จะทำ ซึ่งจะทำให้งานมีประสิทธิภาพและองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายในที่สุด

ในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้ก็ต่อเมื่อนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้ เพราะความต้องการเหล่านี้จะเป็นพลังผลักดันให้มนุษย์เราต้องต่อสู้ดิ้นรน โดยมีความทะเยอทะยาน มีอารมณ์ มีความคิด ความหวังและความภาคภูมิใจ (จารุวรรณ เสววรรณ . 2518 : 16) อีกประการหนึ่ง การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ ถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจในการทำงานมาก บุคคลในหน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก เพราะการจูงใจในการ

ทำงานนั้นเป็นการสร้างส่วนประกอบในการทำงานเพื่อโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกผูกพันกับงาน
อยากทำงาน ทুমความสามารถเพื่องานและหน่วยงาน มีความเต็มใจที่จะใช้พลังในการทำงานให้
ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Beach . 1965 : 379) เช่นเดียวกับการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล
จะประสบผลสำเร็จเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง แต่สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นก็คือความ
พึงพอใจ เพราะความพึงพอใจส่งผลให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้ตามวัตถุประสงค์ ดังที่ภิญโญ สาร
(2523 : 5) ได้ให้ความเห็นว่า “ถ้าบุคคลในหน่วยงานขาดขวัญและกำลังใจ คือไม่มีความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานแล้ว การปฏิบัติงานนั้นก็ไม่สามารถดำเนินการไปได้ตามวัตถุประสงค์ และไม่ประสบความสำเร็จ
แม้ว่าหน่วยงานนั้นจะมีวัสดุอุปกรณ์และบุคลากรเพียงพอ

จากการที่ผู้วิจัยเป็นผู้หนึ่งที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลซึ่งเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นของจังหวัด
นครปฐม ผู้วิจัยสังเกตขณะที่ปฏิบัติงานพบว่ามีบุคลากรจำนวนมากมาทำงานสาย และขาดงานบ่อย บาง
คนทำงานมากบางคนทำงานน้อย การทำงานขาดการประสานงานที่ดีทำให้งานล่าช้า ซึ่งผู้วิจัยตระหนักถึง
ปัญหาดังกล่าวว่าจะส่งผลให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สำรวจปัญหาเบื้องต้นของ
บุคลากรในเทศบาลตำบลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ ถามบุคลากรที่
ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลจำนวน 61 คน ประกอบด้วย พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว
เป็นชาย 37 คน เป็นหญิง 24 คน ได้ผลดังนี้ ข้อคำถามแรก ถามว่า “ขณะที่ท่านทำงานในเทศบาล
ตำบล ท่านพบปัญหาหรือไม่ ถ้ามีเป็นปัญหาด้านใดบ้าง” พบว่า ผู้ปฏิบัติงานตอบว่าพบปัญหาขณะ
ปฏิบัติงานจำนวน 50 คน ซึ่งผู้ที่มีปัญหาแต่ละคนมีปัญหามากกว่า 1 ปัญหา โดยบุคคลตอบว่ามีปัญหาใน
การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ คิดตามความถี่ของคำตอบดังนี้ ปัญหาด้านเศรษฐกิจ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ
76 , ปัญหาเกี่ยวกับความเครียด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60 , ปัญหาเกี่ยวกับผู้บริหาร จำนวน
28 คน คิดเป็นร้อยละ 56 , ปัญหาการเบื่องาน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40 , ปัญหาเกี่ยวกับเพื่อน
ร่วมงาน จำนวน 18 คน คิดเป็น ร้อยละ 36 , ปัญหาเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ
20 , ปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าของงาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20 , ปัญหาส่วนตัว จำนวน 8 คน คิด
เป็นร้อยละ 16

ปัญหาข้อที่สอง “ท่านคิดว่าปัญหาที่พบเกิดจากสาเหตุใด” พบว่าบุคลากรแต่ละคนมีสาเหตุของปัญหา
มากกว่า 1 สาเหตุ โดยคิดตามความถี่ของคำตอบดังนี้ เงินเดือนน้อยเกินไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ,
นโยบายของผู้บริหารมีมากบางอย่างปฏิบัติได้ยาก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76 , ผู้บริหารไม่ค่อยรับฟัง
ความคิดเห็น เข้มงวดมาก จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 72 , งานมีลักษณะจำเจ ซ้ำซาก จำนวน 28 คน
คิดเป็นร้อยละ 56 , มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานทำให้ระบบการประสานไม่ดีขาดการกระจายงานที่
เหมาะสม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50 , บุคลากรที่เข้าใจงานและสามารถรับผิดชอบหรือตัดสินใจได้มีน้อย
จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26 , งานที่ไม่ตรงกับสิ่งที่เรียนมาและไม่ชอบงาน จำนวน 13 คน คิดเป็น
ร้อยละ 26 , ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ตั้งใจทำงาน บางคนหยุดงานบ่อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20 , ขาด
อุปกรณ์ที่ทันสมัยบางอย่าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ปัญหาข้อที่สาม “ท่านคิดว่าท่านต้องการปรับปรุงหรือพัฒนาตัวเองในด้านใดบ้าง” พบว่าจำนวน
18 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 ตอบว่า ไม่ต้องการพัฒนาด้านใดเลย โดยให้เหตุผลต่าง ๆ กัน เช่น อายุมาก
เบื่อ ไม่เห็นประโยชน์และความจำเป็นต้องพัฒนา เป็นต้น แต่บุคลากรอีกส่วนหนึ่งตอบว่า ต้องการพัฒนา

ความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 , ต้องการศึกษาเพิ่มเติม จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.39 , ต้องการปรับปรุงเรื่องเวลาการทำงานจะไม่มาทำงานสาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.39

จากการสำรวจปัญหาพบว่ามีความสอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์หัวหน้างานของผู้วิจัย เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ.2544 ที่กล่าวว่า “ภาระงานของเทศบาลตำบลหรือองค์กรท้องถิ่นต่าง ๆ มีมากเนื่องจาก รัฐมีนโยบายในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงมีการถ่ายโอนกิจการต่างๆ สู่ท้องถิ่นมากขึ้นเช่นการถ่ายโอนด้าน การศึกษา การสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร เป็นต้น เทศบาลตำบลจึงต้องเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากร รวมทั้งต้องมีการประสานที่ดีระหว่างกองแต่ละกองหรือฝ่ายแต่ละฝ่าย หากมีปัญหาด้านการประสานงานจะทำให้งานล่าช้าและเกิดข้อผิดพลาดได้ ผู้บริหารซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในชุมชนควรมีความรู้ความเข้าใจงาน ของเทศบาลตำบลและสามารถบริหารงานให้เหมาะสมกับบุคลากรที่มีก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ” นอกจากนี้ จากผลการสำรวจเบื้องต้นพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลมีปัญหาหลายด้าน เช่น เงินเดือนน้อย , ความเครียดขณะทำงาน , ความขัดแย้งในที่ทำงาน , ความไม่เสมอภาคในการทำงาน , ผู้บังคับบัญชาไม่รับฟัง ความคิดเห็น , ขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการทำงาน เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบลูมและเนย์เลอร์ (Blum and Naylor . 1968 : 172) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจ ในงานว่า “เป็นทัศนคติต่างๆซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง (เงินเดือน) การปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ” ดังนั้นการที่บุคลากรในเทศบาลตำบลประสบปัญหาดังกล่าวอาจทำให้มีความ พึงพอใจในงานต่ำ ซึ่งผู้วิจัยตระหนักว่าอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในการทำงานเพื่อ ประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนอาจไม่ได้รับการให้บริการที่ดีเทศบาลตำบลไม่สามารถตอบสนองความต้องการ และแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นได้ เนื่องจากบุคลากรในเทศบาลขาดความพึงพอใจในงาน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจ ที่จะศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน เทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัวและด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของ จังหวัดนครปฐม

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะทำให้ทราบตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการ ประกอบการวางนโยบายการบริหารงานและแก้ปัญหาด้านบุคลากรของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม ต่อไป

ขอบเขตในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัด นครปฐม ซึ่งได้แก่ บุคคลที่กำลังปฏิบัติงานอยู่จริงในเทศบาลตำบลและไม่มีตำแหน่งทางการเมืองท้องถิ่น (ไม่เป็นสมาชิกสภาเทศบาล) ประกอบด้วย พนักงานเทศบาล 142 คน ลูกจ้างประจำ 246 คน และลูกจ้างชั่วคราว 292 คน รวมทั้งสิ้น 680 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของ จังหวัดนครปฐม ซึ่งได้แก่บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่จริงในเทศบาลตำบลและไม่มีตำแหน่งทางการเมืองท้องถิ่น (ไม่เป็นสมาชิกสภาเทศบาล) ประกอบด้วย พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 252 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากรที่ระดับความ เชื่อมั่นร้อยละ 95 ยามาเน่ (Yamane . 1967 : 886 – 887) โดยใช้สถานภาพในการปฏิบัติงานเป็นชั้น (Strata)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 ตัวแปรด้านส่วนบุคคล ได้แก่

3.1.1.1 เพศ

3.1.1.2 อายุ

3.1.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.1.4 รายได้

3.1.1.5 ฝายงาน

3.1.1.6 สถานภาพในการปฏิบัติงาน

3.1.1.7 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

3.1.1.8 บุคลิกภาพ

3.1.2 ตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่

3.1.2.1 ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

3.1.2.2 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว

3.1.3 ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่

3.1.3.1 สถานที่ทำงาน

3.1.3.2 วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

3.1.3.3 อัตราค่าจ้าง

3.1.3.4 สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน

3.1.3.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การแสดงออกหรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมที่มีต่อหน้าที่ทำอยู่ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 6 ลักษณะด้วยกัน คือ

1.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ สร้างความท้าทายให้ต้องลงมือทำ ไม่จำเจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถ

1.2 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ งานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.3 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่สามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด สามารถแก้ปัญหาในการทำงานจนสำเร็จ และประสบผลสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย

1.4 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่งานที่ปฏิบัติมีความสำเร็จและก้าวหน้า การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

1.5 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การยอมรับนั้น อาจจะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.6 ค่าตอบแทน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับค่าตอบแทน หรือเงินเดือน และสวัสดิการอื่น ๆ

2. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน หมายถึง สิ่งที่ส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ในที่นี้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านส่วนบุคคล ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรด้านส่วนบุคคล

2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศหญิงและเพศชาย

2.1.2 อายุ หมายถึง อายุจริงของบุคลากรนับทางปฏิทินตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบัน

2.1.3 ระดับการศึกษา หมายถึง การสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรชั้นสูงสุดของบุคลากรตามวุฒิบัตรที่ได้รับในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

- (1) ประถมศึกษา
- (2) มัธยมศึกษาตอนต้น
- (3) มัธยมศึกษาตอนปลาย
- (4) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
- (5) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
- (6)ปริญญาตรีขึ้นไป

2.1.4 ฝ่ายงาน หมายถึง การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบหน่วยงานภายในส่วนราชการของเทศบาล
ตำบล ได้แก่

- 2.1.4.1 สำนักปลัดเทศบาล
- 2.1.4.2 กองคลังหรือฝ่ายคลัง
- 2.1.4.3 กองช่างหรือฝ่ายช่าง
- 2.1.4.4 กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 2.1.4.5 กองหรือฝ่ายการศึกษา
- 2.1.4.6 กองหรือฝ่ายการประปา
- 2.1.4.7 หน่วยงานตรวจสอบภายใน

2.1.5 รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน แบ่งเป็น
กลุ่มรายได้ 4 กลุ่ม ดังนี้

- 2.1.5.1 รายได้ 4,100 – 6,000 บาท/เดือน
- 2.1.5.2 รายได้ 6,001 – 8,000 บาท/เดือน
- 2.1.5.3 รายได้ 8,001 – 10,000 บาท/เดือน
- 2.1.5.4 มากกว่า 10,000 บาท/เดือน

2.1.6 สถานภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานได้แก่ พนักงานเทศบาล
ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

2.1.7 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาเป็นปีที่นับตั้งแต่เริ่มปฏิบัติ
งานในเทศบาลตำบลจนถึงปัจจุบัน

2.1.8 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคลากรที่
ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมที่สนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ในการดำรงชีวิต ซึ่งทำให้
บุคลากรมีความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำของ
เจนกินส์ (Jenkin's Activity Survey) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

(1) ภาพแบบ เอ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัด
นครปฐม ที่มีบุคลิกภาพที่เร่ร่อน ชอบแข่งขัน ชอบทำงานให้ได้มาก ๆ ในเวลาน้อย มีความรู้ดีกว่าเวลาผ่าน
ไปอย่างรวดเร็ว มีความพยายามมากในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ
เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล รักความก้าวหน้า ไม่ชอบการรอคอย ชอบทำงานด้วยความรวดเร็วทนไม่ได้รับการ
ทำงานที่ล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่นและถูกกระตุ้นให้รู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่าย

(2) บุคลิกภาพแบบ บี หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล ของ
จังหวัดนครปฐม ที่มีบุคลิกภาพที่ไม่เร่ร่อนและไม่ก้าวร้าว ค่อนข้างเฉื่อยชา จิตใจเยือกเย็น ทำงานไป
เรื่อย ๆ ไม่หวังผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน มีลักษณะเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ ชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบ
ง่าย ๆ ไม่ชอบการฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ และไม่ชอบการทำงานที่ต้องทำงานในเวลาอันรีบด่วน อดทน
รอคอยได้

2.2 ตัวแปรด้านครอบครัว

2.2.1 การรับผิดชอบต่อครอบครัว หมายถึง งานหรือสิ่งที่บุคลากรต้องปฏิบัติและรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัวในแต่ละเดือน ได้แก่ การดูแลสมาชิกในครอบครัว ซึ่งประกอบด้วยการดูแลบิดา มารดา บุตร ธิดา และญาติพี่น้อง การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ภายในครอบครัว ได้แก่ ค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว ค่าเช่าบ้านหรือค่าเช่าซื้อรถ ค่าผ่อนรถ และค่าใช้จ่ายภายในบ้าน เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ

2.2.2 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว หมายถึง การปฏิบัติของบุคลากรที่มีต่อสมาชิกในครอบครัว และการปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัวต่อบุคลากร โดยจะศึกษา 2 ลักษณะ ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

2.2.2.1 การปฏิบัติของบุคลากรต่อสมาชิกในครอบครัว ได้แก่ การให้ความรัก ความห่วงใยต่อสมาชิก ให้กำลังใจ และไว้วางใจในการกระทำของสมาชิกกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในครอบครัวเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำทั้งในด้านการเรียน การทำงานและด้านส่วนตัวกับสมาชิกในครอบครัว

2.2.2.2 การปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัวต่อบุคลากร ได้แก่ การแสดงความรักและความเคารพของสมาชิกที่มีต่อบุคลากร การเชื่อฟัง การช่วยเหลืองานที่บุคลากรมอบหมายให้ทำด้วยความเต็มใจ ยอมรับกฎระเบียบภายในครอบครัว ตั้งใจเรียนหรือทำงาน การขอคำแนะนำและการขอให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ในการเรียนหรือทำงาน รวมถึงการทำกิจกรรมของสมาชิกในครอบครัว และการไม่ทำให้อุปการะเสียใจ

2.3 ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง สภาพการณ์ต่าง ๆ ในที่ทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่และส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในเทศบาลตำบล ได้แก่

2.3.1 สถานที่ทำงาน หมายถึง การถ่ายเทของอากาศในห้องทำงาน ขนาดของสถานที่ทำงานเมื่อเทียบกับปริมาณของบุคลากร ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดวางสิ่งของในที่ทำงาน การดูแลรักษาความสะอาดที่ทำงาน บริเวณสถานที่ทำงานปราศจากสิ่งรบกวนต่าง ๆ ได้แก่ เสียง กลิ่น ฝุ่น ละออง เป็นต้น

2.3.2 วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน หมายถึง ปริมาณของวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานเมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากร ความทันสมัยและคุณภาพการใช้งาน ได้แก่ กระดาษ เครื่องเขียน เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ โทรสาร รถยนต์

2.3.3 อัตราค่าจ้าง หมายถึง ปริมาณบุคลากรที่ปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับปริมาณที่มีอยู่ การจัดสรรกำลังในหน่วยงานที่สอดคล้องกับปริมาณงาน

2.3.4 สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อกันทั้งด้านการทำงานและด้านส่วนตัว ทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน ได้แก่ การช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีความใกล้ชิด ห่วงใย สนับสนุนซึ่งกันและกัน ทำงานร่วมกันด้วยความรักและความสามัคคี

2.3.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติของบุคลากรต่อผู้บังคับบัญชา และการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อบุคลากรทั้งในและนอกสถานที่ทำงานดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.5.1 การปฏิบัติของบุคลากรต่อผู้บังคับบัญชาทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน ได้แก่ การให้ความเคารพ เชื่อฟังในคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ตั้งใจและสนใจปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยไม่ขัดต่อกฎ ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ ชักถามผู้บังคับบัญชาเมื่อมีข้อสงสัยในด้านการงาน และด้านส่วนตัว เสนอความคิดเห็นและรายงานผลการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

2.3.5.2 การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อบุคลากรทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน ได้แก่ การให้ความสนใจบุคลากร สร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง ให้ความรักความเอาใจใส่ ให้คำปรึกษาและคำชี้แนะแก่บุคลากรทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัวที่บุคลากรมาขอคำปรึกษา

3. บุคลากรในเทศบาลตำบล หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ซึ่งประกอบด้วย พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

3.1 พนักงานเทศบาล หมายถึง พนักงานซึ่งปฏิบัติงานในเทศบาล โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนที่ตั้งทางเทศบาล มี 2 ประเภท ได้แก่

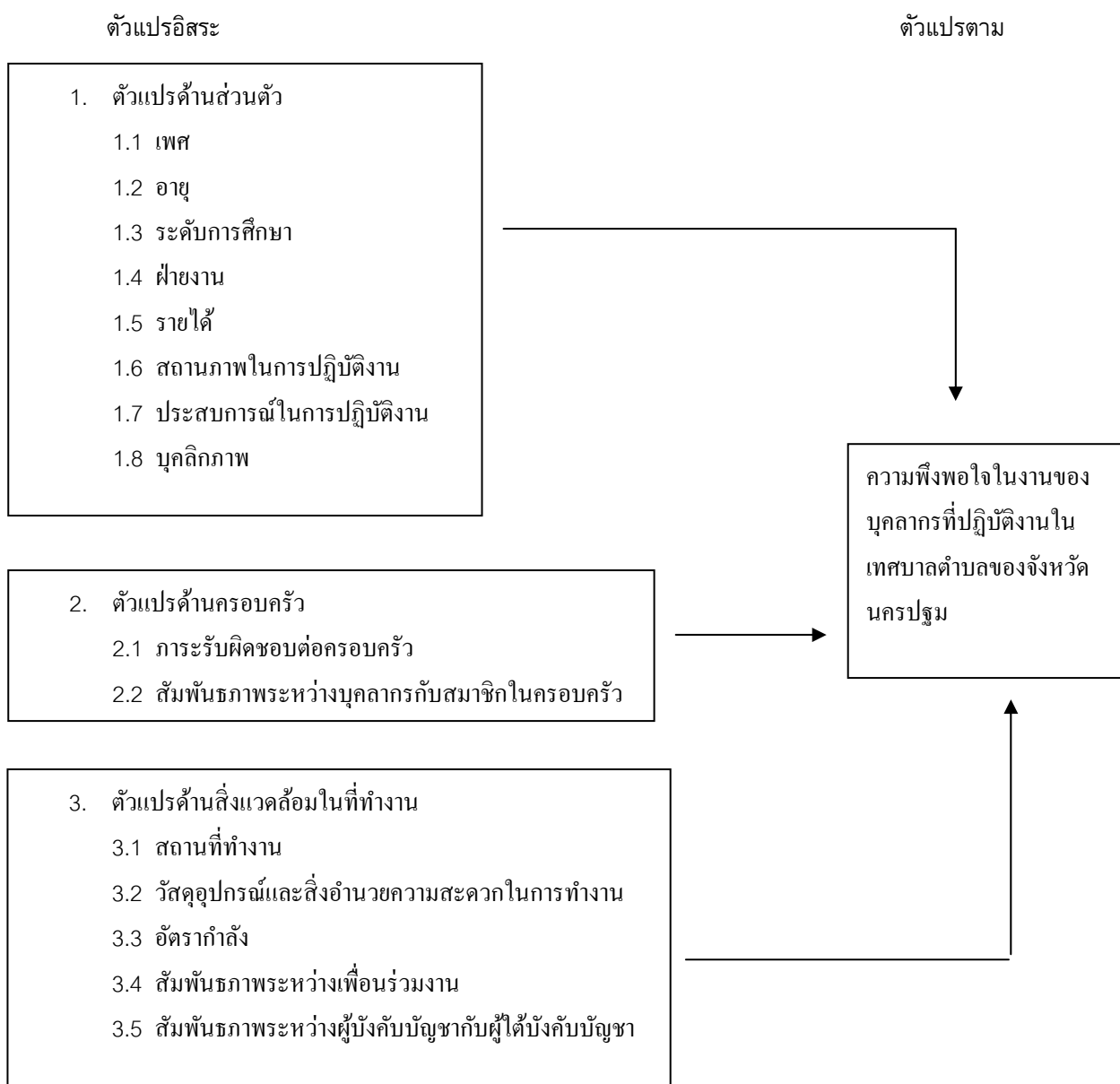
3.1.1 พนักงานเทศบาลสามัญ ได้แก่ พนักงานเทศบาลซึ่งปฏิบัติหน้าที่โดยได้รับเงินเดือนในอัตราสามัญ แต่ไม่รวมถึงพนักงานครูเทศบาล

3.1.2 พนักงานครูเทศบาล ได้แก่ พนักงานเทศบาลซึ่งดำรงตำแหน่งเป็นผู้สอนประจำในสถานศึกษาของเทศบาลหรือดำรงตำแหน่งอื่นซึ่งมีหน้าที่เป็นผู้บริหารและให้การศึกษาในสถานศึกษาของเทศบาลหรือดำรงตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการให้การศึกษา ซึ่งไม่สังกัดสถานศึกษาของเทศบาล

3.2 ลูกจ้างประจำ หมายถึง ลูกจ้างรายเดือน รายวัน และรายชั่วโมงที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะประจำ โดยไม่มีกำหนดเวลาการจ้างตามอัตราและจำนวนที่กำหนดไว้ และรับเงินค่าจ้างจากงบประมาณหมวดค่าจ้างประจำของหน่วยการบริหารส่วนราชการ หรือเงินอุดหนุนของรัฐบาล

3.3 ลูกจ้างชั่วคราว หมายถึง ลูกจ้างรายเดือน รายวัน และรายชั่วโมงที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราว และหรือมีกำหนดเวลาจ้าง แต่ทั้งนี้ระยะเวลาการจ้างต้องไม่เกินปีงบประมาณและรับเงินค่าจ้างจากงบประมาณหมวดค่าจ้างชั่วคราวหรือจากยอดเงินอื่นใด

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม
2. ตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
 - 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในครอบครัว
 - 2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดนครปฐม

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

1.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน ได้รับความสนใจและวิพากวิจารณ์ถึงความสำคัญที่มีต่อระบบบริหารงานบุคคลมากในทศวรรษที่ 20 และได้รับความสนใจศึกษาอย่างกว้างขวางมากในปัจจุบัน เนื่องจากแนวทางการบริหารในปัจจุบันเน้นที่ บุคคล คือให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนั้นจึงมีผู้ให้นิยามความหมายของความพึงพอใจในงานจำนวนมาก ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าพอสรุปได้ดังนี้

โยธิน ตันสนยุทธ์ (2525 : 55) ความพึงพอใจในงานคือความเห็นชอบ (Favorable) หรือไม่เห็นชอบ (Unfavorable) ของคนงานที่มีต่องานของเขา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2527 : 322) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติในทางบวกต่องาน ความพึงพอใจในการทำงานช่วยให้คนทำงานรู้สึกว่าการทำงานมีคุณภาพ และช่วยป้องกันคนทำงานเกิดความรู้สึกห่างเหินกับงาน

กิติมา ปรีดีติลล (2529 : 321) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการสนองความต้องการของเขา

อารี เพชรผุด (2530 : 49) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจสบายใจที่ผลงานนั้นได้ทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

สเตรส และเซเลส (Straus and Sayles . 1960 : 119 – 121) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เขาความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

สุพล จำสินธ์ (2531 : 38) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือ พอใจ ต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจอื่น ๆ เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการ ก็จะเริ่มสละอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานของตน ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

สมยศ นาวิการ (2533 : 221) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อเราพูดว่าคนมีความพึงพอใจงานสูงโดยทั่วไปเราจะหมายความว่าคนชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา

มอร์ส (Morse. 1958 :27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้ ลดน้อยลงเพราะความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็น้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 143) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

วินัย โกยตุลย์ (2537 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นการแสดงออกหรือความรู้สึกที่ดีที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนเกิดทัศนคติชอบต่องานที่เขาปฏิบัติ และความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลอาจมีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยที่ต่างกัน เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ทางสังคมและปัจจัยอื่น ๆ ถ้าหากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ตอบสนองความต้องการย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติทางลบ และยิ่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น

จิราภรณ์ โนราช (2537 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีที่พอใจ ความรู้สึกแห่งการยอมรับ ในการปฏิบัติภาระหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลใดมีความรู้สึกที่ดีต่องานก็หมายถึงว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนในทางตรงข้าม หากมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย หรือไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น

โยลเดอร์ และคนอื่น ๆ (Yolder , et al .1958 : 6) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานองค์การ บุคลากรจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขา

ปาริชาติ ดันติวัฒน์ (2538 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือความรู้สึกของบุคคลต่องานอันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

เฟรนช์ (French . 1964 : 28 – 29) กล่าวว่า คนจะเกิดความพึงพอใจได้ถ้าสภาพของงานดี

ซึ่งหมายถึงการมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสถานภาพทางปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

วูม (Vloom . 1964 : 99) กล่าวว่า ทศนคติที่มีต่องานและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หากผู้ปฏิบัติงานมีท่าทีหรือทัศนคติที่มีต่องานในทางบวก มีผลเท่ากับที่ความพึงพอใจในงาน ส่วนท่าทีหรือทัศนคติที่มีต่องานในทางลบ มีผลเท่ากับไม่พึงพอใจในงาน

แอปเปิ้ลไวท์ (Applewhite . 1965 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจกับรายได้จากองค์กร และมีความหมายคล้ายกับคำว่า ขวัญในการทำงาน (moral) โดยขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของกลุ่มส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ที่มีความรู้สึกมาจกสภาพการณ์ของการปฏิบัติงาน

กิลเมอร์ และคณะ (Gilmer and others. 1966 : 254) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคล ที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จในผลงาน รู้ว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ไอแวนเชวิช และดอนเนลลี (Ivancevich and Donnelly . 1968 : 172) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นความคิดเห็นของคณงานที่นิยมชมชอบงานที่เขา กำลังกระทำอยู่

บลูมและเนย์เลอร์ (Bloom and Naylor. 1968 : 364) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง (เงินเดือน) การปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงานและอื่น ๆ อีก

กูต (Good . 1973 : 320) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน คือ คุณลักษณะ สภาวะ หรือระดับความรู้สึกที่เกิดจากความสนใจ หรือทัศนคติที่บุคคลมีต่องานของตนเอง

เดสส์เลอร์ (Dessler. 1983 : 219) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา
2. ปัจจัยด้านสภาพการณ์ ได้แก่ ลักษณะของงาน แบบของผู้นำ ระบบการให้ค่าตอบแทน และนโยบายของหน่วยงาน และกลุ่มผู้ร่วมงาน
3. ผู้บริหารกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

ล็อก (Locke . 1984 : 103) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอารมณ์ด้านบวกที่เกิดจากการตอบสนองของผลการทำงานการประเมินว่างานนั้นสำเร็จหรือมีคุณค่า ส่วนความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นผลการประเมินว่าถูกปฏิเสธความรู้สึกอึดอัด หรือความรู้สึกเป็นลบ

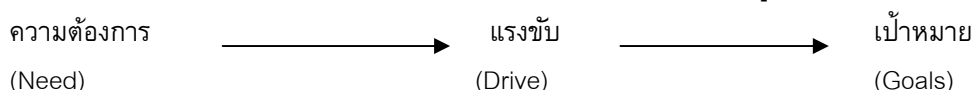
เดวิส (Davis . 1985 : 83) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

จากนิยามความหมายของความพึงพอใจในงานที่บุคคลต่าง ๆ ได้กล่าวมาแล้วนั้น พอสรุปได้ว่า

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกทางบวก มีความสุขและเจตคติหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลจากอิทธิพลหลายอย่างมาประกอบเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและความรู้สึกนี้จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานรักงานที่รับผิดชอบ อยากทำงาน มีการเสียสละอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก คิดค้นวิธีทำงานให้มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้งานมีคุณภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ความต้องการขององค์กร ตรงข้ามถ้าหากบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการทำงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่งาน ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความรับผิดชอบในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลไม่คงที่แน่นอนอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการทำงานให้ เอื้อหรือสนองตอบต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่ทำงาน

1.1.2 ประวัติความเป็นมาของการศึกษาความพึงพอใจในงาน

ลูธานส์ (Luthans . 1977 : 312) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่ามีการศึกษาดั้งแต่สมัยกรีกโบราณ เป็นเวลากว่า 200 ปีมาแล้ว นักปรัชญากรีกได้บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับ ลัทธิสุขนิยม (Hedonism) ซึ่งเป็นลัทธิที่กล่าวถึง การแสวงหาความสุข ความยินดี และการหลีกเลี่ยงความยากลำบากของมนุษย์ ต่อมาลัทธิสุขนิยมกลายเป็นฐานคติ ของนักปรัชญาด้านเศรษฐศาสตร์และสังคม เช่น อาดัม สมิท (Adam Smith) เจรามี่ เบนธัม (Jeremy Bentham) และในระหว่างปี ค.ศ. 1800 – 1900 นักจิตวิทยาซึ่งได้รับการขนานนามว่า บิดาแห่งจิตวิทยาของอเมริกา ชื่อ วิลเลียม เจมส์ (William James) ได้รับอิทธิพลจากลัทธิสุขนิยม มาตั้งสมมติฐานศึกษาว่า มนุษย์พยายามแสวงหาความสุขและหลีกเลี่ยงต่อความยากลำบาก โดยมุ่งศึกษาแรงจูงใจของมนุษย์ไปที่ สัญชาติญาณและจิตไร้สำนึก ต่อมา คลาrk ฮัล (Clark Hull) ได้ศึกษาทฤษฎีแรงขับ ในระหว่างปี 1884 – 1952 และเสนอว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ประกอบไปด้วย แรงขับ (Drive) นิสัย (Habit) และเครื่องล่อใจ (Incentive) ซึ่งกลายเป็นทฤษฎีพื้นฐานที่สำคัญของการศึกษาแรงจูงใจ ซึ่งมีวงจรดังนี้



และปัจจุบันกลายเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาในการฝึกฝนการบริหารและการจัดองค์กร

1.1.3 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ อันจะส่งผลให้หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารต้องพยายามหาทางปรับปรุงสมรรถภาพ และความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน โดยการสร้างคุณค่าในงานให้เกิดขึ้น มีขอบเขตกว้างขวาง เพื่อตอบสนองความสำเร็จของหน่วยงานหรือองค์กร โดยการสร้างงานให้มีลักษณะของความรับผิดชอบมากขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรแสวงหาความก้าวหน้า และสมาชิกเกิดความพึง

พอใจในหน่วยงานการที่บุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับผู้บริหารและสิ่งจูงใจเป็นสำคัญ ถ้าองค์กรหรือหน่วยงานใดมีผู้บริหารที่มีความเข้าใจในเรื่อง เหล่านี้เป็นอย่างดี ประกอบกับมีปัจจัยต่าง ๆ เป็นเครื่องจูงใจมาก องค์กรนั้นก็จะมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจ ในการทำงานมาก ซึ่งเชื่อว่า ความพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรมีความพอใจในงานที่เขาทำ บุคลากรก็จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผลผลิตหรืองานที่ได้จะสูงขึ้น และจะมีกำไรหรือประสบ ความสำเร็จมากขึ้นด้วย

การสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นภาระหน้าที่ของผู้นำ หรือผู้บังคับบัญชาทุกคน พฤติกรรมทางการบริหาร และเทคนิคการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารแต่ละคนย่อมแตกต่างกันไป ประสิทธิภาพทางการบริหารของผู้บริหารแต่ละคน ซึ่งมีความแตกต่างกัน และสามารถทดสอบให้เห็นได้ทั้ง ในเชิงประจักษ์และเชิงพฤติกรรม จากความสำคัญดังกล่าวของผู้บริหารในการทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมมือ ร่วมแรงและเต็มใจที่จะทำงานขององค์กรให้บรรลุผล

จากที่กล่าวมาข้างต้นถึงความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในงาน จึงมีนักวิชาการหลาย ท่านได้สรุปความสำคัญของการศึกษา ความพึงพอใจในงานได้ ดังนี้

นิวคัมเมอร์ (Newcomer. 1955 : 44 – 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น ต้องดูที่ ความต้องการเป็นหลักในการจูงใจตามวิธีของนิวคัมเมอร์นั้นเน้นหนักไปในเชิงจิตวิทยา ซึ่งเขาได้เสนอแนะ ไว้ดังนี้

1. ผู้บริหารต้องทราบ และมีความเข้าใจในความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานสร้างความ สัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน ให้เกียรติผู้ร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม การตำหนิผู้ใต้บังคับบัญชาควรทำเป็น ส่วนตัวพร้อมทั้งหาทางช่วยเหลือเพื่อแก้ไขให้ดีขึ้น การมอบหมายจะต้องให้ชัดเจน สนใจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ร่วมงาน และมีเทคนิคในการควบคุมงาน
2. หาทางให้คนงานทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และบทบาทของแผนกของเขา ว่ามีความสำคัญมากเพียงใดต่อหน่วยงาน เพื่อเขาจะได้ทราบถึงโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งและ โอกาสสำหรับความก้าวหน้าในการทำงานของเขา
3. จัดงานที่ทำหาย งานริเริ่มใหม่ ๆ ให้ทำอยู่เสมอ
4. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอนและมีระยะเวลานานพอสมควรเพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่ายใน การทำงาน

นิโกร (Negro. 1969 : 201) ให้แนวคิดว่า การจูงใจคนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ได้แก่ การบริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม ส่งเสริมให้สภาพการทำงานที่ดี ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ให้ความมั่นคงในชีวิต และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ยกย่องชมเชยแก่ ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น เอาใจใส่ดูแลให้ความสนิสนมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและต้องทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา

อรุณ รักธรรม (2522 : 205) ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างขวัญและความพึงพอใจในการ ทำงานไว้ว่า การสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้นำทุกระดับพึงสร้าง และ ปลุกฝังให้มีในหน่วยงานของตนเพราะว่าขวัญและความพึงพอใจในการทำงาน เป็นกุญแจหรือหัวใจของการ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความสมัครใจของคนทำงานเอง นอกจากนี้ได้เสนอวิธีการสร้างขวัญ และความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. ต้องสร้างและปลูกฝังให้คนมีความพอใจ มีความรัก และกระตือรือร้นในการทำงาน
2. ชมเชย และยกย่องให้กำลังใจแก่ผู้ที่ทำความดีความชอบ
3. ดูแลเอาใจใส่และให้ความสนิทสนมแก่คนงาน
4. ให้โอกาสในการสร้างความมั่นคงของชีวิตการทำงาน
5. สร้างสภาพการทำงานที่ดีและเหมาะสม
6. ให้โอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงาน
7. ให้โอกาสหรือมีระบบที่เที่ยงธรรมในการร้องทุกข์

อารี เพชรผุด (2530 : 26) ได้ให้ทัศนะไว้ดังนี้ คือ

1. เพื่อจะได้ทราบถึงสาเหตุของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อจะได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลงานที่ทำงาน
3. เพื่อที่จะได้เรียนรู้ถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน
4. เพื่อที่จะได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการฝึกอบรม

การหยุดงานบ่อย ๆ การเปลี่ยนงาน การลาออก และปัญหาอื่น ๆ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังต่อไปนี้ คือ

1. การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

วิชัย แหวนเพชร (2534 : 53 – 54) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องหนึ่งที่น่าสนใจในวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม เพราะการที่การทำงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมไม่ประสบผล เช่น ยอดการผลิตตกต่ำ ทั้ง ๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อย หรือมาทำงานแต่ทำไม่ดี ไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานทั้งสิ้น ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจอุตสาหกรรมในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
2. ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ
3. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
4. เป็นยุทธวิธีการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
5. ทำให้เกิดการปรับปรุง แก้ไข การบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน

ดังนั้นเรื่องความพึงพอใจในงานจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานแล้วย่อมทำให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การบริหารงานทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานหรือองค์กรใดจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายเพียงใดขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนและทุกฝ่าย ถึงแม้หน่วยงานจะมีวัสดุที่ดีแต่ถ้าบุคลากรขาดสมรรถภาพ

ขาดแรงจูงใจที่นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ย่อมทำให้ผลงานที่ได้ขาดประสิทธิภาพไม่บรรลุผลตามเป้าหมาย

1.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

มัมฟอร์ด (สมชาติ คงพิกุล. 2537 : 29 ; อ้างอิงจาก Mumford.1972 : 4 – 5 *Job Satisfaction*) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัย ออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ท (Likert) โดยมองความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในงานจากรูปแบบและการปฏิบัติงานของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟิดเลอร์ (Fiedler)

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort – Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในงานจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารขององค์กร ได้แก่ โครซีเยอร์ และโกลด์เนอร์ (Crozier and Gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวความคิดนี้ได้แก่ จากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

กรีน และคราฟ (สมชาติ คงพิกุล . 2537 : 30 ; อ้างอิงจาก Green and Craft . 1979 : 270 *Motivation and Work Behavior*) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน พบว่า มีแนวความคิด 3 แนว คือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน ซึ่งได้แก่ แนวคิดของวรูม (Vroom . 1964)

2. การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของพอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler . 1968)

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน กลุ่มนี้ได้แก่ ผลงานของเบรฟิลด์ และครอกเกต (Brayfield and Crockett . 1955)

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น การที่บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก โดยหลักการแล้วบุคคลในหน่วยงานนั้นก็ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานมาก ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงาน พยายามความสามารถเพื่องาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ (กมล รักสวน . 2524 : 14)

ซึ่งความพึงพอใจในงานมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ และการ
 จูงใจโดยตรง ได้มีผู้ศึกษาค้นคว้าและเขียนไว้มากมาย แต่ในที่นี้จะขอกล่าวหลักการและทฤษฎีที่สำคัญๆ
 พอสังเขปดังนี้

1.1.4.1 ทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow)

สวธน์ วัฒนวงศ์ (2538 : 90 ; อ้างอิงจาก Maslow.1954 : 80 *Motivation and Personality*)
 ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ในลักษณะลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) โดยแยก
 ออกเป็นลำดับขั้นที่สำคัญ 5 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกายหรือทางสรีรวิทยา (Bodily Needs or Physiological Needs)
 เป็นความต้องการที่มาสโลว์และนักจิตวิทยาเห็นว่า เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานหรือความต้องการระดับ
 แรกสุดของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำดื่ม เพื่อบรรเทาความหิว ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม
 ยารักษาโรค การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการได้รับความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1
 ได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นความต้องการให้ตนเองปลอดภัยจากอันตรายทุกด้าน มนุษย์จะแสวงหา
 ความมั่นคง ความต้องการความมั่นคงในการทำงาน ตลอดจนความมั่นคงทางฐานะและเศรษฐกิจ การ
 ป้องกันภัยอันตรายต่าง ๆ ถ้าหากไม่ได้รับการสนองตอบ คนเราอาจหาทางหลบหนีไปจากสภาพการณ์นั้นก็ได้

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและการเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่มหรือความต้องการทางสังคม (Love
 and Belonging Needs or Social Needs) เป็นความต้องการที่จะให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการ
 ให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น เพราะว่าต้องการได้รับความอบอุ่น การยอมรับจากสมาชิกหรือเพื่อน ๆ ในกลุ่ม
 ต้องการ ทราบว่าตนเองมีฐานะอย่างไรในกลุ่มนั้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงหรือฐานะทางสังคม (Self – Esteem Needs) ซึ่งหมายถึง
 ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความเคารพ ความเชื่อมั่นอื่น ๆ ต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของ
 คนทั่วไป ต้องการเป็นตัวของตัวเอง มีอิสระในการตัดสินใจ เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดหรือความต้องการได้กระทำตาม
 ความสามารถที่เป็นจริง (Self – Actualization or Self – Realization) เป็นขั้นสุดท้ายของความต้องการและ
 เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล เพื่อแสดงถึงสิ่งที่เขามีความสามารถและศักยภาพที่จะ กระทำได้

1.1.4.2 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

แมคเกรเกอร์ (Mcgregor. 1960 : 33 – 58) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคล
 ไว้ในทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X

แมคเกรเกอร์ได้อธิบายลักษณะมนุษย์และการทำงานไว้ ดังนี้

1. คนส่วนมากโดยธรรมชาติแล้วไม่ชอบทำงาน

2. คนส่วนมากไม่มีความทะเยอทะยาน มีความรับผิดชอบน้อย และชอบที่จะให้มีการสั่งการ
3. คนส่วนมากมีความสามารถทางด้านความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาการทำงานน้อย
4. การจูงใจจะเป็นการจูงใจด้วยความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยเท่านั้น
5. คนส่วนมากจะถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด และถูกบังคับเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายของ

องค์กรการ

สาระสำคัญของทฤษฎี X ซึ่งให้เห็นว่า โดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ชอบปฏิบัติงาน พยายามหลีกเลี่ยงงาน เมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกันมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้นในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้การบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้มีได้กล่าวอย่างชัดเจนว่า จะใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y

หลังจากแมคเกรเกอร์ ได้อธิบายทฤษฎี X แล้ว ต่อมาได้พบว่าคนที่อาศัยอยู่ในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งมีระดับการศึกษาและมาตรฐานการครองชีพสูง และมีโอกาสที่จะหางานทำได้มากขึ้นนั้น การใช้ข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X เป็นสิ่งที่ไม่น่าจะถูกต้อนัก และแนวทางต่างๆ ของฝ่ายบริหารที่ได้พัฒนาจากข้อสมมติฐานตามทฤษฎี ก็ประสบความสำเร็จในการที่จะนำมาใช้จูงใจบุคคลในการทำงาน แมคเกรเกอร์จึงได้เสนอข้อสมมติฐานที่เรียกว่า ทฤษฎี Y ดังนี้

1. คนมักจะทุ่มเทร่างกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ คือหากในการทำงานก็เหมือนกับการเล่นหรือการพักผ่อน เมื่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้จัดไว้อย่างเหมาะสมก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุม

2. การควบคุมและการบังคับจากภายนอก ไม่ใช่วิธีการที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ การควบคุมตนเองและการเป็นตัวของตัวเอง เป็นสิ่งสำคัญในการทำงานให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การควบคุมจากบุคคลอื่นและการบังคับข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการปฏิบัติงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3. ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาจะมีอยู่ในบุคคลเกือบทุกคน คุณสมบัติที่ดี เช่น มีมโนภาพ มีความเฉลียวฉลาดว่องไว มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรมีกระจายอยู่ทั่วไปในคนทั้งหลาย

4. การที่บุคคลผูกพันตนเองกับงานขององค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจในการทำงาน จะเป็นการจูงใจด้วยความต้องการทางสังคม ความมีชื่อเสียง และความสำเร็จในชีวิต

5. คนเราสามารถที่จะสั่งการด้วยตนเอง และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นมุมมองที่พฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรตามความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์กรจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล โดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

1.1.4.3 ทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer ERG Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539 : 242) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้หรือความต้องการในการอยู่รอด

1. Existence Needs (E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concrete) คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้หรือความต้องการในการอยู่รอด
2. Related Needs (R) หรือความต้องการความสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม บวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และความต้องการการยกย่อง
3. Growth Needs (G) หรือความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความก้าวหน้าในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของอัลเดอร์เฟอร์ และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่อง และบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จ

1.1.4.4 ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Acquired – Needs Theory)

ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์เป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความต้องการที่จะแสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิต และการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ จำแนกความต้องการพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการอำนาจ (Power Needs) คนที่มีความต้องการอำนาจสูงมักชอบที่จะเป็นผู้ควบคุมดูแลคนอื่น หรือทำตัวมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ๆ บุคคลเหล่านี้จะพยายามไต่หาตำแหน่งต่าง ๆ เช่น เป็นหัวหน้า และบุคคลพวกนี้มักจะเป็นคนคุยเก่งมีข้อโต้แย้งบ่อย ๆ มีบุคลิกภาพเข้มแข็ง เป็นคนเปิดเผยพูดตรงไปตรงมา พูดจริงทำจริง เอาการเอางาน ชอบที่จะสอนคนอื่นและชอบพูดในที่ชุมชน
2. ความต้องการความผูกพัน (Affiliation Needs) บุคคลที่มีความต้องการผูกพันสูง มักจะพอใจที่ได้รับชมชอบจากผู้อื่น และพยายามที่จะหลบเลี่ยงความเจ็บปวดหรือการถูกกลุ่มไม่ยอมรับตน บุคคลเหล่านี้ชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพอันดีกับคนอื่น ๆ อยากที่จะมีความคุ้นเคยสนิทสนม และมีความเข้าใจดีกับคนอื่น ๆ พร้อมทั้งจะปลอบใจและช่วยเหลือผู้อื่นที่ได้รับความลำบาก และชอบที่จะคบหาสมาคมหรือพบปะคนอื่น ๆ
3. ความต้องการความสำเร็จ (Achievement Needs) คนที่มีความต้องการได้รับความสำเร็จสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จเท่า ๆ กับที่กลัวอย่างมากต่อความล้มเหลว ชอบงานที่ท้าทาย ตั้งเป้าหมายให้ตัวเองสูง กล้าต่อการเสี่ยง แต่มักจะไม่ชอบเป็นนักการพนัน ชอบให้บอกผลการทำงานอย่างตรงไปตรงมาและทันที เป็นคนไม่ชอบอยู่นิ่ง ๆ ทำงานแทบไม่มีเวลาหยุดพัก ชอบทำงานหนักและถ้าเกิดความล้มเหลวขึ้นก็ไม่ถือเป็นเรื่องวิตกกังวล และชอบที่จะดูแลกำกับการทำงานด้วยตนเอง

นอกจากทฤษฎีแรงจูงใจที่กล่าวมาแล้ว นักจิตวิทยายังได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง การที่บุคคลมองเห็นคุณค่าในกิจกรรมที่ตนกระทำ เป็นการกระทำด้วยความเต็มใจ พอใจ และมุ่งบรรลุความสำเร็จในกิจกรรมนั้น ความสำเร็จใน

กิจกรรมนั้นเป็นรางวัลอยู่ในตัว แรงจูงใจเกิดขึ้นมาจากภายในของบุคคลนั่นเอง ไม่ใช่กระทำเพราะถูกบังคับ หรือเพราะหวังผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการกระทำกิจกรรมนั้น

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง การกระทำกิจกรรมโดยการหวังผลจากสิ่งอื่นที่อยู่นอกเหนือจากกิจกรรมนั้น ไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นอย่างแท้จริง มีความผูกพันด้านจิตใจกับกิจกรรมนั้นน้อย เป็นการกระทำเพื่อสิ่งจูงใจอย่างอื่น

อย่างไรก็ตามการทำการกิจกรรมต่าง ๆ นั้น เราไม่สามารถชี้ชัดลงไปว่าการกระทำนั้นเกิดจากแรงจูงใจภายในหรือภายนอก เพราะการกระทำบางอย่างนั้นเป็นการกระทำที่เกิดจากแรงจูงใจทั้ง 2 ประเภท

(ปฐม นิคมานนท์. 2521 : 53)

ทัศนะเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกนี้ เป็นพื้นฐานของแนวคิดที่นำไปสู่การตั้งทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานของเฮิร์ซเบอร์ก

1.1.4.5 ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบอร์ก

เฮิร์ซเบอร์ก (จิราภรณ์ โนราช . 2537 : 16 – 18 ; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959 : 9 – 10 *The Motivation to Work*) ได้ตั้งทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory ; or The Motivation Hygiene Theory) เพื่อใช้อธิบายเกี่ยวกับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะว่าในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ยส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มี 5 ประการ คือ

(1) ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จ เขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือจะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

(3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างความท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

(4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

(5) ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่งานที่ปฏิบัติมีความสำเร็จและก้าวหน้า การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factor) สอดคล้องกับสิ่งที่เรียกว่า แรงจูงใจภายนอก หมายถึงปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมี 9 ประการ ได้แก่

(1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

(2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน และสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

(3) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

(4) สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

(5) นโยบายและการบริการงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

(6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

(7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่ใส่ใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

(8) ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

(9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์กนี้ สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขา และคณะที่เมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ความคิดของเฮิร์ชเบอร์กที่ว่า มนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการแรก คือ ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ทางร่างกาย เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ และความทารุณของดินฟ้าอากาศ ประการที่ 2 คือ ปรารถนาความสุขทางใจ เช่น ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือ ชีวิตที่เจริญก้าวหน้าขึ้น เป็นต้น ในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ย่อมปรารถนาจะได้รับทั้ง 2 ประการควบคู่กัน

ความเกี่ยวพันระหว่างทฤษฎีของ Maslow , McGregor และ Herzberg ล้วนแต่เป็นแนวทางในการจูงใจที่มาจากทัศนะต่าง ๆ กัน แต่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้คือ ความต้องการระดับต่ำทั้งสามประเภทในทฤษฎีของ Maslow ความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย และความต้องการทางด้านสังคมนั้น อาจเปรียบเทียบกับบทบาทของ Hygiene หรือ Maintenance Factors ในทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg ในทางตรงข้ามความต้องการระดับสูงคือ ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง และความต้องการความสมหวังในชีวิตนั้น จะเปรียบเสมือนตัวกระตุ้นตามแนวความคิดของ Herzberg และเป็นความต้องการที่ไม่ค่อยจะได้รับการตอบสนองในปัจจุบันนี้

ทฤษฎี Y ของ McGregor อาจจะเปรียบเทียบกับทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg ในลักษณะที่ว่า ทฤษฎี Y ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของคนไว้ว่า คนมีความปรารถนาที่จะตอบสนองความต้องการของเขาจากความต้องการระดับสูง มีความต้องการในเรื่องของความ

รับผิดชอบ การควบคุมและการสั่งการด้วยตนเอง และคนมีความคิดริเริ่มในการทำงาน ดังนั้นความต้องการระดับสูงตามทฤษฎีของ Maslow และปัจจัยคำจูนของ Herzberg จึงใช้ข้อสมมติฐานอย่างเดียวกันตามทฤษฎี Y ผู้บริหารอาจจะเลือกใช้ความต้องการระดับสูง ปัจจัยคำจูน หรือข้อสมมติฐานตามทฤษฎี Y ในการจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของเขาได้ (สมยศ นาวิการ. 2521 : 109 – 110)

จากการศึกษา ทฤษฎีของมาสโลว์ แมคเกรเกอร์ และ เฮิร์ชเบอร์ก สรุปเปรียบเทียบเพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ของทฤษฎีทั้ง 3 ได้ตามตาราง ดังนี้

ตาราง 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ แมคเกรเกอร์ และเฮิร์ชเบอร์ก

ที่มา : สมยศ นาวิการ . 2521 : 110

มาสโลว์	แมคเกรเกอร์	เฮิร์ชเบอร์ก
ความต้องการระดับสูง - ความต้องการสมหวังในชีวิต - ความต้องการที่จะมีเกียรติยศ ชื่อเสียง	ทฤษฎี Y การตอบสนองความต้องการที่จะมีเกียรติยศ ชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิต ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ การควบคุม และการสั่งการด้วยตนเอง	ปัจจัยจูงใจ - ความสำเร็จ - การยกย่อง - ความก้าวหน้า - ความรับผิดชอบ - ลักษณะของงาน
ความต้องการระดับต่ำ - ความต้องการด้านสังคม - ความต้องการด้านความปลอดภัย - ความต้องการทางด้านร่างกาย	ทฤษฎี X ความต้องการความมั่นคงเหนือสิ่งอื่นใด ความต้องการสั่งการจะต้องคุกคามด้วยการลงโทษ	ปัจจัยคำจูน - นโยบายและการบริหารงานของบริษัท - การบังคับบัญชา - ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล - เงินเดือน - สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.1.5 ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจทั้งต่อการทำงาน และต่อบรรยากาศภายในองค์กรได้มีนักศึกษาค้นคว้ากันมากมายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งพอจะสรุปได้ ดังนี้

กิเซลลี และบราว (มัจฉรี โอสถานนท์. 2539 : 39 ; อ้างอิงจาก Ghiseli and Brown. 1955 : 340 *Personnel and Industrial Psychology*.) แสดงความคิดเห็นว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานภาพสูงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของการประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงานต้องมีลักษณะที่สะดวกสบายเหมาะสมในการปฏิบัติงาน
3. อายุ ผู้ที่ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 34 ปี และ 45 – 58 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ
4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษจะต้องเป็นธรรม
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

สเตอร์ส และเซเลสส์ (Stauss and Sayles. 1960 : 7) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลจะมีขึ้นต่อเมื่องานที่ปฏิบัตินั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกายและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
2. ความต้องการทางสังคม เช่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ ยกย่องและนับถือ
3. ความต้องการแสดงออก เช่น ต้องการความอิสระในการปฏิบัติงาน ต้องการให้งานที่ตนปฏิบัติพบความสำเร็จ

ฮาร์เรลล์ (มัจฉรี โอสถานนท์. 2539 : 40 – 41 ; อ้างอิงจาก Harrell. 1964 : 260 - 273 *Industrial Psychology*) ได้พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการที่สำคัญและควรพิจารณาคือ

1. องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย
 - 1.1 เพศ เพศหญิง จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย
 - 1.2 จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจสูง
 - 1.3 อายุ ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในกลุ่มผู้สูงอายุ
 - 1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจจะสูงเมื่อทำงานใหม่ และจะลดลงเมื่อทำงานไปได้ 5 ปี หรือ 8 ปี
 - 1.5 การศึกษา มีความสัมพันธ์มากกับความพอใจ
2. องค์ประกอบด้านเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย
 - 2.1 ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงกว่างานที่จำเจ
 - 2.2 ทักษะที่ต้องการ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ชนิดของงาน ฐานะอาชีพ ความรับผิดชอบ หรือสิ่งอื่น ๆ
 - 2.3 ฐานะอาชีพ
 - 2.4 ภูมิประเทศ คนงานในเมืองใหญ่ จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็ก
 - 2.5 ขนาดขององค์กร ในองค์กรขนาดเล็ก จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าองค์กรขนาดใหญ่

3. องค์ประกอบด้านการบริหารและการควบคุม เช่น ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ

กิลเมอร์ (Gilmer.1966 : 380) ได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ผู้บริหารเอื้ออำนวยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้หรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญมาก แต่คนที่มีความรู้รู้สึกว่ามีไม่สำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงขององค์กร และการดำเนินงานขององค์กร

4. ค่าจ้าง (Wages) ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของเอกชน เห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) มีความสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการ และความถนัด ย่อมเกิดความพึงพอใจ

6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ย่อมทำให้เกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงานการบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

ไมเออร์ (Myers . 1970) ได้กล่าวถึงการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยเน้นหลักในเรื่องการวางเป้าหมายของงานให้เกิดผลโดยอธิบายถึงลักษณะเป้าหมายของงานที่จะให้ได้ผลเชิงปฏิบัติ ดังนี้

1. งานควรมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว
2. งานนั้นต้องสามารถวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายใน เป้าหมายของงานควรมีลักษณะ ดังนี้
 - 3.1 ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
 - 3.2 มีผลงานย้อนกลับไปให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ
 - 3.3 งานนั้นมีลักษณะท้าทาย

บาร์นาด (Barnard . 1972 : 142 – 149) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดการกระตุ้นให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ และสภาพทางกายภาพตอบแทนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (personal ,non- material opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่ส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงานมากกว่าการได้รับรางวัลที่เป็นสิ่งของ ได้แก่ โอกาสที่ได้รับการแต่งตั้ง โอกาสที่จะมีชื่อเสียง
3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (desirable physical conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขสบาย
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefactions) หมายถึง สมรรถภาพหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภูมิใจที่มีผลงาน
5. ความดึงดูดใจในทางสังคม (associational attractiveness) เป็นความสัมพันธ์อันดีที่มีมิตรที่ดีทำให้เกิดความผูกพันร่วมกันปฏิบัติงานในหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและเจตคติของบุคคล (adaptation of condition to habitual methods and attitude) เป็นการปรับปรุงตำแหน่งงาน หาวีการทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล
7. โอกาสที่จะร่วมในการทำงาน (the opportunity of enlarged participation) เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อหน่วยงาน
8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (the condition of communion) เป็นความพอใจของบุคคลในด้านสังคม มีความอยู่รอดในสังคมอย่างมีความสุข

เดสส์เลอร์ (Dessler. 1983 : 219) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา
2. ปัจจัยด้านสภาพการณ์ ได้แก่ ลักษณะของงาน แบบของผู้นำ ระบบการให้ค่าตอบแทน และนโยบายของหน่วยงาน และกลุ่มผู้ร่วมงาน

3. ผู้บริหารกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2519 : 87) กล่าวถึงสิ่งที่ช่วยสร้างสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีดังนี้

1. หน่วยงานควรมีคนไม่มากเกินไป เพื่อให้มีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นอน
2. ไม่ควรจัดงานให้บุคคลทำคนเดียวโดยลำพัง เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่แตกต่างเกี่ยวกับการทำงาน

3. ควรมีการกระจายอำนาจ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 320) กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ซึ่งสามารถจูงใจทั้งทางตรงและทางอ้อม การจูงใจทางตรง ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง ส่วนการจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน ซึ่งเป็นความต้องการด้านจิตใจ ได้แก่ การได้รับการยกย่อง ชมเชย การได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ และความมั่นคงของงาน

ทฤษฎีของ สาส์ (2523 : 360 – 361) กล่าวว่า แนวทางสร้างความพึงพอใจในงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยสิ่งจูงใจหลายประการ ที่สำคัญ ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ อำนาจและตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพภาพของการทำงาน เช่น มีห้องทำงานที่เป็นส่วนตัว มีรถประจำตำแหน่ง
4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน เช่น การไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ความเท่าเทียมกันทุกด้าน

5. สร้างความรู้สึกว่าเขามีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียง หรือร่วมแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของหน่วยงาน

กิตติมา ปรีดีดิลล (2529 : 331 – 332) ได้มีแนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการทำงานโดยกล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ หากที่ใดเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ที่นั้นย่อมจะเต็มไปด้วยความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานส่วนใหญ่แล้ว จะเน้นในเรื่องการตอบสนองความต้องการของบุคคลในหน่วยงานที่พึงมี ดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจในความสามารถของบุคคลทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจัดงานให้ถูกต้อง
2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน
3. การมอบหมายงานต้องชัดเจน
4. มีเทคนิคในการควบคุมงาน
5. ให้ทุกคนได้รับทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
6. จัดงานที่ทำหาย และริเริ่มใหม่ ๆ ให้ทำเสมอ
7. จัดเวลาต่าง ๆ ให้เหมาะสมเพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่าย
8. ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดี
9. การบริหารงานด้วยความเที่ยงตรง
10. ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี
11. ให้ความมั่นคงในชีวิต และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
12. ยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น
13. ให้ทุกคนรู้จักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ
14. จัดสวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์กร

สรุปได้ว่าปัจจัยและองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรนั้นมีหลายด้าน

ประกอบกัน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรอย่างมาก ถ้าบุคลากรปฏิบัติงานไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีผลทำให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย เฉื่อยชา และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคสำคัญสำหรับการทำงาน งานอาจไม่บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานได้

1.1.6 การวัดความพึงพอใจในงาน

การวัดความพึงพอใจในงาน สามารถทำได้โดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต พฤติกรรม และการอ้างอิงข้อมูลจากฝ่ายบุคคล เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการขาดงาน ลางาน การมาทำงาน สาย อัตราการลาออกจากงาน เป็นต้น การวัดความพึงพอใจในงานโดยใช้แบบสอบถามเป็นวิธีที่ได้รับความนิยม ที่สุด เนื่องจากสามารถเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณได้ ทำให้สามารถสรุปผลการวัดได้ง่าย (Dessler. 1983 : 212 – 218)

การวัดความพึงพอใจในงานโดยใช้แบบสอบถามนั้น แฮคแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham. 1975) ได้จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การวัดความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป (General Satisfaction) เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับการทำงานโดยรวม

2. การวัดความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet Satisfaction) เป็นการวัดความรู้สึกพอใจที่บุคคลมีต่อลักษณะต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการงาน เช่น รายได้ ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

จากการที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าพบว่าแบบสอบถามความพึงพอใจในงานที่ใช้ในงานศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีหลายประเภท เช่น

1. แบบสอบถามระดับใบหน้าของคูนิน (Kunin Face Scale) เป็นแบบสอบถามที่สร้างโดย คูนิน (Muchinsky. 1987 : 411 ; citing Kunin. 1965) แบบสอบถามนี้มีคำถามเดียว โดยผู้ตอบใส่เครื่องหมายใต้ภาพใบหน้า 6 ภาพ ที่บ่งถึงลักษณะความพอใจอย่างยิ่งจนไปถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง

2. แบบสอบถามความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปของแฮคแมนและโอลด์แฮม(ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ . 2532 อ้างอิงจาก Hackman and Oldham. 1975) เป็นแบบสอบถามที่วัดความสุขความพอใจกับการงานในภาพรวม ประกอบด้วยข้อคำถามเพียง 5 ข้อ

3. แบบสอบถามเจดีไอ (JDI : Job Descriptive Index) สร้างโดยสมิธและคณะ (Muchinsky. 1987 : 407 ; citing Smith , et al. 1969 *Job Stisfaction*) เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ค่าตอบแทนจากงาน และการเลื่อนตำแหน่ง

4. แบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire : MSQ) ร่วมกันสร้างโดย ไวส์ และคณะ (Muchisky . 1987 : 419 ; citing Weiss , et al. 1967) เป็นแบบสอบถามที่ให้เลือกตอบใน ลักษณะมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) ตั้งแต่พึงพอใจมากจนถึงไม่พึงพอใจมาก เป็นการถามความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการงาน 20 ปัจจัย โดยจะมีคำถาม 5 ข้อ สำหรับ แต่ละปัจจัย

5. แบบสอบถามความพึงพอใจตามความต้องการของพอร์ตเตอร์ (Porter Need Satisfaction

Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่ข้อความแต่ละข้อจะมีคำถามให้ตอบ 2 ครั้ง คือ คำถาม “ควรจะ” และคำถาม “ในขณะนี้” โดยคำถาม “ควรจะ” เป็นการถามถึงความต้องการเกี่ยวกับการทำงานของบุคคล ส่วนคำถาม “ในขณะนี้” เป็นการถามถึงสภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับการทำงาน คะแนนความพึงพอใจจะได้จากการพิจารณาผลต่างระหว่าง 2 คำถามนี้ คะแนนผลต่างที่สูงแสดงถึงความไม่พึงพอใจในงานสูง ความไม่พึงพอใจในงานโดยส่วนรวมสามารถวัดได้จากการรวมคะแนนผลต่างของทุกข้อความ (สมยศ นาวิการ. 2533 : 297 – 299)

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire : MSQ) มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานของบุคลากร

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมา ผู้ศึกษาพบว่ามีความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำมาใช้สนับสนุนการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาจากงานวิจัยที่ผ่านมา ดังนี้

1.2.1 งานวิจัยในประเทศ

วีระชาติ แก้วไสย (2518 : 60 – 65) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ครูโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย มีความรู้สึกต่อความสำเร็จของตนในระดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ความรับผิดชอบและความปลอดภัยในการทำงาน สำหรับความรู้สึกในเรื่องนโยบาย และการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำสุด เหนือขึ้นมาได้แก่ เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และลักษณะของงาน

2. ครูที่มีความพึงพอใจในการทำงานมีความรู้สึกต่อความสำเร็จของงานสูงสุด รองลงมาได้แก่ ความรับผิดชอบ ความปลอดภัย ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน องค์ประกอบที่ครูมีความรู้สึกต่ำที่สุดได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน

สุภรณ์ ศรีพหล (2519 : 37) ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของ อาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ผลการวิจัยมีสาระสำคัญสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เออร์ชเบอร์ก คือ อาจารย์มีความพอใจต่อองค์ประกอบกระตุ้นมากกว่าองค์ประกอบต่ำจน ผลที่แตกต่างกับของเออร์ชเบอร์ก คือ อันดับความสำคัญขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ กลุ่มปัจจัยกระตุ้นอันดับหนึ่ง ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน รองลงไป คือ ตั๋วงานและความสัมพันธ์ ผลการวิจัยที่ขัดแย้งกันมากที่สุด คือ ปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยกระตุ้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

มณูญ บุญเชิด (2519 : 125 – 128) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ศึกษาานิเทศฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบ และปริมาณงาน สภาพภาพของงานและตำแหน่งการยอมรับนับถือ นโยบายการนิเทศ ผลสัมฤทธิ์ของงาน

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และ ผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน การบริหาร

คำนี้ นักแก้ว (2523 : 81 – 83) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3 โดยสำรวจความรู้สึกของครูต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติงานจากกลุ่มตัวอย่าง 443 ราย พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูอาจารย์รู้สึกพึงพอใจในการทำงานมาก ได้แก่ การให้การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน องค์ประกอบที่ทำให้ครูอาจารย์รู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายการบริหาร เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ และ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ส่วนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์เพศชาย และเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในด้านความสำเร็จของงาน และการให้การยอมรับนับถือ ครู อาจารย์ที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในด้าน การได้รับการยอมรับนับถือ

พีรพรต หุ่นเจริญ (2525 : 175) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปรากฏว่าข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน แต่มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านจำแนกสายงาน วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง

ชลิต พูลศิลป์ (2526 : 46) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียน ประถมศึกษา ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการครูในโรงเรียน ประถมศึกษามีความพึงพอใจในปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ตำแหน่งหน้าที่ และ ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของครูแตกต่างกัน ส่วนเพศและวุฒิ การศึกษา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของครู

วันชัย วิเศษสุวรรณ (2527 : 131 – 132) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการฝ่ายงานบริหารและธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 318 คน ที่มีประสบการณ์ ในการทำงาน เพศ วุฒิการศึกษา และที่ตั้งวิทยาเขตต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการฝ่ายงาน บริหารและธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจในการทำงานทุกองค์ประกอบอยู่ใน ระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เพศ วุฒิการศึกษาไม่พบว่าแตกต่างกัน

โชคดี รักทอง (2531 : 162 – 164) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามทฤษฎีการจูงใจและทางอ้อม หรือปัจจัยจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก เพื่อ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงตามตัวแปร สถานภาพ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และเพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาสภาพแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย รามคำแหงที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในการทำงาน โดยส่วนรวมของ ผู้บริหารอยู่ในระดับมาก และเมื่อศึกษาโดยรวมพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการและบุคลากร ฝ่ายบริหารในด้านฐานะอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย รามคำแหง ที่มีสถานภาพเป็น ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานของ

บุคลากร ฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุน้อย กับอายุมาก แตกต่างกัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์น้อยกับที่มีประสบการณ์มากไม่แตกต่างกัน

มาลี บะวงษ์ (2534 : 103) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมพบว่า มีปัจจัย 4 อย่างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของครู ได้แก่ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา รายได้ และเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของครู

ณรงค์ สุขประเสริฐ (2535 : 101) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานช่างที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี มีความพึงพอใจในงานสูงสุด รองลงมาคือผู้ที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป และผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี ตามลำดับ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า พนักงานช่างที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานต่างกัน โดยผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในงานสูงสุด รองลงมาคือผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

ลัดดา แพรภทรพิศุทธิ์ (2535 : 107) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าแต่มีความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน สิ่งตอบแทน สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน และผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน

สังคม โทบุรินทร์ (2535 : 82) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการบริหารกับความพึงพอใจในงานของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานของอาจารย์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับบรรยากาศการบริหาร

ภาวณี นาวาพานิช (2536 : 96 ,109) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง ความวิตกกังวล และปัจจัยทางชีวสังคมบางประการกับแนวโน้มการลาออกจากงานของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภาคภูมิใจในตนเอง และมีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มการลาออกจากงาน นอกจากนี้ ยังพบว่าความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดในการพยากรณ์แนวโน้มการลาออกจากงาน

รุ่งทิพย์ สมานรักษ์ (2536 : 103 – 104) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะชีวสังคมและจิตวิทยากับความพึงพอใจในการทำงานของครูประถมศึกษาที่สอนอยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกันในจังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ระดับการศึกษา และขนาดโรงเรียน กับลักษณะสภาวะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจ ความเชื่ออำนาจในตน สุขภาพจิต ทศนคติต่อระบบราชการ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานของครูได้ นอกจากนี้ยังพบว่าครูที่มีอายุมากและมีประสบการณ์การทำงานมากมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าครูที่มีอายุน้อยและมีประสบการณ์การทำงานน้อย

นำพร ไวว่อง (2537 : 69) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจในงานของวิทยากรย์ ในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า วิทยากรย์

ในวิทยาลัยซึ่งผู้อำนวยการมีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าวิทยากร
ในวิทยาลัยซึ่งผู้อำนวยการมีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงาน

ปาริชาติ ตันติวัฒน์ (2538 : 51) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงานที่เกี่ยวข้องกับ
ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการ ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความ
พึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

สมพร แซ่เฮ้ง (2540 : 79 - 80) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการ
ในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพ และปริมณฑล จำนวน 252 คน ผลการศึกษาพบว่า อายุ วุฒิ
การศึกษา ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน รายได้ ความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและ
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 ส่วนลักษณะความพิการ ประสบการณ์การฝึกอาชีพ ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ
เกี่ยวกับอาชีพ ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน สวัสดิการ และ
ความก้าวหน้าในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ คนพิการที่มีลักษณะความ
พิการต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน คนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจใน
งานไม่ แตกต่างกัน

1.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

วิกสตรอม (Wickstrom.1971 :1249 - A) ได้วิจัยเพื่อหาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิด
ความ พึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์โรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่าง
เป็นผู้บริหารโรงเรียน ศึกษาในเทศก์ และ ผู้ช่วยครูใหญ่ รวม 125 คนพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้
ผู้บริหารพึงพอใจในงานมาก ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่ง
การงานส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ เงินเดือน
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน

แฮมเมอร์ (Hammer.1971 : 3373 - A) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูสอน
ชั้นพิเศษ (Special Class Teacher) ในรัฐไอโอวา พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงาน
ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ
ในการทำงาน ได้แก่ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เมอร์ริล (Merrill.1971 : 1547 - A) ได้ทบทวนวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู
และครูใหญ่ระดับประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูและครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา
มีความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ การมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้มี
คุณธรรมสูง ผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรับผิดชอบ ส่วนประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำ ได้แก่ นโยบาย ขอ
การปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่ และการยอมรับ นับถือ

มารีเยน (Marion .1977 : 4755 - A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและความ
ขัดแย้งในการทำงานของอาจารย์ พบว่า ถ้าเกิดสภาพความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ความขัดแย้งที่
เกิดขึ้นจะไม่เกี่ยวข้องกับสภาพความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา แต่ถ้ามีความขัดแย้งสูง
ความรับผิดชอบในหน้าที่บกพร่องเล็กน้อย จะทำให้สภาพความพึงพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชามี

กว่าความรับผิดชอบอื่น ๆ ถ้าเป็นความขัดแย้งในระบบราชการจะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจในงานน้อยลง ถ้าเกิดสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานแล้ว ผลที่เกิดขึ้น จะยิ่งทำให้ขาดสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา แต่ไม่เกี่ยวกับสัมพันธภาพกับหน่วยงานอื่น

สรีวาสา และคนอื่น ๆ (สมชาติ คงพิกุล .2537 : 33 ; อ้างอิงมาจาก Srivastva and others. 1977 : XVI) พบว่า มีงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานถึง 2,000 กว่าเรื่อง และได้สรุปสิ่งที่พบจากงานวิจัยได้ 5 ประการ คือ

1. แรงจูงใจภายในเกี่ยวกับงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการขาดงาน และการเปลี่ยนงาน
2. ความอิสระของงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกและทางลบกับการทำงาน
3. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่เป็นประชาธิปไตยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน แต่อาจจะสัมพันธ์ได้ทั้งทางบวกและทางลบกับการทำงาน
4. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน
5. บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุน การติดต่อประสานงานอย่างเปิดเผย การมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและส่วนมากก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานด้วย

สโตนท์ (Stolt . 1978 : 598 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ลำดับชั้นความต้องการของผู้บริหารโรงเรียนตามทฤษฎีของมาสโลว์” ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหารโรงเรียน ได้แก่ อาจารย์ใหญ่ และผู้อำนวยการ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับของสังคม คำสรรเสริญ และความเป็นตัวของตัวเอง เป็นสิ่งสำคัญและมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

แรนดอล (Randall. 1986 : 21 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของหัวหน้างานในการปฏิบัติงานโครงการการศึกษาครู พบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจ ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความไม่พึงพอใจ ปัจจัยจูงใจส่งผลในด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน การได้ทำตามความสามารถ ได้รับงานที่ท้าทาย และการยอมรับนับถือ ความสำคัญของปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ นโยบายเพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถในงานของผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร เงื่อนไขของงาน

บอร์ควิสต์ (Borquist. 1987 : 260 - A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียนรัฐบาลที่ซูเปอร์แบน พบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ความสำเร็จและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับเป็นที่ยอมรับของความพึงพอใจมากที่สุด และพบว่าแหล่งที่มาของความไม่พึงพอใจ เช่น ปริมาณงาน การถูกบีบบังคับ นโยบายการบริหาร

เฮาสเกน และเซตเซอร์ (Hausken and Setzer. 1991 : 773) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของคนพิการทางสติปัญญา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานของคนพิการทางสติปัญญา มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

กราบาวสกี (Grabowski.1994 : 112) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสอดคล้องของบุคลิกภาพกับอาชีพ กับความพึงพอใจในงานของซิสเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกันอย่างมีนัยสำคัญ

เลสลี (Leslie.1994 : 1455) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่วางแผนด้านการเงิน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานบางด้าน และความพึงพอใจในงานโดยรวมด้วย

อับดุล ราฮีม (Abdul – Raheem.1994 : 287) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมของผู้บังคับการกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าคนงานก่อสร้าง ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าคนงานก่อสร้างที่รับรู้ผู้จัดการของตนมีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งคนงาน มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าหัวหน้าคนงานก่อสร้างที่รับรู้ผู้จัดการของตนมีพฤติกรรมมุ่งงาน

เมลามา และคณะ (Melamed , et al. 1995 : 29 - 42) ได้ศึกษาผลของความจำเจในงานที่มีต่อความพึงพอใจในงาน และการขาดงานของคนงานในโรงงาน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงานที่ซ้ำซากแลปริมาณงานที่น้อยเกินไปส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและการขาดงาน

อัล อามารี (Al – amari .1995 : 3007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานสายการบิน ในประเทศซาอุดีอาระเบีย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิต แต่ความพึงพอใจในชีวิตไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

จากเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อทั้งบุคคลและองค์กรใด ๆ ที่บุคคลนั้น ๆ ทำงานอยู่ เนื่องจากความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในชีวิต และยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลนั้น ๆ ด้วย เช่น ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะมีอัตราการขาดงาน ลางาน และมีแนวโน้มการลาออกน้อยกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานมากน้อยต่างกันตามความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่นเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตลอดจนความแตกต่างของสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ เช่น ลักษณะของงาน รายได้ สวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น

ดังนั้น การศึกษาสาเหตุของความพึงพอใจในงานของบุคคลจึงสมควรศึกษาจากปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงาน ผู้ศึกษาจึงเกิดแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่ และเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีความสำคัญในการให้บริการประชาชน เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรในเทศบาลตำบล ของจังหวัดนครปฐม เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.1.1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

เบอร์นาร์ด (Bernard. 1970 : 110) ได้สรุปความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่าบุคลิกภาพเป็นภาพรวมทั้งหมดของลักษณะทางกายภาพ พฤติกรรม แนวโน้มการกระทำความสามารถซึ่งอยู่ภายในและที่แสดงออกให้เห็น

กู๊ด (Good. 1973 : 417) กล่าวว่าบุคลิกภาพเป็นภาพรวมของพันธุกรรมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

รุช (Ruch.1953 : 29) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือ ตัวเราทั้งตัวหรืออัตตะที่แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกมานั้นเป็น กระเจงงที่สะท้อนความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ

ดิงมีเยอร์ (Dinkmeyer. 1965) ได้อธิบายความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพ คือสภาวะทุกอย่างอันประกอบขึ้นเป็นตัวบุคคลนับตั้งแต่สภาวะทางกาย อารมณ์ ทักษะ ความสนใจ ความคิดหวัง ลักษณะท่าทาง ความรู้สึก นิสัย ความสามารถทางปัญญา ตลอดจนความสำเร็จและครอบคลุมถึงสภาวะที่บุคคลเป็นอยู่ทั้งในปัจจุบันรวมทั้งที่หวังจะเป็นในอนาคตด้วย

ฉลอง ภิรมณ์รัตน์ (2521 : 29) ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพหมายถึง ลักษณะแสดงออกทั้งหมดของปฏิกิริยา ทั้งทางจิตวิทยาและทางสังคมของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อม

สิริชัย ประทีปนาย (2533 : 3) ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะโดยส่วนรวมของแต่ละบุคคลซึ่งมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของผู้พบเห็น

ศรัทธา ฐะภูมิ (2535 : 14) ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยหรือพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งแสดงออกซ้ำ ๆ เพื่อตอบสนองและปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพสังเกตได้จากการแสดงออกหลายด้านของบุคคลนั้น เช่นความสามารถ ความสนใจ ลักษณะเด่น ค่านิยม ทัศนคติ ภาพพจน์เกี่ยวกับตนและความประพฤติ

นวลละอ อสุภาผล (2537) ได้สรุปว่า บุคลิกภาพ มีความหมายครอบคลุม 2 ประการคือ

1. เป็นทักษะทางสังคม หรือความคล่องตัว เป็นความสามารถในการตอบสนองกับบุคคลต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันไป ซึ่งบุคลิกภาพสามารถฝึกฝนได้
2. เป็นลักษณะที่ติดตัวมาแสดงออก หรือสร้างความประทับใจบุคคลอื่นที่สัมพันธ์ด้วย ซึ่งบุคคลที่สัมพันธ์ด้วยจะมีความคิดเห็นต่อบุคคลนั้นในลักษณะต่าง ๆ

2.1.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530 : 41 – 44) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญในการพัฒนาบุคลิกภาพนั้น ประกอบด้วย พันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และช่วงเวลาในชีวิตของบุคคล กล่าวคือ

1. พันธุกรรม สิ่งถ่ายทอดทางพันธุกรรม ส่วนมากนั้นเป็นลักษณะทางกาย เช่น ความสูงต่ำ ลักษณะเส้นผม สีของผิว ชนิดของโลหิต โรคภัยไข้เจ็บบางชนิดและข้อบกพร่องทางร่างกายบางชนิด เช่น ตาบอดสี ศีรษะล้าน นิ้วเกิน มือติดกัน ฯลฯ ซึ่งลักษณะเหล่านี้เป็นอิทธิพลของพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น

2. สิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการพัฒนาการของมนุษย์ ทั้งพัฒนาการทางกาย จิตใจและบุคลิกภาพ สำหรับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการพัฒนาการของมนุษย์คือ บุคคลอื่น ๆ นี้จะมีอิทธิพลอย่างมากมาต่อการพัฒนาทางบุคลิกภาพ ทัศนคติและพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์

3. ช่วงเวลาในชีวิตของบุคคล แสดงถึง ระดับพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจ อันเกิดจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

ฉลง ภิมยร์ตัน (2521 : 29 – 30) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพมีอยู่ 2 ด้าน คือ ด้านพันธุกรรมและด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับ กันยา สุวรรณแสง (2533 : 9) ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นผลรวมของพันธุกรรมกับสิ่งแวดล้อมซึ่งผลจากพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพมักจะเป็นลักษณะของบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับรูปร่าง ลักษณะทางกาย และสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพอันเกิดจากการรับรู้และการเรียนรู้ทางสังคม

กาญจนา คำสุวรรณ (2524 : 194 – 195) กล่าวว่า ประสบการณ์ที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมที่ส่งผลต่อบุคลิกภาพนั้น แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ประสบการณ์ร่วมทางวัฒนธรรม เป็นประสบการณ์ที่มีผลให้บุคลิกภาพแตกต่างกัน ซึ่งเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ประเพณี และคำสอนของสังคมนั้น ๆ
2. ประสบการณ์เฉพาะตัว เป็นอิทธิพลที่ได้รับจากการอบรมเลี้ยงดูของบิดา มารดา ผู้ปกครองที่แตกต่างกัน มีผลให้บุคคลมีบุคลิกภาพไม่เหมือนกัน

2.1.1.3 ประวัติความเป็นมาของการศึกษาบุคลิกภาพแบบเอและบุคลิกภาพแบบ บี

บุคลิกภาพแบบ เอ เป็นบุคลิกภาพที่ค้นพบในราวปี ค.ศ. 1960 อันเนื่องมาจาก นายแพทย์ โรสแมน (Roseman) ได้เริ่มสังเกตผู้ป่วยโรคหัวใจ ว่ามีบุคลิกภาพบางอย่างที่แปลกไปจากผู้ป่วยโรคอื่น ๆ จากการสังเกต ผู้ป่วยโรคหัวใจของเขา พบว่าแก้อีที่ผู้ป่วยโรคหัวใจมานั่งตรวจนั้นจะมีรอยสักเฉพาะตรงขอบแก้อีเท่านั้น แสดงว่าคนไข้ส่วนใหญ่ของเขานั่งแต่ตรงขอบแก้อี ซึ่งทำให้เขาคิดว่าคนเช่นนี้จะต้องเป็นคนรีบร้อนเพราะคนที่ทำอะไรรีบร้อน รีบเร่งมักนั่งแก้อีแต่ตรงขอบเพื่อจะได้ลุกขึ้นได้รวดเร็ว คล้ายกับเป็นลักษณะของความพร้อมที่จะเคลื่อนไหวได้ทันที จากความคิดนี้ทำให้เขาคิดว่าน่าจะมีบุคลิกภาพ บางอย่างที่เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ ซึ่งสอดคล้องกับการสังเกตของเขาอีกว่า ผู้ป่วยโรคหัวใจบางคนนั้น ไม่มีปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) ที่เคยเชื่อว่าเป็นสาเหตุสำคัญของโรคหัวใจเลย แต่เดิมนั้นพบว่าการมีโคเลสเตอรอลสูง ความดันโลหิตสูง การสูบบุหรี่ การเป็นเบาหวานและความอ้วนเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ ดังนั้นเขาจึงใช้เวลา 8 ปี ในการร่วมกันศึกษาและวิจัยบุคลิกภาพของผู้ป่วยโรคหัวใจ ในที่สุดก็พบว่า มีบุคลิกภาพชนิดหนึ่งซึ่งต่อมาเขาให้ชื่อว่า บุคลิกภาพแบบ เอ และบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ บี การค้นพบบุคลิกภาพแบบ เอ นั้น ถือว่าเป็นการค้นพบที่สำคัญ เพราะบุคลิกภาพแบบ เอ เป็นปัจจัยเสี่ยงกว่าปัจจัยทางกายภาพทุกตัว ถ้าเปรียบเทียบระหว่างผู้เป็นเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูงหรือโรคไข้มันในหลอดเลือดสูงกับบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ แล้ว คนที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ จะถือว่าเป็นปัจจัยเสี่ยงที่สุดของการเป็นโรคหัวใจ (ริงสิต ห่มระฤก . 2532 : 10)

จากประวัติความเป็นมาของการศึกษาบุคลิกภาพแบบเอ และบีนั้น ฟรีดแมนและโรสแมน

(Friedman & Roseman. 1974 : 164) สรุปลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอและบุคลิกภาพแบบ บี ไว้ดังนี้

บุคลิกภาพแบบ เอ (Type A Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่รีบร้อน ชอบแข่งขันและก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มากๆ ในเวลาน้อย มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความพยายามมากในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไม่ได้อะไรกับการทำงานที่ล่าช้า มีความต้องการการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น และถูกกระตุ้นให้รู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่าย

บุคลิกภาพแบบ บี (Type B Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคคลที่มีบุคลิกภาพไม่รีบร้อน และไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อย ๆ เนื่อย ๆ ชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ ไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคในการทำงานและไม่ค่อยชอบการที่ต้องการทำงานในเวลาอันรีบด่วน

2.1.1.4 การวัดบุคลิกภาพแบบเอและบุคลิกภาพแบบบี

บุคลิกภาพแบบเอและบุคลิกภาพแบบบี มีแบบวัดในปัจจุบัน 3 แบบ (Friedman and Roseman. 1974 : 164) คือ

1. แบบวัดที่ 1 แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview : SI) ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ เป็นการถามโดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมของตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้คนที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ ไม่สามารถทนได้ เช่น สถานการณ์ที่ทำให้โกรธ สถานการณ์ที่มีการแข่งขันอย่างมาก แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการวัดการแสดงออกทางกายภาพ

2. แบบวัดที่ 2 มาตรฐานวัดบุคลิกภาพแบบ เอ ของแฟรมมิงแฮม (Framingham Type A Scale : FTAS) เป็นแบบวัดรายงานตนเอง เช่นเดียวกับแบบที่ 1 ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ วัดทางด้านแรงมุ่งสัมฤทธิ์ การมีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วและการรับรู้ที่มีความกดดันในการทำงาน

3. แบบวัดที่ 3 แบบสำรวจการกระทำกิจกรรม ของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey : JAS) ซึ่ง อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล (2531 : 21) และชมพู พงษ์ศิริ (2535 : 8 – 9) ได้ปรับปรุงแบบสอบถามด้วยคำถาม 20 ข้อ เป็นแบบสอบถามปรนัย ได้วิเคราะห์คุณภาพแล้ว ปรากฏว่าคนที่ได้คะแนนจากแบบสอบถามนี้สูง จะเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนแบบนี้ต่ำจะเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ บี แบบวัดนี้จะวัดความรู้สึกที่มีต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

นอกจากนี้ สตรูบและคนอื่น ๆ (Strube and others. 1987) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสำรวจกิจกรรมของเจนกินส์ว่า เป็นแบบวัดบุคลิกภาพแบบ เอ โดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองว่า มีการแสดงออกอย่างไรและได้ศึกษาพบว่า คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ มีความเชื่อถือว่าความสำเร็จของงานมากกว่าความล้มเหลว มีแรงขับในการแข่งขันสูง มุ่งสัมฤทธิ์ และมีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

2.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.1.2.1 งานวิจัยในประเทศ

อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล (2533 : 126 – 127) ได้ศึกษาตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา กลุ่มตัวอย่าง เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำนวน 240 คน เป็นผู้ที่มีการศึกษาต่อ จำนวน 120 คน และไม่มีพฤติกรรมการศึกษาต่อ จำนวน 120 คน ตัวแปรที่ศึกษา คือจิตลักษณะพื้นฐานของบุคคล โดยศึกษาบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี และสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการศึกษาต่อ ผลการศึกษา พบว่า “บุคคลที่มีพฤติกรรมการศึกษาต่อ” มีบุคลิกภาพแบบ เอ อายุน้อย มีความเครียดในการทำงานสูง มีความกลัวความสำเร็จสูง เป็นโสด มีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษาต่อ มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมค่อนข้างสูงและมีการรับรู้ความมั่นคงในการทำงานสูง

ชมพู พงษ์ศิริ (2535 : 73 – 74) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2,3 และ 4 วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 มีความวิตกกังวลสูงกว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 และ 4 และนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 มีความวิตกกังวลต่ำที่สุด และนักศึกษาพยาบาลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ จะมีความวิตกกังวลสูงกว่านักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบ บี

จรรยา เกษศรีสังข์ (2537 : 105) ได้ศึกษาวิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนนายตำรวจพบว่า นักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีวิธีการเผชิญปัญหาแบบสุ่มปัญหา ยกเว้นวิธีการเผชิญปัญหาด้านการเรียนภาคปฏิบัติ ส่วนนักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีบุคลิกภาพแบบ บี มีวิธีการเผชิญปัญหาด้าน ต่าง ๆ แบบรอบคอบ

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ จะมีความเพียรพยายามในการทำงาน เพื่อประสบความสำเร็จมากกว่า รักความก้าวหน้ามากกว่า มีความเครียดและวิตกกังวลในการทำงานสูงกว่าบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ บี

2.1.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

เคลลี และฮุสตัน (Kelly and Houston. 1985 : 634) ได้ศึกษาบุคลิกภาพแบบ เอ และแบบ บี จำแนกตามความแตกต่างด้านลักษณะชีวสังคมภูมิหลัง และการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง เป็นหญิงที่ทำงานนอกบ้าน จำนวน 220 คน โดยแบ่งกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า หญิงที่ทำงานนอกบ้านมีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ มีระดับการศึกษาสูงกว่า ระดับสถานภาพทางอาชีพสูงกว่า มีชั่วโมงการทำงานมากกว่า มีปริมาณงานที่ทำมากกว่า มีความสับสนในบทบาทการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และต้องการประสบการณ์การทำงานมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ บี

ชวาทซ์และคนอื่น ๆ (Schwartz and others. 1986) ได้ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี ที่ประสบความสำเร็จในสถานการณ์ที่ไม่มีผู้ใดเคยประสบความสำเร็จเลย และสถานการณ์ที่มีบางคนประสบความสำเร็จ ผลการศึกษาพบว่า คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ มีความมุ่งมั่นหลังความสำเร็จในสถานการณ์ที่มีโอกาสประสบความสำเร็จได้ แต่จะไม่เอาตัวไปผูกมัดกับงานที่ไม่มีโอกาสประสบความสำเร็จ

สตรูบ และโบลันด์ (อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. 2533 : 19 – 20 ; อ้างอิงจาก Strube and Boland. 1986 : 413 – 420 *Journal of Personality and Social Psychology*) ได้ศึกษาการรับรู้สาเหตุของการกระทำและความผูกพันในการทำงานของบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ มีความเชื่อถือในความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการวินิจฉัยความยากของงานกับความเพียรในการทำงานนั้น พบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ ถ้างานมีความยากมากขึ้น บุคคลจะมีความเพียรพยายามในการทำงานลดลง และมีความเพียรพยายามมากในงานที่มีความยากปานกลางในขณะที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ บี นั้น มีความเชื่อถือในความสำเร็จและความล้มเหลวไม่แตกต่างกันและการวินิจฉัยความยากของงาน และความเพียรพยายามมีความสัมพันธ์กันทางบวก

สตรีบุและคนอื่น ๆ (อัจฉรา วงศ์วัฒนมงคล. 2533 : 19 – 20 ; อ้างอิงจาก Strube and other. 1986 : 413 – 420 *Journal of Personality and Social Psychology*) ได้ศึกษาสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่มีความพยายาม และความสำเร็จไม่สอดคล้องกัน ผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ มีความพยายามมากขึ้น เพื่อให้ตนเองสามารถควบคุมสถานการณ์ได้

ไคลเออร์และไวต์เนอร์ (Kleiber and Weidner. 1987 : 204) ได้ศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพแบบ เอ และระดับความมุ่งหวัง โดยศึกษาจากการตั้งเป้าหมายของความสำเร็จของเด็ก และผู้ปกครองกลุ่มตัวอย่าง เป็นเด็กชาย จำนวน 32 คน และเด็กหญิงจำนวน 41 คน มีอายุระหว่าง 9 – 12 ปี โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นเด็กที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี พบว่า เด็กทั้งสองกลุ่มได้ตั้งเป้าหมายความสำเร็จแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในการกระทำพฤติกรรม เด็กที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ จะทำงานสำเร็จมากกว่า และมีความเพียรพยายามเพื่อให้ประสบความสำเร็จมากกว่า

บลูเมนทอลล์ (ชมพูนุช พงษ์ศิริ. 2535 : 28 ; อ้างอิงจาก Blum , Milton . 1978 : 634 *Industrial Psychology*) ได้ศึกษาบุคลิกภาพแบบ เอ และแบบ บี ของเด็กนักเรียนชายและหญิง พบว่า เด็กนักเรียนที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ จะเป็นบุคคลที่มีความเครียดสูงกว่าเด็กนักเรียนที่มีบุคลิกภาพแบบ บี

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในครอบครัว

2.2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในครอบครัว

ครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมที่สำคัญที่สุด ในฐานะที่เป็นสถาบันแรกที่มีหน้าที่หล่อหลอมบุคลิกภาพและถ่ายทอดวัฒนธรรมให้กับเยาวชน หากสถาบันนี้ปฏิบัติหน้าที่ได้สมบูรณ์เพียงไร ปัญหาสังคมต่าง ๆ ก็จะลดน้อยลงไป นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยจำนวนมากสนับสนุนว่า ครอบครัวมีอิทธิพลต่อความ มั่นคงทางอารมณ์ ทักษะติดต่อคนอื่น และตนเองและบุคลิกภาพด้านอื่น ๆ ส่วนประกอบด้านต่าง ๆ ของครอบครัว เช่น ความสะดวกสบาย การศึกษาของพ่อแม่ ฐานะเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่และลูก รวมทั้งคนในบ้าน (อัจฉรา สุขารมณ. 2529 : 185) ซึ่งสอดคล้องกับโคลแมนและแฮมแมน (Coleman and Hammen. 1974) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของบรรยากาศในครอบครัวที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการของเด็ก ซึ่งได้แก่ ความรัก ความอบอุ่น และการยอมรับบุตรธิดาด้วยความเหมาะสม เหตุสมผล และสอดคล้องกับสถานการณ์มีความสำคัญแก่การพัฒนาการและความสมบูรณ์แห่งบุคลิกภาพของสมาชิกในครอบครัวนั้น ๆ

นักจิตวิทยาเชื่อว่า ครอบครัวมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาบุคลิกภาพ สามารถจะช่วยให้เด็กมีความเจริญเติบโต สมบูรณ์ทั้งกายและใจ มีความเชื่อมั่นในตนเองที่มั่นคง ไม่อ่อนไหวง่าย มีความหนักแน่นและเห็นคุณค่าของตน ค้นพบคุณลักษณะเฉพาะตัว (Ego Identity) ของตนเอง และมีแรงจูงใจที่จะเลียนแบบคุณลักษณะอันพึงประสงค์จากต้นแบบที่ดี เด็กจะต้องการมีคุณสมบัติต่าง ๆ เหมือนผู้ใหญ่ เช่น มีอำนาจ ความมีพลังกำลัง ความสามารถและได้รับการยกย่องจากผู้อื่น หากครอบครัวมีความมั่นคง เป็นครอบครัวที่มีความสมบูรณ์ ก็พร้อมจะเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่เด็กได้ ครอบครัวจะส่งสอน อบรม ให้เด็กมีบุคลิกภาพต่าง ๆ จากการเรียนรู้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในและภายนอกครอบครัว (ยุวดี เทียรพประสิทธิ์. 2536 : 78) การเรียนรู้เหล่านี้ดำเนินต่อเนื่องเรื่อยไปตามลำดับของชีวิต ซึ่งการเจริญเติบโตและมีประสบการณ์เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะประสบการณ์ในการทำงานจะเป็นประสบการณ์ที่ทำให้

บุคคลเกิดการเรียนรู้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว (ทัศน บุญทอง. 2532 : 181)

2.2.1.1 สัมพันธภาพในครอบครัว (Family Relation)

สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าจะได้รับความรัก การดูแลอย่างดีในครอบครัว มีความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย มั่นใจในตนเอง หมายถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่นในบ้าน สัมพันธภาพในครอบครัวมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของบุคคลและการอยู่ร่วมกันในสังคม ถ้าครอบครัวสมบูรณ์ด้วยระเบียบและคุณธรรมอันดีทุกประการแล้ว สมาชิกแต่ละคน ก็จะอยู่ในสภาพสมาชิกที่ดีของสังคมที่ใหญ่ขึ้นตามลำดับของความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตสัมพันธภาพที่ดีของสมาชิกในครอบครัวขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ร่วมใจของสมาชิกแต่ละคน เพราะความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นในครอบครัวจะช่วยให้ความเป็นอยู่ในครอบครัวราบรื่น และทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีสุขภาพจิตที่ดี

มอร์โรว์ และวิลสัน (Morrow and Wilson . 1961) ได้อธิบายถึงลักษณะของสัมพันธภาพภายในครอบครัวว่าประกอบด้วย การสนับสนุนด้านอารมณ์ และ สิ่งแวดล้อมในครอบครัว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการพักผ่อนหย่อนใจร่วมกันในครอบครัว มีการรักใคร่ผูกพันซึ่งกันและกัน มีความเห็นอกเห็นใจกัน และมีความกลมเกลียว สามัคคี ประองตอง ระหว่างสมาชิกในครอบครัวอีกด้วย

จรรยา สุวรรณทัต (ณัฐสุดา สุจินันท์กุล. 2541 : 28 ; อ้างอิงจาก จรรยา สุวรรณทัต. 2530 : การสื่อสารในครอบครัว) ให้ความเห็นว่าความสัมพันธ์ที่ราบรื่นในครอบครัวจะเป็นเครื่องมือในการป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลในครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้สรุปถึงปัจจัยที่มีส่วนในการสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวไว้ดังนี้

1. สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม ของครอบครัว กล่าวคือ ครอบครัวใดที่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ไม่ขัดสน ย่อมนำมาซึ่งความสุขของครอบครัว เกิดความกลมเกลียวสมัคสมานกัน
2. การรู้จักบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในครอบครัว ตลอดจนสามารถปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ของตนเอง พ่อแม่มีหน้าที่ในการอบรมสั่งสอนบุตรโดยใช้เหตุผลและบุตรเองก็มีหน้าที่เคารพเชื่อฟังให้การเลี้ยงดูพ่อแม่
3. การรู้จักลักษณะธรรมชาติและความต้องการมูลฐานของบุคคลแต่ละคนในครอบครัว พ่อแม่ที่พยายามเข้าใจลักษณะธรรมชาติของการเจริญเติบโตและความพร้อมที่จะช่วยเหลือเด็กเมื่อเกิดปัญหา เมื่อบุคคลในครอบครัวมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจกันก็ย่อมมีส่วนช่วยเสริมความสัมพันธ์อันดี
4. ความคงเส้นคงวาในการวางระเบียบวินัย

2.2.1.1 ลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัว

ลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัว ประกอบด้วย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยา เป็นจุดเริ่มต้นของสัมพันธภาพที่สำคัญที่สุดในครอบครัว เพราะว่าถ้าคู่สามีภรรยาไม่มีความรักใคร่ซึ่งกันและกัน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน พยายามปรับตัวเข้าหากัน ร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน ตลอดจนรับผิดชอบและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายในครอบครัวร่วมกัน ย่อมทำให้ครอบครัวมีความสุข แต่ในทางตรงข้ามถ้าสามีภรรยาไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ย่อมทำ

ให้ครอบครัวไม่มีความสุข เกิดความขัดแย้งกันเสมอ อันจะทำให้ครอบครัวขาดความสุข โดยเฉพาะบุตร เมื่อประสบสภาพการณ์ของความขัดแย้งนี้อยู่เป็นประจำ ย่อมได้รับกระทบกระเทือนจิตใจ

2. สัมพันธภาพระหว่างบิดา มารดา และบุตร ความสัมพันธ์ที่มีพื้นฐานมาจากความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยา และเมื่อมีการให้กำเนิดบุตรแล้ว ความสัมพันธ์ในครอบครัวก็เพิ่มขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบิดา มารดา และบุตรตามมา และความสัมพันธ์นั้นจะแน่นแฟ้นดีอยู่เสมอ ถ้าบิดามารดาทำตัวเป็นหลัก รักใคร่ผูกพันกันดี ความรักใคร่ผูกพันแน่นหนาของบิดามารดานั้นจะมีผลสะท้อนไปผูกพันรักใคร่ต่อบุตรให้แน่นแฟ้นต่อไปโดยปริยาย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้อง สัมพันธภาพระหว่างพี่น้องจะดีหรือไม่ จะแนบแน่นเพียงใด ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ในครอบครัวอันประกอบด้วยความสัมพันธ์พื้นฐาน และลักษณะการเลี้ยงดูของบิดา มารดา บิดามารดาใช้เวลาเอาใจใส่และใช้ความอดทนในการทำความเข้าใจกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในครอบครัว เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างบุตรด้วยกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวเป็นการรวมความสัมพันธ์ใน 3 ข้อแรกเข้าด้วยกัน ดังที่ (ฮาวิก เฮอร์ส สมพงษ์ ธนัญญา. 2540 : 195 – 196 ; อ้างอิงจาก Mom Harvighurs.1962) ได้ อธิบายความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกัน มีการเผชิญหน้ากันและกัน ลักษณะของความสัมพันธ์ของสมาชิกในครอบครัวดังกล่าว ถ้าเป็นไปได้อย่างดี ความขัดแย้งในครอบครัวก็จะไม่เกิดขึ้น หรือถ้าเกิดขึ้นก็จะมีไม่รุนแรง

2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในครอบครัว

2.2.2.1 งานวิจัยในประเทศ

กุลวรรณ วิทยาวงศ์รุจิ (2526 : 58 – 59) ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ของสัมพันธภาพภายในครอบครัว และการปรับตัวของวัยรุ่นที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนสหศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายในกรุงเทพมหานคร จำนวน 499 คน ผลปรากฏว่า สัมพันธภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัว โดยมีค่าสหสัมพันธ์ .4534 นั่นคือเด็กวัยรุ่นที่มีสัมพันธภาพในครอบครัวดี จะมีการปรับตัวดี แต่ถ้าเด็กวัยรุ่นมีสัมพันธภาพในครอบครัวไม่ดี ก็จะปรับตัวไม่ดีไปด้วย

จรรยา สุวรรณทัต (ณัฐสุดา สุวินันท์กุล. 2541 : 2 ; อ้างอิงจาก จรรยา สุวรรณทัต. 2531) ศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้หญิงจำนวน 110 คน ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลาง และสูง มีอายุระหว่าง 26 – 60 ปี โดยไม่คำนึงถึงสภาพสมรส และสถานภาพการทำงาน พบว่า สถานภาพทางบ้านหรือครอบครัวของผู้หญิงแต่งงานและมีบุตร ไม่ได้ก้าวก่ายหรือเป็นอุปสรรคขัดขวางการตัดสินใจในการทำงานนอกบ้านของผู้หญิง และสถานภาพในครอบครัวของผู้หญิงสามารถดำเนินควบคู่ไปด้วยกันได้เป็นอย่างดี

2.2.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

มูส และคองเกอร์ (Musses and Conger. 1965 : 250) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีต่อพัฒนาการของเด็กพบว่า พื้นฐานพฤติกรรมเด็ก ได้แก่ ความขยันหมั่นเพียร ความซื่อสัตย์ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เกิดขึ้นเนื่องจากบรรยากาศของบ้าน ถ้าทุกคนในบ้านมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ก็จะแสดงพฤติกรรมที่ดี เป็นมิตร สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นด้วย

กรีนเบิร์ก ไชเกิล และไลท์ (ละอองทิพย์ พลาณภาพ. 2532 : 24 ; อ้างอิงจาก Greenberg Siegel and Leitch .1983) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของกลุ่มเพื่อนกับบิดามารดา ที่มีต่อสุขภาพจิตของวัยรุ่น ในด้านการมองคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจในชีวิตในระดับชั้นมัธยมศึกษาพบว่า วัยรุ่นที่มีความใกล้ชิดกับบิดามารดาและกลุ่มเพื่อน มีความสัมพันธ์กับการมองเห็นคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจในชีวิต

ในสหรัฐอเมริกา มีงานวิจัยมากมายที่พยายามศึกษา เชื่อมโยงความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ระหว่างครอบครัวและงาน จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยของเทนบรูเนล และคนอื่น ๆ (Tenbrusel others. 1995 : 233 : citing Tribune. 1992) พบว่า หลักใหญ่ของงานวิจัยเกี่ยวกับครอบครัวและงานจะศึกษาใน 3 ลักษณะ คือ (1) ศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (2) ศึกษาต่อเนื่องไปทั้งครอบครัวและงาน และ(3) ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวหรือลักษณะที่ครอบครัวมีอิทธิพลต่องาน สำหรับงานวิจัยในต่างประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพภายในครอบครัว นั้น จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษานั้นยังไม่พบ มีเพียงงานวิจัยของคาลเบิร์กและโรเซนฟิลล์ พบว่า ครอบครัวและงานมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในเชิงลบ และงานวิจัยของเทนบรูเนล และคนอื่น ๆ (Tenbrusel & Others. 1995 : 233 - 246) พบว่า ความผูกพันในครอบครัวของผู้หญิงมีอิทธิพลเชิงลบ ต่อความผูกพันในงาน และลักษณะความสัมพันธ์ที่ปรากฏเป็นแบบทิศทางเดียว ส่วนผู้ชายพบว่า ความผูกพันในครอบครัวมีอิทธิพลเชิงลบต่อความผูกพันในงานแต่ ความผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในครอบครัว โดยลักษณะความสัมพันธ์เป็นแบบพลวัต (Dynamic System)

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

2.3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงานมีความสำคัญมากที่สุดต่อทัศนคติของผู้ร่วมงานที่มีต่อการทำงาน หากผู้ร่วมงานมีความศรัทธาในตัวผู้บริหารและให้การยอมรับ การให้ความสนับสนุนในการปฏิบัติงานก็จะเป็นไปด้วยดี ในทางตรงกันข้ามหากผู้บริหารไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานก็ย่อมไม่ได้รับความร่วมมือด้วยดี (Fiedler and Garcia. 1987 : 52)

พิฟฟ์เนอร์ และเฟลส์ (Pfiffner and Fels. 1964 : 4) ได้กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศขององค์การ อันมีเงื่อนไขจากพลังบังคับหลายด้านด้วยกัน อันมีเงื่อนไขจากพลังบังคับหลายด้านด้วยกัน ถ้าสิ่งแวดล้อมเป็นไปในทางสร้างสรรค์ก็ย่อมจะเกื้อกูลในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือจะช่วยให้เกิดสภาวะสมดุล เขายังเน้นไว้ว่าสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ผู้บังคับบัญชาจะต้องระลึกไว้เสมอว่าต้องไม่ตัดสินใจเวลาโกรธ เพราะจะทำให้การตัดสินใจผิดไปจากที่ควรจะเป็น และต้องเอาข้อเท็จจริงมาพิจารณาในการตัดสินใจด้วย

ฮัทซ์ (Hatz. 1976 : 4 - 7) ได้ให้ความเห็นว่าผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่มีผลกระทบโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร โดยเฉพาะพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ

1. การยกย่อง สรรเสริญ และให้ความเชื่อถือ
2. ปกป้องบุคลากรในกรณีที่มีความขัดแย้งกับบุคคลภายนอก
3. เอาใจใส่ดูแลเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ทั่ว ๆ ไป

4. ใ่วางใจในความรับผิดชอบของการทำงานของคุณ
5. แสดงภูมิรู้และความเข้าใจในการบริหาร และสามารถใช้กลยุทธ์ในการปฏิบัติภารกิจ
6. สนับสนุนส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของคุณในหน่วยงาน

ชะลอ ธรรมศิริ (2516 : 30) เสนอแนะว่าผู้บังคับบัญชาที่ดีต้องไม่เบียดบังผลประโยชน์หรือความดีความชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ต้องส่งเสริมให้เจริญก้าวหน้าในการเลื่อนเงินเดือนและตำแหน่ง หากกระทำไ้เช่นนี้ผู้บังคับบัญชาจะได้รับความรักเป็นการตอบแทน

ในทำนองเดียวกันผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องเรียนรู้มาตรฐานการทำงานของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้การทำงานของตนประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น การปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะเป็นการลดความผิดพลาด วิตกกังวล ลดปัญหาการบริหาร และช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี วิจิตร อวาทกุล (2528 : 170 – 175) เสนอแนะถึงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามี ดังนี้

1. เรียนรู้นิสัยของผู้บังคับบัญชา การเรียนรู้นิสัยผู้บังคับบัญชาจะนำไปสู่การทำงานให้ถูกใจ พอใจผู้บังคับบัญชาได้
2. ทำงานให้ดี หลีกเลี่ยงการประจบสอพลอ
3. หาทางทำให้ความคิดของผู้บังคับบัญชาเกิดผล พยายามช่วยป้องกันความผิดให้และหาวิธีที่ถูกต้องเป็นทางออกให้
4. อย่าก่อเรื่องกับเพื่อนร่วมงาน การทะเลาะเบาะแว้งกันในสำนักงานย่อมนำความเดือดร้อนใจรำคาญใจมาสู่ผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดการแตกแยกงานดำเนินไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เพราะคอยแต่ขัดแย้งกันระแวงไม่ไว้วางใจกัน
5. อย่ารบกวนผู้บังคับบัญชาในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ
6. เข้าหาผู้บังคับบัญชาให้เหมาะกับโอกาสและเวลา
7. อย่านิทนาบนานับหลัง จะเป็นการทำลายความสัมพันธ์และสร้างความขัดแย้ง
8. ให้ความเคารพยกย่องผู้บังคับบัญชาตามฐานะ
9. แสดงความขอบคุณเมื่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเรา แสดงถึงความรู้สึกสำนึกในบุญคุณ เป็นการรู้คุณ มีความกตัญญู เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเรากับผู้บังคับบัญชา
10. สรรเสริญคุณความดีของผู้บังคับบัญชาในโอกาสอันควร
11. อย่าบ่นถึงความลำบากต่อหน้าผู้บังคับบัญชา ต้องคิดว่าตนจะก้าวหน้าสูงขึ้นจะต้องสู้และฟันฝ่าอุปสรรค งานที่ยากลำบากจะเป็นโอกาสที่แสดงฝีมือ
12. ลองประเมินตัวเองดูบ้างเพื่อนำมาคิดวิเคราะห์ประมวลเพื่อการปรับปรุงแก้ไข

ฟิดเลอร์ เชมเมอร์ และมอฮาร์ (Fiedler, Chemer and Morhar. 1976 : 36) ได้วิจัยพบว่า ผู้บริหารและผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันย่อมทำให้สภาพการทำงานการบังคับบัญชาของผู้บริหารราบรื่น เพราะความสัมพันธ์จะสร้างความศรัทธาต่อผู้ร่วมงานอย่างดี และช่วยให้ผู้ร่วมงานพึงพอใจต่อสภาพการทำงานอีกด้วย

ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารจึงมีความสำคัญที่สามารถจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อการปฏิบัติงานได้

2.3.2 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

การปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานจะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกเหนือจากความรู้ความสามารถด้านการงานของบุคลากรแล้วยังมาจากผลของความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรในหน่วยงานอีกด้วย เพราะทำให้เกิดความร่วมมือเกิดพลังกลุ่ม พลังความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อบรรยากาศการทำงาน ความรักความผูกพันกับงานและอบอุ่นเมื่ออยู่ในที่ทำงาน นอกจากนั้นเพื่อนร่วมงานยังเป็นกำลังใจสำคัญของผู้ปฏิบัติงาน

อรุณ รักธรรม (2522 : 102 –103) กล่าวว่า การที่บุคคลในองค์กรมีทัศนะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจสูงแก่บุคคลทั่วทั้งองค์กร การสร้างความนึกคิด ความร่วมมือ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรก็จะกระทำได้ง่าย ทัศนะต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรจึงมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก

เสถียร เหลืองอร่าม (2527 : 206) เน้นถึงบทบาทของเพื่อนร่วมงานว่าเพื่อนร่วมงานควรจะสร้างบรรยากาศการทำงานฉันท์พี่น้อง มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน คอยช่วยกระตุ้นการปฏิบัติงานของกลุ่ม แนะนำช่วยเหลือการทำงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงต่อเวลาได้ถามทุกข์สุขซึ่งกันและกัน พูดจากันด้วยความสนุกสนานและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้การทำงานในองค์กรประสบความสำเร็จด้วยดี

วิจิตร อวาทกุล (2528 : 182 – 187) ได้ให้ข้อเสนอไว้ว่าเราทำงานอยู่กับคนหลายคนก็ย่อมมีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งกัน ไม่เข้าใจกันและการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนนั้นควรปฏิบัติดังนี้

- (1) เปิดฉากทักทายติดต่อก่อนหรือเข้าหาเพื่อนก่อนเป็นการให้ความสำคัญยกย่องแก่เพื่อน ทำให้คนอื่นเห็นว่ามีค่า
- (2) มีความจริงใจต่อเพื่อน ความสุจริตต่อบุคคลอื่นทำให้เราเป็นที่รักใคร่นับถือ
- (3) หลีกเลี่ยงการนินทาเพื่อน ผู้อื่นจะมองเราเป็นคนไม่ดี
- (4) อย่าขัดท้อความผิดให้เพื่อน การขัดท้อเป็นการยกตนเหนือผู้อื่น เพื่อนฝูงไม่อยากจะร่วมงานด้วย ทำให้ขาดความร่วมมือ
- (5) ยกย่องชมเชยเพื่อนในสิ่งที่ควร เป็นการให้กำลังใจสนับสนุน ให้มีการยืนยันในความดีนั้น ทุกคนชอบการยกย่องชมเชยเพราะเป็นอาหารทางใจ
- (6) ให้ความร่วมมือในกิจการของเพื่อนด้วยความเต็มใจเสมอ การช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นคุณธรรมและเครื่องมือยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีตามหลักสังคหวัตถุ คือ “อถถจริยา” ทำตนให้เป็นประโยชน์
- (7) ให้เพื่อนได้ทราบในเรื่องที่เขารับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง แสดงความปรารถนาดีต่อเพื่อน เพื่อจะเห็นใจเรา เกิดความซาบซึ้งในน้ำใจไมตรีของเรา และเป็นมิตรที่ดีของเราสืบไป
- (8) พึงความเห็นของเพื่อน ๆ บ้าง เป็นเพื่อนกันต้องให้เกียรติกัน โดยฟังเขาแสดงความคิดเห็นบ้าง ในหมู่เพื่อนต้องให้ความเสมอภาคกันในการแสดงความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นของเพื่อน ๆ ที่เสนอแนะและการให้คำแนะนำบ้าง
- (9) หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อน ต้องใช้มุทิตาจิตความพลอยยินดีเข้ามาเป็นสิ่งแก้หรือขจัดออกไป
- (10) ทำตนให้เสมอต้นเสมอปลาย ไม่เอาความแตกต่างของตำแหน่ง หน้าที่การงาน

ยศศักดิ์ ฐานะมาเป็นเครื่องทำให้เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เพื่อนมีความสบายใจ พอใจ และเกิดความเลื่อมใสศรัทธา

(11) ใจกว้างและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนฝูง มีน้ำใจ ไม่เอาเปรียบ ไม่คอยแต่จะเอาของผู้อื่นฝ่ายเดียว เป็นการเห็นแก่ตัวและเอาเปรียบผู้อื่น

(12) ออกไปพบปะสังสรรค์บ้างตามสมควร การวิสาสะทำให้เกิดความเป็นญาติอย่างยิ่ง การทำงานกับเพื่อนหลายคนก็ย่อมมีโอกาสที่จะกระทบกระทั่งขัดแย้งไม่เข้าใจกันบ้างเป็นเรื่องธรรมดา แต่ในการทำงานร่วมกันเราต้องพยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เพื่อทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุข

หลักในการปฏิบัติและฝึกหัดตนให้เข้ากับผู้อื่นได้ และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความสุข วิจิตร อวทะกุล (2528 : 297 – 298) ได้เสนอแนะดังนี้

1. สร้างความรักในงานอาชีพที่ตนปฏิบัติอยู่ ให้เป็นผู้มีจิตใจรักการงานสนใจเอาจริงเอาจัง
2. ศึกษา เข้าใจ ตั้งใจและยอมรับนโยบาย ระเบียบปฏิบัติงานของหน่วยงาน อย่าฝ่าฝืนหรือหลีกเลี่ยง หัดเป็นผู้มีระเบียบวินัยและปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ
3. รู้จักเป็นผู้นำที่ดี และผู้ตามที่ดี
4. เป็นคนตรงต่อเวลาทั้งการนัดหมายและเวลาทำงาน มีความพร้อมเพรียงในการทำงานต่าง ๆ ไม่เอารัดเอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน
5. พยายามเป็นผู้มีเหตุผล ใจกว้าง รู้จักเคารพและฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเอาใจเขาใส่ใจเรา ไม่นำเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องอื่นมาเกี่ยวข้องกับงาน มีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงานเสียบ้าง
6. ไม่เคร่งเครียด เคร่งครัด ในการทำงานจนมากเกินไป ควรมีการยืดหยุ่น แต่ไม่ควรหย่อนยานในเรื่องระเบียบและหลักเกณฑ์เกินจนไม่มีเหตุผล
7. สามารถควบคุมอารมณ์และพฤติกรรม ไม่ให้มีลักษณะฉุนเฉียว โกรธง่าย ห้วนใจไหวต่ออารมณ์ เหตุการณ์ หนักแน่น อดทน รู้จักรักษาสภาพของร่างกายและจิตใจสมบูรณ์แข็งแรง
8. พยายามเข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มองผู้อื่นในแง่ดีเสมอ ไม่ยกตนข่มท่าน เคารพสิทธิและให้เกียรติ ยกย่องนับถือ ชมเชยผู้อื่นเสียบ้าง
9. มีสัมมาคารวะ อ่อนน้อมถ่อมตน สร้างบรรยากาศในการสนทนาให้เป็นไปในทางที่ดี รู้จักประมาณตน มีอริยาศย์ไม่เย่อหยิ่ง ถือตัวถือยศถือศักดิ์จนเกินไป ประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี ไม่ขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรม
10. มีความร่าเริงยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ขัน อารมณ์ดีในการทำงาน
11. มีความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้รักการประนีประนอมกับผู้อื่น
12. มีความมานะบากบั่นพยายามในการทำงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค หมั่นหาความรู้เพิ่มเติม รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รับผิดชอบในการทำงาน
13. หลีกเลี่ยงการนินทา การพุดคุยที่ไร้ประโยชน์ หลีกเลี่ยงการก่อศัตรูกับเพื่อนร่วมงาน
14. พูดยาปราศรัยให้สุภาพเรียบร้อย

จะเห็นได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลากับเพื่อนงานมีความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม

2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

เวศ ศรีละมุล (2523 : 34 – 35) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าคณะวิชาที่มีลักษณะผู้นำแบบต่าง ๆ ในวิทยาลัยครูภาคใต้พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน ฐานะอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัวอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อจำแนกลักษณะผู้นำของหัวหน้าคณะวิชาปรากฏว่าความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่อยู่ภายใต้หัวหน้าคณะวิชาแบบต่าง ๆ นั้น มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

มาณี ไชยธีรานุวัตร และคนอื่นๆ (อุบล ภัทระ. 2535 : 20 ; อ้างอิงจาก มาณี ไชยธีรานุวัตร. 2524) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดลตามแนวทฤษฎีเฮิร์ชเบอร์ก ระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ.2523 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2524 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่กระทบต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์ส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จนทำให้คิดจะลาออกจากมหาวิทยาลัย หรือโอนย้ายหน่วยงานก็คือ นโยบายของมหาวิทยาลัย ที่มีต่อหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง การบริหารงานของอธิการบดี คณบดี และหัวหน้าภาควิชา โอกาสในการศึกษาต่อ โอกาสในการปฏิบัติงานที่สำคัญ การถืออาวุโสและคุณวุฒิ โดยไม่คำนึงถึงความสามารถ สภาพแวดล้อมของการทำงาน ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างกับนักศึกษา เพื่อนอาจารย์และผู้บริหาร รายได้ ส่วนปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจ ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจในการทำงานมากที่สุด คืองานการสอนตรงกับแขนงวิชาที่จบการศึกษามา หรือตรงกับความถนัดที่ตนมีอยู่

ชนินทร์ เกตุชา (2532 : 143 – 146) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของครูอาจารย์เกี่ยวกับวิธีการที่ใช้จูงใจครูอาจารย์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 9 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นครูอาจารย์ผู้ปฏิบัติงานสอน จำนวน 621 คน พบว่า ผู้บริหารใช้วิธีจูงใจครูอาจารย์ในด้านจิตสอยการบังคับบัญชา ด้านการมอบหมายงาน การปกครองบังคับบัญชา การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับครูอาจารย์ และการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนการจูงใจในการให้มีส่วนร่วมในงาน การสนับสนุนให้ก้าวหน้า การพิจารณาความดีความชอบ การจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล การให้การยกย่องชมเชย และด้านการให้การยอมรับนับถือ อยู่ในระดับน้อย สำหรับความคิดเห็นของครูอาจารย์ระหว่างโรงเรียนทั้ง 3 ขนาด ในทุกด้านรวมกันพบว่า มีความเห็นไม่แตกต่างกัน

2.4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

เซอร์จิโอวันนี (ชนินทร์ เกตุชา. 2532 : 50 ; อ้างอิงจาก Sergiovanni . 1967) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู จำนวน 3,382 คน ที่เมืองมอนโร มลรัฐนิวเจอร์ซีย์ โดยอาศัยทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ชเบอร์ก พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติของครูมีสูง ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่วนด้านที่ทำให้ครูมีทัศนคติต่ำ คือ สภาพแวดล้อมจากการทำงาน และสิ่งที่ครูมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ ส่วนสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งอยู่ในระดับที่ครูสามารถรับได้ คือ ความยุติธรรมจากการ

ปกครองบังคับบัญชา นโยบาย และการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพที่ดีของที่ทำงาน

โอเพนชอว์ (Openshaw. 1980 : 2471 A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของผู้บริหาร และอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ชเบอร์ก ในสถาบันอุดมศึกษา จุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของผู้บริหาร และอาจารย์ โดยจำแนกตามสถานภาพ ส่วนตัวและตำแหน่งงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร 61 คน และอาจารย์ในมหาวิทยาลัยจอร์เจีย ผลการวิจัยปรากฏว่า ไม่สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ชเบอร์ก คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจ ต่างก็เป็นองค์ประกอบขั้นต้นสำหรับความพึงพอใจในงาน แต่ปัจจัยค่าจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความพึงพอใจในงานมากกว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยจูงใจ กับปัจจัยค่าจูงใจ ต่างก็เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจได้ทั้งสิ้น ส่วนในด้านการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานนั้น ผู้บริหารมีความ พึงพอใจในงานมากกว่าอาจารย์ในทุก ๆ ด้าน

โสภณ สุตสาธ (Sudsawat . 1980 : 964 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่วัดความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก มาใช้ ผลการวิจัย พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจ ในปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน และเงินเดือน ส่วนปัจจัยที่ไม่พึงพอใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา ลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์กแล้ว ปรากฏว่า การวิจัยครั้งนี้ สันนิษฐานทฤษฎีดังกล่าว แต่มีส่วนเบี่ยงเบนบ้าง เนื่องจากมีความแตกต่างในเรื่องวัฒนธรรมและอาชีพ

อลูโก (Aluko. 1983 : 1509 - A) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในงานและการรับรู้บรรยากาศองค์การของสถานศึกษา กรณีศึกษาประเทศไนจีเรีย ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัย 3 แห่ง จำนวน 252 คน โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม และแบบศึกษาองค์ประกอบของงาน การศึกษาพบว่า

1. การตัดสินใจระบุแบบของบรรยากาศองค์การว่าเป็นแบบใดแบบหนึ่งเป็นสิ่งที่ทำได้ยากลำบาก
2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพและเงื่อนไขการทำงาน มีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การ
3. บรรยากาศองค์การมหาวิทยาลัยไนจีเรียโดยรวม ไม่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จที่ดีของอาจารย์แต่ละคน

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดนครปฐม

3.1 ข้อมูลพื้นฐานของจังหวัด

3.1.1 ข้อมูลสภาพทั่วไป

ประวัติความเป็นมา

นครปฐมเป็นอู่อารยธรรมสำคัญที่มีประวัติความเป็นมาที่ยาวนานในแผ่นดินสุวรรณภูมิ จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์กล่าวว่า เมืองนครปฐมแต่เดิมนั้นตั้งอยู่ริมทะเล เป็นเมืองเก่าแก่ มีความเจริญรุ่งเรืองมานับตั้งแต่สมัยสุวรรณภูมิ และเป็นราชธานีสำคัญในสมัยทวารวดี ในยุคนั้นนครปฐมเป็นแหล่งเผยแพร่อารยธรรมจากประเทศอินเดีย ซึ่งรวมทั้งพุทธศาสนา นครปฐมจึงเป็นศูนย์กลางของความเจริญมีชนชาติต่าง ๆ อพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานอยู่เป็นจำนวนมาก ต่อมาได้เกิดความแห้งแล้งขึ้นในเมืองนครปฐมเพราะกระแสน้ำที่ไหลผ่านตัวเมืองเปลี่ยนเส้นทาง ประชาชนจึงอพยพไปตั้งหลักแหล่งอยู่ริมน้ำและสร้างเมืองขึ้นใหม่ชื่อ “นครชัยศรี” หรือ “ศรีวิชัย” นครปฐมจึงกลายเป็นเมืองร้างมาเป็นเวลาหลายร้อยปีจนกระทั่ง

พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ขณะที่ยังทรงผนวชอยู่ได้สดุดีไปพบพระปฐมเจดีย์และทรงเห็นว่า เป็นเจดีย์องค์ใหญ่ไม่มีที่ไหนเทียบเท่า ครั้นเมื่อพระองค์ได้ทรงครองราชย์จึงโปรด ฯ ให้ก่อเจดีย์แบบลังกา ครอบเจดีย์เดิมไว้ ทรงปฏิสังขรณ์สิ่งต่าง ๆ ในบริเวณองค์พระปฐมเจดีย์ให้มีสภาพดี และโปรด ฯ ให้ขุด คลองเจดีย์บูชาเพื่อการคมนาคมสะดวกขึ้น และต่อมาในสมัยราชการที่ 5 ได้เริ่มก่อสร้างทางรถไฟสายใต้ ไปยังเมืองนครปฐม แต่ตอนนั้นเมืองนครปฐมยังเป็นป่ารกอยู่ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงโปรดเกล้า ฯ ให้ย้ายเมืองจากตำบลท่านา อำเภอนครชัยศรี มาตั้งที่บริเวณพระปฐมเจดีย์เหมือนเช่นครั้ง สมัยโบราณ

ต่อมาในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้โปรด ฯ ให้สร้างพระราชวัง สนามจันทร์ เป็นที่เสด็จแปรพระราชฐานและโปรด ฯ ให้ตัดถนนเพิ่มขึ้นอีกหลายสาย รวมถึงสร้างสะพาน ให้ใหญ่ข้ามคลองเจดีย์บูชา และได้โปรดให้เปลี่ยนชื่อจากเมือง “นครชัยศรี” เป็น “นครปฐม” สืบต่อมาจน ตราพบเท่าทุกวันนี้

ที่ตั้งและอาณาเขต

ที่ตั้ง จังหวัดนครปฐม เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางด้านตะวันตก ตั้งอยู่ในบริเวณลุ่มแม่น้ำท่าจีน ซึ่งเป็นพื้นที่บริเวณที่ราบลุ่มภาคกลาง โดยอยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 13 องศา 45 ลิปดา 10 ฟลิปดา เส้นแวงที่ 100 องศา 4 ลิปดา 28 ฟลิปดา มีพื้นที่ 2,168,327 ตารางกิโลเมตร หรือ 1,355,204 ไร่ เท่ากับร้อยละ 0.42 ของประเทศ และมีพื้นที่เป็นอันดับที่ 62 ของประเทศ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ไปตามเส้นทางถนนเพชรเกษม 56 กิโลเมตร หรือ ตามเส้นทางถนนบรมราชชนนี (ถนนปิ่นเกล้า – นครชัยศรี) 51 กิโลเมตร และตามเส้นทางรถไฟ 62 กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับอำเภอกะทู้แม่บั้น อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร และอำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอำเภอไทรน้อย อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และเขตทวีวัฒนา เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร และอำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับอำเภอบ้านโป่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี และอำเภอ ท่ามะกา อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

สภาพภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของจังหวัดนครปฐม โดยทั่วไปมีลักษณะเป็นที่ราบ ถึงค่อนข้างราบเรียบไม่มีภูเขาและป่าไม้ ระดับความแตกต่างของความสูงของพื้นที่อยู่ระหว่าง 2 - 10 เมตร เหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง สภาพพื้นที่โดยทั่วไปสูงจากน้ำทะเลปานกลางประมาณ 6 เมตร โดยลาดจากทิศเหนือสู่ทิศใต้ และตะวันตกสู่ตะวันออก มีแม่น้ำท่าจีนไหลผ่านจากทิศเหนือลงสู่ทิศใต้ พื้นที่ทางตอนเหนือ และทาง ตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่เป็นที่ดอนมีระดับความสูง 6 - 10 เมตร ส่วนพื้นที่ทางตอนกลางของ จังหวัดเป็นที่ราบลุ่ม มีที่ดอนกระจายเป็นแห่ง ๆ และมีแหล่งน้ำกระจาย สำหรับพื้นที่ด้านตะวันออก แล

ด้านใต้เป็นที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำเจ้าท่าจีน มีคลองธรรมชาติและคลองซอยที่ขุดขึ้นเพื่อการเกษตร และ
คมนาคมอยู่มาก พื้นที่สูงจากระดับน้ำทะเล 2 - 4 เมตร

สภาพภูมิอากาศ

ภูมิอากาศโดยทั่วไปตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุม ในปี 2543 อากาศไม่ร้อนและหนาว
มากนัก อุณหภูมิโดยเฉลี่ย 27.9 องศาเซลเซียส ความชื้นสัมพัทธ์โดยเฉลี่ยร้อยละ ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยที่
ปี 721.9 มิลลิเมตร

1) ฤดูร้อน อากาศจะร้อนและแห้ง เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือน
พฤษภาคมอุณหภูมิสูงที่สุดในรอบปี 2543 วัดได้ 37.9 องศาเซลเซียส เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2543

2) ฤดูฝน ในปี 2543 มีฝนตกค่อนข้างต่ำกว่าค่าปกติมาก โดยเริ่มมีฝนตกตั้งแต่
เดือนกุมภาพันธ์ แต่ปริมาณน้ำฝนที่ตกไม่มากนัก โดยในแต่ละเดือนตกไม่ถึง 100 มิลลิเมตร ในเดือน
ตุลาคมมีฝนตกวัดได้ 244.1 มิลลิเมตร และมีจำนวนวันที่ฝนตกทั้งสิ้น 106 วัน

3) ฤดูหนาว อากาศเย็นและมีหมอกในตอนเช้า เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือน
กุมภาพันธ์ อุณหภูมิต่ำสุดในรอบปี 2543 วัดได้ 12.4 องศาเซลเซียส เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2543

3.1.2 ข้อมูลด้านการปกครองและการเมือง

3.1.2.1 เขตการปกครอง

จังหวัดนครปฐม แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 อำเภอ 106 ตำบล 925 หมู่บ้าน
สำหรับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร
1 แห่ง เทศบาลตำบล 14 แห่ง และ องค์การบริหารส่วนตำบล 102 แห่ง (ชั้นที่ 1 จำนวน 2 แห่ง,
ชั้นที่ 2 จำนวน 4 แห่ง, ชั้นที่ 3 จำนวน 11 แห่ง, ชั้นที่ 4 จำนวน 30 แห่ง และชั้นที่ 5 จำนวน
55 แห่ง)

3.1.2.2 ประชากร

จังหวัดนครปฐม มีจำนวนประชากร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2543ทั้งสิ้น 781,138
คน เป็นชาย 380,867 คน คิดเป็น ร้อยละ 48.76 เป็นหญิง 400,271 คน คิดเป็นร้อยละ 51.24 ของ
ประชากรทั้งหมดอำเภอที่มีประชากรมากที่สุดคือ อำเภอเมืองนครปฐม มีจำนวน 262,896 คน (รวมเขต
เทศบาลนครนครปฐม) รองลงมาได้แก่ อำเภอสมาปราน และอำเภอกำแพงแสน ตามลำดับ ส่วนอำเภอ
ที่มีประชากรน้อยที่สุด คือ อำเภอพุทธมณฑล มีประชากร 22,892 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 2.93 ของ
ประชากรทั้งหมด

ประชากรจังหวัดนครปฐม ปี 2543 เพิ่มขึ้นจากปี 2542 จำนวน 5,831 คน หรือ
เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.75 มีครัวเรือนทั้งหมด 220,804 ครัวเรือน ขนาดของครัวเรือนโดยเฉลี่ย 3.5 คน

ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 360 คน ต่อตารางเมตร ประชากรที่อาศัยหนาแน่น
ที่สุดอยู่ในอำเภอเมืองนครปฐม เฉลี่ย 630 คนต่อตารางกิโลเมตร

3.1.2.3 การบริหารราชการ

จังหวัดนครปฐม แบ่งส่วนการบริหารราชการออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. หน่วยงานการบริหารส่วนกลางในจังหวัด (ที่ขึ้นตรงต่อส่วนกลาง) มีจำนวน 56 หน่วยงาน เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวง ทบวง กรมอื่น ๆ 40 หน่วยงาน หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย
2. หน่วยงานการบริหารส่วนภูมิภาค อยู่ในความควบคุมดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัดระดับจังหวัด มีจำนวน 35 หน่วยงาน เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวง ทบวง กรมอื่น ๆ 26 หน่วยงาน หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย 9 หน่วยงาน ระดับอำเภอ แบ่งเป็น 7 อำเภอ 106 ตำบล 925 หมู่บ้าน
3. หน่วยงานการบริหารส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลตำบล 14 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 102 แห่ง

3.1.2.4 การเมือง

การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 5 เขต ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย อำเภอเมืองในเขตเทศบาล ได้แก่ ตำบลพระปฐมเจดีย์ บางแขม พระประโทนสนามจันทร์ บ่อพลับ นครปฐม หองปากโลง ลำพญา และห้วยจรเข้ และอำเภอ เมืองนอกเขตเทศบาล ได้แก่ ตำบลนครปฐม โปรงมะเดื่อ พระประโทน สนามจันทร์ บ่อพลับ หองปากโลง ลำพญา ห้วยจรเข้ และวังตะกู

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย อำเภอกำแพงแสนทั้งอำเภอ และอำเภอเมืองบางส่วน ได้แก่ ตำบลหนองงูเหลือม ตาก้อง ทัพหลวง และบ้านยาง

เขตเลือกตั้งที่ 3 ประกอบด้วย อำเภอดอนตูมทั้งอำเภอ อำเภอบางเลนทั้งอำเภอ และอำเภอ เมืองบางส่วน ได้แก่ ตำบลมาบแค ทุ่งน้อย และสามควายเผือก

เขตเลือกตั้งที่ 4 ประกอบด้วย อำเภอนครชัยศรีทั้งอำเภอ และอำเภอเมืองบางส่วน ได้แก่ ตำบลหนองดินแดง ดอนยายหอม วังเย็น สระกระเทียม ถนนขาด ธรรมศาลา สวนป่า และบางแขม (นอกเขตเทศบาล)

เขตเลือกตั้งที่ 5 ประกอบด้วย อำเภอสามพรานทั้งอำเภอ และอำเภอพุทธมณฑลทั้งอำเภอ

การเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา

ในการเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา จังหวัดนครปฐม ปี 2543 มีสมาชิกวุฒิสภา จำนวน 2 คน

การเลือกตั้งสมาชิกสภาจังหวัด

จังหวัดนครปฐม มีสมาชิกสภาจังหวัด จำนวน 30 คน

การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลนคร

จังหวัดนครปฐม มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปเทศบาลนคร 1 แห่ง คือ เทศบาลนครนครปฐม มีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบล

จังหวัดนครปฐม มีสุขาภิบาล รวม 14 แห่ง ได้ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลเมื่อปี 2542 ทั้ง 14 แห่ง มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพิ่มให้ครบจำนวนของสมาชิกสภาเทศบาลตำบลที่พึงมีอีกแห่ง ละ 3 คน จำนวน 10 แห่ง ส่วนอีก 4 แห่ง วาระการดำรงตำแหน่งของสมาชิกเหลือไม่เกิน 180 วัน

จึงไม่มีการเลือกตั้ง สำหรับเทศบาลตำบลที่เหลือ 10 แห่ง ได้ดำเนินการเลือกตั้งเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2542 ในจำนวนนี้มี 4 แห่ง ที่มีผู้สมัครไม่เกิน จำนวน 3 คน จึงได้รับเลือกตั้งโดยไม่ต้องมีการลงคะแนนคงมีการคะแนเลือกตั้งเพียง 6 แห่ง

การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

จังหวัดนครปฐม มีองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 102 ตำบล จาก 106 ตำบล มีจำนวนสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2,536 คน

องค์กรพัฒนาเอกชน

จังหวัดนครปฐมมีองค์กรภาคเอกชนซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาและช่วยเหลือด้านเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมของจังหวัดที่มีศักยภาพในอันที่จะส่งเสริมสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดหลายองค์กร ได้แก่ สโมสรไลออนส์ จำนวน 3 แห่ง สโมสรโรตารี จำนวน 7 แห่ง นอกจากนี้ยังมีองค์กรภาคเอกชนที่เป็นกำลังหลักในคณะกรรมการร่วมภาครัฐบาลและเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาเศรษฐกิจ(กรอ.)จังหวัดนครปฐม อีก 3 องค์กร ได้แก่ หอการค้าจังหวัดนครปฐม สภาอุตสาหกรรมจังหวัดนครปฐม ชมรมธนาคารจังหวัดนครปฐม

3.1.3 ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจโดยรวม

สภาพทางเศรษฐกิจของจังหวัดนครปฐม ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางเกษตรกรรม อย่างไรก็ตาม ความเจริญทางด้านอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม การขยายตัวของเขตเมืองได้ทำให้พื้นที่ที่ใช้เพื่อการเกษตรและความสำคัญของการเกษตรลดลง จากสถิติของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในปี 2541 พบว่า ประชากรมีรายได้เฉลี่ยต่อหัว 79,545 บาท ต่อปีเป็นอันดับที่ 13 ของประเทศ โดยทั้งจังหวัดมีผลิตภัณฑ์มวลรวม 65,705 ล้านบาท รายได้ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับอุตสาหกรรมมากที่สุดถึงร้อยละ 47.57 คิดเป็นมูลค่า 31,256 ล้านบาท รองลงมาเป็นสาขาเกษตรกรรม ร้อยละ 10.63 คิดเป็นมูลค่า 6,983 ล้านบาท และสาขาบริการ เป็นอันดับ 3 ร้อยละ 10.63 คิดเป็นมูลค่า 6,917 ล้านบาท อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ร้อยละ 2.99 ในปี 2543 เศรษฐกิจจังหวัดนครปฐมโดยรวม ขยับตัวสูงขึ้นเล็กน้อย เป็นการปรับตัวต่อเนื่องของภาคการผลิต การเกษตร การคมนาคมขนส่ง ภาคอุตสาหกรรม การค้า การก่อสร้าง ยังคงซบเซาส่วนการบริการ ทรงตัว โดยรายละเอียดและสาขาภาคการผลิตที่สำคัญ ๆ สรุปได้ดังนี้

ภาคการเกษตร

สาขาพืชผล ปริมาณการผลิตโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.86 ผลผลิตทางการเกษตรที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ได้แก่ พืชไร่ ผลไม้ และไม้ดอกไม้ประดับ

สาขาปศุสัตว์ โดยภาพรวมแล้วเพิ่มขึ้นแต่ไม่มากนัก โดยเฉพาะการเลี้ยงสุกร ซึ่งเป็นสัตว์เศรษฐกิจที่สำคัญของจังหวัด เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 5.2 ทั้งนี้ เพราะภาวะการตลาดไม่ค่อยดี ราคาสุกรมีชีวิตที่เกษตรกรขายได้ราคาค่อนข้างต่ำ ราคาอาหารสัตว์บางอย่างขยับตัวสูงขึ้นทำให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น เกษตรกรได้กำไรน้อยหรือเสมอกัน โดยเฉพาะในไตรมาสสุดท้ายของปี ราคาตกต่ำมาก ส่วนสัตว์ชนิดอื่น เช่น ไก่เนื้อ ไก่ไข่ เป็ดไข่ เป็ดเนื้อ ก็ราคาไม่ดีเช่นเดียวกัน ไข่มีราคาตกต่ำจึงทำให้เกษตรกรผู้เลี้ยงชะล

ตัวลง มีเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยในสัตว์ใหญ่มีการเลี้ยงน้อยลงทั้งโคและกระบือด้วยสาเหตุพื้นที่เลี้ยงสัตว์ลดลง ส่วนโคนมมีการเลี้ยงเพิ่มขึ้น เพราะยังมีผลตอบแทนค่อนข้างดี

สาขาการประมง ปริมาณการเลี้ยงและผลผลิตลดลงแต่การเลี้ยงกุ้งกุลาดำกลับขยายตัวมากขึ้น

ภาคอุตสาหกรรม

ปริมาณผลผลิตเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะไตรมาสสุดท้ายของปี มีโรงงานอุตสาหกรรมขอเปิดกิจการโรงงานเพิ่มขึ้นมากกว่าปี 2542 จำนวน 23 โรง สถานประกอบการส่วนใหญ่ประสบปัญหาราคาค่าต้นทุนวัตถุดิบสูงขึ้นขาดสภาพคล่องทางการเงิน สำหรับโรงงานที่มีการขยายตัวเป็นกิจการผลิตสินค้าเพื่อการส่งออก เช่น อุตสาหกรรมสิ่งทอ

ภาคการก่อสร้าง

ปริมาณการก่อสร้างลดลงจากปีก่อน เป็นการลดลงจากการก่อสร้างภาคเอกชนเป็นสำคัญทั้งการก่อสร้างที่อยู่อาศัย อาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากธนาคารพาณิชย์ระงับการปล่อยสินเชื่อ การขาดสภาพคล่อง และขาดกำลังซื้อ

ภาคการค้า

ภาวะการค้าโดยทั่วไปในไตรมาสที่ 1 และ 2 กระเตื้องขึ้นจากปี 2542 เล็กน้อยประชาชนยังระมัดระวังในการใช้จ่ายจะใช้จ่ายเฉพาะในสิ่งที่จำเป็นต่อการยังชีพก่อน แต่ในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปีมีการซื้อขายเพิ่มขึ้นเนื่องจากใกล้เทศกาลปีใหม่ ปริมาณการใช้จ่ายสำหรับสินค้าอุปโภคบริโภค และสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพสูงขึ้นประมาณร้อยละ 30 - 50 และสินค้าฟุ่มเฟือยสูงขึ้นประมาณร้อยละ 30 - 40

ภาคการลงทุน

ในปี 2543 ผู้ประกอบการธุรกิจในจังหวัดนครปฐมมีการจดทะเบียน เพิ่มทุนและจัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัทเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ นักลงทุนเริ่มมีความเชื่อมั่นในภาคเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งสถาบันทางการเงินเริ่มมีการปล่อยสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจประเภทขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) โดยมีภาครัฐให้ความช่วยเหลือในด้านข้อมูลข่าวสารและการจัดการต่าง ๆ ให้กับผู้ประกอบการทำให้ภาวะการลงทุนโดยทั่วไปกระเตื้องขึ้นจากปี 2542 ในระดับหนึ่ง

ภาคบริการ

ลดลง นักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการใช้จ่าย ประหยัดมากขึ้นกว่าเดิม ทำให้กิจการร้านอาหารซบเซาลง

ภาคการเงินและการคลัง

ในปีงบประมาณ 2543 มีปริมาณเงินทุนหมุนเวียนผ่านคลังจังหวัดแยกเป็นรายรับ 118,922.75 ล้านบาท รายจ่าย 112,088.01 ล้านบาท และมีเงินรายได้แผ่นดินจำนวน 3,409.06 ล้านบาท การจัดเก็บภาษีในรอบปีที่ผ่านมาเป็นรายได้จากสรรพากร (ตุลาคม 2543 - มีนาคม 2544) ทั้งสิ้น 1,008.32 ล้านบาท และรายได้จากสรรพสามิต (ถึงสิ้นเดือนกันยายน 2543) 1,278.36 ล้านบาท

3.2 ข้อมูลเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม

จังหวัดนครปฐมมีเทศบาลตำบล 14 แห่ง ดังนี้

1. อำเภอเมือง
 - 1.1 เทศบาลตำบลโพรงมะเดื่อ เทศบาลชั้น 6
 - 1.2 เทศบาลตำบลดอนยายหอม เทศบาลชั้น 6
 - 1.3 เทศบาลตำบลธรรมศาลา เทศบาลชั้น 6
2. อำเภอนครชัยศรี
 - 2.1 เทศบาลตำบลนครชัยศรี เทศบาลชั้น 6
 - 2.2 เทศบาลตำบลห้วยพลู เทศบาลชั้น 7
3. อำเภอสามพราน
 - 3.1 เทศบาลตำบลสามพราน เทศบาลชั้น 5
 - 3.2 เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ เทศบาลชั้น 5
4. อำเภอพุทธมณฑล
 - เทศบาลตำบลศาลายา เทศบาลชั้น 6
5. อำเภอกำแพงแสน
 - เทศบาลตำบลกำแพงแสน เทศบาลชั้น 6
6. อำเภอดอนตูม
 - เทศบาลตำบลสามง่าม เทศบาลชั้น 6
7. อำเภอบางเลน
 - 7.1 เทศบาลตำบลรางกระทุ่ม เทศบาลชั้น 6
 - 7.2 เทศบาลตำบลบางเลน เทศบาลชั้น 6
 - 7.3 เทศบาลตำบลบางหลวง เทศบาลชั้น 6
 - 7.4 เทศบาลตำบลลำพญา เทศบาลชั้น 6

3.3 แนวทางการจัดพนักงานลงในกรอบอัตรากำลังของเทศบาลที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาล

เมื่อพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 เป็นผลให้สุขาภิบาลทั่วประเทศจำนวน 981 แห่ง เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลทั้งหมด ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542

การดำเนินการเกี่ยวกับพนักงานและลูกจ้างต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามมาตรา 7 ของพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 ซึ่งกำหนดว่า

“ให้โอนบรรดาพนักงานและลูกจ้างของสุขาภิบาล ซึ่งมีอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับไปเป็นพนักงานเทศบาลและลูกจ้างของเทศบาลที่จัดตั้งขึ้นใหม่ตามพระราชบัญญัตินี้ โดยให้ได้รับเงินเดือนหรือ

ค่าจ้างรวมทั้งสิทธิและประโยชน์ต่าง ๆ ไม่ต่ำกว่าที่ได้รับอยู่เดิม และเพื่อประโยชน์ในการนับเวลาทำงานให้ถือว่าเวลาทำงานของสมาชิกเป็นเวลาทำงานของพนักงานหรือลูกจ้างของเทศบาล แล้วแต่กรณี”

คณะกรรมการพนักงานเทศบาล มีมติในการประชุมครั้งที่ 1 / 2542 เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2542 และการประชุมครั้งที่ 2 / 2542 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2542 อนุมัติการจัดโครงสร้างและกรอบอัตรากำลังของเทศบาลที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาล โดยการจัดชั้นเทศบาล เป็นเทศบาลชั้น 5 ชั้น 6 และชั้น 7 ดังนี้

1. อนุมัติหลักการกำหนดชั้นเทศบาล เพื่อกำหนดโครงสร้างส่วนราชการ การกำหนดระดับตำแหน่งผู้บริหาร และการกำหนดกรอบอัตรากำลังของเทศบาลที่เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาล จำนวน 981 แห่ง โดยกำหนดเป็นเทศบาลชั้น 5 ชั้น 6 และชั้น 7 โดยพิจารณาจากรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนของเทศบาลดังต่อไปนี้

1.1 เทศบาลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนของเทศบาลเกินกว่า 12 ล้านบาท มีจำนวน 49 เทศบาล กำหนดเป็นเทศบาลชั้น 5

โครงสร้างส่วนราชการ คือ

- 1.1.1 สำนักปลัดเทศบาล
- 1.1.2 กองคลัง
- 1.1.3 กองช่าง
- 1.1.4 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 1.1.5 กองการประปา
- 1.1.6 หน่วยงานตรวจสอบภายใน
- 1.1.7 กองการศึกษา

1.2 เทศบาลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนระหว่าง 5 ล้านบาทถึง 12 ล้านบาท มีจำนวน 272 แห่ง กำหนดให้เป็นเทศบาลชั้น 6

โครงสร้างส่วนราชการ คือ

- 1.2.1 สำนักปลัดเทศบาล
- 1.2.2 ฝ่ายคลัง
- 1.2.3 ฝ่ายช่าง
- 1.2.4 ฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 1.2.5 ฝ่ายการประปา
- 1.2.6 ฝ่ายการศึกษา

1.3 เทศบาลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีจำนวน 660 แห่ง กำหนดเป็นเทศบาลชั้น 7

โครงสร้างส่วนราชการ คือ

- 1.3.1 สำนักปลัดเทศบาล
- 1.3.2 ฝ่ายคลัง
- 1.3.3 ฝ่ายช่าง

1.3.4 ฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

1.3.5 ฝ่ายการประปา

1.3.6 ฝ่ายการศึกษา

2. การจัดคนลง และการบรรจุแต่งตั้งพนักงานเทศบาล ตามข้อ 1 ให้ใช้กรอบอัตรากำลังเดิมของ สหภาพบาลก่อนการเปลี่ยนแปลงฐานะไปพลางก่อน ยกเว้นตำแหน่ง ปลัดเทศบาล สำหรับการบรรจุแต่งตั้ง พนักงานเทศบาลเพิ่มขึ้นตามกรอบอัตรากำลังที่ได้กำหนดสำหรับแต่ละชั้น ให้คำนึงถึงเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

2.1 การกำหนดกรอบอัตรากำลังไว้เป็นการรองรับการกระจายอำนาจ และการกระจาย งานจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เมื่อมีงานเพิ่มขึ้น จึงจะบรรจุคนตามงานที่เพิ่มขึ้นได้

2.2 กรอบอัตรากำลังตามชั้นเทศบาลที่ได้กำหนดเป็นกรอบอัตรากำลังสูงสุด การบรรจุ พนักงานเทศบาลเพิ่มขึ้น ให้พิจารณาตามความจำเป็น

2.3 กรณีเทศบาลชั้น 7 ซึ่งมีกรอบอัตรากำลังพนักงานเทศบาลจำนวนน้อย แม้ว่าจะมี การแบ่งงานเป็นฝ่ายต่าง ๆ ไว้ แต่เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน ควรมอบหมายการทำงานใน ลักษณะร่วมกันทำมากกว่ามอบหมายให้แยกหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนแยกจากกันอย่างเด็ดขาด

3. อนุมัติหลักการมอบเลขานุการ ก.ท. ดำเนินการสรรหา คัดเลือก หรือสอบคัดเลือก การบรรจุ แต่งตั้ง การจัดคนลงตามโครงการและกรอบอัตรากำลังที่กำหนดไว้ตามข้อ 1 เมื่อดำเนินการแล้วให้ รายงาน ก.ท. เพื่อทราบ

4. อนุมัติมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง นักบริหารงานเทศบาล 3 และนักบริหารงานเทศบาล 4 เพื่อใช้ในการจัดคนลงตามกรอบอัตรากำลัง

การดำเนินการในการจัดพนักงานลงในกรอบอัตรากำลัง

1. ให้เทศบาลจัดทำ

1.1 บัญชีจัดพนักงานลงในกรอบอัตรากำลัง ตามแบบบัญชีจัดพนักงานลงในกรอบ อัตรากำลัง (แบบ จ. 1) โดยให้ปลัดเทศบาลหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบจัดทำบัญชีฯ และให้นายกเทศมนตรี หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรี (ในฐานะประธาน อ.ก.ท. เทศบาล) เป็นผู้ รับรองความถูกต้อง

1.2 ประกาศกำหนดตำแหน่งพนักงานเทศบาล ตามแบบประกาศกำหนดตำแหน่ง พนักงานเทศบาล (แบบ ต. 1) ตามโครงสร้างและกรอบอัตรากำลังของเทศบาลตามชั้นเทศบาล โดย นายกเทศมนตรีหรือผู้ลงนามในประกาศ ฯ ให้เทศบาลจัดทำบัญชี ฯ ประกาศตามข้อ 1.1 และ 1.2 ส่งให้ สำนักงาน ก.ท. กรมการปกครอง จำนวน 3 ชุด เพื่อขออนุมัติ ก.ท. ต่อไป

2. คณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) ได้กำหนดแนวทางในการจัดพนักงานลงในตำแหน่ง ตามกรอบอัตรากำลังใหม่ ดังนี้

2.1 พนักงานเทศบาล ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล (นักบริหารงานเทศบาล) และรองปลัด เทศบาล (นักบริหารงานเทศบาล) ก.ท. จะเป็นผู้จัดลงในตำแหน่งตามกรอบอัตรากำลังที่กำหนด

2.2 พนักงานสุขาภิบาล ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานคลัง เจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข ให้จัดลงในตำแหน่ง นักบริหารงานคลัง นักบริหารงานออกแบบและ ก่อสร้าง นักบริหารงานสาธารณสุข ตามกรอบอัตรากำลังที่กำหนด

2.3 พนักงานตำแหน่งอื่นที่เหลือ ให้พิจารณาจัดลงในตำแหน่งตามกรอบอัตรากำลังใหม่ ในตำแหน่งและสายงานระดับเดียวกัน ตามสรุปการจัดพนักงานลงในกรอบอัตรากำลัง

2.4 พนักงานที่ไม่สามารถจัดลงใน ตำแหน่ง ข้อ 2.2 และ 2.3 ได้ ให้พิจารณาจัดลงในตำแหน่งสายงานอื่นที่ว่าง โดยเปลี่ยนเป็นตำแหน่งตามสายงานของผู้ที่ถูกจัดลง และกำหนดเป็นเงื่อนไขการใช้ตำแหน่งว่า “ ตำแหน่งว่างให้เปลี่ยนเป็นตำแหน่งเดิม”

2.5 พนักงานที่ไม่สามารถจัดลงในตำแหน่งข้อ 2.2 – 2.4 ได้ให้พิจารณากำหนดตำแหน่งเพิ่ม เพื่อรองรับพนักงานผู้นั้นในตำแหน่งและสายงานเดิม ในส่วนราชการที่เหมาะสม โดยกำหนดเป็นเงื่อนไขการใช้ตำแหน่งว่า “ ตำแหน่งว่างให้ยุบเลิก”

3.4 การแบ่งส่วนราชการและหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในเทศบาล

3.4.1 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

มาตรา 42 ให้เทศบาลมีพนักงานเทศบาลและจัดแบ่งการบริหารออกเป็นส่วนต่าง ๆ ตามปริมาณ และคุณภาพของงาน โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในงานประจำทั่วไปของเทศบาล

มาตรา 43 ระเบียบพนักงานเทศบาลให้ตราขึ้นเป็นพระราชกฤษฎีกา

พระราชบัญญัติระเบียบพนักงานเทศบาล พ.ศ.2519

มาตรา 5 ให้นำกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนมาใช้บังคับแก่พนักงานเทศบาล โดยอนุโลม โดยให้ ก.ท. กำหนดตำแหน่ง การแต่งตั้งการให้ได้รับเงินเดือนและเงินประจำตำแหน่งของ พนักงานครูเทศบาล ให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการครู ทั้งนี้ เว้นแต่ในพระราช กฤษฎีกานี้จะได้บัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2541

ระเบียบนี้กำหนดให้การบริหารงานของเทศบาล อาจแบ่งส่วนราชการดังต่อไปนี้

- (1) สำนักปลัดเทศบาล
- (2) กองการประปาหรือฝ่ายการประปา
- (3) กองการแพทย์หรือฝ่ายการแพทย์
- (4) สำนักการศึกษาหรือกองการศึกษา จัดแบ่งส่วนงานภายใน ดังนี้
 - (4.1) ฝ่ายบริหารทั่วไป หรืองานธุรการ
 - (4.2) ส่วนหรือฝ่ายบริหารการศึกษา
 - (4.3) ส่วนส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หรือฝ่ายพัฒนาการศึกษา
- (5) สำนักการคลัง กองคลัง หรือฝ่ายคลัง จัดแบ่งส่วนงานภายใน ดังนี้
 - (5.1) ฝ่ายบริหารทั่วไป หรืองานธุรการ
 - (5.2) ส่วนบริหารงานคลัง หรือฝ่ายบริหารงานคลัง
 - (5.3) ส่วนพัฒนารายได้ หรือฝ่ายพัฒนารายได้
 - (5.4) ส่วนแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน หรือฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
- (6) สำนักการช่าง กองช่าง หรือฝ่ายช่าง จัดแบ่งส่วนงานภายใน ดังนี้

- (6.1) ฝ่ายบริหารทั่วไป หรืองานธุรการ
- (6.2) ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง หรือฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง
- (6.3) ส่วนควบคุมการก่อสร้าง หรือฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง
- (6.4) ส่วนการโยธา หรือฝ่ายการโยธา
- (6.5) ส่วนช่างสุขาภิบาล หรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล
- (7) กองช่างสุขาภิบาล หรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล
- (8) กองวิชาการและแผนงาน หรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน
- (9) กองสวัสดิการสังคม หรือฝ่ายสวัสดิการสังคม
- (10) สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จัดแบ่งส่วนงานภายใน ดังนี้
 - (10.1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป หรืองานธุรการ
 - (10.2) ส่วนส่งเสริมสุขภาพ หรือฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ
 - (10.3) ส่วนอนามัยและสิ่งแวดล้อม หรือฝ่ายอนามัยและสิ่งแวดล้อม
 - (10.4) ส่วนบริการสาธารณสุข หรือฝ่ายบริการสาธารณสุข
- (11) หน่วยงานตรวจสอบภายใน ขึ้นตรงต่อปลัดเทศบาล
- (12) แขวง

3.4.2 อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในส่วนราชการของเทศบาล

3.4.2.1 สำนักปลัดเทศบาล

งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานสารบรรณของเทศบาล
- (2) งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ
- (3) งานเลขานุการและงานประชุมสภาเทศบาล คณะเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล
- (4) งานสารานุกรมของเทศบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความร่วมมือ
- (5) งานตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ
- (6) งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลาและผู้ทำคุณประโยชน์
- (7) งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง
- (8) งานจัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล
- (9) งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน
- (10) งานแจ้งมติ อ.ก.ท. วิสามัญ อ.ก.ท. จังหวัด และ อ.ก.ท. เทศบาล ให้กองหรือฝ่ายต่าง ๆ ทราบ
- (11) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง
- (2) งานบรรจุแต่งตั้ง โอน ย้าย และเลื่อนระดับ
- (3) งานการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก และการคัดเลือก
- (4) งานทะเบียนประวัติ และบัตรประวัติคณะเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล พนักงาน

และลูกจ้าง

- (5) งานปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล
- (6) งานประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี
- (7) งานขออนุมัติปรับปรุงตำแหน่งและอัตราค่าจ้าง
- (8) งานพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรม สัมมนา การศึกษาและดูงานการศึกษาต่อ

การขอรับทุน

- (9) งานพิจารณาเลื่อนเงินเดือนพนักงานและลูกจ้าง การให้บำเหน็จความชอบเป็น

กรณีพิเศษ

- (10) งานสวัสดิการพนักงาน / ลูกจ้าง
- (11) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานตามพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร
- (2) งานจัดเตรียมการเลือกตั้งและดำเนินการเลือกตั้ง
- (3) งานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ
- (2) งานป้องกันและระงับอัคคีภัย
- (3) งานวิเคราะห์และพิจารณา ทำความเห็น สรุป รายงาน เสนอแนะ รวมทั้งดำเนินการ

การด้านกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัยธรรมชาติและ สาธารณภัยอื่น เช่น อุทกภัย วาตภัย

- (4) งานตรวจสอบควบคุมดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการป้องกันบรรเทา

และระงับสาธารณภัยต่าง ๆ

- (5) งานจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (6) งานฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน
- (7) งานเกี่ยวกับวิทยุสื่อสาร
- (8) งานการฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (9) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานตรวจสอบและจัดระเบียบในตลาดสด หาบเร่ แผงลอย รวมทั้งกิจการค้าที่

น่ารังเกียจและอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- (2) งานควบคุมตรวจสอบและดำเนินการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ ข้อบังคับและกฎหมาย

ที่เกี่ยวข้อง

(3) งานศึกษาและวิเคราะห์ข่าวเพื่อเสนอแนะวางแผนหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงแห่งชาติ

(4) งานประสานงานกับจังหวัดและอำเภอในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง

(5) งานมวลชนต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรมลูกเสือชาวบ้าน ฯลฯ

(6) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

(1) งานรวบรวมวิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการวางแผนและการประเมินผลตามแผนทุกระดับ

(2) งานจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนของเทศบาลและหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

(3) งานวิเคราะห์และพยากรณ์การเจริญเติบโตของประชากรในเขตเมืองและความพอเพียงของบริการสาธารณูปโภคหลัก

(4) งานวิเคราะห์และคาดคะเนรายได้ – รายจ่าย ของเทศบาลในอนาคต

(5) งานจัดทำและเรียบเรียงแผนพัฒนา การกำหนดเค้าโครงของแผนพัฒนาระยะปานกลางและแผนประจำปี

(6) งานวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการเพื่อเสนอหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

(7) งานประสานงานกับหน่วยงานในเทศบาลและหน่วยงานอื่นที่เสนอบริการสาธารณูปการในเขตเทศบาลและหน่วยงานใกล้เคียงเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลงานตามแผน

(8) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

งานนิติการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

(1) งานทางกฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยปัญหาข้อกฎหมายร่างและพิจารณาตรวจร่างเทศบัญญัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

(2) งานจัดทำนิติกรรม รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการตามกฎหมาย

(3) งานสอบสวน ตรวจพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัยพนักงานเทศบาลและการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์

(4) งานสอบสวนและเปรียบเทียบการกระทำที่ละเมิดเทศบัญญัติ

(5) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

(1) งานเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาล

(2) งานเผยแพร่สนับสนุนผลงาน นโยบายของเทศบาล จังหวัด และรัฐบาล

(3) งานเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น

(4) งานศึกษา วิเคราะห์ วิจัย วางแผนด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวบรวมข้อคิดเห็น

(5) ของประชาชน หรือปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อเสนอแนะ

ฝ่ายบริหารพิจารณาทางเลือกเกณฑ์ปรับปรุงและแก้ไขระเบียบวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสัมพันธ์กับนโยบายของประเทศ

- (6) งานรวบรวมข้อมูลสถิติต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์
- (7) งานสารนิเทศ
- (8) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานจัดทำงบประมาณ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานจัดเตรียมเอกสารแนวทางในการปฏิบัติงานประจำปีให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบและ

ดำเนินการ

- (2) งานรวบรวมข้อมูลสถิติและวิเคราะห์งบประมาณ
- (3) งานเสนอแนะและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ
- (4) งานจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาลและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
- (5) งานศึกษาหาหลักฐานรายได้ใหม่ ๆ ของเทศบาล
- (6) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.4.2.2 กองคลัง หรือฝ่ายคลัง

งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานสารบรรณ
- (2) งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อ

และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

- (3) งานการประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล คณะเทศมนตรี และ

พนักงานเทศบาล

- (4) งานสาธารณกุศลของเทศบาล และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความร่วมมือ
- (5) งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารที่สำคัญของทางราชการ
- (6) งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ
- (7) งานขอพระราชทานเครื่องอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลา และผู้ทำ

คุณประโยชน์

- (8) จัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล
- (9) งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน
- (10) งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง และการให้บำเหน็จความชอบ

เป็นพิเศษ

- (11) งานการลาพักผ่อนประจำปี และการลาอื่น ๆ
- (12) งานสวัสดิการของกองหรือฝ่าย
- (13) งานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายได้และแนะนำอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- (14) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานแผนที่ภาษี มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานคัดลอกข้อมูลที่ดิน

- (2) งานปรับข้อมูลแผนที่ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- (3) งานปรับข้อมูลแผนที่ภาษีบำรุงท้องที่
- (4) งานตรวจสอบข้อมูลภาคสนาม
- (5) งานตรวจสอบรหัสประจำแปลงที่ดิน
- (6) การจัดทำรายงานเสนองานทะเบียนทรัพย์สิน และงานบริการข้อมูล
- (7) งานจัดเก็บและบำรุงรักษาแผนที่ภาษี
- (8) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานผลประโยชน์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานจัดทำประกาศให้มายื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเพื่อชำระภาษี
- (2) งานตรวจสอบและจัดทำบัญชีผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณจัดเก็บจากทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี
- (3) งานรับตรวจสอบแบบแสดงรายการทรัพย์สิน หรือแนบคำร้องของผู้เสียภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ
- (4) งานพิจารณาการประเมินและกำหนดค่าภาษี ค่าธรรมเนียมในเบื้องต้นเพื่อนำเสนอพนักงานเจ้าหน้าที่
- (5) งานแจ้งผลการประเมินค่าภาษีแก่ผู้เสียภาษี
- (6) งานจัดเก็บและชำระรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น
- (7) งานลงรายการเกี่ยวกับโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้ายในทะเบียนเงินผลประโยชน์ และทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี ของผู้เสียภาษีแต่ละรายเป็นประจำทุกวัน
- (8) งานดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาอุทธรณ์ภาษี
- (9) งานเก็บรักษา และการนำส่งเงินประจำวัน
- (10) การเก็บรักษาและเบิกจ่ายแบบพิมพ์ต่าง
- (11) งานเก็บรักษาเอกสารและหลักฐานการเสียภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น
- (12) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท
- (2) งานควบคุมและจัดทำทะเบียนงบประมาณรายจ่าย
- (3) งานทำเช็คและจัดเก็บเอกสารการจ่ายเงิน
- (4) งานการจ่ายเงินและตรวจสอบหลักฐานในสำคัญคู่จ่าย
- (5) งานจัดทำบัญชีและทะเบียนที่เกี่ยวข้องทุกประเภท
- (6) งานจัดทำรายงานประจำวัน ประจำเดือน ประจำปี และรายงานอื่น ๆ
- (7) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานพัสดุและทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานการซื้อและการจ้าง
- (2) งานการซ่อมและบำรุงรักษา
- (3) งานการจัดทำทะเบียนพัสดุ

- (4) งานการตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุและเก็บรักษาพัสดุ
- (5) งานการจำหน่ายพัสดุ
- (6) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานพัฒนารายได้ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานศึกษาวิเคราะห์ วิจัย และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากร
ค่าธรรมเนียม และการจัดหารายได้อื่น ๆ ของเทศบาล
- (2) งานวางแผนการจัดเก็บรายได้ และการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้
- (3) งานวางแผนและโครงการเกี่ยวกับการจัดหารายได้ของเทศบาล
- (4) งานพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินและกำหนดค่ารายปีของภาษีโรงเรือน
และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และรายได้อื่น
- (5) งานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีอากร
- (6) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานเร่งรัดรายได้ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีทราบล่วงหน้า
- (2) งานตรวจสอบและจัดทำบัญชีรายชื่อของผู้ไม่ยื่นแสดงแบบรายการทรัพย์สิน หรือ
คำร้องภายในกำหนด และรายชื่อผู้ไม่ชำระภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ ภายในกำหนดของแต่ละปี
- (3) งานจัดทำหนังสือแจ้งเตือนแก่ผู้เสียภาษี กรณีไม่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน
ภายในกำหนด
- (4) งานจัดทำหนังสือแจ้งเตือนแก่ผู้เสียภาษี กรณีไม่มาชำระภาษี ค่าธรรมเนียม และ
รายได้อื่นภายในกำหนด
- (5) งานประสานงานกับฝ่ายนิติการเพื่อดำเนินคดีกับผู้ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี
ท้องถิ่น (ไม่ยื่นแบบ ฯ และไม่ชำระภาษี) โดยเสนอให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

- (6) งานเกี่ยวกับการดำเนินการยึดอายัด และขายทอดตลาดทรัพย์สิน
- (7) งานประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการเร่งรัดรายได้
- (8) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานทะเบียนทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานปรับข้อมูลในทะเบียนทรัพย์สินและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (2) งานสำรวจและตรวจสอบข้อมูลภาคสนาม
- (3) งานตรวจสอบรหัสประจำแปลงที่ดินรหัสชื่อเจ้าของทรัพย์สินและรหัสชื่อผู้ชำระภาษี
- (4) งานจัดเก็บและดูแลรักษาทะเบียนทรัพย์สินและเอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ
- (5) งานการจัดทำรายงานประจำเดือน
- (6) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.4.2.3 กองช่าง หรือฝ่ายช่าง

งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานสารบรรณ

(2) งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

(3) งานการประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล คณะเทศมนตรีและพนักงานเทศบาล

(4) งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารที่สำคัญของทางราชการ

(5) งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ

(6) งานขอพระราชทานเครื่องอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลา และผู้ทำคุณประโยชน์

(7) จัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล

(8) งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน

(9) งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง และการให้บำเหน็จความชอบ

เป็นพิเศษ

(10) งานการลาพักผ่อนประจำปี และการลาอื่น ๆ

(11) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานวิศวกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

(1) ออกแบบคำนวณด้านวิศวกรรม

(2) งานวางโครงการและการก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม

(3) งานให้คำปรึกษาแนะนำและบริการเกี่ยวกับงานทางด้านวิศวกรรม

(4) งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารทางด้านวิศวกรรม

(5) งานออกแบบรายการรายละเอียดทางด้านวิศวกรรม

(6) งานออกแบบรายการรายละเอียดเพื่อคำนวณออกแบบกำหนดรายละเอียดทาง

ด้านวิศวกรรม

(7) งานศึกษาวิเคราะห์ วิจัยทางด้านวิศวกรรม

(8) งานงบประมาณราคาก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม

(9) งานควบคุมการก่อสร้างในสาขาวิศวกรรม

(10) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานสถาปัตยกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

(1) งานออกแบบ เขียนแบบทางด้านสถาปัตยกรรมและมัณฑนศิลป์

(2) งานวางโครงการ จัดทำผัง และควบคุมการก่อสร้างทางสถาปัตยกรรม

มัณฑนศิลป์

(3) งานให้คำปรึกษาแนะนำด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์

(4) งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้างด้านสถาปัตยกรรมตามกฎหมาย

(5) งานควบคุมการก่อสร้างทางสถาปัตยกรรม

(6) งานออกรายการทางสถาปัตยกรรม

(7) งานสำรวจข้อมูลเพื่อออกแบบสถาปัตยกรรม

(8) งานวิเคราะห์ วิจัย ทางด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์

(9) งานประมาณราคาก่อสร้างทางด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์

(10) งานให้บริการด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์ และงานด้านศิลปกรรมต่าง ๆ

(11) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานผังเมือง มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานจัดทำผังเมืองรวม
- (2) งานจัดทำผังเมืองเฉพาะ
- (3) งานพัฒนาและปรับปรุงชุมชนแออัด
- (4) งานควบคุมแนวเขตถนน ทางสาธารณะและที่ดินสาธารณะประโยชน์
- (5) งานสำรวจรวบรวมข้อมูลทางด้านผังเมือง
- (6) งานอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทางบก ทางน้ำ
- (7) งานตรวจสอบโครงการพัฒนาผังเมือง
- (8) งานให้คำปรึกษาด้านผังเมือง
- (9) งานให้คำปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม
- (10) งานควบคุมให้ปฏิบัติตามผังเมืองรวม
- (11) งานวิเคราะห์วิจัยงานผังเมือง
- (12) งานวิเคราะห์วิจัยด้านสิ่งแวดล้อม
- (13) งานเวนคืนและจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน
- (14) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานสถาณูปโภค มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน และสิ่งติดตั้งอื่น ฯลฯ
- (2) งานวางโครงการและควบคุมการก่อสร้าง
- (3) งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า
- (4) งานควบคุมดูแลอาคารสถานที่
- (5) งานปรับปรุงแก้ไขและป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ
- (6) งานให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง
- (7) งานควบคุมพัสดุ งานด้านโยธา
- (8) งานประมาณราคา งานซ่อมบำรุงรักษา
- (9) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานสวนสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ สวนสัตว์ สวนหย่อม ฯลฯ
- (2) งานควบคุมดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (3) งานดูแล บำรุงรักษาต้นไม้ พันธุ์ไม้ต่าง ๆ
- (4) งานจัดทำ คู่มือรักษาเรือนเพาะชำและขยายพันธุ์ไม้ต่าง ๆ
- (5) งานประดับ ตกแต่งสถานที่อาคารเกี่ยวกับการใช้พันธุ์ไม้ต่าง ๆ
- (6) งานให้คำปรึกษาแนะนำเผยแพร่ทางด้านภูมิสถาปัตย์
- (7) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.4.2.5 กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานสารบรรณ
- (2) งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

(3) งานการประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาลคณะเทศมนตรีและพนักงานเทศบาล

- (4) งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารที่สำคัญของทางราชการ
- (5) งานสาธารณกุศลของเทศบาล และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความร่วมมือ
- (6) งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ
- (7) งานขอพระราชทานเครื่องอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลา และผู้ทำ

คุณประโยชน์

- (8) จัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล
- (9) งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน
- (10) งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง และการให้บำเหน็จความชอบ

เป็นพิเศษ

- (11) งานการลาพักผ่อนประจำปี และการลาอื่น ๆ
- (12) งานสวัสดิการของกองหรือฝ่าย
- (13) งานประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- (14) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานควบคุมด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม
- (2) งานสุขาภิบาลอาหารและโภชนาการ
- (3) งานควบคุมการประกอบการค้าที่น่ารังเกียจหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- (4) งานป้องกันควบคุมแก้ไขเหตุรำคาญและมลภาวะ
- (5) งานสุขาภิบาลโรงงาน
- (6) งานชื้ออนามัย
- (7) งานฌาปนกิจ
- (8) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานรักษาความสะอาด มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานกวาดล้างทำความสะอาด
- (2) งานเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย
- (3) งานขนถ่ายขยะมูลฝอย
- (4) งานขนถ่ายสิ่งปฏิกูล
- (5) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานเผยแพร่และฝึกอบรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานเผยแพร่กิจกรรมทางวิชาการด้านสาธารณสุข
- (2) งานฝึกอบรมและศึกษาดูงาน
- (3) งานพัฒนาบุคลากรด้านสาธารณสุข
- (4) งานประเมินผล
- (5) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานส่งเสริมสุขภาพ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานด้านสุขศึกษา
- (2) งานอนามัยโรงเรียน
- (3) งานอนามัยแม่และเด็ก
- (4) งานวางแผนครอบครัว
- (5) งานสาธารณสุขมูลฐาน
- (6) งานโภชนาการ
- (7) งานสุขภาพจิต
- (8) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) ป้องกันและสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค
- (2) งานควบคุมแมลงและพาหะนำโรค
- (3) งานควบคุมป้องกันรักษาโรคติดต่อ
- (4) งานป้องกันการติดยาและสารเสพติด
- (5) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานสัตว์แพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานควบคุมและรับผิดชอบโรงสัตว์
- (2) งานควบคุมและรับผิดชอบโรคที่เกิดจากสัตว์เลี้ยงหรือสัตว์ป่าที่นำมาเลี้ยงหรือสัตว์

ที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ

โรคสัตว์

- (3) งานการระวังและรับผิดชอบโรคในกลุ่มบุคคลซึ่งประกอบอาชีพซึ่งเสี่ยงต่อการติด
- (4) งานควบคุมการฆ่าสัตว์และโรงฆ่าสัตว์
- (5) งานควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า
- (6) งานป้องกันโรคติดต่อหรืออันตรายหรือเหตุรำคาญจากสัตว์
- (7) งานรายงานข้อมูลสถิติและการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับงานด้านสัตว์แพทย์
- (8) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานศูนย์บริการสาธารณสุข มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานให้บริการรักษาพยาบาลในและนอกสถานที่
- (2) งานวางแผนและจัดการให้การรักษายาบาลแก่ผู้ป่วยให้สอดคล้องกับคำสั่งการ

รักษาของแพทย์

- (3) งานวางแผนควบคุมการปฏิบัติงานและประเมินผลตามแผน
- (4) งานสนับสนุนแพทย์เกี่ยวกับการตรวจ วินิจฉัย และให้บริการรักษาพยาบาล
- (5) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.4.2.5 กองหรือฝ่ายการศึกษา

งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานสารบรรณ
- (2) งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อ และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ
- (3) งานการประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล คณะเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล

- (4) งานสาธารณกุศลของเทศบาล และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความร่วมมือ
- (5) งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารที่สำคัญของทางราชการ
- (6) งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ
- (7) งานขอพระราชทานเครื่องอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลา และผู้ทำ

คุณประโยชน์

- (8) จัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล
- (9) งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน
- (10) งานการลาพักผ่อนประจำปี และการลาอื่น ๆ
- (11) งานสวัสดิการของกองหรือฝ่าย
- (12) งานประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- (13) งานรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนของกองการศึกษา รวมถึงตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนการติดตามและการรายงาน
- (14) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานบริหารการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารและวิชาการ งานการเงิน งานการพัสดุ และงานโรงเรียน

งานพัฒนาการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานสำรวจความต้องการและปัญหาทางการศึกษา
- (2) งานจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติทางการศึกษา
- (3) งานวิจัยทางการศึกษา
- (4) งานพัฒนาหลักสูตร
- (5) งานให้บริการทางการศึกษาทั่วไปด้วยการนิเทศให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาทางวิชาการ
- (6) งานเขียนเอกสาร ตำรา ผลิตอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอน
- (7) งานค้นคว้าทดลอง และเผยแพร่เทคนิควิทยาการแผนใหม่ทางการศึกษา
- (8) งานประชุม อบรม สัมมนา ประสานงาน และให้บริการทางด้านวิชาการ

- (9) งานการวัดผล ประเมินผลทางการศึกษา
- (10) งานส่งเสริมสุขภาพ และควบคุมมาตรฐานทางการศึกษา
- (11) งานประสานงานการดำเนินงานด้านวิชาการกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (11) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.4.2.6 กองหรือฝ่ายการประปา

งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานสารบรรณ
- (2) งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อ และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ
- (3) งานการประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาลคณะเทศมนตรีและพนักงานเทศบาล

- (4) งานสาธารณกุศลของเทศบาล และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความร่วมมือ
- (5) งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารที่สำคัญของทางราชการ
- (6) งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ
- (7) งานขอพระราชทานเครื่องอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลา และผู้ทำ

คุณประโยชน์

- (8) จัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล
- (9) งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน
- (10) งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงานลูกจ้าง และการให้บำเหน็จความชอบ

เป็นพิเศษ

- (10) งานการลาพักผ่อนประจำปี และการลาอื่น ๆ
- (12) งานการประชาสัมพันธ์
- (13) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานผลิตและการบริการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานผลิตงานจำหน่ายและบริการ และงานมาตรวัดน้ำ

งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานจัดทำงบประมาณรายจ่ายเฉพาะการประจำปีของกองหรือฝ่ายการประปา
- (2) งานควบคุมตรวจสอบการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณ
- (3) งานตรวจสอบฎีกาเบิกเงินและจ่ายเงินจากเงินรายได้ของกองหรือฝ่ายการประปา
- (4) งานรับ เบิก – จ่ายเงิน ตรวจเงิน และเก็บรักษาเงินของการประปา
- (5) งานจัดทำบัญชีเงินสดประจำวัน และบัญชีแยกประเภท
- (6) งานจัดทำงบประมาณรายรับ – รายจ่ายประจำเดือน และงบประมาณสิ้นปี
- (7) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.4.2.7 หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานตรวจสอบบัญชี ทะเบียน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (2) งานตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายเงิน
- (3) งานตรวจสอบเอกสารการรับเงินทุกประเภท
- (4) งานตรวจสอบภาษีทั้งภายนอกและภายใน
- (5) งานตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานทางการเงิน การบัญชี การจัดเก็บรายได้
- (6) งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา
- (7) งานตรวจสอบทรัพย์สินของเทศบาล
- (8) งานตรวจสอบการทำประโยชน์ทรัพย์สินของเทศบาล
- (9) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ซึ่งได้แก่ บุคคลที่กำลังปฏิบัติงานอยู่จริงในเทศบาลตำบล และไม่มีตำแหน่งทางการเมืองท้องถิ่น (ไม่เป็นสมาชิกสภาเทศบาล) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 ประกอบด้วย พนักงานเทศบาล จำนวน 142 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 246 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 292 คน รวมทั้งสิ้น 680 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ซึ่งได้แก่ บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่จริงในเทศบาลตำบล และไม่มีตำแหน่งทางการเมืองท้องถิ่น (ไม่เป็นสมาชิกสภาเทศบาล) ประกอบด้วย พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 252 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากสูตรการสุ่มตัวอย่างยามานะ (Yamane . 1967 : 886 – 887) โดยใช้สถานภาพในการปฏิบัติงานเป็นชั้น (Strata) ซึ่งมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 3 กลุ่ม ตามสถานภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

พนักงานเทศบาล	จำนวน	142	คน
ลูกจ้างประจำ	จำนวน	246	คน
ลูกจ้างชั่วคราว	จำนวน	292	คน

2. ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่าง ได้จำนวน 252 คนโดยใช้สูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane . 1967 : 886 – 887) ดังนี้

	n	=	$\frac{N}{1 + N (e)^2}$
เมื่อ	n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนหน่วยประชากร
	E	=	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับ 0.05

จากสูตรแทนค่าดังนี้

$$n = \frac{680}{1 + 680 (0.05)^2}$$

$$= 252$$

ผู้วิจัยจึงสุ่มตัวอย่างโดยใช้สัดส่วนประชากร : กลุ่มตัวอย่าง = 3 : 1 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงมีจำนวน 252 คน

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพในการปฏิบัติงาน

สถานภาพในการปฏิบัติงาน	จำนวน	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
พนักงานเทศบาล	142	53
ลูกจ้างประจำ	246	91
ลูกจ้างชั่วคราว	292	108
รวม	680	252

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ฝ่ายงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว

ตอนที่ 2 แบบสำรวจบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

วิธีการสร้างเครื่องมือ และการหาคุณภาพเครื่องมือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว

ตัวอย่างของแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามด้านส่วนตัวของท่าน เมื่ออ่านข้อความจบแล้วโปรดทำ

เครื่องหมาย 3 ลงใน และเติมข้อความให้ครบถ้วน

1. เพศ

☐ หญิง

☐ ชาย

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ระดับประถมศึกษา

☐ ระดับมัธยมศึกษา

☐ ระดับอุดมศึกษา

4. รายได้ (เงินเดือน) บาท

5. ฝ่ายงาน

☐ สำนักปลัดเทศบาล

☐ กองคลังหรือฝ่ายคลัง

☐ กองช่างหรือฝ่ายช่าง

☐ กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

☐ กองหรือฝ่ายการศึกษา

☐ กองหรือฝ่ายการประปา

☐ หน่วยงานตรวนสอบภายใน

6. สถานภาพในการปฏิบัติงาน

☐ พนักงานเทศบาล

☐ ลูกจ้างประจำ

☐ ลูกจ้างชั่วคราว

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล.....ปี

8. ภาระรับผิดชอบต่อครอบครัวในแต่ละเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ การดูแลสมาชิกในครอบครัวของท่าน เช่น ดูแลบิดามารดา บุตร ธิดา และญาติพี่น้อง

☐ การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว

☐ ค่าเช่าบ้านหรือค่าเช่าซื้อบ้าน

☐ ค่าผ่อนรถ

☐ ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1 แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพของ นลินี ธรรมอำนวยสุข (2541 : 243 – 244) พรทิพย์ เจนจริยานนท์ (2540 : 135 - 136) และศึกษาจากเอกสาร ปรินญาณิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ แล้วนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ ซึ่งแบ่งเป็นบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี ลักษณะแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert)

2.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.2.1 หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์ณี ดร.พาสนา จุฬรัตน์ และ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภาก เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เกณฑ์การพิจารณาจะแนบ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

2.2.2 หาค่าอำนาจจำแนก โดยนำแบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 20 ข้อ ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจ จำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสู่มายังต่ำสุด นำแบบสอบถามที่ได้คะแนนกลุ่มสูง 25 % และแบบสอบถามที่ได้คะแนนในกลุ่มต่ำ 25 % นำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t - test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้ค่า t ระหว่าง 2.74 – 8.72 จำนวน 20 ข้อ

2.2.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้เลือกไว้ในข้อ 2.2.2 มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ .856

ตัวอย่างแบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย ข้อความเกี่ยวกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันของท่าน ขอให้ท่าน อ่านข้อความจบ แล้วพิจารณาว่าเป็นจริง หรือตรงกับพฤติกรรมที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด

โปรดพิจารณา ทำเครื่องหมาย 3ลงในช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน มากที่สุดเพียงข้อเดียว แบบสอบถามนี้ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
ไม่จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงเลย
ไม่จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
0	บุคลิกภาพแบบ เอ ท่านรู้สึกว่าคุณต้องทำงานอย่างรวดเร็วเพื่อ แข่งกับเวลา					
00	บุคลิกภาพแบบ บี ท่านไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องกระตือรือร้นทำงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ
	(คะแนน)	(คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
ไม่จริง	2	4
ไม่จริงที่สุด	1	5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

การแปลความหมายของบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี ใช้เกณฑ์ดังนี้

คะแนนของแบบสอบถามนี้จะอยู่ระหว่าง 0 – 100 คะแนน

ผู้ที่ได้คะแนน 51 – 100 มีบุคลิกภาพแบบ เอ

ผู้ที่ได้คะแนน 0 - 50 มีบุคลิกภาพแบบ บี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

3.1 แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามสัมพันธ์ภาพในครอบครัวของ

ระจิตรแก้ว เล็กอุทัย (2542 : 131 – 133) วงเดือน จงไพบุลย์ (2543 : 126 – 127) จุฑามาศ คุประตกุล (2544 : 131 – 132) และศึกษาจากเอกสาร ปริญญาบัตรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ภาพในครอบครัว แล้วนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ ลักษณะแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert)

3.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.2.1 หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์ณี ดร.พาสนา จุลรัตน์ และอาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภาค เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เกณฑ์การพิจารณาคะแนน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

3.2.2 หาค่าอำนาจจำแนก โดยนำแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว จำนวน 25 ข้อ ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุด นำแบบสอบถามที่ได้คะแนนกลุ่มสูง 25 % และแบบสอบถามที่ได้คะแนนในกลุ่มต่ำ 25 % นำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t-test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้ค่า t ระหว่าง 1.82 – 8.54 จำนวน 20 ข้อ

3.2.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้เลือกไว้ในข้อ 3.2.2 มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .886

ตัวอย่างแบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว เมื่อท่านอ่านข้อความจบ โปรดพิจารณาทำเครื่องหมาย 3 ลงในช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว แบบสอบถามนี้ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
ไม่จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงเลย
ไม่จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามสัมพันธภาพในครอบครัว

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
0	พฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัติกับสมาชิกในครอบครัว ท่านไม่ค่อยสนใจซักถามเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของสมาชิกในครอบครัว					
00	พฤติกรรมที่สมาชิกในครอบครัวปฏิบัติกับบุคลากร สมาชิกในครอบครัวกระทำตามคำสั่งของท่าน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
ไม่จริง	2		4
ไม่จริงที่สุด	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย ผู้วิจัยใช้ของเบสส์ (Best. 1983 : 182) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67 – 5.00 หมายถึง มีสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัว

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.74 หมายถึง มีสัมพันธภาพปานกลางในครอบครัว

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33 หมายถึง มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีในครอบครัว

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

4.1 แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานของ จักรุณี ชาญกิจดิษฐ์ (2541 : 102 - 105) วงเดือน จงไพบูลย์ (2543 : 128 – 129) และศึกษาจากเอกสาร ปรินญาณพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน แล้วนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะลักษณะ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert)

4.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

4.2.1 หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์ณี ดร.พาสนา จุลรัตน์ และ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะเกณฑ์การพิจารณาคะแนน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

4.2.2 หาค่าอำนาจจำแนก โดยนำแบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน จำนวน 55 ข้อที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุด นำแบบสอบถามที่ได้คะแนนกลุ่มสูง 25 % และแบบสอบถามที่ได้คะแนนในกลุ่มต่ำ 25 % นำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t - test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้ค่า t ระหว่าง 2.17 – 8.02 จำนวน 50 ข้อ

4.2.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้เลือกไว้ในข้อ 4.2.2 มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค(Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .617

ตัวอย่างแบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เมื่อท่านอ่านข้อความจบ โปรดพิจารณาทำเครื่องหมาย 3 ลงในช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว แบบสอบถามนี้ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
ไม่จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงเลย
ไม่จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
0	สถานที่ทำงานงาน บริเวณสถานที่ทำงานของท่านมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สวยงามและสะอาด					
00	วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในงาน อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการทำงานมีสภาพที่ดี เหมาะกับการใช้งาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
ไม่จริง	2		4
ไม่จริงที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลความหมาย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของเบสส์ (Best, 1983 : 182)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67 – 5.00 หมายถึง สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.66 หมายถึง สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33 หมายถึง สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับไม่ดี

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของบุคลากร มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

5.1 แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พิศมัย เชื้อมีแรง (2542 : 144 – 146) สมพร แซ่เฮ้ง (2540 : 117) และศึกษาจากเอกสาร ปรินญาณิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานแล้วนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ ลักษณะ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert)

5.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

5.2.1 หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มี ดร.พาสนา จุฬรัตน์ และ อาจารย์วีไลลักษณ์ พงษ์โสภา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะเกณฑ์ การพิจารณาคะแนน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

5.2.2 หาค่าอำนาจจำแนก โดยนำแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม จำนวน 43 ข้อ ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน จากนั้น นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้ เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุด น แบบสอบถามที่ได้คะแนนกลุ่มสูง 25 % และแบบสอบถามที่ได้คะแนนในกลุ่มต่ำ 25 % นำค่าเฉลี่ยราย ข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t – test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้ค่า t ระหว่าง 1.80 – 16.02 จำนวน 40 ข้อ

5.2.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้เลือกไว้ในข้อ 5.2.2 มาหา ค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค(Cronbach)ได้ค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ .761

ตัวอย่างแบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน เมื่อท่านอ่านข้อความจบ โปรดพิจารณาทำเครื่องหมาย 3ลงในช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว แบบสอบถามนี้ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
ไม่จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงเลย
ไม่จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
0	ด้านลักษณะงาน งานที่ปฏิบัติมีลักษณะท้าทายความสามารถ ซึ่งกระตุ้นให้ท่านอยากทำงาน					
00	ด้านความรับผิดชอบ ท่านพึงพอใจและเอาใจใส่ในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)		ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
ไม่จริง	2		4
ไม่จริงที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลความหมาย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของเบสส์ (Best. 1983 : 182)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.66 หมายถึง ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33 หมายถึง ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับไม่ดี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร นำไปยังสำนักงานจังหวัดนครปฐม เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์จากผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม
2. ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำไปส่งเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐมด้วยตนเอง จำนวน 300 ชุด ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2545 ถึงวันที่ 6 มีนาคม 2545
3. ผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามจำนวน 252 ฉบับ นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science) ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป คัดคำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. ค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 32 ตัว ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	แทนค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - Distribution
SS	แทน	Sum of Square
MS	แทน	Mean of Square
R	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
df	แทน	Degree of Freedom
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าพารามิเตอร์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
Y	แทน	สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมโดยใช้คะแนนดิบ
Z	แทน	สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมโดยใช้คะแนนมาตรฐาน
Y	แทน	ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมโดยใช้คะแนนมาตรฐาน
X_1	แทน	เพศชาย
X_2	แทน	เพศหญิง
X_3	แทน	อายุ
X_4	แทน	การศึกษาระดับประถมศึกษา
X_5	แทน	การศึกษาระดับมัธยมศึกษา
X_6	แทน	การศึกษาระดับอุดมศึกษา

X_7	แทน	ระดับรายได้ต่ำ
X_8	แทน	ระดับรายได้ปานกลาง
X_9	แทน	ระดับรายได้สูง
X_{10}	แทน	ฝ่ายงานสำนักปลัดเทศบาล
X_{11}	แทน	กองหรือฝ่ายคลัง
X_{12}	แทน	กองหรือฝ่ายช่าง
X_{13}	แทน	กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
X_{14}	แทน	กองหรือฝ่ายการศึกษา
X_{15}	แทน	กองหรือฝ่ายการประปา
X_{16}	แทน	หน่วยงานตรวจสอบภายใน
X_{17}	แทน	สถานภาพพนักงานเทศบาล
X_{18}	แทน	สถานภาพลูกจ้างประจำ
X_{19}	แทน	สถานภาพลูกจ้างชั่วคราว
X_{20}	แทน	ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
X_{21}	แทน	บุคลิกภาพ
X_{22}	แทน	การรับผิดชอบการดูแลสมาชิกในครอบครัว
X_{23}	แทน	การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว
X_{24}	แทน	ค่าเช่าหรือค่าเช่าซื้อบ้าน
X_{25}	แทน	ค่าผ่อนรถ
X_{26}	แทน	ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน
X_{27}	แทน	สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว
X_{28}	แทน	สถานที่ทำงาน
X_{29}	แทน	วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
X_{30}	แทน	อัตราค่าจ้าง
X_{31}	แทน	สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน
X_{32}	แทน	สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปคําร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. การค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ฝายงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน ภาระรับผิดชอบ ต่อครอบครัว บุคลิกภาพ

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพของบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงานของ บุคลากร

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ฝายงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ ภาระรับผิดชอบต่อ ครอบครัว สัมพันธภาพของบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ต่อความพึงพอใจ ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล จำแนกตาม เพศ ระดับ การศึกษา ระดับรายได้ ฝายงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน ภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว บุคลิกภาพ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ฝายงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน ภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว บุคลิกภาพ

ตัวแปร	ระดับตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	140	55.6
	หญิง	112	44.4
	รวม	252	100
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	55	21.8
	มัธยมศึกษา	112	44.4
	อุดมศึกษา	85	33.7
	รวม	252	100

ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ระดับรายได้	รายได้สูง	22	8.7
	รายได้ปานกลาง	35	13.9
	รายได้ต่ำ	196	77.8
	รวม	252	100
ฝ่ายงาน	สำนักปลัดเทศบาล	70	27.80
	กองหรือฝ่ายคลัง	48	19.0
	กองหรือฝ่ายช่าง	24	9.5
	กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	61	24.2
	กองหรือฝ่ายการศึกษา	10	4.0
	กองหรือฝ่ายการประปา	32	12.7
	หน่วยงานตรวจสอบภายใน	1	0.4
	รวม	252	100
สถานภาพในการปฏิบัติงาน	พนักงานเทศบาล	53	21.0
	ลูกจ้างประจำ	91	36.1
	ลูกจ้างชั่วคราว	108	42.9
	รวม	252	100
การรับผิดชอบต่อครอบครัว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	การดูแลสมาชิกในครอบครัว	173	29.22
	การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว	147	24.83
	ค่าเช่าบ้านหรือค่าเช่าซื้อบ้าน	33	5.57
	ค่าผ่อนรถ	51	8.62
	ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน	188	31.75
	รวม	592	100
บุคลิกภาพ	บุคลิกภาพแบบ เอ	250	99.2
	บุคลิกภาพแบบ บี	2	0.80
	รวม	252	100

จากตาราง 3 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม เพศชาย มีจำนวนมากกว่าเพศหญิง คือ เพศชายมีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 เพศหญิงมีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีจำนวนมากที่สุด คือจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 บุคลากรสำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 และบุคลากรสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา น้อยที่สุด คือจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ปรากฏว่า บุคลากรที่มีที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม มีระดับรายได้ต่ำมีจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 ระดับรายได้ปานกลาง มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และบุคลากรมีระดับรายได้สูงมีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 เมื่อจำแนกตามฝ่ายงาน พบว่า บุคลากรฝ่ายสำนักปลัดเทศบาล มีจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 บุคลากรกองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 บุคลากรกองหรือฝ่ายคลัง มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19 บุคลากรกองหรือฝ่ายการประปา มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 บุคลากรกองหรือฝ่ายช่าง มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 บุคลากรฝ่ายการศึกษา มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และบุคลากรหน่วยงานตรวจสอบภายใน มีจำนวนน้อยที่สุด คือจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 เมื่อจำแนกตามสถานภาพในการปฏิบัติงานพบว่า บุคลากรสถานภาพลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด คือ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 บุคลากรสถานภาพลูกจ้างประจำ มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 และบุคลากรสถานภาพพนักงานเทศบาล มีจำนวนน้อยที่สุด คือจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 21 เมื่อจำแนกตามภาระ รับผิดชอบต่อครอบครัว โดยคิดตามความถี่ของคำตอบ พบว่า บุคลากรที่รับภาระค่าใช้จ่ายภายในบ้านมากที่สุด คือ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 บุคลากรที่รับภาระ ดูแลสมาชิกในครอบครัว จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 29.22 บุคลากรที่รับภาระค่าผ่อนรถ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 8.62 และบุคลากรที่รับภาระค่าเช่าหรือเช่าซื้อบ้านมีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 5.57 และเมื่อจำแนกตามบุคลิกภาพ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน เทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 และบุคลากรที่มีบุคลิกภาพแบบบี มีจำนวนน้อย ที่สุด คือจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพของบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงานของบุคลากร ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพของบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงานของบุคลากร

ตัวแปร	N = 252		แปลผล
	— X	S.D.	
อายุ	34.63	8.36	
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	7.14	6.29	
สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว	3.51	0.59	ระดับปานกลาง
สิ่งแวดล้อมในการทำงาน			
สถานที่ทำงาน	3.65	0.62	ระดับดี
วัสดุอุปกรณ์	2.99	0.81	ระดับไม่ดี
อัตราค่าจ้าง	3.18	0.70	ระดับปานกลาง
สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน	3.59	0.65	ระดับปานกลาง
สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา	3.58	0.60	ระดับปานกลาง
ความพึงพอใจในงาน	3.09	0.53	ระดับปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ตัวแปรอายุของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 34.63 ตัวแปรระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 7.14 ตัวแปรสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี คือ 3.65 ตัวแปรสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่ดี คือ 2.99 ตัวแปรสัมพันธภาพของบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว ตัวแปรสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านอัตราค่าจ้าง ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับ ผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับดังนี้ คือ 3.51 , 3.18 , 3.59 และ 3.09 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ฝ่ายงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ ภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว สัมพันธภาพของบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน เทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นการวิเคราะห์สมมติฐานข้อ 1 ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นการวิเคราะห์สมมติฐานข้อ 1 ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 5

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	X ₁₇	X ₁₈	X ₁₉	X ₂₀	X ₂₁	X ₂₂	X ₂₃	X ₂₄	X ₂₅	X ₂₆	X ₂₇	X ₂₈	X ₂₉	X ₃₀	X ₃₁	X ₃₂	Y	
X ₁	1.000	-1.000	.137*	.279*	.013	-.257*	.021	-.055	.022	-.069	.359*	.127*	.263*	-.064	.125*	-.071	-.107	-.026	.113	.076	-.137*	.067	.119	.039	.232*	.010	-.165*	.063	-.070	.034	-.054	.073	.005	
X ₂		1.000	-.137*	-.279*	-.013*	.257	-.021	.055	-.022	.069	-.359*	-.127*	-.263*	.064	-.125*	.071	.107	.026	-.113	-.076	1.37*	-.067*	-.119	-.039	-.232*	-.010	.165*	-.063	.070	-.034	.054	-.073	-.005	
X ₃			1.000	.250*	.087	-.127*	-.274*	.083	.298*	.173*	-.059	-.187*	.040	-.025	.011	-.103	.160*	.152*	-.279*	.618*	-.063	.132*	.411*	.044	.067	.191*	.063	-.056	.079	.070	-.011	.094	.221	
X ₄				1.000	-.473*	-.377*	.167*	-.130*	-.095	.015	-.232*	.025	.172*	-.009	.058	-.033	-.202*	-.057	.222*	.044	-.235*	-.057	.193*	-.006	.021	-.023	-.116	.068	.008	.030	-.057	-.083	-.108	
X ₅					1.000	-.204*	.056	.225*	-.105	.087	-.047	-.100	-.039	.105	.019	-.056	-.187*	.175*	-.016	-.103	-.011	.088	.011	-.110	.066	.045	-.119	-.041	-.050	.056	-.044	.011	-.022	
X ₆						1.000	-.760	-.545	.033	-.105	.252*	.083	-.109	-.102	-.070	.088	.373*	-.134*	-.177*	.070	.217*	-.043	-.180*	.121	-.088	-.027	.226*	-.017	.045	-.085	.096	.061	.118	
X ₇							1.000	-.122	-.020	.033	-.081	.011	-.010	-.038	.089	.034	-.427*	-.115	.463*	-.477*	-.018	-.135*	-.142*	-.189*	-.087	-.158*	-.112	-.013	-.051	.105	-.046	.059	-.183*	
X ₈								1.000	-.035	-.020	.067	.026	-.091	.094	-.016	-.025	.220*	.175*	-.350*	.138	-.036	.099	.062	.122	.030	.156*	-.001	.089	.086	.006	.072	-.110	.052	
X ₉									1.000	-.035	.065	-.052	.121	-.063	-.118	-.020	.392*	-.057	-.268*	.532*	.056	.088	.147*	.130*	.089	.051	.151*	-.115	-.025	-.161*	-.025	.032	.205*	
X ₁₀										1.000	-.301*	-.201*	-.350*	-.126*	-.237*	-.039	-.103	.198*	-.107	.140*	-.029	.018	.111	-.083	-.004	.097	-.065	-.020	-.024	.047	-.004	.187*	.057	
X ₁₁											1.000	-.157*	-.274*	-.099	-.185*	-.031	.171*	.056	-.195*	.087	.108	-.064	-.082	.051	-.043	-.065	.142*	.011	.035	.035	.054	.040	.085	
X ₁₂												1.000	-.183*	-.066	-.124*	-.020	-.035	-.159*	.183*	-.167*	-.047	-.014	-.110	.155*	.038	.065	-.025	.059	.123	-.004	.035	-.142*	-.033	
X ₁₃													1.000	-.115	-.126*	-.036	.027	-.193*	.166*	-.018	.096	-.018	.177*	.000	.038	-.139*	-.162*	-.117	-.120	-.161*	-.100	-.182*	-.121	
X ₁₄														1.000	-.078	-.013	.045	-.111	.070	-.073	.118	.094	-.076	-.019	-.001	.025	.053	.022	.078	-.001	.047	.044	.123	
X ₁₅															1.000	-.024	-.109	.135*	-.041	-.080	-.024	.027	-.113	-.148*	.016	.003	.063	.058	-.074	.062	-.013	-.018	-.135	
X ₁₆																1.000	-.033	.084	-.055	-.042	-.052	.043	-.075	-.025	-.032	.037	.004	-.067	-.009	.010	-.086	-.040	-.011	
X ₁₇																	1.000	-.388*	-.447*	.190*	.184*	-.008	.081	.348*	.079	.055	.152*	-.183*	.176*	-.163*	.020	-.100	.189*	
X ₁₈																		1.000	-.651*	.337*	-.226*	.116	.049	-.145*	.012	.040	-.026	.022	-.107	.088	-.145	.106	.038	
X ₁₉																			1.000	-.483*	.068	-.106	-.114	-.146*	-.077	-.084	-.099	.129*	-.041	.049	.125*	-.021	-.192*	
X ₂₀																				1.000	-.075	.127*	.243*	.171*	.117	.151*	.076	-.030	-.021	-.037	-.041	.109	.265*	
X ₂₁																					1.000	-.081	-.087	.063	.005	-.137*	.358*	.221*	.281*	.162	.222*	.354*	.392*	
X ₂₂																						1.000	-.227*	-.093	.127*	.215*	-.110	-.061	-.140*	.053	-.058	-.021	-.022	
X ₂₃																							1.000	.042	.225*	.173*	-.043	-.038	-.046	-.018	-.040	-.079	.011	
X ₂₄																								1.000	.244*	.145*	.103	-.064	.142*	-.119	.012	-.058	.139*	
X ₂₅																									1.000	.226*	-.045	.041	-.048	-.062	.117	.105	.070	
X ₂₆																										1.000	.037	.029	-.008	.001	.070	.012	.079	
X ₂₇																											1.000	.193*	.286*	.212*	.310*	.335*	.436*	
X ₂₈																												1.000	.275*	.335*	.409*	.422*	.264*	
X ₂₉																													1.000	.399*	.280*	.290*	.434*	
X ₃₀																															1.000	.372*	.464*	.459*
X ₃₁																																1.000	.417*	.424*
X ₃₂																																	1.000	.516*
Y																																		1.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ฝายงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ ภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว สถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน อัตราค่าจ้าง สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 12 ตัวแปร คือ อายุ (X_3) ระดับรายได้สูง (X_9) สถานภาพพนักงานเทศบาล (X_{17}) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (X_{20}) บุคลิกภาพ (X_{21}) ภาระรับผิดชอบต่อค่าเช่าหรือค่าเช่าซื้อบ้าน (X_{24}) สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว (X_{27}) สถานที่ทำงาน (X_{28}) วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน (X_{29}) อัตราค่าจ้าง (X_{30}) สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน (X_{31}) สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา (X_{32}) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เรียงตามลำดับดังนี้ คือ .221 , .205 , .189 , .265 , .392 , .139 , .436 , .264 , .434 , .459 , .424 และ .516

ตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ตัวแปร คือระดับรายได้ต่ำ (X_7) กองหรือฝ่ายการประปา (X_{14}) และสถานภาพลูกจ้างชั่วคราว (X_{19}) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามลำดับดังนี้ คือ -.183 , -.135 และ -.192

ตัวพยากรณ์ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) การศึกษาระดับประถมศึกษา (X_4) การศึกษาระดับมัธยมศึกษา (X_5) การศึกษาระดับอุดมศึกษา (X_6) ระดับรายได้ปานกลาง (X_8) ฝายงานสำนักปลัดเทศบาล (X_{10}) กองหรือฝ่ายคลัง (X_{11}) กองหรือฝ่ายช่าง (X_{12}) กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (X_{13}) กองหรือฝ่ายการศึกษา (X_{14}) หน่วยงานตรวจสอบภายใน (X_{16}) สถานภาพลูกจ้างประจำ (X_{18}) ภาระรับผิดชอบการดูแลสมาชิกในครอบครัว (X_{22}) ภาระรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว (X_{23}) ภาระค่าผ่อนรถ (X_{25}) และภาระค่าใช้จ่ายภายในบ้าน (X_{26})

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	9	62382.702	6931.411	32.871**
Residual	241	50819.187	210.868	
Total	250	113201.888		

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปร 9 ตัว อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ จึงได้คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ดังแสดงรายละเอียดตัวแปรใน ตาราง 7

ตาราง 7 แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมโดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	b	SE _b	β	R	R ²	F
X ₃₂	.364	.130	.154	.522	.272	93.070**
X ₃₂ , X ₂₉	.478	.164	.146	.600	.360	69.629**
X ₃₂ , X ₂₉ , X ₂₀	.675	.170	.200	.640	.409	57.013**
X ₃₂ , X ₂₉ , X ₂₀ , X ₂₇	.277	.087	.157	.671	.451	50.491**
X ₃₂ , X ₂₉ , X ₂₀ , X ₂₇ , X ₃₀	.975	.228	.225	.696	.485	46.091**
X ₃₂ , X ₂₉ , X ₂₀ , X ₂₇ , X ₃₀ , X ₂₁	.427	.114	.185	.714	.510	42.288**
X ₃₂ , X ₂₉ , X ₂₀ , X ₂₇ , X ₃₀ , X ₂₁ , X ₃₁	.543	.166	.166	.726	.527	38.671**
X ₃₂ , X ₂₉ , X ₂₀ , X ₂₇ , X ₃₀ , X ₂₁ , X ₃₁ , X ₁₅	-8.142	2.807	-.128	.735	.540	35.579**
X ₃₂ , X ₂₉ , X ₂₀ , X ₂₇ , X ₃₀ , X ₂₁ , X ₃₁ , X ₁₅ , X ₁₉	-5.162	2.164	-.120	.742	.551	32.871**

$$R = .742$$

$$R^2 = .551$$

$$SE = 8.673$$

$$a = .339$$

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 7 พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม มี 9 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุด คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา (X_{32}) วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน (X_{29}) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (X_{20}) สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว (X_{27}) อัตราค่าจ้าง (X_{30}) บุคลิกภาพ (X_{21}) สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน (X_{31}) กองหรือฝ่ายการประปา (X_{14}) และสถานภาพลูกจ้างชั่วคราว (X_{19}) ซึ่งตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปรนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมได้ร้อยละ 55.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .339 + .364 X_{32} + .478 X_{29} + .675 X_{20} + .277 X_{27} + .975 X_{30} + .427 X_{21} + .543 X_{31} - 8.142 X_{15} - 5.162 X_{19}$$

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .154 X_{32} + .146 X_{29} + .200 X_{20} + .157 X_{27} + .225 X_{30} + .185 X_{21} + .166 X_{31} - .128 X_{15} - .120 X_{19}$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัวและด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัวและด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม
2. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ซึ่งปฏิบัติงานอยู่จริงในเทศบาลตำบลและไม่มีตำแหน่งทางการเมือง (ไม่เป็นสมาชิกสภาเทศบาล) จำนวน 680 คน เป็นพนักงานเทศบาล จำนวน 142 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 246 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 292 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ซึ่งปฏิบัติงานอยู่จริงในเทศบาลตำบลและไม่มีตำแหน่งทางการเมือง (ไม่เป็นสมาชิกสภาเทศบาล) จำนวน 252 คน เป็นพนักงานเทศบาล จำนวน 53 คน เป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 91 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 108 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Statified Random Sampling) โดยใช้สถานภาพในการปฏิบัติงานเป็นชั้น (Strata)

โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยแบ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม จำนวน 680 คน ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ พนักงานเทศบาล จำนวน 142 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 246 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 292 คน

2. ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างมาจำนวน 252 คน โดยใช้สูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane.1967 : 886 - 887) ได้กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยพนักงานเทศบาล จำนวน 53 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 91 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 108 คน

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 252 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม แบ่งเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ฝ่ายงาน

สถานภาพในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การรับผิดชอบต่อครอบครัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .856

ตอนที่ 3 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .886

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน จำนวน 50 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .617

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน จำนวน 40 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .761

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยังสำนักงานจังหวัดนครปฐม เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์จากผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำไปส่งด้วยตนเอง จำนวน 300 ชุด ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2545 ถึงวันที่ 6 มีนาคม 2545

3. ผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองได้ 252 ฉบับ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science) ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปคิดค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. ค้นหาตัวพยากรณ์ ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ดังนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 12 ตัวแปร คือ อายุ (X_3) ระดับรายได้สูง (X_9) สถานภาพพนักงานเทศบาล (X_{17}) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (X_{20}) บุคลิกภาพ (X_{21}) ภาระรับผิดชอบค่าเช่าหรือค่าเช่าซื้อบ้าน (X_{24}) สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว (X_{27}) สถานที่ทำงาน (X_{28}) วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน (X_{29}) อัตราค่าจ้าง (X_{30}) สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน (X_{31}) สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา (X_{32})
2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ตัวแปร คือ ระดับรายได้ต่ำ (X_7) กองหรือฝ่ายการประปา (X_{14}) และสถานภาพลูกจ้างชั่วคราว (X_{19})
3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม มี 17 ตัวแปร ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) การศึกษาระดับประถมศึกษา (X_4) การศึกษาระดับมัธยมศึกษา (X_5) การศึกษาระดับอุดมศึกษา (X_6) ระดับรายได้ปานกลาง (X_8) ฝ่ายงานสำนักปลัดเทศบาล (X_{10}) กองหรือฝ่ายคลัง (X_{11}) กองหรือฝ่ายช่าง (X_{12}) กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (X_{13}) กองหรือฝ่ายการศึกษา (X_{14}) หน่วยงานตรวจสอบภายใน (X_{16}) สถานภาพลูกจ้างประจำ (X_{18}) ภาระรับผิดชอบการดูแลสมาชิกในครอบครัว (X_{22}) ภาระรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว (X_{23}) ภาระค่าผ่อนรถ (X_{25}) และภาระค่าใช้จ่ายภายในบ้าน (X_{26})
4. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 9 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุด คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา (X_{32}) วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน (X_{29}) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (X_{20}) สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว (X_{27}) อัตราค่าจ้าง (X_{30}) บุคลิกภาพ (X_{21}) สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน (X_{31}) กองหรือฝ่ายการ

ประปา (X_{14}) และสถานภาพลูกจ้างชั่วคราว (X_{19}) ซึ่งตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปรนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมได้ร้อยละ 55.10

5. สมการที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนี้

5.1 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .339 + .364 X_{32} + .478 X_{29} + .675 X_{20} + .277 X_{27} + .975 X_{30} + .427 X_{21} + .543 X_{31} - 8.142 X_{15} - 5.162 X_{19}$$

5.2 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .154 X_{32} + .146 X_{29} + .200 X_{20} + .157 X_{27} + .225 X_{30} + .185 X_{21} + .166 X_{31} - .128 X_{15} - .120 X_{19}$$

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ อภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 12 ตัวแปร ตามลำดับรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 อายุ อายุของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ไม่ว่าบุคลากรจะมีอายุน้อยหรือมากต่างมีความพึงพอใจ ในงานและตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้า สำหรับบุคลากรที่มีอายุมากยิ่งมีความพึงพอใจในงานสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรกลุ่มดังกล่าวเป็นบุคลากรที่มีความพร้อม มีวุฒิภาวะ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ได้ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับงานและสิ่งแวดล้อมได้ดี ดังที่ แมสลาซ (Maslach, 1982 : 60) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต มองชีวิตได้กว้างไกล สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ คูเปอร์และคนอื่น ๆ (Cooper and others . 1979 : 117) ที่ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ อายุ เพศ และระดับอาชีพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยจะเพิ่มขึ้นตามอายุ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า อายุของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน เพราะบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น

มีความสุขรอบคอบ สามารถเผชิญปัญหาและแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานได้ดีกว่าอายุน้อย ๆ เมื่อแก้ปัญหาได้จึงมีความพึงพอใจในงาน

1.2 รายได้สูง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บุคลากรที่มีรายได้สูงมีความพึงพอใจในงานสูง เนื่องจากรายได้ต่อเดือนเป็นผลตอบแทนที่จูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงาน มีความสลับซับซ้อน และมีความสัมพันธ์กับความต้องการทุกประเภท ทุกระดับ ตั้งแต่ความต้องการทางสรีรศาสตร์ ไปถึงความต้องการที่สูงขึ้นไปตามลำดับ (ถวิล เกื้อกุลวงศ์ . 2538 : 113) ดังที่ เฟรนช์ (French . 1964 : 28 -29) กล่าวว่า คนจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ถ้าสภาพของงานดี มีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตและมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ดังนั้นบุคลากรที่มีรายได้สูงจึงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัย คงจันทร์ (2532 : 32 – 44) ศึกษาพบว่า ผู้บริหารที่มีรายได้ต่ำมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้บริหารที่มีรายได้สูง

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บุคลากรที่มีรายได้สูง มีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย เมื่อมีรายได้สูงฐานะทางเศรษฐกิจดี สามารถสนองตอบความต้องการได้มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่ำ มีเวลาสำหรับกาปฏิบัติงานได้เต็มที่ มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน บุคลากรจึงพึงพอใจในงาน

1.3 สถานภาพพนักงานเทศบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บุคลากรที่มีสถานภาพพนักงานเทศบาลมีความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรที่มีสถานภาพพนักงานเทศบาลเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีความมั่นคงในงานมากกว่าสถานภาพอื่น เช่น ได้รับเงินเดือนสูงสวัสดิการด้านสุขภาพ การศึกษาบุตร เป็นต้น จึงมีความเหลื่อมล้ำกับสถานภาพอื่น นอกจากนี้ พนักงานเทศบาลยังได้รับการยกย่องนับถือจากสังคมมากกว่าสถานภาพลูกจ้าง จึงทำให้บุคลากรที่มีสถานภาพพนักงานเทศบาลเกิดความพึงพอใจในงานมากกว่า ดังที่ กีเซลลีและบราวน์ (เบญจวรรณ เนตรแซม . 2541 : 60 ; อ้างอิงจาก Ghiselli and Brown . 1955 : 430 – 433 *Personnel and Industrial Psychology*) ที่ให้ความหมายว่า องค์ประกอบ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่สำคัญประการหนึ่งคือ สถานะทางสังคม ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ถ้าได้รับตำแหน่งที่ดี ได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ จอนส์ตัน (เบญจวรรณ เนตรแซม . 2541 : 80 ; อ้างอิงจาก Johnston. 1991) ที่ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่พยาบาลให้ความสำคัญที่สุด คือ ค่าตอบแทน รองลงมาคือ สถานภาพวิชาชีพ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า สถานภาพพนักงานเทศบาลในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมมีความพึงพอใจในงาน เนื่องจากบุคลากรดังกล่าวมีความรู้สึกมั่นคงในงาน ได้รับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ มากกว่าสถานภาพอื่น ๆ อีกทั้งค่านิยมคนส่วนใหญ่ให้ความเคารพ เชื่อถือ อาชีพข้าราชการ จึงทำให้พนักงานเทศบาลได้รับความเคารพนับถือ จากบุคคลทั่วไปด้วย

1.4 ประสพการณ์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือบุคลากรที่มีประสพการณ์การปฏิบัติงานมากมีความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีประสพการณ์ในการปฏิบัติงานมาก มีความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน สามารถวินิจฉัยงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันได้ชัดเจนกว่า เนื่องจากอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความคุ้นเคย สนับสนุน ทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลภายนอกหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องจากการติดต่อประสานงานกันเป็นประจำ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคลากรได้รับประสพการณ์จากการทำงานมาก จนก่อให้เกิดความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้ดีกว่า สาเหตุเหล่านี้ จึงส่งผลให้บุคลากรที่มีประสพการณ์มากมีความพึงพอใจในงานสูง ดังที่ ละเมียด ลิมอักษร (2516 : 56) กล่าวว่า ผู้ที่มีประสพการณ์มากจะช่วยให้รู้จักแก้ปัญหามากขึ้น ส่วนผู้ที่มีประสพการณ์น้อยจะมีความรู้สึกริวกังวลต่อการแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของเสนาะ ดีเยาว์ (2516 : 200) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีประสพการณ์มากย่อมมีความรู้ความสามารถในการทำงานมากขึ้น และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ควิตูกัว (Quitugua . 1975 : 1224)

ที่ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสพการณ์ในการทำงาน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บุคลากรที่มีประสพการณ์ในการปฏิบัติงานมาก ย่อมเกิดทักษะในการปฏิบัติงาน มีความรู้ ความเข้าใจในงาน มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนองค์กรภายนอกที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล สามารถประสานงานต่าง ๆ ได้ดี มีแนวทางในการแก้ปัญหาหลายแนวทางทำให้งานมีประสิทธิภาพ จึงทำให้มีความสุขขณะปฏิบัติงาน และเกิดความพึงพอใจในงาน

1.5 บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากร จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน

เทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม มีบุคลิกภาพแบบ เอ คิดเป็นร้อยละ 99.2 อาจเนื่องมาจากบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ จะเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่รีบร้อน ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง ชอบฟันฝ่าอุปสรรค (Friedman and Rosenman . 1974 : 164) ดังนั้น เมื่อผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ ต้องมาปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่น รับทราบปัญหาและความต้องการของชุมชนตลอดเวลา ต้องอาศัยความอดทน ความกระตือรือร้น และความรู้ใหม่ ๆ เพื่อสามารถแก้ปัญหาให้ท้องถิ่น รวมถึงต้องอาศัยบุคลากรหลายฝ่ายช่วยกันแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ จะเห็นว่าลักษณะงานในเทศบาลตำบลเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้มีบุคลิกภาพแบบ เอ ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น และมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สตรูป และโบลแลนด์ (อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล . 2533 : 19 – 20 ; อ้างอิงจาก Strube and Boland . 1986 : 413 – 420 *Journal of Personality and Social Psychology*) ได้ทำการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อรับรู้สาเหตุของการกระทำและความเพียรในการทำงานของบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ และบี พบว่ากลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีความเชื่อถือในความสำเร็จในการทำงานมากกว่าความล้มเหลว ตรงกับงานวิจัยของ เกษม

กลัดแพ (2537 : 146 – 147) ที่พบว่าครูวิชาการกลุ่มโรงเรียนที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการทำงานของครูวิชาการกลุ่มโรงเรียนแตกต่างกันและมีครูวิชาการกลุ่มจะมีบุคลิกภาพแบบ เอ สูงกว่าแบบ บี ในทุกด้าน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

1.6 การรับผิดชอบค่าเช่าหรือค่าเช่าซื้อบ้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บุคลากรที่มีภาระรับผิดชอบค่าเช่าหรือค่าเช่าซื้อบ้านมีความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เนื่องจากถ้าบุคคลมีรายได้เพียงพอกับค่าเช่าหรือเช่าซื้อบ้าน ก็จะทำให้บุคคลไม่เดือดร้อน ไม่เกิดความเครียด ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีภาระค่าเช่าหรือเช่าซื้อบ้านย่อมมีความต้องการที่จะทำให้สามารถรับภาระดังกล่าวได้ ดังนั้นถ้าการปฏิบัติงานของบุคลากรทำให้บุคลากรได้รับค่าตอบแทนเพียงพอในการใช้จ่ายค่าเช่าหรือเช่าซื้อบ้านของบุคลากรได้ บุคลากรย่อมพึงพอใจในงาน งานนั้นก็จะมีความมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วงเดือน จงไพบูลย์ (2543 : 85) ที่พบว่า การรับผิดชอบต่อครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บุคลากรที่มีภาระในการเช่าหรือเช่าซื้อบ้าน ต้องพยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ค่าตอบแทนที่สูงเพียงพอสำหรับภาระดังกล่าว และเมื่อบุคลากรได้รับค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในการเช่าหรือเช่าซื้อบ้าน บุคลากรสามารถรับภาระดังกล่าวได้โดยไม่รู้สึกลำบาก การที่บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจย่อมทำให้งานมีประสิทธิภาพ มีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง บุคลากรก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน

1.7 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือบุคลากรที่มีสัมพันธภาพกับสมาชิกในครอบครัวดี มีความพึงพอใจในงานสูง ทั้งนี้เพราะ สัมพันธภาพในครอบครัวเป็นอิทธิพลทางสังคมที่สำคัญต่อพฤติกรรมการปรับตัวของบุคคล โดยเฉพาะความรักใคร่ผูกพันของสมาชิกในครอบครัว ความอบอุ่นปลอดภัย มั่นใจในตนเองถึงความสัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัว ครอบครัวจะสั่งสอน อบรมให้บุคคลนั้นเกิดการเรียนรู้ในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจากภายในครอบครัวไปสู่ภายนอกครอบครัว ทำให้บุคคลสามารถเรียนรู้ในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างปกติ โดยเฉพาะประสบการณ์ในการทำงาน บุคลากรที่มีความสัมพันธ์ภาพในครอบครัวดี เมื่อเผชิญปัญหาในการทำงาน ย่อมได้รับการช่วยเหลือ ดูแล และได้รับกำลังใจจากสมาชิกในครอบครัวเป็นอย่างดีทำให้บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาและผ่านปัญหานั้น ๆ ไปได้

ดังที่กิตติพัฒน์ นนทปัทมดุษย์ (2530 : 5 – 7) กล่าวว่า ครอบครัวที่สัมพันธ์กันอย่างมีคุณภาพ มักจะมีวิธีการที่ดีในการแก้ไขปัญหา หรือกู่สวนการณ์วิกฤตให้กลับคืนสู่สภาพที่ดีเช่นเดิมได้ ทุกคนในครอบครัวจะร่วมกันต่อสู้กับปัญหา ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน และร่วมกันคลี่คลายปัญหาให้ได้ในที่สุด แต่หากบุคคลมีสัมพันธภาพในครอบครัวไม่ดี ย่อมเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ลิดสโตน (Lidstone . 1997) ที่ทำการศึกษากับผู้บริหารสตรีที่เป็นผู้บริหารระดับสูง พบว่า ความขัดแย้งจากความรับผิดชอบในงานและครอบครัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้าในอาชีพของผู้บริหารสตรีเหล่านี้

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บุคลากรที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับสมาชิกในครอบครัว มีความรัก ความห่วงใย เข้าใจซึ่งกันและกัน สมาชิกในครอบครัวยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เมื่อบุคลากรมีปัญหาในการปฏิบัติงานสามารถปรึกษาสมาชิกในครอบครัวได้ สมาชิกในครอบครัวเป็นกำลังใจให้บุคลากรก็จะทำให้บุคลากรไม่เครียด ปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ มีความสุขในการปฏิบัติงาน สามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้ จึงทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมพึงพอใจในงานด้วย

1.8 สถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ สถานที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานดี บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน ที่เป็นเช่นนี้เพราะสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม เอื้อต่อการทำงาน เช่น มีแสงสว่าง และอุณหภูมิเหมาะสม อากาศถ่ายเทดี ไม่มีเสียงดังรบกวน ทำให้บุคลากรมีสมาธิในการทำงาน เหล่านี้ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานมาก ดังที่ กิลเมอร์ และคนอื่น ๆ (Glimer and others . 1966 : 280 - 283) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับความพึงพอใจในงานไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง ห้องน้ำ ห้องอาหาร เป็นต้น จัดเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่าสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บานเนตต์ (จิราภรณ์ แพร่ต่วน . 2543 : 135 ; อ้างอิงจาก Barnett . 1997) ที่ศึกษาอิทธิพลของกฎระเบียบ ในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงานกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของนักเรียนที่เรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์กร

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า สถานที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานดี มีแสงสว่าง อุณหภูมิเหมาะสม อากาศถ่ายเทดี ไม่มีเสียงดังรบกวน ทำให้บุคลากรมีสมาธิในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้ดี มีความสุขในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในงาน สถานที่ทำงานที่ดีจึงส่งเสริมความพึงพอใจในงาน

1.9 วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติมีความเหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงาน สามารถอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานได้ บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน ดังที่ สุพัตรา สุภาพ (2536 : 138 - 140) กล่าวว่า ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจและความพอใจในงาน ปัจจัยที่สำคัญ คือ สถานที่ทำงานต้องเหมาะสม ถูกสุขลักษณะ มีวัสดุอุปกรณ์จำนวนเพียงพอ มีคุณภาพดี และมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่างพร้อม อันจะก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจอห์นตันและเบวิน (Johnston amd Bavin .1973 : 136 - 141) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ทดสอบทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์เบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือสภาพการทำงานหรือสิ่งแวดล้อมที่ทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงานไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เพราะสถานที่ทำงานที่มีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ย่อมเอื้อประโยชน์ให้บุคลากรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน มีความสุขในการปฏิบัติงานก็ย่อมมีความพึงพอใจในงาน

1.10 อัตรากำลังใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ อัตรากำลังใจหมายถึงการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานและลักษณะงาน ดังที่ เสถียร เหลืองอร่าม (2519 : 87) กล่าวถึงสิ่งที่ช่วยสร้างสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยสรุปว่า หน่วยงานควรมีคนไม่มากเกินไป เพื่อให้มีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้น ไม่ควรจัดงานให้บุคคลทำคนเดียวโดยลำพังเพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการทำงาน และควรมีการกระจายอำนาจเพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า หากเทศบาลตำบลวางกรอบอัตรากำลังใจให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน คือมีจำนวนบุคลากรเพียงพอ จัดบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่ถนัด ย่อมทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน

1.11 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงานดีทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานมากทั้งนี้เพราะ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญมากที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี สามารถทำความเข้าใจงานร่วมกัน ประสานงานระหว่างฝ่ายหรือกองได้ดีสอดคล้องกัน เมื่อเกิดปัญหาที่ต้องแก้ไขสามารถปรึกษาหารือกัน ช่วยลดความรุนแรงของปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที่ นอกเหนือการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความสามัคคี บุคลากรมีความสุข สนุกในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานย่อมดีด้วย เหล่านี้ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน ดังที่ เฮอเบิร์ก (Herzberg . 1959 : 113 - 115) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การปะทะสังสรรค์ของบุคคลกับบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่าง ๆ ถ้าเป็นไปในทางที่ดีก็จะเป็นตัวป้องกันความพึงพอใจในงาน ลีด (1976 : 1297 - 1349) กล่าวไว้ว่า บุคคลมีเพื่อนร่วมงานที่พร้อมจะให้ความช่วยเหลือ และมีความเป็นมิตรบุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในการทำงาน ในทางตรงข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่พึ่งพาอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ทำให้บุคลากรนั้นไม่มีความสุขในการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลี บะวงษ์ (2533 : 106 - 108) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในโรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์ในโรงเรียนสาธิตมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานสูงกว่า นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การที่บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน บุคลากรย่อมได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานให้กำลังใจ รับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหา ทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี บุคลากรย่อมมีความสุขในการปฏิบัติงาน สนุกกับงานและพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติ

1.12 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชาดีทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจ

ในงานมาก ทั้งนี้เพราะ ผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ดี ปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน รับฟังความคิดเห็นของบุคลากร ประเมินผลงานด้วยความยุติธรรม ให้ความรักเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุขในการทำงาน ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน ดังที่ ฟรายด์แลนเดอร์ และพิกเกิล (Fried , Lander and Pickle . 1968 : 195) กล่าวว่า ตัวแปรด้านความไว้วางใจต่อผู้บริหาร ความสามารถในการจัดการของฝ่ายบริหาร การจัดการเกี่ยวกับนโยบาย การให้ประโยชน์ต่อพนักงาน การติดต่อสื่อสารสองทาง และความสนใจต่อพนักงาน สามารถวัดความพึงพอใจในงานของสมาชิกในองค์กรได้ ส่วน เฟรนช์ (อังคณา โกสิยสวัสดิ์ . 2534 : 27 ; อ้างอิงจาก French . 1973) ได้ให้ความเห็นว่า การที่บุคคลในหน่วยงานหรือองค์กรใดจะบังเกิดความพึงพอใจในการทำงานของเขาหรือไม่นั้น ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชาต้องยึดหลักมนุษยสัมพันธ์ มีใจเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเซอร์จิโอวันนี (ชนินทร์ เกตุขำ . 2532 : 50 ; อ้างอิงมาจาก Sergivanni . 1973 : *Explorration in Education Administration*) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพอใจและไม่พอใจในการทำงานของครู พบว่า สิ่งที่เกิดความไม่พอใจคือ การปกครอง บังคับบัญชา การบริหารงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้บังคับบัญชามีบทบาทสำคัญต่อบุคลากรเป็นอย่างมาก เพราะหากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้าใจหลักการบริหารงาน มีความยุติธรรม และเอาใจใส่ต่อบุคลากร มีส่วนรับรู้ปัญหาและเป็นที่ปรึกษาที่ดี ย่อมทำให้บุคลากรมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน บรรยากาศในการปฏิบัติงานดี บุคลากรไม่รู้สึกกดดันหรือเครียดกับการบริหารของผู้บังคับบัญชา บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความสบายใจมีความพึงพอใจในงาน

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ตัวแปร ตามลำดับดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 รายได้ต่ำ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรที่มีรายได้ต่ำรายได้ไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบันที่สูงมาก ทำให้บุคลากรที่มีรายได้ต่ำต้องหาอาชีพเสริมหรือต่อกู้หนี้ยืมสิน ซึ่งวิธีการดังกล่าว ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานและไม่พึงพอใจในงาน ดังที่เฮอ์เบิร์ก (Herzberg . 1959 : 113 - 115) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมของการทำงาน ข้อหนึ่ง คือ เงินเดือน ถ้าบุคคลได้รับเงินเดือนอย่างเพียงพอก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ ซึ่งเงินเดือนหรือรายได้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำงาน แต่ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างแรงงาน กำลังกาย กำลังใจ พลังสมองที่ใช้ไปในการปฏิบัติงานกับเงินเดือนที่ได้รับไม่สัมพันธ์กัน ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจได้ ดังที่ กิลล์เมอร์ (Gillmer , et al , 1966 : 280 - 283) เชื่อว่า ค่าจ้างซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายได้นั้นจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน ฉะนั้นถ้าจะให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน จำเป็นต้องพอใจในรายได้ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ แพร่ต่วน (2543 : 115) ได้วิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในงานของบุคลากรจำแนกตามตัวแปรรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าบุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนสูงมีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่ำไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่าย เป็นหนี้เป็นสิน ไม่มีสมรรถนะในการทำงาน และต้องหางานพิเศษเพิ่มเติม บางครั้งอาจส่งผลกระทบต่องานประจำที่บุคลากรปฏิบัติอยู่ เช่น ทำงานพิเศษหนักเกินไป จนไม่มีเวลาพักผ่อน มาทำงานสาย สุขภาพไม่ดี ขาดงานบ่อย ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ผู้บังคับบัญชาว่ากล่าวตักเตือน เป็นต้น เหล่านี้เป็นสาเหตุให้บุคลากรเกิดความเครียด และความไม่พึงพอใจในงาน จนทำให้ไม่อยากปฏิบัติงานในที่สุด

2.2 กองหรือฝ่ายการประปา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองหรือฝ่ายการประปามีความพึงพอใจในงานต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานของฝ่ายกาประปาส่วนมากเป็นงานซ่อมบำรุง ซึ่งเป็นงานที่ค่อนข้างหนักเมื่อเทียบกับกองหรือฝ่ายอื่น ๆ งานส่วนมากต้องปฏิบัติงานนอกสำนักงาน ซึ่งต้องเผชิญกับอากาศร้อน ความแปรปรวนของอากาศ อุณหภูมิ และฝุ่นละอองต่าง ๆ ซึ่งเป็นลักษณะงานที่มีสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่ดี ไม่ถูกสุขลักษณะ จึงทำให้บุคลากรกองหรือฝ่ายดังกล่าวมีความพึงพอใจในงานต่ำ ดังที่ บาร์นาร์ด (Barnard, 1974 : 142 – 148) และ สุพัตรา สุภาพ ได้กล่าวไว้สอดคล้องกันว่า ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจและความพอใจในงาน ปัจจัยที่สำคัญ คือ สถานที่ทำงานต้องเหมาะสม ถูกสุขลักษณะ มีวัสดุอุปกรณ์จำนวนเพียงพอ มีคุณภาพดี และมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พร้อม อันจะก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แมนนิง (สนธิ์ คชสิทธิ์, 2524 : 19 ; อ้างอิงจาก Manning . 1977) ที่ศึกษาสภาพความ พึงพอใจและสภาพไม่พึงพอใจในงานของอาจารย์ พบว่า สภาพการทำงานหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญที่สุดที่ทำให้อาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงาน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองหรือฝ่ายประปาต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมในงานที่เต็มไปด้วยฝุ่นละออง แสงแดด และอากาศอุณหภูมิที่ค่อนข้างร้อน ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน

2.3 สถานภาพลูกจ้างชั่วคราว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บุคลากรที่มีสถานภาพลูกจ้างชั่วคราวมีความพึงพอใจในงานต่ำ ทั้งนี้อาจเกิดจาก ความเหลื่อมล้ำของสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ ต่าง ๆ เช่น เงินเดือนที่ค่อนข้างต่ำ ไม่ได้รับสิทธิในการเบิกจ่าย ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร เช่นเดียวกับพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำ นอกจากนี้อาจเป็นเพราะ ลูกจ้างชั่วคราวรู้สึกว่างานที่ตนทำไม่มีความมั่นคง หากผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุน ก็ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในงานได้ ไม่มีอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ ไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป เหล่านี้เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคลากรที่มีสถานภาพลูกจ้างชั่วคราวมีความพึงพอใจในงานต่ำ ดังที่ พิคอร์ส และไมเออร์ส (Pigors and Myers, 1981 : 11 B) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ได้ มีหลายองค์ประกอบ องค์ประกอบหนึ่งคือ มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานและเป็นงานที่มีความมั่นคง

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บุคลากรที่มีสถานภาพลูกจ้างชั่วคราว อาจมีความรู้สึกว่างานที่ตนทำไม่มีความมั่นคง รู้สึกต่ำต้อย มีเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ น้อยเมื่อเทียบกับสถานภาพอื่น ๆ และเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาจ้างก็ต้องตกงานถ้าผู้บังคับบัญชาไม่ต่อสัญญาจ้าง เหล่านี้ทำให้บุคลากรเกิดความกังวลและความเครียด ไม่อยากปฏิบัติงาน

3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม มี 17 ตัวแปร ได้แก่ เพศชาย เพศหญิง การศึกษาระดับประถมศึกษา การศึกษาระดับมัธยมศึกษา การศึกษาระดับอุดมศึกษา ระดับรายได้ปานกลาง ฝ่ายงานสำนักปลัดเทศบาล กองหรือฝ่ายคลัง กองหรือฝ่ายช่าง กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองหรือฝ่ายการศึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน สถานภาพลูกจ้างประจำ การรับผิดชอบการดูแลสมาชิกในครอบครัว การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว การค่าผ่อนรถ และการค่าใช้จ่ายภายในบ้าน อภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 เพศ เพศชายและเพศหญิง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม แสดงว่าเพศชายและเพศหญิงอาจมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติสูงหรือต่ำได้ เนื่องจากเพศหญิงและเพศชายมีโอกาสที่จะทำงาน เผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน และประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้เช่นเดียวกัน ซึ่งบางคนอาจมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและบุคคลทั่วไป หรือเพื่อค่าตอบแทนที่จะได้รับการจากการปฏิบัติงาน ความปรารถนาดังกล่าวเหล่านี้มีส่วนกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิต พูลศิริ (2526 : 46) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพฯ พบว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครู

3.2 ระดับการศึกษา ได้แก่ การศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม แสดงว่า บุคลากรที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา อาจมีความพึงพอใจในงานสูงหรือต่ำก็ได้ หากบุคลากรได้ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานที่มีความเหมาะสม ลักษณะงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน ได้รับค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสม สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาดี ย่อมมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งเทศบาลตำบลพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนโดยคำนึงถึงความสามารถในการปฏิบัติงานมากกว่าวุฒิการศึกษา บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำแต่ปฏิบัติงานมานาน มีความชำนาญในงานมาก ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าย่อมมีความพึงพอใจในงานสูง ขณะเดียวกันบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงที่ไม่เคยปฏิบัติงานมาก่อน ประสบการณ์ ความชำนาญย่อมมีน้อย มีความเครียดความกังวลกับงานมาก อาจทำให้ไม่อยากปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานต่ำ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพรพรต หุ่นเจริญ (2525 : 175) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า วุฒิการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3.3 ระดับรายได้ปานกลาง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม แสดงว่า บุคลากรที่มีรายได้ปานกลางอาจมีความพึงพอใจในงานสูงหรือต่ำได้ ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่มีรายได้ระดับปานกลางบางคนปฏิบัติงานในสิ่งแวดล้อมที่ต่ำเหมาะสม รายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ความพึงพอใจในงานย่อมสูง ในขณะที่บางคนมีการรับผิดชอบมาก รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย เกิดความเครียด ปฏิบัติงานได้ไม่เต็มที่

ความพึงพอใจในงานย่อมต่ำ จะเห็นได้ว่า มีปัจจัยอื่น ๆ อีกมากที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน นอกจากระดับรายได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ยอร์จ เอลตัน เมโย (Geroge Elton Mayo : 149) ที่เชื่อว่า พฤติกรรมมนุษย์ในการทำงานนั้นมิได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเศรษฐกิจหรือแรงจูงใจทางการเงินเพียงอย่างเดียว หากแต่จะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจทางด้านจิตใจที่ไม่เกี่ยวกับเศรษฐกิจหรือการเงินโดยตรง (ธงชัย สันติวงษ์. 2538 : 13)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ระดับรายได้ปานกลางไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ความพึงพอใจในงานต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง การที่จะส่งเสริมความพึงพอใจในงานของบุคลากร ควรจัดสภาพการปฏิบัติงานให้เหมาะสม จัดงานให้เหมาะสมกับความสามารถ ความถนัด ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดีมากกว่าคำนึงถึงระดับรายได้เพียงอย่างเดียว

3.4 ฝ่ายงาน ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองหรือฝ่ายคลัง กองหรือฝ่ายช่าง กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองหรือฝ่ายการศึกษา และหน่วยงานตรวจสอบภายใน กองหรือฝ่ายงานเหล่านี้เปรียบเสมือนหน่วยงานย่อย ๆ ของเทศบาลตำบล ซึ่งจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กองหรือฝ่ายงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม แสดงว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองหรือฝ่ายงานดังกล่าว อาจมีความความพึงพอใจในงานสูงหรือต่ำได้ ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายสำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานนิติการ งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำงบประมาณ กองหรือฝ่ายการคลัง มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานธุรการ งานแผนที่ภาษี งานผลประโยชน์ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุและทรัพย์สิน งานพัฒนารายได้ งานเร่งรัดรายได้ งานทะเบียนทรัพย์สิน

กองหรือฝ่ายช่าง มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานธุรการ งานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรม งานผังเมือง งานสาธารณสุขปโภค งานสวนสาธารณะ

กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานรักษาความสะอาด งานเผยแพร่และฝึกอบรม งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสัตวแพทย์ งานศูนย์บริการสาธารณสุข

กองหรือฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานธุรการ งานบริหารการศึกษา งานพัฒนาการศึกษา

หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่เกี่ยวกับ การตรวจสอบบัญชี ทะเบียน เอกสารการเบิกจ่ายเงิน เอกสารการรับเงินทุกประเภท ภาษีทั้งภายในและภายนอก เก็บรักษาหลักฐานทางการเงิน การบัญชี การจัดเก็บรายได้ พักและและการเก็บรักษาทรัพย์สินของเทศบาล การทำประโยชน์ทรัพย์สิน

ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละกองหรือฝ่ายมีหน้าที่หลักเหมือนกัน คือ การให้บริการแก่ผู้มารับบริการโดยเท่าเทียมกันด้วยความยุติธรรม เป็นการปฏิบัติงานไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และต้องการในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีความถนัดในงานแตกต่างกัน บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและความถนัดตรงกับลักษณะงานที่ตนปฏิบัติ ก็จะชอบและมีความสุขในการปฏิบัติงาน ย่อมมีความพึงพอใจในงาน ขณะเดียวกันถ้างานเดียวกันนั้นไม่ตรงกับความสามารถและความถนัดของบุคลากร บุคลากรรู้สึกเครียด กังวล กับการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำ ดังที่ กิลเมอร์

(Gilmer. 1966 : 380) กล่าวสรุปเกี่ยวกับ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบหนึ่ง คือ ลักษณะงานที่ทำความสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงาน ตรงตามความต้องการและความถนัด ย่อมเกิดความพึงพอใจ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัย ของ พีรพรต หุ่นเจริญ (จิราภรณ์ ไทยกิจ . 2541 : 32 ; อ้างอิงมาจาก พีรพรต หุ่นเจริญ . 2525 : 175) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า หน่วยงานที่ปฏิบัติไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า กองหรือฝ่ายงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม เพราะบุคลากรในฝ่ายงานเดียวกันหรือต่างฝ่าย งานอาจมีความพึงพอใจในงานสูงหรือต่ำได้ต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยอีกหลาย ๆ ประการ เช่น ความรู้ ความสามารถของบุคลากรตรงกับลักษณะงาน บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงาน จึงมีความพึงพอใจใน งานมากกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองหรือฝ่ายงานเดียวกันที่รู้สึกไม่ชอบและไม่ถนัดงานที่ตนปฏิบัติ

3.5 สถานภาพลูกจ้างประจำ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม แสดงว่าบุคลากรที่มีสถานภาพลูกจ้างประจำอาจมีความ พึงพอใจในงานสูงหรือต่ำได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรที่มีสถานภาพลูกจ้างประจำ รู้สึกมั่นคงในงาน รายได้หรือค่าตอบแทนเหมาะสมและเพียงพอกับค่าใช้จ่าย มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ในขณะที่บุคลากรที่มีสถานภาพลูกจ้างประจำเหมือนกันแต่มีภาระหนี้สินจำนวน มาก รายได้หรือค่าตอบแทนจึงไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ทำให้เกิดความกังวลและความเครียดขณะ ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ความพึงพอใจในงานต่ำ ดังนั้นสถานภาพลูกจ้างประจำจึงไม่มีความสัมพันธ์กับควา พึงพอใจ ในงาน

3.6 ภาระรับผิดชอบต่อครอบครัวของบุคลากร ได้แก่ การดูแลสมาชิกในครอบครัว ค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว ค่าผ่อนรถ ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน งานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม แสดงว่าบุคลากรที่มีภาระรับผิดชอบต่อ ครอบครัวอาจมีความพึงพอใจในงานสูงหรือต่ำได้ ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่มีภาระรับผิดชอบต่อครอบครัวเมื่ ปฏิบัติงานก็ทุ่มเทให้งานอย่างเต็มที่ โดยหวังว่าจะได้รับรายได้หรือค่าตอบแทนที่สามารถรองรับภาระรับ ผิดชอบต่อครอบครัวได้ตามที่หวัง และได้รับการยอมรับจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและ บุคคลทั่วไป มีบรรยากาศการทำงานที่เหมาะสม บุคลากรย่อมมีความพึงพอใจในงานสูง ในทางตรงข้าม บุคลากรที่มีภาระรับผิดชอบต่อครอบครัวที่หวังจะตั้งใจ มุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อจะได้รับรายได้หรือค่าตอบแทน ที่เพียงพอสามารถรองรับภาระรับผิดชอบต่อครอบครัวได้ แต่บุคลากรต้องเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น สถานที่ทำงานไม่เอื้อให้ปฏิบัติงาน มีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา บุคลากรย่อม ไม่มีความสุขในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานย่อมต่ำ

4. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัด นครปฐมเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

4.1 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมเป็นลำดับแรก เพราะการบริหารงานในเทศบาล ตำบลของแต่ละแห่งในจังหวัดนครปฐมมีลักษณะเฉพาะของตนขึ้นอยู่กับทีมผู้บริหาร ซึ่งได้แก่คณะเทศมนตรี เป็นผู้นำกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหาร ซึ่งมีนายกเทศมนตรีเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการ

บริหารกิจการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย ถ้าผู้บังคับบัญชามีแนวทางในการบริหารงานโดยคำนึงถึงความสำคัญของตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานย่อมทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี คือผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้ความช่วยเหลือบุคลากร ปฏิบัติต่อบุคลากรผู้ใต้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน รับฟังความคิดเห็นของบุคลากร ประเมินผลงานด้วยความยุติธรรม สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและมีความสุขในการปฏิบัติงาน เหล่านี้ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร ดังที่ นิโกร (Negro . 1969 : 201) ให้แนวคิดว่าการจูงใจคนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ได้แก่ การบริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม ส่งเสริมให้สภาพการทำงานที่ดีให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ให้ความมั่นคงในชีวิตและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น เอาใจใส่ดูแลให้ความสนิสนมผู้ใต้บังคับบัญชาและต้องทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชาจึงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร เพราะว่าผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ กล่าวคือ เป็นบุคคลที่บุคลากรผู้ใต้บังคับบัญชาคาดหวังว่าจะเป็นผู้คอยให้คำปรึกษา แนะนำ และให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาด้านการปฏิบัติงาน ตลอดจนการแสดงออกถึงความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ยอมรับความคิดเห็นและนำข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานมาเป็นข้อแนะนำในการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ การบริหารงานที่ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ ย่อมทำให้บุคลากรผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกสบายใจ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดกำลังใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถและทุ่มเทให้กับงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ได้วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับเฟรนซ์ (อังคณา โกสิย์สวัสดิ์. 2534 : 27 ; อ้างอิงจาก French . 1964 : *The Personnel Management Process*) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลในหน่วยงานหรือองค์กรใดจะบังเกิดความพึงพอใจในการทำงานของเขาหรือไม่นั้นผู้บังคับบัญชาต้องยึดหลักมนุษยสัมพันธ์ มีใจเป็นธรรม นอกจากนี้ประทวน โคตรสาร (2535 : 204 – 209) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับลูกน้องเป็นปัจจัยที่สำคัญมากของการบริหารงานที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมายที่วางไว้

จากผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เซอร์จิโอวันนี (ชนินทร์ เกตุชา . 2532 : 50 ; อ้างอิงจาก Sergiovanni . 1973 : *Exploration in Educational*) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครู พบว่า สิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานคือ การปกครองบังคับบัญชา การบริหารงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และงานวิจัยของ จิราภรณ์ ไทยกิ่ง (2541 : 69) ที่ศึกษาเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู กระทรวง ศึกษาธิการ พบว่า สัมพันธภาพระหว่างข้าราชการครูกับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูเป็นอันดับแรก

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

4.2 วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมเป็นอันดับสอง ทั้งนี้เพราะ การปฏิบัติงานของบุคลากรจำเป็นต้องใช้วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ ถ้ามีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพดี เหมาะสม เพียงพอกับปริมาณงาน และจำนวนบุคลากร สามารถอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น มีความคล่องตัว และมีความสุขกับการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน ดังที่บาร์นาร์ด (Barnard . 1974 : 142 – 148) และสุพัทธา สุภาพ (2536 : 138 – 140) ได้กล่าวไว้สอดคล้องกันว่า ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานปัจจัยที่สำคัญคือ สถานที่ทำงานต้องเหมาะสม ถูกสุขลักษณะ มีวัสดุอุปกรณ์จำนวนเพียงพอ มีคุณภาพดี และมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พร้อม อันจะก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจอห์นตันและเบวิน (Johnston and Bavin .1973 : 136 - 141) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ทดสอบทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์เกอร์ ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือสภาพการทำงานหรือสิ่งแวดล้อมที่ทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงานไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

ดังนั้นวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานจึงเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

4.3 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมเป็นอันดับสาม ทั้งนี้เพราะประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรทำให้บุคลากรมีความเข้าใจในแนวทางการทำงานของตนเอง และแนวทางการทำงานของผู้อื่น รวมถึงลักษณะนิสัยของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี สามารถปรับตัวและเกิดทักษะความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ดีและมีความสุขในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้มีความพึงพอใจในงาน ดังที่ เสนาะ ดิยาวี (2516 : 200) กล่าวว่า ผู้ที่มีประสบการณ์มากย่อมมีความรู้ความสามารถในการทำงานมากขึ้น นอกจากนี้ ควิตูกัว (Quitugua . 1975 : 1224) ได้ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณรงค์ สุขประเสริฐ (2535 : 101) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา พบว่า พนักงานช่างที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี มีความพึงพอใจในงานสูงสุด รองลงมาคือผู้ที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป และผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี ตามลำดับ

ดังนั้นประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจึงเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

4.4 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัวส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม เป็นอันดับสี่ ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่มีสัมพันธภาพในครอบครัวดี สมาชิกในครอบครัวมีความเข้าใจและให้กำลังใจ ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่ดี มีความรู้สึกปลอดภัย มั่นใจในตนเอง สามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ ดังที่ จรรยา สุวรรณทัต (ณัฐสุดา สุจินันท์กุล . 2541 : 28 ; อ้างอิงจาก จรรยา สุวรรณทัต . 2530 การสื่อสารในครอบครัว) ให้ความเห็นว่า ความสัมพันธ์ที่ราบรื่นในครอบครัวจะเป็นเครื่องมือในการป้องกันปัญหาต่าง ๆ

ที่เกิดขึ้นกับบุคคลในครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นถ้าบุคลากรมี สัมพันธภาพในครอบครัวดี สุขภาพจิตดี ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี หากเผชิญปัญหาบุคลากรสามารถปรึกษาสมาชิกในครอบครัว สมาชิกในครอบครัวรับฟังปัญหาและเป็นที่กำลังใจที่ดีให้บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมี สุขภาพจิต บุคลากรอาจมีปัญหาด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติงานไม่ราบรื่น กังวลกับการปฏิบัติงานในที่สุดอาจทำให้บุคลากรเกิดความเบื่อหน่าย ในที่สุดบุคลากรอาจไม่พึงพอใจในชีวิตและ ไม่พึงพอใจในงานได้

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ กรีนเบอร์ก์ ไชเกิล และไลท์ (ละอองทิพย์ พลาณภาพ . 2532 : 24 ; อ้างอิงจาก Greenberg , Siegel and Leith . 1983) ที่ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของกลุ่มเพื่อน กับบิดามารดา ที่มีต่อสุขภาพจิตของวัยรุ่นในด้านการมองคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจในชีวิตในระดับมัธยมศึกษา พบว่า วัยรุ่นที่มีความใกล้ชิดกับบิดามารดาและกลุ่มเพื่อนมีความสัมพันธ์กับการมองเห็นคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจในชีวิต

ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัวจึงส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

4.5 อัตรากำลังใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม เป็นอันดับห้า ทั้งนี้เพราะ อัตรากำลังใจ หมายถึงการจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงานและลักษณะงาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ลักษณะงานในเทศบาลตำบลเป็นงานที่มุ่งบริการราษฎรในชุมชนซึ่งมีจำนวนมาก เมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน อาจให้บริการได้ไม่ทั่วถึง บางครั้งเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน บุคลากรเกิดความเครียดจากปริมาณงานที่มาก บางครั้งถูกต่อว่าหรือร้องเรียนจากราษฎร เมื่องานล่าช้าซึ่งทำให้บุคลากรเบื่อหน่ายไม่อยากปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับการจัดสรรบุคลากรหากไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร อาจทำให้บุคลากรเกิดความเครียด ท้อแท้กับงาน หรือเบื่อหน่ายงาน ซึ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ดังที่ กิลเมอร์ (Gilmer . 1966 : 380) กล่าวถึงลักษณะงานที่ทำความสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการ และความถนัด ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ดังนั้นอัตรากำลังใจจึงส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

4.6 บุคลิกภาพส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม เป็นอันดับหก ทั้งนี้เพราะ บุคลิกภาพหมายถึงลักษณะนิสัยหรือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกซ้ำ ๆ เพื่อสนองและปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม สังเกตได้จากการแสดงออกหลายด้านของบุคคลนั้น เช่น ความสามารถ ความสนใจ ลักษณะเด่น ค่านิยม ทศนคติ ภาพพจน์เกี่ยวกับตนและความประพฤติ (ศรีธรรม ธนะภูมิ . 2535 : 14) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาบุคลิกภาพ 2 ลักษณะ คือบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี โดยพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบ เอ กล่าวคือบุคลากรมีบุคลิกภาพกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ

มีความพยายามในการทำงานให้ประสบความสำเร็จมากกว่าบุคลิกภาพ แบบ บี ดังที่ สตรูปและโบลันด์ (อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล . 2533 : 19 – 20 ; อ้างอิงจาก Strube and Boland . 1986 : 413 – 420 *Journal of Personality and Social Psychology*) ได้ทำการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อรับรู้สาเหตุของการกระทำและความเพียรในการทำงานของบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ และบี พบว่ากลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีความเชื่อถือในความสำเร็จในการทำงานมากกว่าความล้มเหลว ซึ่งจากลักษณะบุคลิกภาพดังกล่าว ย่อมทำให้ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจและต้องการให้บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบ เอ เพราะจะทำให้บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานและจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ และเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานได้ดีมีความสามารถมาก ย่อมได้รับค่าตอบแทนสูง และเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา ทำให้บุคลากรที่ความสุขในการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วงเดือน จงไพบูลย์ (2543 : 89) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของ ข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้น บุคลิกภาพจึงส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

4.7 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ทั้งนี้เพราะลักษณะงานของเทศบาลตำบลมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบเป็นกองหรือฝ่ายต่าง ๆ เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน แต่ในทางปฏิบัติงานแต่ละกองหรือฝ่ายจำเป็นต้องประสานงานกัน งานจึงประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงานสามารถเอื้อให้งานประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้ หากบุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน บุคลากรและเพื่อนร่วมงานพร้อมจะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเป็นมิตรสามารถปรึกษาหารือกันได้ มีความเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน บุคลากรย่อมมีความสุขในการปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในงาน ในทางตรงข้าม หากบุคลากรมีสัมพันธภาพไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ต่างคนต่างทำงาน ขาดการประสานงาน ไม่มีความสามัคคี ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เกิดความขัดแย้ง งานย่อมไม่มีประสิทธิภาพ บุคลากรไม่มีความสุขในการทำงาน ดังที่เสถียร เหลืองอร่าม (2527 : 206) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานควรสร้างบรรยากาศการทำงานฉันท์พี่น้องมีความรักใคร่กลมเกลียวกัน คอยช่วยกระตุ้นการปฏิบัติงานของกลุ่ม แนะนำช่วยเหลือการงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงเวลา ใฝ่ตามทุกข์สุขซึ่งกันและกัน พุดจากกันด้วยความสนุกสนาน เข้าใจเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้การทำงานในองค์กรประสบความสำเร็จด้วยดี

สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อบรรยากาศการทำงาน เพราะนอกเหนือจากความรู้ความสามารถด้านการงานของบุคลากรแล้วสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดความร่วมมือ เกิดพลังกลุ่ม พลังความคิดสร้างสรรค์ เกิดความรักความผูกพันกับงานและเป็นที่กำลังใจสำคัญของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และจะช่วยให้งานประสบความสำเร็จได้

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ หัตยา มัทยาท (2541 : 103 – 104) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงานและปัจจัยทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความเบื่อหน่ายของพยาบาลวิชาชีพประจำการในโรงพยาบาลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ตัวแปรด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ได้

จะส่งผลต่อการทำงานของพยาบาล และงานวิจัยของสมพร แซ่เฮ้ง (2540 : 79 – 80) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า อายุ วุฒิการศึกษา ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน รายได้ ความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

4.8 กองหรือฝ่ายการประปา ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ทั้งนี้เพราะ กองหรือฝ่ายการประปารับผิดชอบและมีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการ งานผลิตและการบริการ งานการเงินและบัญชี ซึ่งงานผลิตและบริการเป็นงานที่ต้องปฏิบัตินอกสถานที่ ลักษณะงานส่วนใหญ่เป็นงานซ่อมบำรุง ซึ่งต้องทำงานกลางแดดร้อน เผชิญกับฝุ่นละออง บุคลากรจึงไม่มีความสุขทางกายขณะปฏิบัติงาน นอกจากนี้ราษฎรมักร้องเรียนปัญหาด้านน้ำประปาบ่อย ทำให้ผู้บังคับบัญชาเข้มงวดกับบุคลากรมาก หากมองในแง่บุคลากร พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายการประปาส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวนบุคลากรมีปริมาณน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงาน บุคลากรมีอำนาจในการตัดสินใจในงานน้อย ขาดอิสระในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ตัดสินใจงานส่วนใหญ่ ซึ่งทำให้ขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาล่าช้าเพราะต้องรอผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาตำหนิบ่อย เหล่านี้ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังที่ สเตาสและเซเลส (Stauss and Sayles .1960 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีขึ้นเมื่องานที่ปฏิบัตินั้นสามารถสนองความต้องการได้ 3 ประการ คือ ความต้องการด้านร่างกาย และความรู้สึกมั่นคง , ความต้องการทางสังคม เช่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ , ความต้องการแสดงออก เช่น ต้องการความอิสระในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเมื่อบุคลากรกองหรือฝ่ายการประปารูสึกงานที่ปฏิบัติเป็นงานหนัก ไม่มีความมั่นคง ขาดความอิสระในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร

4.9 สถานภาพลูกจ้างชั่วคราว ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่มีสถานภาพลูกจ้างชั่วคราว หมายถึง ลูกจ้างรายเดือน รายวัน และรายชั่วโมง ที่จ้างไปปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราว มีกำหนดเวลาการจ้าง ไม่เกินปีงบประมาณ เมื่อหมดสัญญาการจ้างในระยะเวลา 1 ปี ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้พิจารณาการจ้างหรือเลิกจ้าง ซึ่งจะเห็นได้ว่าสถานภาพลูกจ้างชั่วคราว ทำให้บุคลากรรู้สึกไม่มั่นคงในงาน อาจถูกเลิกจ้างโดยผู้บังคับบัญชาได้หากผู้บังคับบัญชาไม่พึงพอใจ นอกจากนี้เงินเดือนของลูกจ้างชั่วคราวจัดอยู่ในระดับต่ำ คือ 4,100 บาท ต่อเดือน ซึ่งน้อยมากเมื่อเทียบกับอัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ในปัจจุบัน ในขณะที่ลูกจ้างชั่วคราวไม่มีโอกาสปรับเงินเดือนเพิ่ม เหล่านี้ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังที่ สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 320) กล่าวถึง ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงาน คือ สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ ค่าจ้างเงินเดือน บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล และสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน ซึ่งเป็นความต้องการด้านจิตใจ ได้แก่ การได้รับการยกย่อง ชมเชย การได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ และความมั่นคงของงานซึ่งเมื่อพิจารณาสิ่งที่ลูกจ้างชั่วคราวได้รับพบว่ามีเพียงเงินเดือนหรือค่าจ้าง ในขณะที่พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำได้รับสวัสดิการอื่น ๆ เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น จึงทำให้ลูกจ้างชั่วคราว รู้สึกถึงความไม่เป็นธรรมและส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

ดังนั้นสถานภาพลูกจ้างชั่วคราวจึงส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลให้หน่วยงานและผู้บริหารทราบว่ามีตัวแปร 9 ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว อัตราค่าจ้าง บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน กองหรือฝ่ายการประปา และสถานภาพลูกจ้างชั่วคราว เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางนโยบายพัฒนาบุคลากร การบริหารงานและการแก้ปัญหาด้านบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ให้เกิดความพึงพอใจในงาน อันจะส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

2. เนื่องจากตัวแปรด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมได้ดีที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรคำนึงถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว และควรส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี ที่เอื้อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน และปฏิบัติงานได้ตามศักยภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมนอกเหนือจากตัวแปรที่ศึกษาแล้ว เช่น ทักษะหน้าที่บุคลากรมีต้องงาน ลักษณะการบริหารจัดการ สุขภาพจิต และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. ควรศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญอีกองค์กรหนึ่ง

3. ควรทำการศึกษาเพื่อพัฒนาความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม โดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เช่น กลุ่มสัมพันธ์ การปรับพฤติกรรม เป็นต้น เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน และสามารถปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- การปกครอง, กรม. กระทรวงมหาดไทย. (2539 ก.) *กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นฉบับปรับปรุง*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กิติมา ปรีดีดีลิก. (2529) .*ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : ธนการพิมพ์ .
- กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์. (2530) . *พื้นฐานทฤษฎีสังคมสงเคราะห์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุลวรรณ วิทยาวงศ์รุจิ. (2526) . *ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับการปรับตัว*.
 ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เกศินี ทิพย์ประสาน. (2539) . *ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. ปริญญาโท กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- คำนึ่ง นกแก้ว. (2523) . *ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3*.
 ปริญญาโท ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ . (2540) . *เอกสารการประชุมเชิงปฏิบัติการ โครงการศึกษารูปแบบและแนวทางการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบล*. ถ่ายเอกสาร.
- จรรยา สุวรรณทัต. (2530) . *“การสื่อสารในครอบครัว,” การวิจัยและแนะแนวทางปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุวรรณ เสวกรวรรณ. (2518). *ความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร*.
 วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ , บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จิราภรณ์ ไทยกิจ . (2541) . *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู กระทรวงศึกษาธิการ*. ปริญญาโท กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา)
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิราภรณ์ แพร่ต่วน . (2543) . *ความเครียดและความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร*. ปริญญาโท กศ.ม. (สุขศึกษา) กรุงเทพฯ :
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร .
- จิราภรณ์ โนราช. (2537) . *องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ*. ปริญญาโท กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐสินี หาญกิตติชัย . (2541) . *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรจังหวัดและสำนักงานเกษตรอำเภอ สังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร จังหวัดนราธิวาส*.
 ปริญญาโท กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.

- ชิดหทัย ullanant. (2541) .ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา
สังกัดกรุงเทพมหานคร .ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- ชูชาติ เป้าเจริญ. (2537) .ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน
สำนักงานใหญ่การประปาส่วนภูมิภาค. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- ญาติา พงศบริพัตร . (2543) . ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจ
ประกันวินาศภัย . ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร .
- ทัศนาศ บุญทอง .(2522). “การพยาบาลกับการพัฒนาบุคลิกภาพ” . เอกสารประกอบการสอนวิชา
ประสบการณ์วิชาชีพพยาบาล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- เบญจวรรณ เนตรแถม . (2541) . ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัด
กระทรวงสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในจังหวัดสมุทรสาคร . ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- ปราโมทย์ ใหญ่อรุณ. (2533) .ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของรองผู้กำกับ (สอบสวน)
กองบัญชาการตำรวจนครบาล.วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.
- ปาริชาติ ดันดีวัฒน์. (2538) .การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับ
ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานครสังกัดกรมการแพทย์
กระทรวงสาธารณสุข. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (วิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535) .จิตวิทยาบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซท , 2532.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ .(2530) . สุขจิตเบื้องต้น (Introduction to Mental Health) . กรุงเทพฯ :
ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .
- เผด็จ เกาะสมบัติ. (2529) .ความพึงพอใจในการทำงานของนักวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. สารนิพนธ์
ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิสมัย เชื้อมีแรง. (2543) .ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลใน
จังหวัดนนทบุรี.ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิพรต หุ่นเจริญ. (2525) . ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- ภิญโญ สาร. (2516) .หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช .
- มัจฉรี โอสถานนท์. (2539) . การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียน
สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาพิเศษ) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- มาลี บะวงษ์ .(2534). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิตสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- โยธิน ศันศุภท. (2525) .*มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ล้วน สายยศ และอังศนา สายยศ. (2538) .*เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น .
- ละเมียด ลิ้มอักษร . (2516 , มิถุนายน - กรกฎาคม) . “ปัญหาของครู” , *วารสารแนะแนว* . (7) : 56.
- วงเดือน จงไพบูลย์ . (2543) . *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- เวศ ศรีละมูล. (2523). *ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าคณะวิชาที่มีลักษณะผู้นำแบบต่างๆในวิทยาลัยครูภาคใต้*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- วิชัย แหวนเพชร. (2534) .*จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูพระนคร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538) . “ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้” , *ข่าวสารการศึกษา*.(8) : 3 .
- วินัย โกยตุลย์. (2537) .*ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ*. วิทยานิพนธ์ ค.ม.(บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย .จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . ถ่ายเอกสาร.
- วีระชาติ แก้วไสย. (2518) .*องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2539) . *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สมจินตนา ภูระหงษ์. (2539) .*ระดับความพึงพอใจในการทำงานของครูช่างอุตสาหกรรมในสถานศึกษาสังกัดกองการศึกษาอาชีพ กรมอาชีวศึกษา*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร .
- สมชาติ คงพิกุล. (2537) .*ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมพร แซ่เอ็ง. (2540) .*ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการในสถานประกอบการเอกชน ในกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร .
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2525) .*การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2533) .*การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรรกิจ.

- สุภรณ์ ศรีพล. (2519) .ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ . ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานคณะกรรมการเทศบาล. (2542) .แนวทางการจัดพนักงานลงในกรอบอัตรากำลังของเทศบาลที่
เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาล . กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง, ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานจังหวัดนครปฐม ฝ่ายข้อมูลและติดตามประเมินผล. (2544) . บรรยายสรุปจังหวัดนครปฐม .
นครปฐม : กรมการปกครอง, ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานจังหวัดนครปฐม ฝ่ายข้อมูลและติดตามประเมินผล. (2544) . แผนพัฒนาจังหวัดนครปฐม 5 ปี
พ.ศ.2545 – 2549) . นครปฐม : กรมการปกครอง , ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานสถิติจังหวัดนครปฐม. (2544) . สรุปผลการสำรวจโครงการสำรวจการทำงานของประชากรจังหวัด
นครปฐม . นครปฐม : สำนักงานสถิติแห่งชาติ , ถ่ายเอกสาร.
- เสนาะ ดีเยาว์ . (2516). การบริการงานบุคคลในราชการไทย . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หัตยา มัทยา . (2541) . ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความเบื่อ
หน่ายของพยาบาลวิชาชีพ ประจำการในโรงพยาบาลภาคตะวันออก . ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาพัฒนาการ) . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล . (2533) . ตัวแปรพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิต
ศึกษา . ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักรธรรม. (2522). หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อารี เพชรพุด. (2530) .มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- อุบลศรี อิทธิพงษ์. (2533) . ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการทหาร. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช
- Applewhite, Phillip B. (1965). *Organizational and Behavior*. New York : Englewood Cliffs,
Prentice – Hall Inc.
- Barnard, Chester I. (1972) . *The Functions of The Executives*. Massachusetts : Harvard University
Press.
- Beach, Dale S. (1968) . *The Management of People at Work*. New York : The Macmillan Company.
- Blum, Milton L. and Jane C. Naylor. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper &
Row Publisher.
- Borquist, Linda Cariter. (1987) . "Job Satisfaction of Administrators in a Public Suburban School
District," *Dissertation Abstracts International*. 2 (1) : 260 – A .
- Cronbach. Lee J. (1970) . *Essential of Psychological Testing*. 3rd ed. New York : Harper and Row.
- Davis, Keith and John W. Newstrom. (1985) . *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*.

7th ed . New York : McGraw – Hill.

Dessler. Gary. (1983) .*Applied Human Relations'* Reston, Virginia : Reston Publishing.

French , J.R. , S Cobb and W. Rodger . (1982) . *Coping with Job Stress* . ISR Newsletter Winter .

French, Wendell. (1964) . *The Personnel Management Process* : Human Resource Administration. Boston, Houghton mifflin Company.

Good Carter V. (1973) .*Dictionary of Education*. 3rd ed. New York : McGraw – Hill.

Ghiselli, Edwin E. and Clarence W. Brown. (1955) .*Personnel and Industrial Psychology*. New York, McGraw – Hill Book Company.

Gilmer, Van Haller B. and others. (1966) .*Industrial Psychology*. New York : McGraw – Hill Book co.

Hammer, Robert Eugene. (1971, January) . "Job Satisfaction of Special Class Teacher in IOWA : An Application of Herzberg Two Factor Theory," *Dissertation Abstracts International*. 31(7) : 3373- A .

Herzberg, F. Mausner. B. and Synderman, B.B. (1959) .*The Motivation to Work*. New York : John Wiley and Sons, Inc.

Invancevich, J.N. and Donnelly. (1968) . Job Satisfaction Research : A Management Guide For Practitioners", *Personnel Journal*. 47(7) : 172.

Lidstone , Janice Ruth . (1997) . "Women Manager in the Human Services : A Study of External Barriers To Advancement and Organization Strategies to Overcome Them" . *MIA* . 35 (2) : 450 Available : UMI.

Locke , Edwin A . (1976) *The Nature and Causes of Job Satifcation* . in Handbook of Industrial and Oganization Psychology . Chicago : Rand McNally.

Maslow, A.H. (1954) .*Motivation and Personality*. New York : Harper and Brothers.

McGregor, Douglas M. The Human Side of Enterprise, in William B. Eddy, (1960) .*Behaviorial Science and Manager's Role*. Washington, D.C.

Myers, M. Scott. Every Employer a Manager .(1970) . *More Meaningful Work through Job Enrichment*. New York : McGraw – Hill Book Company.

Marion, Russell Aubrey. (1977, February) . "Job Satiafaction and Conflict among High School Teachers," *Dissertation Abstracts*. 8 (4) : 4755 – A ;.

Newcomer, Mobel. (1955) . *The Big Business Executive*. New York : Columbia University Press.

Negro, Felix B. (1964) .*Public Administration*. New York : McGraw – Hill Book Company.

Quitugua , Frankin Joseph. (1975) . "An Investigation of Factors Which Effect Teacher Satifcation and Tenure," *Dissertation Abstracts International* . 36 : 1224 - A

- Randall, Charles May. (1987, July) . "Job Satisfaction of Chief Administrative Officers of Teacher Education Programs," Dissertation Abstracts International. 48 (1) : 21 – A .
- Schwartz, Davis D. and Others. (1996). "Influence of Personal and Universal on the subsequent Performance of Persons with Type A Type B Behavior Patterns," *Journal of Performance of Persons Social Psychology*. 50 (20) : 459 – 462 .
- Sergiovanni, Thomas J. (1973) . "Factor Which Affect satisfaction and Dissatisfaction of Teacher," *Exploration in educational Administration . St. Louise University of Queensland Press*.
- Stauss, George and Leonard R. Sayles. Personnel : (1960) .*The Human Problems of Management*. Englewood Cliffs, N.J. : Printice – Hall Inc.
- Strube Michael J . and Susan M. Boland . (1986) . "Post Performance Attributions and Task Persistence Among Type A and B Individual ; Clarification," *Journal of Personality and Social Psychology* . 50 (2) : 413 – 420 .
- Vroom V.H. (1964) .*Work and Motivaton*. New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Wickstrom, Rodney A. (1971,September) . "An Investigation into Job Satisfaction Among Teachers," Dissertation Abstracts International. 72 (3) : 1249 – A .
- Yolder. D. et al.(1958) . *Handbook of Personnel Management and Labour Relations*. New York : McGraw – Hill.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม
คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามสัมพันธภาพในครอบครัว
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของบุคลากร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของบุคลากรในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม
ขอให้ท่านอ่านข้อคำถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หรือเติมคำในช่องว่างดังกล่าวตามความเป็นจริง

1. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

- ☐ ประถมศึกษา ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ปริญญาตรีขึ้นไป

4. รายได้ (เงินเดือน)

- ☐ 4,100 – 6,000 บาท/เดือน ☐ 6,001 – 8,001 บาท/เดือน
☐ 8,001 – 10,000 บาท/เดือน ☐ มากกว่า 10,000 บาท/เดือน

5. ฝ่ายงาน

- ☐ สำนักปลัดเทศบาล ☐ กองหรือฝ่ายคลัง
☐ กองหรือฝ่ายช่าง ☐ กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
☐ กองหรือฝ่ายการศึกษา ☐ กองหรือฝ่ายการประปา
☐ หน่วยงานตรวจสอบภายใน

6. สถานภาพในการปฏิบัติงาน

- ☐ พนักงานเทศบาล ☐ ลูกจ้างประจำ ☐ ลูกจ้างชั่วคราว

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....ปี

8. การรับผิดชอบต่อครอบครัวในแต่ละเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ การดูแลสมาชิกในครอบครัวของท่าน เช่น ดูแลบิดามารดา บุตรธิดา และญาติพี่น้อง
- ☐ การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว
- ☐ ค่าเช่าบ้านหรือเช่าซื้อบ้าน
- ☐ ค่าผ่อนรถ
- ☐ ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน

5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
ไม่จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเลย
ไม่จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
1	ท่านรู้สึกว่าคุณต้องทำงานอย่างรวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา					
2	ท่านเป็นคนเริ่มทำสิ่งใดแล้วต้องทำให้เสร็จ					
3	ท่านไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องกระตือรือร้นทำงาน					
4	ท่านรู้สึกว่าเสียเวลามากถ้าต้องไปรอซื้อของในร้านที่มีลูกค้าแน่นร้าน					
5	ท่านไม่รู้สึกระมัดระวังในที่ที่ท่านทำอยู่ดำเนินไปอย่างล่าช้า					
6	ท่านชอบศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ					
7	ท่านไม่รู้สึกรวดเร็วจน ไร้ความหมาย ที่ต้องเข้าแถวรอเพื่อรับบริการ เช่น ที่ธนาคาร หรือที่ทำการไปรษณีย์					
8	เมื่อทำงานผิดพลาดท่านจะรีบแก้ไขทุกครั้ง					
9	ท่านเกิดความท้อถอยเวลามีปัญหาในการทำงาน					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง
10	ท่านรู้สึกโมโหถ้ามีคนมาขัดจังหวะเวลาที่ท่านกำลังทำงาน				
11	ท่านชอบทำงานไปเรื่อย ๆ โดยไม่ต้องมีเวลากำหนด				
12	ท่านรู้สึกทนไม่ได้ถ้าต้องทำงานกับคนที่ทำงานอย่างขอไปที				
13	ท่านรู้สึกไม่สบายใจถ้างานต้องดำเนินไปอย่างล่าช้า				
14	ท่านคิดว่าเวลาผ่านไปรวดเร็ว จนท่านไม่สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจได้				
15	ท่านรู้สึกท้อแท้และเบื่อที่ต้องแก้ปัญหาในการทำงาน				
16	เมื่อถึงเวลาพักท่านเลือกที่จะพักมากกว่าจะทำงานต่อให้เสร็จ				
17	ท่านสามารถทำงานได้อย่างใจจดใจจ่อ แม้ว่ามันจะเป็นงานที่น่าเบื่อ				
18	ท่านชอบทำงานที่เคยทำ ไม่ชอบทำอะไรที่ต่างจากเดิม				
19	ท่านเป็นคนที่ต้องทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่านให้เสร็จก่อนกำหนดเวลาเสมอ				
20	เวลาทำงานท่านรู้สึกว่าคุณเองไม่ค่อยกระตือรือร้น				

ตอนที่ 3 แบบสอบถามสัมพันธภาพในครอบครัว

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
ไม่จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเลย
ไม่จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
	การปฏิบัติของบุคลากรต่อสมาชิกในครอบครัว					
1	ท่านมีส่วนรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นต่อสมาชิกในครอบครัว					
2	ท่านให้ความช่วยเหลือเมื่อสมาชิกในครอบครัวมีปัญหา					
3	ท่านไม่ชอบปรึกษาปัญหากับสมาชิกในครอบครัว					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง
4	ท่านไม่ค่อยสนใจซักถามเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของสมาชิกในครอบครัว				
5	ท่านมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของสมาชิกในครอบครัว				
6	ท่านมีเวลาต่าง ๆ ร่วมกับสมาชิกในครอบครัวน้อย				
7	เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านมักขอคำปรึกษาจากสมาชิกในครอบครัว				
8	ท่านไม่ค่อยให้ความสนใจกับเรื่องส่วนตัวของสมาชิกในครอบครัว				
9	ท่านแสดงความรักแก่สมาชิกในครอบครัวด้วยการแสดงความห่วงใย เรื่องสุขภาพ การเรียน การทำงาน				
10	ท่านรู้สึกกังวลกับความประพฤติของสมาชิกในครอบครัว				
	การปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัวต่อบุคลากร				
11	สมาชิกในครอบครัวให้ความรักความห่วงใยท่าน ทำให้ท่านรู้สึกอบอุ่นและปลอดภัย				
12	สมาชิกในครอบครัวเชื่อฟังและกระทำตามคำสั่งสอนของท่าน				
13	เมื่อสมาชิกในครอบครัวมีปัญหา มักไม่ปรึกษาท่าน				
14	สมาชิกในครอบครัวมักจะหงุดหงิดที่ท่านคอยเตือนให้ทำกิจวัตรประจำวัน				
15	เมื่อมีปัญหา สมาชิกในครอบครัวมักปรึกษาปัญหากับท่าน				
16	สมาชิกในครอบครัวเชื่อฟังตั้งใจปฏิบัติตามสิ่งที่ท่านตักเตือน				
17	สมาชิกในครอบครัวยอมรับและปฏิบัติตามระเบียบของครอบครัว				
18	สมาชิกในครอบครัวไม่ยอมรับความคิดเห็นของท่าน				
19	สมาชิกในครอบครัวไม่ชอบทำงานบ้านที่ได้รับมอบหมายจากท่าน				
20	สมาชิกในครอบครัวไม่เชื่อฟังคำแนะนำตักเตือนของท่าน				

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน

5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
ไม่จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเลย
ไม่จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
	ด้านสถานที่ทำงาน					
1	บริเวณสถานที่ทำงานของท่านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด					
2	สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน					
3	สภาพห้องทำงานมีกลิ่นรบกวนทำให้รู้สึกหงุดหงิด เช่น กลิ่นจากห้องน้ำ					
4	อากาศภายในห้องทำงานถ่ายเทได้ดี					
5	สภาพห้องทำงานไม่มีความเป็นระเบียบ					
6	สถานที่ทำงานมีเสียงดังรบกวนการทำงาน					
7	สถานที่ทำงานของท่านมีการดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ					
8	ขนาดของห้องทำงานแคบเกินไปเมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากร					
9	ห้องทำงานมีมดและแมลงต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความรำคาญ					
10	สภาพห้องทำงานมีความเหมาะสมกับการทำงาน					
	ด้านวัสดุอุปกรณ์					
11	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรสาร ฯลฯ ที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากร					
12	อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานอยู่ในสภาพชำรุด และเก่าใช้งานได้ไม่ดี					
13	อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีความทันสมัย					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
14	อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีสภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้งาน					
15	ท่านต้องเสียเวลากับอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ไม่อยู่ในสภาพพร้อมจะใช้งาน					
16	หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ					
17	หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบสภาพอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
18	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ					
	ด้านอัตรากำลัง					
19	จำนวนบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีจำนวนเหมาะสมกับการจัดระบบการปฏิบัติงาน					
20	การจัดระบบการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านไม่เหมาะสมกับบุคลากรที่มีอยู่					
21	หน่วยงานของท่านมีบุคลากรเหมาะสมกับปริมาณงาน					
22	บุคลากรมีความรู้ความสามารถตรงกับงานที่ปฏิบัติ					
23	หน่วยงานของท่านมีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
24	บุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอกับการจัดระบบการปฏิบัติงาน					
25	การจัดระบบการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านไม่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่					
	ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานกับบุคลากร					
26	ท่านและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
27	หน่วยงานของท่านมีปัญหาขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
28	ท่านไม่ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
29	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสนิทสนมเป็นกันเอง					
30	ท่านมีเพื่อนสนิทที่สามารถปรึกษาการทำงานและด้านส่วนตัวได้					
31	ท่านและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี					
32	เพื่อนร่วมงานไม่ให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน					
33	เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้กำลังใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
34	เพื่อนร่วมงานไม่เต็มใจที่จะเผชิญงานหนักร่วมกันกับท่าน					
35	เพื่อนร่วมงานของท่านเห็นแก่ตัวไม่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
	สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา					
	การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อบุคลากร					
36	ผู้บังคับบัญชาชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่ท่าน					
37	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่และให้กำลังใจในการทำงานของท่าน					
38	ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับท่าน					
39	ผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือท่านในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวภายในขอบเขตอันสมควร					
40	ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงานของท่าน					
41	ผู้บังคับบัญชาไม่เคยรับรู้หรือเข้าใจในปัญหาการปฏิบัติงานของท่าน					
42	ท่านไม่ได้รับการพิจารณาความดี ความชอบด้วยความยุติธรรม					
43	ผู้บังคับบัญชาไม่เคยขอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานจากท่าน					
	การปฏิบัติของบุคลากรต่อผู้บังคับบัญชา					
44	ท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชาได้					
45	ท่านไม่ใส่ใจคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
46	ท่านไม่กล้าเสนอแนวคิดในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา					
47	ท่านแสดงความเคารพผู้บังคับบัญชาทั้งในขณะปฏิบัติงานและที่อื่น ๆ					
48	ท่านสามารถระบายความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการทำงานกับผู้บังคับบัญชาได้					
49	ท่านปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาทันที					
50	เมื่อท่านทำงานพลาดท่านไม่กล้ารายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน

5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
ไม่จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเลย
ไม่จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
	ด้านลักษณะงาน					
1	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านปฏิบัติมีความท้าทายและกระตุ้นให้ท่านต้องการปฏิบัติงาน					
2	ท่านไม่ชอบลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่					
3	งานในหน้าที่ของท่านตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
4	ท่านรู้สึกชอบและสนุกกับงานที่ทำ					
5	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
6	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีลักษณะจำเจ จนทำให้ท่านรู้สึกเบื่อ					
7	งานที่ท่านทำไม่ตรงกับความรู้และความถนัดของท่าน					
8	ท่านไม่สามารถเพิ่มพูนประสบการณ์และพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
	ด้านความรับผิดชอบ					
9	ท่านพึงพอใจและเอาใจใส่ในหน้าที่ความ รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ					
10	งานที่ท่านปฏิบัติมีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่าง ใกล้ชิด					
11	ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ					
12	ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่					
13	ท่านไม่มีโอกาสรับผิดชอบงานใหม่					
14	ท่านไม่มีอิสระในการตัดสินใจงานที่ท่านรับผิดชอบ					
	ด้านความสำเร็จของงาน					
15	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ใน การแก้ไขปัญหาในการทำงานจนสำเร็จ					
16	ท่านพึงพอใจผลสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติในช่วง ปีที่ผ่านมา					
17	ท่านไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการ ปฏิบัติงานได้					
18	ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานของท่านยังไม่เป็นที่ น่าพอใจ					
19	ท่านสามารถปฏิบัติงานจนประสบผลสำเร็จด้วย ตนเอง					
20	ผลงานที่ผ่านมาของท่านไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้					
	ด้านความก้าวหน้าในงาน					
21	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ และ มีโอกาask้าวหน้าในการทำงาน					
22	ท่านสามารถขออนุญาตลางานเพื่อศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติมได้					
23	ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม					
24	โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีน้อย					
25	ท่านสามารถของบประมาณสนับสนุนในการ ฝึกอบรม ทักษะ การทำงานได้					
26	โอกาสในการขออนุญาตลางานเพื่อการศึกษา เพิ่มเติมมีน้อย					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง
	ด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ				
27	ท่านได้รับการยกย่องเชื่อถือในความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน				
28	บุคคลทั่วไปให้การยอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน				
29	ท่านรู้สึกมีเกียรติและภูมิใจในงานที่ทำ				
30	งานที่ท่านทำไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคคลอื่น				
31	บุคคลทั่วไปไม่สนใจรับทราบผลการปฏิบัติงานของท่าน				
32	ได้รับคำชมเชยจากบุคคลทั่วไป เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา				
	ด้านค่าตอบแทน				
33	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน				
34	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณที่ท่านปฏิบัติ				
35	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายของท่านและครอบครัว				
36	ท่านพึงพอใจค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่น ๆ ที่เทศบาลจัดให้				
37	สวัสดิการต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดให้ไม่เพียงพอ				
38	ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ				
39	ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมดี				
40	โอกาสการพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถมีน้อย				

ตาราง 8 ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	4.84
2	5.64
3	5.38
4	4.50
5	5.06
6	6.24
7	6.57
8	2.74
9	4.22
10	6.14
11	7.65
12	3.61
13	6.02
14	5.83
15	3.32
16	5.62
17	8.72
18	5.71
19	4.17
20	8.09

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .856

ตาราง 9 ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามสัมพันธภาพในครอบครัว

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	8.54
2	6.03
3	5.86
4	7.05
5	2.67
6	3.61
7	2.31
8	2.79
9	5.91
10	3.10
11	5.54
12	5.70
13	5.69
14	5.47
15	3.86
16	3.49
17	2.75
18	4.76
19	1.82
20	2.22

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .886

ตาราง 10 ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	7.72	26	2.68
2	7.60	27	5.16
3	4.80	28	2.17
4	4.76	29	3.27
5	3.87	30	4.76
6	3.18	31	6.02
7	3.91	32	4.11
8	3.55	33	4.13
9	4.42	34	4.22
10	2.60	35	4.17
11	2.34	36	8.02
12	2.44	37	6.78
13	2.18	38	4.88
14	2.95	39	5.60
15	3.33	40	4.76
16	3.62	41	4.43
17	3.71	42	3.67
18	3.20	43	5.94
19	2.55	44	5.80
20	3.61	45	3.52
21	2.72	46	4.76
22	2.73	47	5.01
23	2.66	48	6.92
24	2.60	49	3.52
25	2.85	50	5.58

ตาราง 11 ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	8.88	21	2.62
2	5.24	22	1.92
3	5.44	23	2.03
4	2.53	24	1.80
5	6.92	25	2.39
6	5.08	26	2.79
7	5.66	27	6.55
8	4.52	28	6.47
9	16.02	29	6.55
10	6.40	30	5.46
11	9.04	31	5.77
12	10.49	32	5.01
13	9.31	33	7.65
14	6.45	34	5.62
15	9.31	35	4.84
16	7.45	36	5.17
17	4.75	37	7.56
18	6.46	38	7.10
19	5.54	39	6.24
20	6.78	40	6.05

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .761

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – สกุล	นางสาวเพชรรัตน์ แยมแก้ว
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	51/3 ซ.โรงเรียนบำรุง ถ.พิพิธประสาท ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000 โทรศัพท์ 0 – 3425 – 3286
วัน เดือน ปีเกิด	30 มีนาคม 2519
สถานที่เกิด	จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนราชินีบูรณะ จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2541	ศิลปศาสตรบัณฑิต (วิชาเอกภาษาอังกฤษ) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ จังหวัดสงขลา
พ.ศ. 2544	การศึกษามหาบัณฑิต (วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) กรุงเทพมหานคร