

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร
เทศบาลนครนนทบุรี

FACTORS AFFECTING EMPLOYEE JOB SATISFACTION
AT NONTHABURI MUNICIPALITY

ชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร
เทศบาลนครนนทบุรี

ชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร
เทศบาลนครนนทบุรี
Factors Affecting Employee Job Satisfaction at Nonthaburi
Municipality
ชื่อ – นามสกุล นายชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล
วิชาเอก การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.
ปีการศึกษา 2555


คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดิศักดิ์ จันทระภาเลิศ, D.B.A.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ป.ร.ค.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 19 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี
ชื่อ-นามสกุล	นายชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาวี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ จำนวน 240 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test, One-way ANOVA และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์กร และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการทำงาน เทศบาลนครนนทบุรี

Independent Study Title	Factors Affecting Employee Job Satisfaction at Nonthaburi Municipality
Name-Surname	Mr. Chainawat Kiatsantikul
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Khemaree Rugchoochip, Ph.D.
Academic Year	2012

ABSTRACT

The objectives of the study were to investigate the factors that affected the job satisfaction, to examine the factor levels that affected the job satisfaction, and to explore the correlation between the factors that affected the job satisfaction of the employees at Nonthaburi Municipality. The sample of the study consisted of 240 employees of Nonthaburi Municipality, and the data were collected through the use of questionnaires. The statistics used for the data analysis comprised Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference (LSD), and Pearson Correlation Coefficient.

The results demonstrated that the respondents' opinions toward the overall factors that affected the job satisfaction was found at a high level, and could be ranked as follows, individual factor, job factor, peers and organization factor, and physical environment at workplace factor. It was found that the overall job satisfaction level was at a moderate level. Moreover, the employees with different gender, age, level of education, work experience, monthly income had no differences in the job satisfaction. The environment factor showed a high positive correlation with the job satisfaction of the employees of Nonthaburi Municipality at 0.01 level of significance.

Keywords: employee job satisfaction, Nonthaburi Municipality

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทรประภาเลิศ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภา ทองคง กรรมการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมาวี รัถษ์ชูชีพ อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำแนะนำและให้คำปรึกษา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ MGY54B ที่คอยให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ในการทำงานวิจัย และ เจ้าหน้าที่โครงการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ เป็นอย่างดีจนทำให้การศึกษาในระดับปริญญาโทครั้งนี้ ประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณ เทศบาลนครนนทบุรี ที่ให้โอกาสในการศึกษาวิจัยตลอดจนบุคลากรที่เสียสละเวลาอันมีค่า แสดงความคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา รวมทั้งเป็นแรงบันดาลใจและคอยให้กำลังใจให้ผู้ศึกษาตลอดมา จนทำให้ผู้ศึกษาประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

ชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	7
2.2 ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ.....	17
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลนครนนทบุรี.....	24
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	32
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
4.2 ผลการวิเคราะห์	38
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	59
5.1 สรุปผลการวิจัย	60
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	62
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	66
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	70
ประวัติผู้เขียน	76



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	38
4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	39
4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	39
4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	40
4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับเงินเดือน.....	40
4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากร เกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล.....	41
4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากร เกี่ยวกับ ปัจจัยด้านงาน.....	42
4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากร เกี่ยวกับ กลุ่ม และองค์การ.....	43
4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากร เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทาง กายภาพในการทำงาน.....	44
4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากร เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	45
4.11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการ ทำงานของบุคลากร จำแนกตามเพศ.....	46
4.12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของบุคลากร จำแนกตามอายุ.....	47
4.13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของบุคลากรจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	50
4.15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	51
4.16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของบุคลากร จำแนกตามระดับเงินเดือน.....	52
4.17 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ ในการทำงาน.....	54
4.18 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ ในการทำงาน.....	55
4.19 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การมีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน.....	56
4.20 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน.....	57
4.21 สรุปสมมติฐาน.....	58

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิด.....	5
2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน.....	9
2.2 แสดงผู้ที่มีระดับอาชีพสูงจะมีความพึงพอใจสูง.....	11
2.3 การแสดงออกถ้าพนักงานไม่มีความพอใจในงาน.....	13
2.4 แสดงสัมพันธ์ภาพระหว่างความพึงพอใจในงานและการจงใจในงาน.....	16
2.5 ภาพทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow's.....	18
2.6 อาคารเทศบาลเดิม.....	25
2.7 อาคารเทศบาลปัจจุบัน.....	25
2.8 ตราสัญลักษณ์ เทศบาลนครนนทบุรี.....	26
2.9 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลนครนนทบุรี.....	27



บทที่ 1

บทนำ

1.1ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หน่วยงานราชการคือองค์กรหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาประเทศและดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนภายใต้การกำหนดแนวทางการบริหารงานโดยรัฐบาลและมีเป้าหมายที่สำคัญที่สุดคือคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนทั้งนี้ภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานราชการนั้นได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนเพื่อการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการนำมาใช้ซึ่งงบประมาณแผ่นดินอันมีที่มาจากเงินภาษีอากรของประชาชนในประเทศเป็นหลักข้าราชการคือบุคลากรหลักของหน่วยงานราชการที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมีความมุ่งมั่นเพื่อให้บรรลุซึ่งเป้าหมายของแต่ละหน่วยงานราชการข้าราชการเป็นฝ่ายปฏิบัติงานที่ต้องสัมผัสกับประชาชนและผลของการปฏิบัติหน้าที่ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนรัฐบาลจะประสบความสำเร็จในการนำพาประเทศไปสู่ความเจริญก้าวหน้าได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งคือการได้รับการสนับสนุนจากประชาชนและประชาชนจะให้การสนับสนุนรัฐบาลหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่สำคัญคือความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่และผลการดำเนินงานของหน่วยงานราชการดังนั้นจึงถือได้ว่าข้าราชการเป็นตัวแทนของรัฐบาลที่เข้าไปติดต่อสื่อสารโดยตรงกับประชาชนและมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการพัฒนาประเทศด้วยเหตุผลดังที่ได้กล่าวมานี้การทำให้บุคลากรของหน่วยงานราชการมีความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนสร้างจิตสำนึกที่ดีในการมีส่วนร่วมพัฒนาประเทศจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างสำเร็จลุล่วง นอกจากนี้ข้าราชการที่ดีต้องมีความเข้าใจในความรู้สึกของประชาชน ตลอดจนรู้จักที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับประชาชนในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ เพราะแม้ว่าข้าราชการจะปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพียงใดแต่ถ้าหากไม่สามารถทำให้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานราชการนั้น ๆ เป็นไปได้ด้วยดีแล้ว การปฏิบัติราชการให้ประสบความสำเร็จย่อมเป็นไปได้ยากและขาดซึ่งความร่วมมือจากประชาชน และหากบุคลากรขาดความพึงพอใจในการทำงานด้วยแล้วนั้น ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเหล่านั้นก็จะขาดความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานเฉื่อยชา เข้าขามเย็นขาม ซึ่งจะไม่สามารถทำให้หน่วยงานราชการนั้นสามารถบรรลุผลสำเร็จในการทำงานได้ ซึ่งประเด็นสำคัญของความพึงพอใจนั้นมีผู้ศึกษาไว้

เช่น กิติมา ปริดิกล (2529 : 320) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้งานที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จ ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จ และได้ผลดีกว่าบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน Robin สุพานี สฤณภูพานิช (2552 : 78) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกที่เป็นบวก คนที่มีความพอใจในงาน จะมีความรู้สึกที่ดีที่ทำงานนั้น ๆ อย่างภาคภูมิใจ Blumm และ Naylor (อ้างถึงในสุพานี สฤณภูพานิช, 2552 : 78) ได้ให้คำนิยามความพึงพอใจในการทำงานว่า ทักษะคติของพนักงานโดยรวมซึ่งมาจาก 3 ด้าน คือ ปัจจัยเกี่ยวข้องกับงาน เช่น ผลตอบแทนการควบคุมดูแลสภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น ปัจจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพส่วนบุคคล อัน ได้แก่ อายุสุขภาพอารมณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อัน ได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในองค์กร สถานะทางสังคม กิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร เป็นต้น สรรศักดิ์ สิทธิถาวรทรัพย์ (อ้างถึงในวรศิริ, 2548 : 6) ได้อธิบายความพึงพอใจไว้ว่า คือภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นในทางบวกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนหนึ่ง สรรศักดิ์ สิทธิถาวรทรัพย์ (อ้างถึงในวรศิริ, 2548 : 6) ได้อธิบายไว้ว่า บุคคลนั้นมองเห็นช่องทางหรือ โอกาสที่จะตอบสนองแรงจูงใจของตนเองอยู่แล้ว ก็จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจของเขาอยู่ในระดับสูง แต่ถ้าฝ่ายบริหารมีการจัดให้คนงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนเองแล้ว ความพึงพอใจของคนงานก็จะสูงขึ้นและส่งผลให้งานออกมาดีมีประสิทธิภาพ สรรศักดิ์ สิทธิถาวรทรัพย์ (อ้างถึงในวรศิริ, 2548 : 6) ได้อธิบายความพึงพอใจไว้ว่าเป็น ทักษะคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับงาน

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจในการที่จะศึกษาค้นคว้าหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนครนนทบุรี เพื่อช่วยยกระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากเห็นโอกาสในการปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานราชการ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากการรวบรวมแบบสอบถามมาใช้ในสถิติการวิเคราะห์ เพื่อนำเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขปัญหามาให้ผู้บริหาร ในการนำไปใช้ปรับปรุงพัฒนาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ บุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี ดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี
2. ศึกษาระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาล นครนนทบุรี ข้อสมมติฐานสำหรับการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหาด้านการวิจัย ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ บุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี

1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านกลุ่ม และ องค์การสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

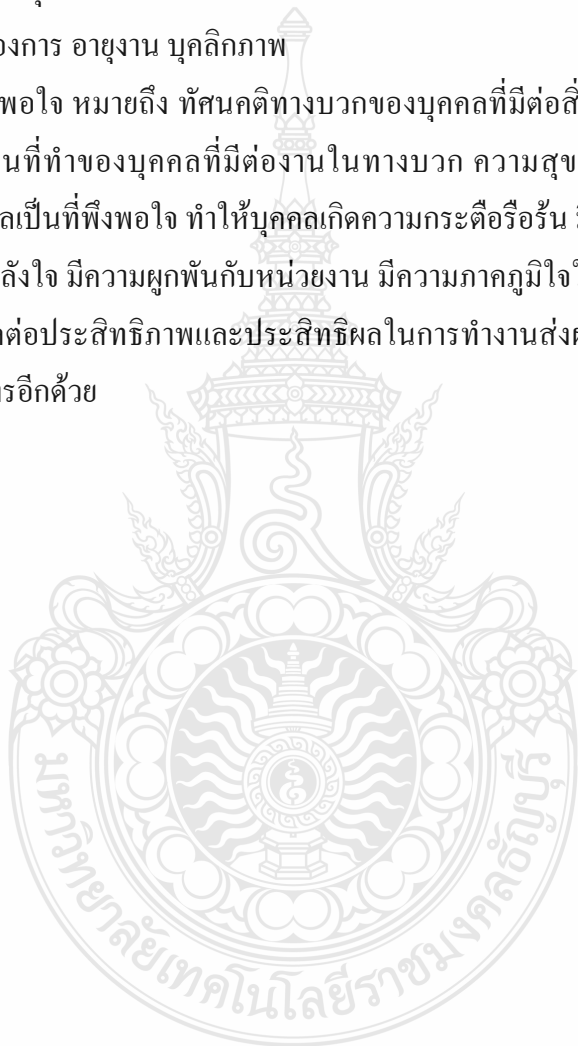
1.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการทำงาน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากรกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาบุคลากรในเทศบาลนครนนทบุรี โดยในการเก็บข้อมูลการวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน

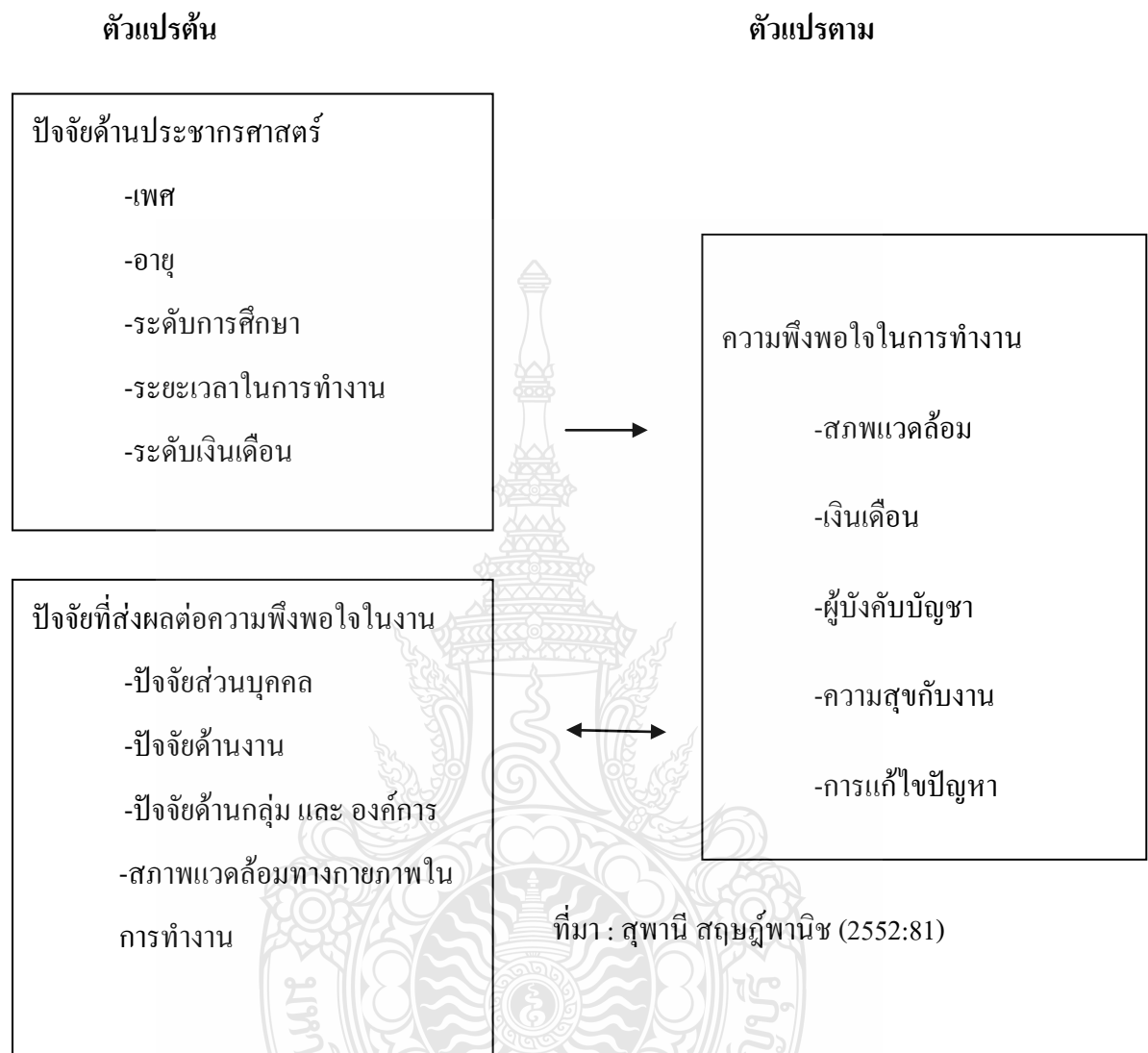
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาการทำวิจัย คือ ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2555 - มีนาคม 2556

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานหรือทำงานเป็นพนักงานใน เทศบาลนครนนทบุรี
2. เทศบาล หมายถึง เทศบาลนครนนทบุรี
3. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน
4. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสามารถ ความต้องการ อายุงาน บุคลิกภาพ
5. ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี
2. ทราบถึงระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี
3. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี
4. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและอภิปรายผลที่ได้รับจากการศึกษาโดยได้นำเสนอเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.2 ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เทศบาล นครนนทบุรี

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย เพราะเมื่อพนักงานรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ ก็จะทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ แต่ในพนักงานที่มิมีความรู้สึกตรงข้ามนั้น ก็จะพบว่ามิผลต่อการปฏิบัติงาน และ ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่ำกว่ามาตรฐาน เป็นผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การโดยรวม โดยได้มีผู้นิยามความหมายของความพึงพอใจ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Robin (อ้างถึงใน สุพานี สฤกษ์พานิช, 2552 : 78) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกที่เป็นบวก คนที่มีความพอใจในงาน จะมีความรู้สึกดีที่ได้ทำงานนั้น ๆ อย่างภาคภูมิใจ

Morse (อ้างถึงใน สุพานี สฤกษ์พานิช, 2552 : 78) อธิบายว่าความพึงพอใจในงานหมายถึงทุกสิ่งทีลดความเครียดจากการทำงานให้น้อยลง ถ้าหากการทำงานมีความเครียดจะส่งผลให้เกิดอาการไม่พอใจในการทำงาน ความเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากได้รับการตอบสนองตามต้องการแล้ว ความเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Strauss และ Sayless (อ้างถึงใน สุพานี สฤกษ์พานิช, 2552 : 78) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับ

มอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ขององค์กร แต่ละบุคคลจะรู้สึกมีความพึงพอใจในงานก็ต่อเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทางด้าน วัตถุ และจิตใจ และยังสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้อีกด้วย

Blumm & Naylor (อ้างถึงใน สุพานี สฤญ์พานิช, 2552 : 78) ได้ให้คำนิยามความพึงพอใจในการทำงานว่า ทศนคติของพนักงานโดยรวมซึ่งมาจาก 3 ด้าน คือ ปัจจัยเกี่ยวข้องกับงาน เช่น ผลตอบแทน การควบคุมดูแล สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น ปัจจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ สุขภาพ อารมณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อันได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในองค์กร สถานะทางสังคม กิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร เป็นต้น

Vroom สรศักดิ์ สิทธิถาวรทรัพย์ (อ้างถึงใน วรศิริ, 2548 : 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่มีบุคคลนั้นมีต่องานของตนเอง และ อาจใช้แทนได้ด้วยทัศนคติต่องาน โดยทัศนคติที่เป็นบวกนั้นแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงาน และทัศนคติที่เป็นด้านลบแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจในการทำงาน

สรศักดิ์ สิทธิถาวรทรัพย์ (อ้างถึงใน วรศิริ, 2548 : 6) ได้อธิบายความพึงพอใจไว้ว่า คือภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นในทางบวกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนหนึ่ง

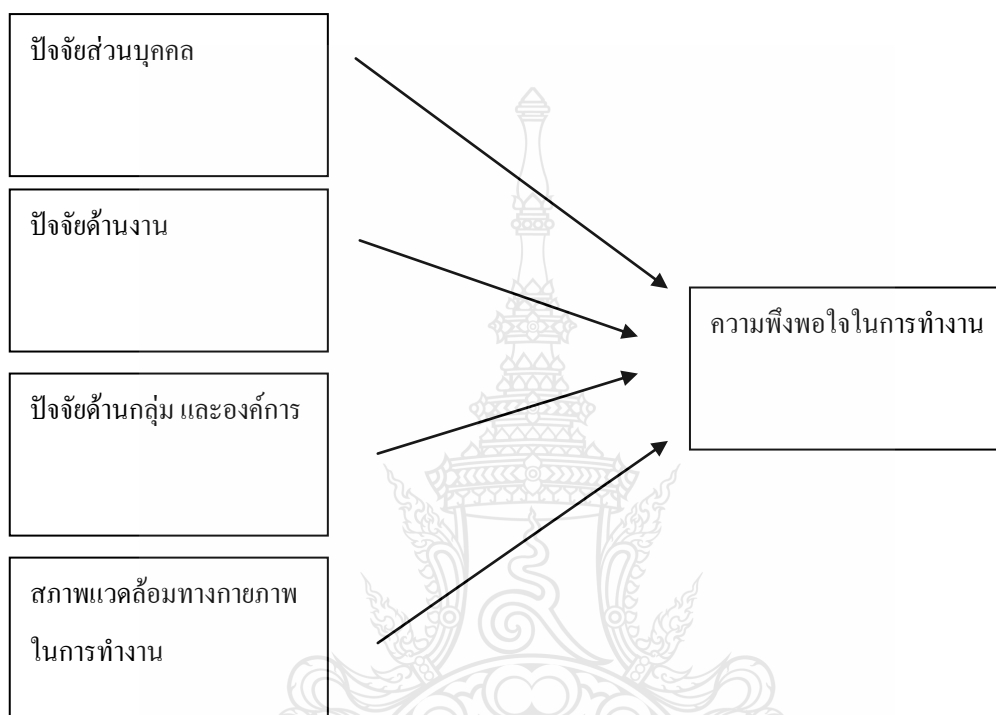
สรศักดิ์ สิทธิถาวรทรัพย์ (อ้างถึงใน วรศิริ, 2548 : 6) ได้อธิบายไว้ว่า บุคคลนั้นมองเห็นช่องทางหรือโอกาสที่จะตอบสนองแรงจูงใจของตนเองอยู่แล้ว ก็จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจของเขาอยู่ในระดับสูง แต่ถ้าฝ่ายบริหารมีการจัดให้คนงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนงานก็จะสูงขึ้นและส่งผลให้งานออกมาดีมีประสิทธิภาพ

สรศักดิ์ สิทธิถาวรทรัพย์ (อ้างถึงใน วรศิริ, 2548 : 6) ได้อธิบายความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

สุพานี สฤยภูวนิช (2552 : 80-81) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีหลายปัจจัย ซึ่งพิจารณาได้เป็น 4 กลุ่ม ตามภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

ที่มา : สุพานี สฤยภูวนิช (2552 : 81)

โดยในแต่ละปัจจัยอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย

1.1 ความสามารถ ถ้าพนักงานมีความรู้ความสามารถสูง และความสามารถที่มีอยู่นั้นสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติก็จะเป็นผลทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานสูง

1.2 ความต้องการ ถ้ามีความต้องการในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และมีความต้องการที่จะยกย่องชมเชยก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูง ถ้างานที่ทำนั้นมีการตอบสนองลักษณะดังกล่าวตลอดจน ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานสูงก็จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานสูง

1.3 อายุงาน และอายุตัว ถ้าพนักงานอายุงานและอายุตัวสูง มักจะมีความรู้ประสบการณ์ ตลอดจนตำแหน่งที่สูงจึงทำให้มีความพึงพอใจสูง

1.4 บุคลิกภาพ โดยทั่วไปพบว่าบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับงานและบุคลิกภาพบางอย่างเช่น แบบมุ่งมั่น แบบ Internal Locus Control จะทำให้ผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจสูง

2. ปัจจัยด้านงาน จะเป็นลักษณะทั่วไปของงานเช่น ขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายชัดเจน มีความท้าทายที่หลากหลาย และมีความเป็นอิสระ เป็นต้น จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจสูง

3. ปัจจัยด้าน กลุ่ม และองค์การ ประกอบด้วย

3.1 เพื่อนร่วมงาน การที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน

3.2 ผู้บังคับบัญชา ที่มีสไตล์การบังคับบัญชาที่ดี เป็นแบบอย่างที่มี มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความสามารถ ก็จะทำให้ลูกน้องมีความพึงพอใจในการทำงานภายใต้การกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชาผู้นั้น

3.3 ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และผลประโยชน์ที่เหมาะสมจะทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในงาน

3.4 โอกาสในการก้าวหน้าในงานที่ทำ ถ้าพนักงานมีความตระหนักที่จะมีโอกาสนก้าวหน้าเติบโตในสายงาน และองค์กรนั้น เขาก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจในงาน

3.5 โครงสร้างและองค์การ การที่มีโครงสร้างที่ชัดเจนและเหมาะสมจะทำให้ทราบขอบเขตของงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และอื่น ๆ

3.6 นโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ นโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานมีกรอบและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้

4. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น การจัดสถานที่ทำงาน อุณหภูมิ แสง เสียง จะช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน ช่วยส่งเสริมการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานในองค์กร จึงมีผลกระทบต่อความพึงพอใจด้วย

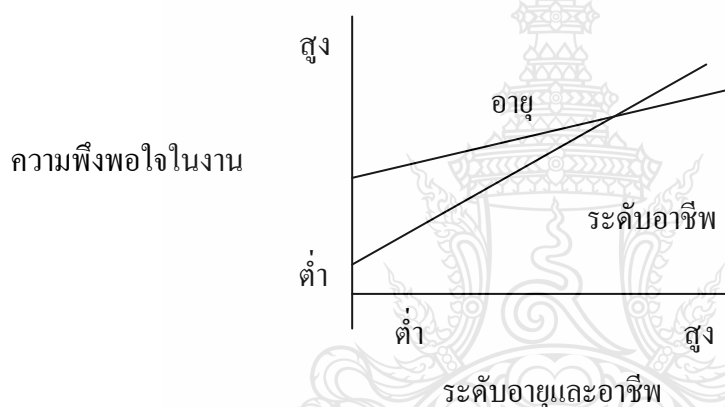
ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542 : 137-139) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัว ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารสามารถทำนายได้ว่ากลุ่มใดจะมีปัญหาทางพฤติกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจ ตัวแปรเหล่านี้บ้างก็เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงาน โดยตรง บ้างก็เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ อายุ ระดับอาชีพ ระดับการศึกษา เพศ เป็นต้น

อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักสูงตามไปด้วย ดังนั้นเขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจงานของเขามากขึ้น ซึ่งก็มีเหตุผลหลายประการประกอบอีก เช่น ความคาดหวังใน

ระดับต่ำ และการปรับตัวกับสภาวะการณ์ได้ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะเขามีประสบการณ์มากขึ้นนั่นเอง อย่างไรก็ตามก็ปรากฏว่าบุคคลวัยกลางคนอาจจะหวั่นไหว มีความไม่แน่ใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนครองอยู่ ทั้งนี้เพราะสถานภาพ (status) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขา สถานภาพสูงย่อมทำให้บุคคลรู้สึกว่ามี ความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า ทั้งนี้ เพราะการมีความคาดหวังมาก มีการปรับตัวน้อยและอื่น ๆ แนวโน้มดังกล่าวนี้ปรับใช้ได้กับทั้งนัก บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

ระดับอาชีพ แสดงถึงบุคคลผู้มีระดับอาชีพสูงมักจะมี ความพึงพอใจในงานของเขา เขามักจะ ได้ค่าจ้างและสภาพการทำงานที่ดีกว่า และงานของเขา ก็มีเกียรติและเขาต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เหล่านี้ล้วนเป็นเหตุทำให้เขามีความพึงพอใจมากขึ้น



ภาพที่ 2.2 แสดงผู้ที่มีระดับอาชีพสูงจะมีความพึงพอใจสูง

ที่มา : (ดิวนานนท์) อรรถมานะ (2542 : 139)

ดังนั้น ผลจึงปรากฏว่าผู้บริหารและนักวิชาชีพต่าง ๆ โดยทั่วไปมักมีความพึงพอใจมากกว่า คนงานที่ใช้ความชำนาญ และคนงานที่ใช้ความชำนาญก็มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจมากกว่า แผนภาพแสดงว่าอาชีพนั้นมีความพึงพอใจในงานมากกว่าอายุ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานในลักษณะอาชีพ จะมีความพึงพอใจมากกว่าบุคคลที่ไม่มีความชำนาญใด ๆ และจากการวิจัยยังพบว่าบุคคลที่มี ประสบการณ์ในงานระดับสูงจะมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด บุคคลเหล่านี้จะมีเกียรติและเห็นว่างาน ของตนนั้นมีความสำคัญ งานในระดับสูง ๆ มักเป็นที่พอใจด้วยเหตุผลหลายประการโดยพื้นฐานที่สุด บุคคลที่ทำงานในระดับสูงมักไม่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ตรงกันข้ามเขาจะยิ่งแสวงหาสิ่งทีมากกว่า เงินทอง นั่นคืออำนาจและความเป็นตัวของตัวเอง เป็นต้น ซึ่งเขาจะหาได้จากงานในระดับสูง คนที่ ทำงานในระดับสูง ๆ มักจะได้แก่ผู้ที่มีการศึกษาสูงซึ่งมักจะตั้งระดับความพึงพอใจไว้สูง ในกรณีเช่นนี้ ปัญหาความพึงพอใจจึงถูกแก้ไขไปในตัว

ระดับการศึกษา ดังที่กล่าวมาแล้วว่าบุคคลที่มีการศึกษาระดับสูงมักจะทำงานในระดับสูงและเขาเหล่านั้นมักคาดหวังในความพึงพอใจในางสูงด้วยและเขามักประสบความสำเร็จในงานตามที่ปรารถนา ทุกอย่างจะลงตัวอย่างปราศจากปัญหาดังได้กล่าวมาในเรื่องระดับอาชีพ

เพศและเชื้อชาติ ผลการสังเกตเรื่องความพึงพอใจในงานแห่งของเพศและเชื้อชาติปรากฏว่าผู้หญิงและคนผิวดำซึ่งทำงานในระดับอาชีพเทียบเท่ากับผู้ชาย และคนที่ผิวไม่ดำนั้นมักมีระดับความพึงพอใจในงานหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ไม่ต่างกัน

Charles N. Weaver ได้รายงานถึงความแตกต่างเรื่องเพศในเรื่องความพึงพอใจในงานไว้ว่า ได้มีการศึกษาวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากคนอเมริกัน และพบว่า โดยทั่วไปจะไม่ปรากฏความแตกต่างที่สำคัญในเรื่องความพึงพอใจ เพราะผู้ชายและผู้หญิงต่างก็ได้รับผลกระทบไม่แตกต่างกันจากตัวแปรต่างๆ เช่น ค่าจ้างเงินเดือน เกียรติภูมิในงานหรือการควบคุมบังคับบัญชาที่ได้รับ นั่นคือผู้หญิงที่มีเงินเดือนสูง ทำงานที่มีเกียรติ จะมีความพึงพอใจในงานสูงมากเหมือนกับผู้ชายที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ทำนองเดียวกัน

ขนาดขององค์กร คำว่า “ขนาดขององค์กร” ในที่นี้หมายถึงขนาดของหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน อาทิ ฝ่ายในโรงงานมากกว่าองค์กรทั้งองค์กร

เมื่อองค์กรขยายขนาดใหญ่ขึ้น ความพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะลดลงพอสมควร เว้นเสียแต่จะมีการป้องกันบางประการ โดยใช้กระบวนการในเชิงสนับสนุน เช่น การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และการมีส่วนร่วม เป็นต้น กระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นการแสดงให้เห็นว่าฝ่ายบริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะมนุษย์ เหตุที่ความพึงพอใจของบุคคลค่อย ๆ ลดลงเมื่อองค์กรขยายขึ้นก็เพราะว่าอำนาจในการตัดสินใจนั้นค่อย ๆ ห้างออกไปสู่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามันไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบถึงงาน ได้สภาพแวดล้อมการทำงานนั้นก็ทำให้เกิดความใกล้ชิดระหว่างบุคคล มิตรภาพ และการทำงานเป็นกลุ่ม ขนาดเล็กค่อย ๆ หายไป ในขณะที่สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคคล

ผลของความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมองค์กร

สุพานี สฤณภูวนิช (2552 : 85-86) ได้อธิบายว่าในด้านผลของความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมองค์กรที่สำคัญ มีดังนี้

1. ผลที่มีต่อการสร้างผลผลิต (Productivity)

Robbins (2003) กล่าวว่าในการพิจารณาในระดับปัจเจกบุคคลจากงานวิจัยพบว่าความพึงพอใจ และผลผลิตมีความสัมพันธ์ในเชิงสลับกัน คือ ไม่ใช่ความพึงพอใจหรือการที่พนักงานมีความสุขจะนำไปสู่ผลผลิตเสมอไป แต่ผลผลิตจะนำมาซึ่งความพึงพอใจมากกว่าเพราะผู้ปฏิบัติจะเกิด

รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) จากการทำงาน และยังได้รับการยอมรับนับถือจากองค์กรซึ่งก็จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้สูงขึ้นด้วย ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎี Cognitive Evaluation Theory นั้นเอง แต่ในระดับองค์กรแล้วพบว่าองค์กรที่มีความสุขจะมีผลผลิตสูงกว่าองค์กรในกรณีที่ตรงข้ามกัน

2. ผลที่มีต่อการขาดงาน (Absenteeism)

ในเชิงผลของความพึงพอใจที่มีต่อการขาดงานนั้นเป็นความสัมพันธ์เชิงลบ แต่มีค่าสหสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (น้อยกว่า 0.4) ซึ่งความสัมพันธ์นี้สามารถอธิบายพฤติกรรมของคนที่มีความพึงพอใจในงานว่ามีแนวโน้มที่จะขาดงานในระดับปานกลาง ซึ่งจะขึ้นอยู่กับนโยบายอื่น ๆ ขององค์กรด้วย เช่น การลงโทษการขาดงานแบบอาจหลีกเลี่ยงได้ หรือ นโยบาย Sick Pay หรือ Wall Pay เป็นต้น

3. ผลต่อการออกจากงาน

ในเชิงความสัมพันธ์ต่อกันจะเป็นลบ และมีค่าสหสัมพันธ์สูงกว่าการขาดงาน แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกด้วยเช่น โอกาสในการหางานใหม่ และ อายุงานในองค์กร เป็นต้น

การแสดงออกถ้าพนักงานมีความไม่พอใจในการทำงาน

สุพานี สฤญ์วานิช (2552 : 86-87) ได้อธิบายว่า ในกรณีที่พนักงานไม่มีความพึงพอใจในงานนั้น พนักงานอาจแสดงออกได้ 4 ทางด้วยกัน ตามภาพ



ภาพที่ 2.3 การแสดงออกถ้าพนักงานไม่มีความพอใจในงาน

ที่มา : สุพานี สฤญ์วานิช (2552 : 86)

1. กลุ่มส่งเสียง (Voice)

คือพวกที่มีความไม่พอใจในงานแต่ไม่อยู่เฉย จะหาทางปรับปรุงสถานภาพการณ์โดยพยายามเข้ากับผู้บริหาร เพื่อให้คำแนะนำหรือแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ อภิปรายปัญหาต่าง ๆ กับผู้บังคับบัญชาเพื่อหาทางแก้ไขอย่างสร้างสรรค์ทำให้เกิดสภาพการณ์ที่ดีขึ้นส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. กลุ่มที่จะลาออก (Exit)

คือกลุ่มที่เมื่อไม่พอใจ ก็จะไม่ทน จะมีลักษณะก้าวร้าวในการเรียกร้องสิ่งต่าง ๆ และ เมื่อไม่ได้ตามที่ต้องการก็จะลาออกเพื่อไปหางานใหม่

3. กลุ่มที่เป็นปัญหา (Neglect)

กลุ่มนี้เมื่อมีความไม่พอใจในการทำงาน ก็จะมีพฤติกรรมในทางลบ เช่น ทำงานมาสาย ขาดงาน อู้งาน ไม่ให้ความร่วมมือ ลดความพยายามในการทำงาน ทำงานผิดพลาดเพื่อประชดและตอบโต้องค์กรที่ทำให้เขาเกิดความไม่พอใจ

4. กลุ่มจงรักภักดี (Loyalty)

กลุ่มนี้มักดีต่อองค์กร และอาจที่ไม่กล้าแสดงออก กลุ่มนี้จะมีท่าทางค่อนข้างสงบ จะรอคอยให้ผู้บริหารเมื่อไหร่จะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ต่าง ๆ และมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารว่าต้องมีการปรับปรุง จึงไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวออกมา

การเพิ่มระดับความพึงพอใจ

1. งานที่มีความท้าทายทางด้านสติปัญญา (สร้อยตระกูล (ตีวานนท์) อรรถมานะ, 2542 : 148-149) ผู้ปฏิบัติงานบางคนอาจพยายามเลี่ยงงานที่ไม่ต้องใช้สติปัญญา ทั้งนี้เพราะเขาคือสติปัญญา หรือไม่มีแรงจูงใจพอ อย่างไรก็ตามเขาเหล่านั้นอาจถูกกระตุ้นให้ต้องทำงานที่ต้องใช้สติปัญญาได้ โดยการประยุกต์ใช้แนวความคิดการทำงานให้มีความหมาย (job enrichment) โดยการขยายงานให้กว้างขึ้น เป็นการเพิ่มหน้าที่ต่าง ๆ ที่ไม่เหมือนกันสำหรับงานในระดับใดระดับหนึ่ง ทั้งนี้ก็เพื่อจุดหมายลดความเบื่อหน่าย และเพิ่มพูนทักษะให้กว้างขวางขึ้น ซึ่งจะทำให้งานมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. ความสนใจส่วนบุคคลในงานตนเอง ความพึงพอใจมักเกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคคลพบว่าทำให้เกิดความสนใจในเนื้องานขณะปฏิบัติงานนั่นเอง เรื่องนี้เป็นเรื่องเฉพาะตัวบุคคลจะเห็นได้ว่าบางคนชอบงานออกนอกสถานที่ โลก โชนผจญภัยตื่นเต้นท้าทาย เขารู้สึกสนุกในงานของเขา ในขณะที่อีกคนอาจตื่นกลัว มีความรู้สึกไม่ปลอดภัยไม่มั่นคงและถูกคุกคามในงานแบบเดียวกันนั้น ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่บุคคลชอบ ถนัด หรือสนใจ

3. งานที่ต้องใช้แรงงานทางกายภาพเกินกว่าศักยภาพหรือความจำกัดของบุคคลที่ฟังมีจะเป็นเหตุให้เขาไม่พอใจในงานทั้งนี้เพราะในกรณีดังกล่าวการใช้แรงงานจะกลายเป็นตัวก่อความเครียด นอกจากนั้นบุคคลที่อ่อนล้า มักจะบังคับข้อใจง่ายและทนไม่ได้กับสิ่งรบกวนเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น คำแนะนำในบางเรื่องบางอย่างของผู้บังคับบัญชา หรือทนไม่ได้เมื่อเพื่อนเปิดวิทูในขณะทำงานเป็นต้น

4. รางวัลหรือเงินเดือน ค่าจ้าง สำหรับการปฏิบัติงานจะต้องมีความยุติธรรมตามหลักงานเท่ากันเงินเท่ากัน (equal pay for equal work) และต้องสอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว

5. สภาพการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการทางกายภาพของบุคคล ยิ่งในสมัยปัจจุบันเครื่องใช้ในสำนักงานมีความทันสมัยพัฒนาไปมาก และยิ่งนานวันก็ยิ่งพัฒนามาขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งมีให้เลือกใช้มากมายตามความเหมาะสม เช่น คอมพิวเตอร์แบบต่าง ๆ เครื่องโทรสาร การพูด โทรศัพท์พร้อมกันมากกว่า 2 คน เฟอร์นิเจอร์ในสถานที่ทำงานที่ถอดและประกอบได้ตามความเหมาะสมของสถานที่หรือพื้นที่ที่มีอยู่ เป็นต้น

6. การนับถือและยกย่องตนเอง บุคคลจะมีความพึงพอใจมากขึ้น เมื่อเขาอยู่ในตำแหน่งที่มีสถานภาพสูงกว่าสถานภาพต่ำ งานที่บุคคลอื่นเห็นว่ามีความค่าจะช่วยให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องมากขึ้น และแน่นอนความรู้สึกที่ตนเองได้รับการยกย่องจะต้องมาจากการที่ตนรู้สึกว่ามีคุณค่าด้วย

นอกจากสภาพที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจแล้ว ยังมีวิธีเพื่อปรับปรุงความพึงพอใจด้วย โดยเริ่มต้นด้วยการพยายามวิเคราะห์ปัญหาซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจเมื่อใดที่บุคคลสามารถวิเคราะห์วินิจฉัยปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม เขาจะสามารถพบวิธีการต่าง ๆ ที่จะปรับปรุงความพึงพอใจได้ ได้แก่ การแก้ไขสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่ได้มาตรฐาน การโยกย้ายหรือเปลี่ยนงานให้กับผู้ที่ไม่มี ความพึงพอใจ เพราะหากบุคคลได้ทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ ทักษะความสนใจ ความถนัด จะทำให้เขามีความพึงพอใจมากขึ้นดังได้กล่าวมาแล้ว หรือสำหรับบางคน เขามีความไม่พึงพอใจเพราะมีความเข้าใจผิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทั้งนี้เพราะอาจได้ข่าวสารมาไม่ถูกต้องหรือไม่เพียงพอในลักษณะนี้การใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น หรือฝ่ายบริหารอาจริเริ่มจัดทำโครงการที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจเพิ่มก็ได้ อาทิ การใช้โครงการการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexi-time) นั่นคือโครงการที่ใช้เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันก็ยกระดับผลผลิตหรือประสิทธิผลประสิทธิภาพของงานได้ โดยการเปลี่ยนแปลงชั่วโมงการทำงานในลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานชอบมากกว่าแบบเดิม ซึ่งก็ใช้กันแพร่หลายมากขึ้นในสังคมปัจจุบัน โดยเฉพาะสังคมที่มีปัญหาจราจร

ซึ่งแท้ที่จริงเทคนิคการทำงานที่ยืดหยุ่นมิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อลดปัญหาจรรยาบรรณ แต่การที่ปัญหาดังกล่าวคลี่คลายตัวลงได้บ้างนั้นนับเป็นผลข้างเคียงมากกว่า

ความพึงพอใจในงานและการจูงใจ

ความพึงพอใจในงานและการจูงใจใน สร้อยตระกูล (ดิวยานนท์) ธรรมานะ (2542 : 136-137) งานเป็นแนวความคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่ก็ไม่ใช่นำแนวความคิดเดียวกัน ความพึงพอใจหมายถึงสถานะของความพอใจ ในขณะที่การจูงใจ หมายถึงการใช้ความพยายามมุ่งสู่เป้าหมาย การแสดงให้เห็นถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจอาจทำได้โดยพิจารณาจากภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการจูงใจในงาน ดังนี้

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)	สูง	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจ และอยู่อย่างสบาย ๆ	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดีและทำงานหนัก
	ต่ำ	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พอใจและไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใด ๆ	ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจแต่ทำงานหนัก
		ต่ำ	สูง

การจูงใจในงาน (Job Motivation)

ภาพที่ 2.4 แสดงสัมพันธ์ภาพระหว่างความพึงพอใจในงานและการจูงใจในงาน

ที่มา : สร้อยตระกูล (ดิวยานนท์) ธรรมานะ (2542 : 136)

จากภาพที่ 2.4 ก็จะได้บุคคล 4 ประเภท คือ

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจ และอยู่อย่างสบาย ๆ (contented, relaxed worker) บุคคลบางคนเกิดความพึงพอใจในการทำงานในบรรยากาศแบบสบาย ๆ ไม่มีแรงกดดันใด ๆ ถ้าหากเขาต้องทำงานหนัก เขาก็จะไม่มีความพึงพอใจในงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจและไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใด ๆ (disgruntled, uninvolved worker) ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มักมีความเครียด เข้ามักไม่ชอบงาน จะทำงานหนักเพียงเพื่อไม่ให้ถูกไล่ออกหรือถูกลงโทษว่ากล่าวตักเตือน ปัจจัยทางเศรษฐกิจจะเป็นตัวบังคับให้เขาต้องทำงาน
3. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจแต่ทำงานหนัก (dissatisfied, hard-working worker) ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มีจำนวนมาก ซึ่งต้องทำงานเป็นอาชีพอย่างเอาจริงเอาจัง แม้เขาจะไม่พอใจเกี่ยวกับงานและสภาพแวดล้อมของงาน โดยทั่วไปก็ตาม แรงจูงใจในการทำงานของเขาก็คือการทำงาน

อย่างเป็นวิชาชีพซึ่งต้องไม่ทำลายชื่อเสียงโดยผลงานที่ต่ำต้อย แม้ว่าโดยภาพรวมแล้วเขาจะไม่มี ความพึงพอใจก็ตาม

4. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดี และทำงานหนัก (well-satisfied, hard charger) โดยทั่วไปจะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบรรลุตำแหน่งสูงสุด หรือการต้องการประจักษ์ตนของอับราฮัม มาสโลว์ นั่นเอง

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

ความหมายของการจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) (วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2550 : 209-210) คือกระบวนการที่ความพยายามของบุคคลได้รับการกระตุ้น (Energized) ชี้นำ (Directed) และรักษาให้คงอยู่ (Sustained) การกระตุ้นหรือเติมพลัง (Energy) ด้วยวิธีการต่าง ๆ ก็เพื่อเพิ่มพลังหรือแรงขับเคลื่อนเพื่อให้พนักงานใช้ความพยายามทำงานหนักขึ้น แต่การกระตุ้นให้ทำงานหนักขึ้นอย่างเดียวอาจไม่ได้ทำให้ผลงานดีขึ้น ยกเว้นแต่ความพยายามนั้นกระทำไปในทิศทาง (Direction) ที่ให้ประโยชน์แก่องค์กรอย่างสม่ำเสมอด้วยความไม่ย่อท้อ (Persistence) กระทั่งบรรลุเป้าหมายขององค์กร

มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการจูงใจหลายงานเช่น

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ Abraham Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs)
2. การศึกษาในเรื่องปัจจัยการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ของ Federick Herzberg
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์ (Theory X and Y) ของ Douglas McGregor
4. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Victor Vroom
5. ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) และ ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ของ J. Stacy Adams

1. Maslow's Hierarchy of Needs ทฤษฎีการจูงใจ (วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2550 : 209-211) ที่ใช้แพร่หลายที่สุด คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของ Abraham Maslow ซึ่งแบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ คือ

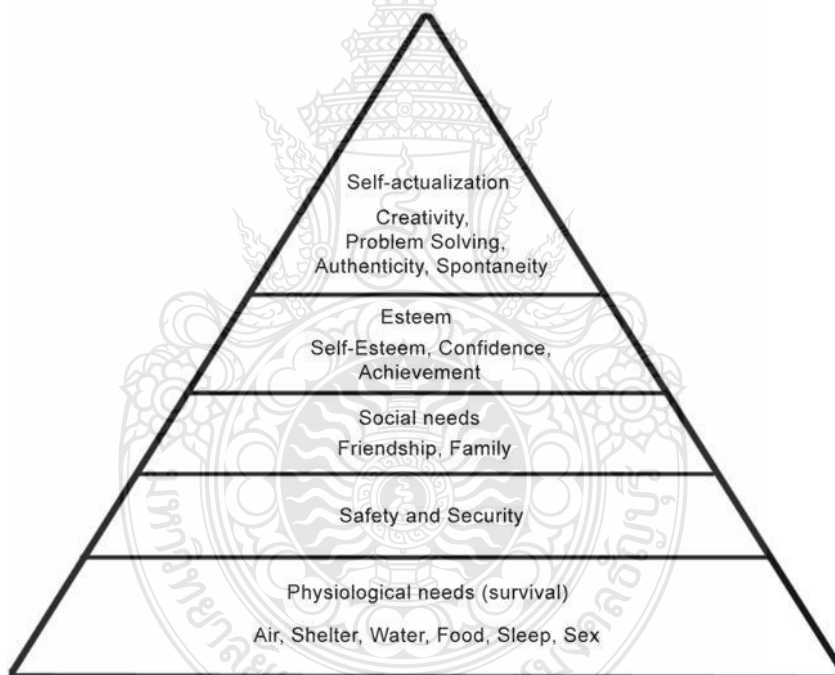
1. Physiological Needs คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ที่พักอาศัย
2. Safety Needs ความต้องการความปลอดภัย ต้องการความมั่นคง และความคุ้มครองจากอันตรายทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รวมทั้งหลักประกันด้วย

3. Social Needs ความต้องการทางสังคม ต้องการความรัก ความใส่ใจ ความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม การยอมรับ และมิตรภาพ

4. Esteem Needs ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ตำแหน่ง อำนาจ การยกย่องสรรเสริญ

5. Self-Actualization Needs ความต้องการให้ความคิดความฝันของตนเป็นจริง ตามแต่คนจะคิดฝันไว้

Maslow อธิบายว่าความต้องการในแต่ละระดับจะต้องได้รับการตอบสนอง ก่อนที่ความต้องการถัดไปจะเกิดขึ้น ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นตัวจูงใจพฤติกรรมของผู้คนอีกต่อไป ดังนั้นผู้ที่ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ไปจูงใจพนักงานจะต้องทราบก่อนว่า พนักงานผู้นั้นมีความต้องการอยู่ในลำดับขั้นใด แล้วจึงตอบสนองในลำดับขั้นนั้น หรือระดับที่สูงกว่า



ภาพที่ 2.5 ภาพทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ Maslow's

2. McGregor's Theories X and Y

Douglas McGregor (วิชิต สงวนวงศ์วาน, 2550 : 209-211-212) เป็นที่รู้จักของผู้คนทั่วไปจากการที่เป็นผู้กำหนดสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ 2 ด้าน คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y เป็นการจำแนกพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตามทฤษฎี X และกลุ่มตามทฤษฎี Y ทฤษฎี X มองคนในแง่ลบ พนักงานในกลุ่มนี้จะไม่กระตือรือร้น ไม่ชอบทำงาน คอยจะหลบเลี่ยงความรับผิดชอบ และจะต้องเข้มงวดในการควบคุมดูแลจึงจะทำงานได้มีประสิทธิภาพในขณะที่พนักงานที่อยู่ใน ทฤษฎีกลุ่ม Y จะถูกมองในแง่บวก มีความกระตือรือร้นในการทำงาน แสวงหาความรับผิดชอบ มีนิสัยรักการทำงานเป็นอย่างดี การแบ่งพนักงานออกเป็น 2 กลุ่มก็เพื่อจะได้ใช้วิธีการจูงใจได้อย่างถูกต้อง กลุ่มทฤษฎี X จะต้องจูงใจในทางลบ เช่น การใช้กฎ ระเบียบ การลงโทษ ส่วนทฤษฎีกลุ่ม Y จะต้องจูงใจทางบวก เช่น การให้รางวัล ยกย่อง ให้ความสัมพันธ์ที่ดี ให้อิสระหรือการมีส่วนร่วม หากใช้วิธีการจูงใจไม่ถูกต้อง การจูงใจจะไม่เป็นผล

3. Herzberg's Motivation – Hygiene Theory

Federick Herzberg (ฉัฐยา สิ้นตระการผล, 2550 : 40-41) เจ้าของทฤษฎี Motivation-Hygiene Theory หรืออีกชื่อเรียกว่าทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory) อธิบายว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการทางใจหรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factor) มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) และเป็นปัจจัยที่สามารถจูงใจ (Motivation) ด้วยในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการภายนอก (Extrinsic Factor) จะมีผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) Federick Herzberg ทำการศึกษาคุณลักษณะของงานเพื่อให้สามารถระบุได้ว่าปัจจัยไหนที่จะส่งผลด้านบวกหรือลบต่อความพอใจของพนักงาน การศึกษาของเขาระบุว่า มี 2 ปัจจัยเกี่ยวข้องกับความพอใจในงาน ซึ่งได้แก่ปัจจัยสนับสนุนพื้นฐาน (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

ปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานเป็นปัจจัยที่จะต้องมีในระดับที่เพียงพอ โดยเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน มากกว่างานที่ทำ ปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานที่สำคัญได้แก่นโยบายองค์กร การจัดการดูแลที่มีคุณภาพ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแล้วผู้ได้บังคับบัญชา สถานะ ความมั่นคงในการทำงาน และเงินเดือน เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ในระดับที่เพียงพอ จะช่วยป้องกันความไม่พอใจของพนักงานแต่อาจไม่เพียงพอในการช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานส่วนอีกปัจจัยหนึ่งคือ ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบโดยตรงกับการเพิ่มความพอใจในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ความสำเร็จ การเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ การเติบโตในสายงาน งานที่ท้าทายและโอกาสของความก้าวหน้าเช่นเดียวกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow การใช้ปัจจัยของ Herzberg จะขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบุคคลและวัฒนธรรมและผู้บริหารจะต้องสามารถบอกได้

ว่า ระดับที่เพียงพอของปัจจัยเหล่านี้อยู่ที่ไหน เพราะในบางครั้ง ผู้บริหารที่นำทฤษฎีทั้งสองไปใช้จะคิดเอาเองว่าตนเองนั้นมีความเข้าใจความต้องการของพนักงานเป็นอย่างดี ทั้งที่ความเป็นจริงแล้วไม่ใช่อย่างที่คิด

4. McGregor's - Theory Z

ทฤษฎี Z (Theory Z) (ณัฐยา สิ้นตระกูลผล, 2550 : 42) โดยทฤษฎีนี้พยายามสร้างแรงจูงใจพนักงาน ด้วยการให้ความรับผิดชอบมากขึ้นและทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่า บางส่วนของทฤษฎีถูกนำไปพัฒนาจากแนวคิดวิธีการบริหารของญี่ปุ่น ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเป็นแนวคิดที่ใช้สำหรับอาชีพทั่วไปที่ไม่ใช่ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

5. Victor vroom - Expectancy Theory

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) (ณัฐยา สิ้นตระกูลผล, 2550 : 42-43) ถูกพัฒนาขึ้นโดย Victor Vroom เป็นแนวคิดที่อยู่บนสมมติฐานว่า ความพยายามในการทำงานของพนักงานจะมากแค่ไหน ขึ้นอยู่กับผลที่พวกเขาได้รับจากความพยายามนั้นพนักงานจะมีแรงจูงใจเมื่อพวกเขาารู้สึกว่าความพยายามนั้นสามารถทำงานให้สำเร็จ และจะได้รับผลตอบแทนผลงานนั้นด้วยรางวัล โดยรางวัลที่ให้จะต้องมีคุณค่าต่อพวกเขาเป็นอย่างมาก การที่ผู้บริหารจะนำทฤษฎีนี้มาใช้ให้ได้ผล จะต้องสามารถระบุถึงพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากพนักงานได้อย่างชัดเจน เมื่อระบุได้แล้ว ผู้บริหารจะต้องพิจารณาว่าคุณค่าของรางวัลเหล่านี้จะแตกต่างกันอย่างไรสำหรับพนักงานแต่ละคน จากนั้นจึงแจ้งให้พนักงานทราบว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้รับรางวัล และผู้บริหารต้องให้ข้อมูลป้อนกลับแก่พนักงานในเรื่องของผลการทำงาน โดยถ้าพนักงานมีพฤติกรรมตามที่ต้องการจะต้องให้รางวัลกับพนักงานทันที

6. J.Stacy Adams- Reinforcement Theory

ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) (ณัฐยา สิ้นตระกูลผล, 2550 : 44-45) ทฤษฎีนี้ใช้หลักของการให้รางวัลและการลงโทษ อันเนื่องมาจากพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง (Carrot-and-Sick Approach) เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการด้วยการเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) และเสริมแรงจากทางลบ (Negative Reinforcement)

โดยทั่วไปกลยุทธ์ของการเสริมแรงมี 4 ประการคือ

แรงเสริมทางบวก (Positive Reinforcement)

แรงเสริมทางลบ (Negative Reinforcement)

การลงโทษ (Punishment)

การระงับแรงเสริม (Extinction)

แรงเสริมทางบวกจะจูงใจพนักงานด้วยการให้รางวัลเมื่อทำสิ่งที่ต้องการ โดยจะมีประสิทธิผลเมื่อให้รางวัลนั้นในเวลาพนักงานแสดงพฤติกรรมที่ต้องการเท่านั้น และควรจะต้องให้ทันทีที่มีการแสดงพฤติกรรมนั้นด้วย ส่วนแรงเสริมทางลบเป็นการลงโทษเมื่อเกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น โดยบางครั้งอาจเรียกว่าเป็นการหลีกเลี่ยง เนื่องจากเป้าหมายของการใช้แรงเสริมทางลบคือ ต้องการให้พนักงานเลิกแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ “เพื่อหลีกเลี่ยง” การลงโทษที่จะตามมา ในขณะที่การลงโทษจะแตกต่างจากแรงเสริมทางบวกและทางลบคือ เป็นกลยุทธ์ที่ไม่ได้ใช้เพื่อสร้างพฤติกรรมที่ดี แต่ใช้เพื่อกำจัดพฤติกรรมที่ไม่ดีออกไป และสุดท้าย การระงับแรงเสริมคือ การงดให้แรงเสริมทางบวกที่เคยได้รับจากพฤติกรรมที่ดี โดยกลยุทธ์นี้มีเป้าหมายเพื่อกำจัดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

7. J.Stacy Adams - Equity Theory

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) (นิลญา สนิตระการผล, 2550: 43-44) เป็นผลงานของ J.Stacy Adams ที่กล่าวว่า พนักงานจะเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนที่ตนได้รับว่ายุติธรรมหรือไม่ เมื่อเทียบกับค่าตอบแทนของผู้ร่วมงาน และถ้าเขาารู้สึกว่าค่าตอบแทนไม่เป็นธรรมก็จะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานคนนั้น การรู้สึกถึงความไม่เท่าเทียมกันของพนักงานกับพนักงานอาจเป็นไปได้ในแง่ลบ เช่น เมื่อพนักงานรู้สึกว่าตนได้รับค่าตอบแทนน้อยกว่าเพื่อนร่วมงานที่ทำงานแบบเดียวกัน หรืออาจเป็นไปได้ในแง่บวกเช่น เมื่อพนักงานได้รู้ว่าตนเองนั้นได้รับค่าตอบแทนมากกว่าเพื่อนร่วมงานที่ทำงานแบบเดียวกัน ไม่ว่าความรู้สึกไม่เท่าเทียมกันจะเป็นในแง่ลบหรือแง่บวก ก็จะสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานทำให้สิ่งที่จะทำให้ตนเองรู้สึกว่าจะนำความเป็นธรรมให้กลับคืนมา ตัวอย่างเช่น ทำงานน้อยลง ขอขึ้นเงินเดือน ลาออกจากงานเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานอีกคน หรือขอให้เพื่อนร่วมงานคนนั้นรับงานมากขึ้น ดังนั้น เพื่อลดการรับรู้ถึงความไม่เท่าเทียมกันของพนักงานองค์กรควรให้ค่าตอบแทนพนักงานตามผลงาน และความทุ่มเทที่พนักงานให้กับองค์กร อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีนี้ยากต่อการนำไปใช้ เนื่องจากความคิดเห็นที่แตกต่างกันระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ในเรื่องของค่าตอบแทนที่ยุติธรรม การที่จะนำทฤษฎีนี้ไปใช้ให้ประสบความสำเร็จ สิ่งสำคัญคือ จะต้องเข้าใจการรับรู้พนักงาน โดยยอมรับว่าความไม่เสมอภาคนั้นอาจเกิดขึ้นได้ จากนั้นต้อง

สื่อสารให้พนักงานรับรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ในการประเมินผลงานและการให้รางวัลที่ชัดเจน โดยอาจแสดงหลักที่ใช้ในการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ให้พนักงานทราบด้วย

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประจวบ ฐูปหอม (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรีผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้านอยู่ในระดับมาก 9 ด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหารงานในหน่วยงาน การปกครองบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเจริญก้าวหน้าและสภาพของการทำงาน ส่วนความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุราชการ วุฒิการศึกษา ระดับเงินเดือนในภาพรวมมีความแตกต่างกันและเมื่อจำแนกตาม เขตพื้นที่การศึกษาโดยภาพรวมพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1 มากกว่า เขต 3 และเขต 3 มากกว่า เขต 2

ประพาฬศรี ลีสมุคันธ์ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี : กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชีเครือเจริญโภคภัณฑ์ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของงานและการมีส่วนร่วมในองค์กร ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านการเรียนรู้ พัฒนาความก้าวหน้า และ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนการสำรวจเกี่ยวกับความต้องการของบุคลากรทางบัญชีที่มีต่อบริษัทนั้น พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการ การเพิ่มขึ้นของอัตราเงินเดือน/โบนัส มากที่สุดรองลงมา คือ ความต้องการด้านสวัสดิการ การจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีค่าล่วงเวลา มีวันลาพักร้อนเพิ่มขึ้น มีหุ้นปันผลให้พนักงาน ตามลำดับ

ฉัฐพร สุมิตรชตานนท์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของ บริษัทขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบัญชีที่มีต่อบริษัทขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) มีทั้งสิ้น 8 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่มีผลจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปัจจัยด้านความมั่นคงในอาชีพ ปัจจัยด้านผลประโยชน์/ผลตอบแทน ปัจจัยด้านการฝึกอบรม ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านความท้าทายและความหลากหลายของงาน และปัจจัยด้านความตั้งใจและความทุ่มเทต่องาน ในขณะที่ปัจจัย

จำนวนงานที่เหมาะสมและหมุนเวียนได้ และปัจจัยด้านความมีอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของพนักงาน

มัณฑนา เสนาธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยสูงใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยค่าจ้าง พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา

ภคพล บวรพัฒนานนท์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อระบบควบคุมคุณภาพของ บริษัท เอเชีย อลูมิเนียม แอนด์ กลาส จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่พนักงานเป็นเพศชาย มีจำนวน 28 ราย มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/หรือเทียบเท่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ที่มีต่อระบบควบคุมคุณภาพ ของบริษัท เอเชีย อลูมิเนียม แอนด์ กลาส จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ มากที่สุดในด้านพนักงานควบคุมคุณภาพ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการควบคุมคุณภาพ และด้านเครื่องมือในการควบคุมคุณภาพตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล โดยการสำรวจจากพนักงานฝ่ายผลิต จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อระบบคุณภาพ ในด้านพนักงานควบคุมคุณภาพ ด้านกระบวนการควบคุมคุณภาพ และด้านเครื่องมือในการควบคุมคุณภาพ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระบบควบคุมคุณภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่แตกต่างกัน

ปริญญา ศักยธรรม (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานมีความคิดเห็น
เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในด้าน
เงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับมาก ความ
พึงพอใจต่อสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับ
ปานกลาง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อ
ความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ประวัติเทศบาลนครนนทบุรี

เทศบาลนครนนทบุรี ได้ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 โดย
ครอบคลุมตำบลสวนใหญ่ทั้งตำบล มีพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร (ตามพระราชกฤษฎีกาเบกษา เล่มที่ 53
หน้า 1196) และด้วยความเจริญจากสภาพพื้นที่อันเป็นเมืองปริมณฑล พื้นที่ติดต่อกรุงเทพมหานคร
ความเหมาะสมทางด้านผังเมือง เขตเทศบาลพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร มีอาคารบ้านเรือนหนาแน่นเต็ม
พื้นที่แล้ว ความต้องการในการให้บริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการมีมากขึ้น และความ
เหมาะสมด้านการเมืองการปกครอง ด้านเศรษฐกิจ การขยายตัวของชุมชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เทศบาล
จึงได้รายงานกระทรวงมหาดไทยขอขยายเขตเทศบาลจากเดิมออกไปอีก 4 ตำบล คือ ตำบลตลาดขวัญ
ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอ และตำบลท่าทราย

การขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี

เทศบาลได้รายงานขอขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี โดยไม่ต้องหยั่งเสียงประชามติเป็น
กรณีพิเศษ เมื่อปี พ.ศ. 2529 และกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความเห็นชอบ โดยเสนอร่างพระราช
กฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี พ.ศ. 2531 วันที่ 25 กรกฎาคม 2531 ได้มีพระราช
กฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลจากพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร เป็น 38.9 ตารางกิโลเมตร รวมทั้งสิ้น 5
ตำบล (ตามพระราชกฤษฎีกาเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 105 ตอนที่ 119) คือ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาด
ขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอและตำบลท่าทราย

การยกฐานะเป็นเทศบาลนครนนทบุรี

ต่อมาเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2538 ได้มีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะเทศบาลเมืองนนทบุรี ขึ้น
เป็นเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2538 เป็นต้นไป (ตามพระราชกิจจา
นุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 112 ตอนที่ 40 ก วันที่ 24 กันยายน 2538)



ภาพที่ 2.6 อาคารสำนักงานเทศบาลหลังเดิม

อาคารสำนักงานเทศบาล

อาคารสำนักงานเทศบาลแต่เดิมเป็นอาคารไม้ อยู่ร่วมกับศาลากลางจังหวัดนนทบุรีหลังเก่า (ทำนํ้านนทบุรี) ต่อมาในปี พ.ศ. 2534 เทศบาลได้กู้เงินจาก ก.ส.ท. เพื่อทำการก่อสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลหลังใหม่ บริเวณถนนรัตนวิเบศร์ ซึ่งเป็นศูนย์ราชการในปัจจุบัน



ภาพที่ 2.7 อาคารเทศบาลปัจจุบัน

โดยเริ่มก่อสร้างเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2534 แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2535 รวมงบประมาณค่าก่อสร้างทั้งสิ้น จำนวน 39,890,000 บาท

ตราสัญลักษณ์



ภาพที่ 2.8 ตราสัญลักษณ์ เทศบาลนครนนทบุรี

ความหมาย

ดวงตราของเทศบาลนครนนทบุรี เป็นรูปพานรัฐธรรมนูญเพราะเทศบาลได้พิจารณาเห็นว่าเทศบาลมีกำเนิดขึ้นในประเทศไทย เมื่อประเทศไทยได้เปลี่ยนระบอบการปกครองจากสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย เมื่อ พ.ศ. 2475 ดังนั้นเทศบาลจึงได้กำหนดตราเป็นรูปพานรัฐธรรมนูญ มิใช่แต่แสดงว่าเทศบาลเกิดขึ้นได้เพราะมีการปกครองตามรัฐธรรมนูญเท่านั้น แต่ยังได้แสดงถึงการปกครองระบอบประชาธิปไตย

ในปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย มีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศทุกจังหวัด มี 3 ประเภทได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไป จะมีขึ้นเป็นกรณี ๆ ไป ส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาที่เป็นประเภทนี้

จำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ณ วันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2555 มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น 7,853 แห่ง แยกประเภทได้ ดังนี้

องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง

เทศบาล 2,108 แห่ง

เทศบาลนคร 27 แห่ง

เทศบาลเมือง 162 แห่ง

เทศบาลตำบล 1,918 แห่ง

องค์การบริหารส่วนตำบล 5,667 แห่ง

องค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง (กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา)

เทศบาล

วิรัช ธีรพันธุ์เมธี (2539) เทศบาลโดยทั่วไปหมายถึงท้องถิ่นที่มีความเป็นเมือง หรือมีศูนย์กลางของความเป็นเมืองอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งไม่มีความจำเป็นจะต้องเป็นท้องที่ ตามเขตการปกครองส่วนภูมิภาคแต่อย่างใด ท้องที่เทศบาลนั้น อยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชื่อว่า เทศบาล โดยองค์กรของเทศบาล ต้องมีสภาเทศบาล และมีคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี ซึ่งเทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็นสามระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร อย่างไรก็ตามเทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีโครงสร้างเหมือนกัน คือ ประกอบด้วย สภาเทศบาล (ซึ่งสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น) และคณะเทศมนตรี (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีกจำนวนหนึ่ง) จะแตกต่างกันก็เฉพาะที่ตั้งหรือจำนวนประชากรเท่านั้น

เทศบาลตำบล จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นที่มีความเจริญพอสมควร และสามารถมีรายได้พอสมควร แก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ ปรกติจะตั้งขึ้นในท้องถิ่นของอำเภอต่าง ๆ ที่มีไซ้อำเภอเมือง หรือ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด เช่น เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ตั้งอยู่ที่อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัด อ่างทอง เทศบาลตำบลมีสมาชิกเทศบาลได้ 12 คน มีคณะเทศมนตรี 3 คน (นายกเทศมนตรีและ เทศมนตรีอีก 2 คน) ปัจจุบันมีอยู่ 48 แห่ง

เทศบาลเมือง จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมชนที่มี ประชากรตั้งถิ่นฐานอยู่ตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป โดยประชากรเหล่านั้นอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คน/ตารางกิโลเมตร ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ เทศบาลเมืองมีสมาชิกสภา เทศบาลได้ 18 คน มีคณะเทศมนตรีได้ 3 คน เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล ส่วนใหญ่เทศบาลเมืองจะตั้งอยู่ ในพื้นที่อำเภอเมืองเพราะเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด ดังนั้น ในแต่ละจังหวัดอย่างน้อยจะมีเทศบาลเมือง 1 แห่ง อย่างไรก็ตาม เทศบาลเมืองอาจจัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นอำเภออื่นนอกจากอำเภอเมืองก็ได้ เช่น เทศบาลเมืองบ้านโป่ง ตั้งขึ้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ปัจจุบันมีเทศบาลเมืองทั้งสิ้น 87 แห่ง

เทศบาลนคร ตั้งขึ้นในท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรตั้งถิ่นฐานอยู่ตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป โดย ประชากรเหล่านั้นอยู่กันอย่างหนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คน/ตารางกิโลเมตรทั้งมีรายได้พอสมควร แก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ เทศบาลนครมีสมาชิกสภาเทศบาล 24 คน และมีคณะเทศมนตรี 5 คน (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอื่นอีก 4 คน) ประเทศไทยมีเทศบาลนครอยู่ 3 แห่ง คือ เทศบาลนคร กรุงเทพมหานคร เทศบาลนครธนบุรี และเทศบาลนครเชียงใหม่ ต่อมาใน พ.ศ. 2514 รัฐบาลได้รวมเทศบาลนคร กรุงเทพมหานครกับเทศบาลนครธนบุรีเข้าด้วยกันตั้งเป็นนครหลวงกรุงเทพธนบุรี แล้วได้พัฒนามาเป็นการ ปกครองท้องถิ่นรูปพิเศษ เรียกว่า "กรุงเทพมหานคร" จึงทำให้เทศบาลนครเหลืออยู่แห่งเดียว คือ เทศบาลนครเชียงใหม่

เมื่อถึง พ.ศ. 2538 รัฐบาลโดยกระทรวงมหาดไทย ได้ตราพระราชกฤษฎีกายกฐานะเทศบาล เมืองขึ้นเป็นเทศบาลนครอีก 8 แห่ง รวมกับที่มีอยู่เดิมเป็น 9 แห่ง ดังนี้

1. เทศบาลนครเชียงใหม่ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2578
2. เทศบาลนครนครราชสีมา ยกฐานะขึ้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2538
3. เทศบาลนครนครสวรรค์ ยกฐานะขึ้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2538
4. เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ยกฐานะขึ้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2538
5. เทศบาลนครขอนแก่น ยกฐานะขึ้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2538
6. เทศบาลนครอุดรธานี ยกฐานะขึ้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2538
7. เทศบาลนครยะลา ยกฐานะขึ้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2538

8. เทศบาลนครนนทบุรี ยกฐานะขึ้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2538

9. เทศบาลนครหาดใหญ่ ยกฐานะขึ้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2539

เทศบาลนครทั้ง 9 แห่งนี้ ส่วนใหญ่จะยกฐานะจากเทศบาลเมืองที่ตั้งอยู่ในท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือพื้นที่อำเภอเมืองนั่นเอง มีอยู่เพียงแห่งเดียวที่มีที่ตั้งอยู่ในท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด คือ เทศบาลนครหาดใหญ่ ดังนั้น เทศบาลเมืองจะยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนครได้ทุกแห่ง ถ้ามีคุณสมบัติครบตามที่กฎหมายกำหนด แต่จะตั้งเป็นเทศบาลตำบลไม่ได้. โดยท้องที่เทศบาลทั้งสามรูปแบบนี้ จำเป็นจะต้องมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเขตชุมชนนั้น ๆ ขึ้นเป็นเทศบาลในแต่ละระดับชั้นด้วย ดังนั้น ในทางปฏิบัติ ท้องถิ่นบางแห่งอาจจะผ่านเกณฑ์ทั้งด้านประชากร และรายได้แล้ว แต่ยังมีสถานะเป็นองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็นอยู่ เนื่องด้วยยังไม่มีกรยกฐานะสำหรับ เขตเทศบาลเมือง (บางแห่ง) และ เขตเทศบาลนคร จะแบ่งเขตการปกครองย่อยลงเป็น ชุมชนซึ่งมีฐานะเท่ากับ หมู่บ้าน ในระบบการปกครองส่วนภูมิภาค โดยชุมชนจะไม่มีตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านและกำนัน ซึ่งเป็นตำแหน่งของระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และพิเศษสำหรับเขตเทศบาลนครขนาดใหญ่หลายแห่งเช่น นครเชียงใหม่ นครหาดใหญ่ เมืองพัทยา และ นครนนทบุรี มีเขตการปกครองในระดับ แขวง ซึ่งเป็นกรรวมชุมชนหลาย ๆ ชุมชนเข้าด้วยกัน โดยแขวงนี้ ไม่ได้มีอาณาเขตตามเขตตำบลแต่อย่างใด ท้องที่ตำบลโดยทั่วไปคือส่วนท้องที่ชนบท หรือกิ่งเมือง ที่มีการกระจายตัวของประชากรอย่างหลวม ๆ แต่อาจจะมีเขตชุมชนที่มีประชากรหนาแน่นกว่าจุดอื่น ๆ ในท้องที่ด้วย ในทางปฏิบัติ ท้องที่ตำบลคือท้องที่ส่วนที่เหลือจากท้องที่เทศบาล โดยจะมีอาณาเขตครอบคลุมท้องที่ตำบลตามอย่างการปกครองส่วนภูมิภาคเป็นหลัก แต่หากพื้นที่ส่วนหนึ่งส่วนใดที่อยู่ในเขตท้องที่เทศบาลแล้ว ก็จะอยู่นอกเหนือจากเขตพื้นที่ของท้องที่ตำบล กล่าวคือ หากมีตัวเมืองอยู่ระหว่างกลางของเขตตำบล (ส่วนภูมิภาค) ในสองตำบล ซึ่งเขตตัวเมืองนั้น ได้รับการยกฐานะเป็นท้องที่เทศบาลแล้ว พื้นที่ส่วนที่เหลือที่ไม่เต็มตำบลคือท้องที่ตำบล ซึ่งจะอยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชื่อว่า องค์กรบริหารส่วนตำบล โดยต้องมีสภาองค์กรบริหารส่วนตำบลและมีนายกองค์กรบริหารส่วนตำบล เป็นผู้บริหารทั้งนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบล อาจไม่ได้ดูแลท้องที่ตำบลเดียว ในทางทฤษฎีอาจจะดูแลสองตำบลหรือมากกว่าก็ได้ ทั้งนี้กฎหมายขององค์กรบริหารส่วนตำบลได้ระบุจำนวนประชากร ในการจัดตั้งท้องที่บริหารขององค์กรบริหารส่วนตำบลไว้ ส่วนองค์กรบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่อุดหนุนท้องถิ่น (เทศบาล และ องค์กรบริหารส่วนตำบล) ในการดำเนินกิจการที่ท้องถิ่นไม่สามารถทำได้ โดยอาจจะเป็นโครงการขนาดใหญ่ เกินขอบเขตอำนาจของท้องถิ่นหรืออาจเป็นโครงการ ที่เป็นประโยชน์ส่วนรวมของทุกท้องถิ่นในจังหวัดเดียวกัน เช่น การก่อสร้าง โครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ เป็นต้น

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปกติแล้ว ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีที่มา 2 ประการ คือ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง และ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม

ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีผู้บริหารคือ นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัด ใน เทศบาล มีผู้บริหารคือ นายกเทศมนตรี ใน องค์การบริหารส่วนตำบล มีผู้บริหารคือ นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ใน กรุงเทพมหานคร มีผู้บริหารคือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ใน เมืองพัทยา มีผู้บริหารคือ นายกเมืองพัทยา

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะทำงานภายใต้การตรวจสอบและถ่วงดุลโดย สภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สภาท้องถิ่น) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่บริหารงานภายในขอบเขตตามที่กฎหมายกำหนด และรับผิดชอบต่อสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นลักษณะของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาถึงเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งรวบรวมการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจภาคสนาม และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามจากกลุ่มประชากร โดยผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีศึกษาดังนี้

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในเทศบาลนครนนทบุรี
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในเทศบาลนครนนทบุรี จำนวนทั้งหมด 600 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนด้วยสูตรของ Taro Yamane (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 : 47)

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

$$n = \frac{600}{1 + 600(0.05)^2}$$

คำนวณตัวอย่างได้เท่ากับ 240 คน

เมื่อ	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย
	e	=	ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

3.วิธีการสุ่มตัวอย่าง การเลือกตัวอย่างสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้จำนวน 240 คน เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้วจึงทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อศึกษาว่าปัจจัยอะไรที่ส่งผลให้การทำงานความพึงพอใจ โดยผู้ศึกษาสร้างเครื่องมือจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นเพื่อศึกษาในประเด็นดังกล่าว โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนในการเกิดความพึงพอใจ เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีในการตั้งคำถาม

2. ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนในการเกิดความพึงพอใจ เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีในการตั้งคำถาม

3. สร้างข้อคำถามคำนึงถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตในการศึกษา รวมทั้งอาศัยความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเพิ่มเติมในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามมีส่วนประกอบที่สามารถแบ่งได้ 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ระดับเงินเดือน รายได้ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีด้วยกัน 4 ด้านรวมเป็นคำถาม 20 ข้อ และมีจำนวนคำถามในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- ปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ
- ปัจจัยด้านงาน จำนวน 5 ข้อ
- ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์กร จำนวน 5 ข้อ
- สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดคือ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ให้ตอบได้อย่างอิสระ หรือแสดงความคิดเห็น

โดยแบบสอบถามทั้งหมดในส่วนนี้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตรงกับความคิดเห็นในระดับหนึ่ง ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะทำการให้คะแนนตามระดับโดยกำหนดให้โดยรูปแบบ Likert Scale แบ่งเป็น 5 ระดับคือ

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อความทางบวก
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

วิธีการให้คะแนน

โดยแบ่งช่วงคะแนน ออกเป็น 5 ช่วงได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การวัดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี มีดังนี้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี มีดังนี้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี มีดังนี้อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี มีดังนี้อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี มีดังนี้ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยใช้การเก็บตัวอย่างจาก เทศบาลนครนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 240 ชุด

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะนำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการต่อไปนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจให้คะแนนและลงรหัส
3. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

-สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

-สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้การทดสอบ

t-test (Independent Samples test) ทดสอบเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของ ตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม

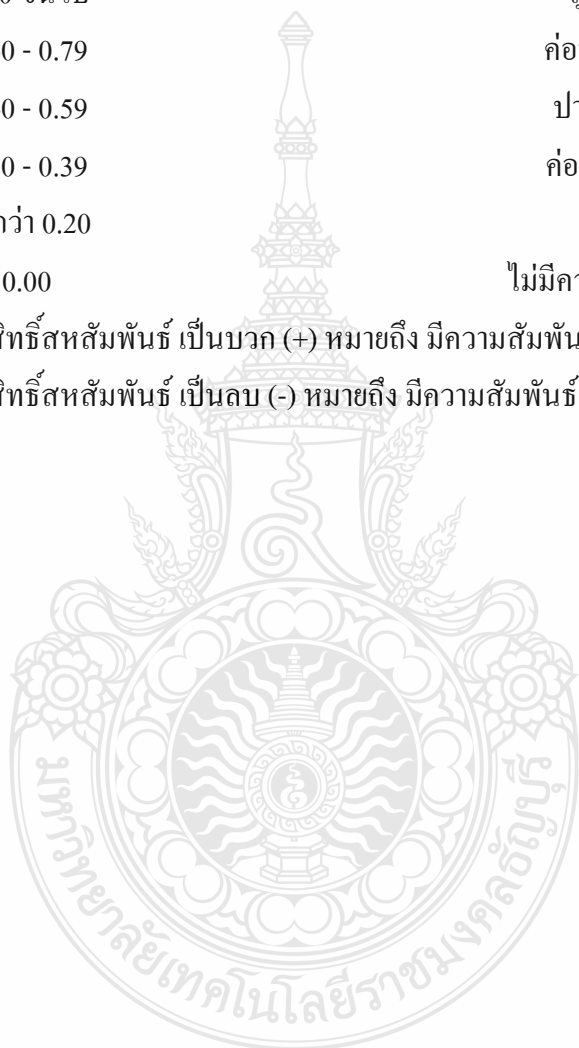
F-test (ANOVA) ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรอยู่ในช่วง -1 ถึง 1 การแปลความหมายของข้อมูล เพื่อจัดระดับความสัมพันธ์แบ่งออกเป็นช่วง (ขจิตรพร กมจำ, 2554 : 33) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.80 ขึ้นไป	สูงมาก
0.60 - 0.79	ค่อนข้างสูง
0.40 - 0.59	ปานกลาง
0.20 - 0.39	ค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	ต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็นบวก (+) หมายถึง มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็นลบ (-) หมายถึง มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี (2) ศึกษาระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี ผู้ศึกษากำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน ได้แบบสอบถามกลับมาสมบูรณ์จำนวน 240 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำมาแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และ ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนพนักงานและลูกจ้างกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean) ของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F- Distribution
Sig.	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบความแตกต่าง
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของข้อมูลเป็น 3 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงาน แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงาน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในเทศบาล นครนนทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ปรากฏดังตารางที่ 4.1-4.5

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	104	43.3
หญิง	136	56.7
รวม	240	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลประชากรศาสตร์ของบุคลากรที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 และส่วนที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 25 ปี	77	32.1
26-30 ปี	68	28.3
31-35 ปี	58	24.2
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	37	15.4
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมา คือ อายุ 26-30 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 อายุ 31 - 35 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และอายุ มากกว่า 35 ปีขึ้นไป มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรจำแนกตาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	5.0
ปริญญาตรี	169	70.4
ปริญญาโท	56	23.3
สูงกว่าปริญญาโท	3	1.3
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	78	32.5
6-10 ปี	69	28.8
11-15 ปี	53	22.1
ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป	40	16.7
รวม	240	100

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มิ่ระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และระยะเวลาในการทำงาน ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรจำแนกตาม

ระดับเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	48	20.0
15,000-25,000 บาท	102	42.5
25,001-35000 บาท	58	24.2
35,001 บาทขึ้นไป	32	13.3
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มิ่ระดับเงินเดือน 15,000-25,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา คือ ระดับเงินเดือน 25,001-35000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ระดับต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และระดับเงินเดือน 35,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

นำเสนอในรูปแบบของตาราง ใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์เป็นรายด้านและโดยภาพรวม โดยหา ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลระดับความพึงพอใจในการทำงาน กำหนดเกณฑ์ในการวัดคะแนนระดับความคิดเห็น ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ระดับความสำคัญ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. มีความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ	67 (27.9)	128 (53.3)	43 (17.9)	2 (0.8)	0 (0)	4.08	0.697	มาก	3
2. ความต้องการให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ	42 (17.5)	127 (52.9)	64 (26.7)	5 (2.1)	2 (0.8)	3.84	0.759	มาก	5
3. ความต้องการได้รับยกย่องชมเชยจากการทำงานที่สำเร็จ	50 (20.8)	138 (57.5)	47 (19.6)	5 (2.1)	0 (0)	3.97	0.699	มาก	4
4. ความต้องการในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	85 (35.4)	105 (43.8)	42 (17.5)	6 (2.5)	2 (0.8)	4.10	0.834	มาก	2
5. ความเข้าใจในภารกิจและหน้าที่อย่างชัดเจน	83 (34.6)	114 (47.5)	34 (14.2)	7 (2.9)	2 (0.8)	4.12	0.816	มาก	1
รวมปัจจัยส่วนบุคคล						4.02	0.591	มาก	

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า บุคลากร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 (S.D. = 0.591) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง ความเข้าใจในภารกิจและหน้าที่อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.12 (S.D. = 0.816) อันดับสอง คือ มีความต้องการในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ย 4.10 (S.D. = 0.843) อันดับสาม คือ ความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติมี

ค่าเฉลี่ย 4.08 (S.D. = 0.697) อันดับสี่ คือ ความต้องการได้รับยกย่องชมเชยจากการทำงานที่สำเร็จมีค่าเฉลี่ย 3.97 (S.D. = 0.699) และความต้องการให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.84 (S.D. = 0.759)

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากร เกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน

ปัจจัยด้านงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ระดับความสำคัญ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาที่ต้องปฏิบัติ	55 (22.9)	110 (45.8)	64 (26.7)	9 (3.8)	2 (0.8)	3.86	0.839	มาก	5
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท่านถนัด	69 (28.8)	121 (50.4)	44 (18.3)	4 (1.7)	2 (0.8)	4.04	0.782	มาก	1
3. งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	61 (25.4)	115 (47.9)	50 (20.8)	9 (3.8)	5 (2.1)	3.90	0.891	มาก	3
4. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำทายความสามารถ	58 (24.2)	109 (45.4)	63 (26.3)	7 (2.9)	3 (1.3)	3.88	0.850	มาก	4
5. งานที่ได้รับมอบหมายมีขอบเขตที่ชัดเจน	59 (24.6)	119 (49.6)	53 (22.1)	8 (3.3)	1 (0.4)	3.94	0.798	มาก	2
รวมปัจจัยด้านงาน						3.92	0.686	มาก	

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า บุคลากร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 (S.D. = 0.686) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท่านถนัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.04 (S.D. = 0.782) อันดับสอง คือ งานที่ได้รับมอบหมายมีขอบเขตที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.94 (S.D. = 0.798) อันดับสาม คือ งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ย 3.90 (S.D. = 0.891) อันดับสี่ คือ งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำทายความสามารถมีค่าเฉลี่ย 3.88 (S.D. = 0.850) และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาที่ต้องปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.86 (S.D. = 0.839)

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากร เกี่ยวกับปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การ

ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ระดับความสำคัญ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันทั้งในและนอกเวลางาน	41 (17.1)	102 (42.5)	88 (36.7)	6 (2.5)	3 (1.3)	3.71	0.820	มาก	4
2. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถและให้คำปรึกษาได้	46 (19.2)	100 (41.7)	69 (28.8)	17 (7.1)	8 (3.3)	3.66	0.975	มาก	5
3. มีการกำหนดขอบเขตของงานและบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่มีความชัดเจน	52 (21.7)	97 (40.4)	80 (33.3)	10 (4.2)	1 (0.4)	3.78	0.843	มาก	2
4. มีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานเมื่อได้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยนี้	45 (18.8)	123 (51.3)	70 (29.2)	2 (0.8)	0 (0)	3.87	0.707	มาก	1
5. มีกฎระเบียบข้อบังคับที่เหมาะสม	38 (15.8)	119 (49.6)	75 (31.3)	8 (3.3)	0 (0)	3.77	0.746	มาก	3
รวมปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การ						3.76	0.604	มาก	

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า บุคลากร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 (S.D. = 0.604) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานเมื่อได้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.87 (S.D. = 0.707) อันดับสอง คือ มีการกำหนดขอบเขตของงานและบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.78 (S.D. = 0.843) อันดับสาม คือ มีกฎระเบียบข้อบังคับที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.77 (S.D. = 0.746) อันดับสี่ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันทั้งในและนอกเวลางาน มีค่าเฉลี่ย 3.71 (S.D. = 0.820) และ ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถและให้คำปรึกษาได้ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.66 (S.D. = 0.975)

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากร เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน

สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ระดับความสำคัญ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. มีการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติในสถานที่ปฏิบัติงาน	51 (21.3)	124 (51.7)	59 (24.6)	6 (2.5)	0 (0)	3.91	0.744	มาก	2
2. มีการจัดแสงสว่างและการระบายอากาศในที่ปฏิบัติงาน	67 (27.9)	113 (47.1)	57 (23.8)	3 (1.3)	0 (0)	4.01	0.754	มาก	1
3. บรรยากาศในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข	24 (10.0)	74 (30.8)	93 (38.8)	34 (14.2)	15 (6.3)	3.24	1.022	ปานกลาง	3
4. มีสถานที่พักผ่อน จัดเตรียมไว้ให้บุคลากรอย่างเพียงพอ	20 (8.3)	68 (28.3)	95 (39.6)	38 (15.8)	19 (7.9)	3.13	1.038	ปานกลาง	4
5. วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานทันสมัยเพียงพอและเหมาะสม	15 (6.3)	46 (19.2)	95 (39.6)	50 (20.8)	34 (14.2)	2.82	1.091	ปานกลาง	5
รวมสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน						3.42	0.597	มาก	

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า บุคลากร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42 (S.D. = 0.597) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีการจัดแสงสว่างและการระบายอากาศในที่ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.01 (S.D. = 0.754) อันดับสอง คือ มีการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติในสถานที่ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย 3.91 (S.D. = 0.744) อันดับสาม คือ บรรยากาศในหน่วยงานของท่าน ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขมีค่าเฉลี่ย 3.24 (S.D. = 1.022) อันดับสี่ คือ มีสถานที่พักผ่อน จัดเตรียมไว้ให้บุคลากรอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.13 (S.D. = 1.038) และวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ทันสมัยเพียงพอและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.82 (S.D. = 0.1.091)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงาน

นำเสนอในรูปแบบของตาราง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กำหนดเกณฑ์ในการวัดคะแนนระดับความคิดเห็น เช่นเดียวกับส่วนที่ 2

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากร เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ระดับความสำคัญ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม ที่เหมาะแก่การทำงาน	22 (9.2)	65 (27.1)	73 (30.4)	46 (19.2)	34 (14.2)	2.97	1.183	ปานกลาง	5
2. พอใจกับเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	29 (12.1)	53 (22.1)	88 (36.7)	51 (21.3)	19 (7.9)	3.09	1.109	ปานกลาง	4
3. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ร่วมงาน	37 (15.4)	59 (24.6)	83 (34.6)	33 (13.8)	28 (11.7)	3.18	1.199	ปานกลาง	3
4. มีความพึงพอใจและมีความสุขกับผลการปฏิบัติงาน	46 (19.2)	69 (28.8)	61 (25.4)	394 (16.3)	25 (10.4)	3.30	1.244	ปานกลาง	1
5. มีความพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ไขปัญหา และการยุติความขัดแย้งในหน่วยงาน	31 (12.9)	65 (27.1)	87 (36.3)	38 (15.8)	19 (7.9)	3.21	1.105	ปานกลาง	2
รวมด้านความพึงพอใจในการทำงาน						3.15	0.980	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.15 (S.D. = 0.980) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจและมีความสุขกับผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.30 (S.D. = 1.244) อันดับสอง คือ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ไขปัญหา และการยุติความขัดแย้งในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ย 3.21 (S.D. = 1.105) อันดับสามคือ รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีค่าเฉลี่ย 3.17 (S.D. = 1.199) อันดับสี่ คือพอใจกับ

เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถมีค่าเฉลี่ย 3.09 (S.D. = 1.109) และมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.97 (S.D. = 1.183)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ Independent sample t-test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐาน เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	เพศ	Mean	S.D	t	Sig.
					(2-tailed)
1. มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การทำงาน	ชาย	3.00	1.110	0.348	0.728
	หญิง	2.95	1.240		
2. พอใจกับเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	ชาย	3.03	1.069	-0.649	0.517
	หญิง	3.13	1.140		
3. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ร่วมงาน	ชาย	3.34	1.155	1.848	0.066
	หญิง	3.05	1.221		
4. มีความพึงพอใจและมีความสุขกับผลการทำงาน	ชาย	3.38	1.217	0.921	0.358
	หญิง	3.23	1.266		
5. มีความพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ไขปัญหา และการยุติความขัดแย้งในหน่วยงาน	ชาย	3.31	1.054	1.286	0.200
	หญิง	3.13	1.140		
รวม	ชาย	3.21	0.920	0.910	0.364
	หญิง	3.10	1.024		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร จำแนกตามเพศ โดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.364 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุของบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One-way ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐาน เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม ที่เหมาะสมแก่การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.809	3	0.603	0.427	0.734
	ภายในกลุ่ม	333.086	236	1.411		
	รวม	334.896	239			
2. พอใจกับเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	2.789	3	0.929	0.753	0.522
	ภายในกลุ่ม	291.198	236	1.234		
	รวม	293.983	239			
3. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.491	3	0.164	0.112	0.953
	ภายในกลุ่ม	343.443	236	1.455		
	รวม	343.933	239			
4. มีความพึงพอใจและมีความสุขกับผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.533	3	1.511	0.975	0.405
	ภายในกลุ่ม	365.867	236	1.550		
	รวม	370.400	239			

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

5. มีความพึงพอใจต่อ	ระหว่างกลุ่ม	0.349	3	0.116	0.094	0.963
กระบวนการแก้ไขปัญหา	ภายในกลุ่ม	291.814	236	1.236		
และการยุติความขัดแย้งใน	รวม	292.163	239			
หน่วยงาน						
	ระหว่างกลุ่ม	1.109	3	0.370	0.381	0.767
ภาพรวม	ภายในกลุ่ม	228.769	236	0.969		
	รวม	229.877	239			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.767 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One-way ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐาน เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	แหล่งความ		MS	F	Sig.
		SS	df			
1. มีความพึงพอใจในด้าน สภาพแวดล้อม ที่เหมาะแก่ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.292	3	1.431	1.021	0.384
	ภายในกลุ่ม	330.604	236	1.401		
	รวม	334.896	239			
2. พอใจกับเงินเดือนที่ท่าน ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	11.724	3	3.908	3.267	0.022*
	ภายในกลุ่ม	282.260	236	1.196		
	รวม	293.983	239			

ตารางที่ 3.13 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ		df	MS	F	Sig.
	แปรปรวน	SS				
3. ผู้บังคับบัญชามีความ เป็นกันเองรับฟังความ คิดเห็นจากผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.632	3	1.211	0.840	0.473
	ภายในกลุ่ม	340.301	236	1.442		
	รวม	343.933	239			
4. มีความพึงพอใจและมี ความสุขกับผลการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.674	3	1.891	1.224	0.302
	ภายในกลุ่ม	364.726	236	1.545		
	รวม	370.400	239			
5. มีความพึงพอใจต่อ กระบวนการแก้ไขปัญหา และการยุติความขัดแย้งใน หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.307	3	0.436	0.354	0.787
	ภายในกลุ่ม	290.855	236	1.232		
	รวม	292.163	239			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.011	3	1.337	1.397	0.244
	ภายในกลุ่ม	225.866	236	0.957		
	รวม	229.877	239			

จากตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร
จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.244 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ
สมมติฐาน สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่าง
กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ความพึงพอใจใน การทำงาน			Mean	Std.	
	(I) สถานภาพ	(J) สถานภาพ	Difference (I-J)	Error	Sig.
พอใจกับเงินเดือน ที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับ ความรู้	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	0.843	0.326	0.797
		ปริญญาโท	0.482	0.347	0.167
ความสามารถ	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาโท	-1.083	0.705	0.126
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	-0.084	0.326	0.797
	ปริญญาโท	ปริญญาโท	-0.397	0.168	0.019*
		สูงกว่าปริญญาโท	-1.167	0.636	0.068
	สูงกว่าปริญญา โท	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-0.482	0.347	0.167
		ปริญญาตรี	-0.397	0.168	0.019*
สูงกว่าปริญญา โท	สูงกว่าปริญญาโท	-1.565	0.648	0.016*	
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1.083	0.705	0.126	
	โท	ปริญญาตรี	1.167	0.636	0.068
		ปริญญาโท	1.565	0.648	0.016*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อเปรียบเทียบความระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ในแต่ละด้าน คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงความปริญญาโทมีระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าระดับปริญญาโทในด้านความพอใจกับเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

สมมติฐานที่ 1.4 ระยะเวลาการทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One-way ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐาน เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการ
ทำงานของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ		df	MS	F	Sig.
	แปรปรวน	SS				
1. มีความพึงพอใจในด้าน สภาพแวดล้อม ที่เหมาะแก่ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.298	3	0.433	0.306	0.821
	ภายในกลุ่ม	333.598	236	1.414		
	รวม	334.896	239			
2. พอใจกับเงินเดือนที่ท่าน ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	2.316	3	0.772	0.625	0.600
	ภายในกลุ่ม	291.667	236	1.236		
	รวม	293.983	239			
3. ผู้บังคับบัญชามีความ เป็นกันเองและรับฟังความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.360	3	0.453	0.312	0.816
	ภายในกลุ่ม	342.573	236	1.452		
	รวม	343.933	239			
4. มีความพึงพอใจและมี ความสุขกับผลการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.079	3	2.360	1.533	0.207
	ภายในกลุ่ม	363.321	236	1.539		
	รวม	370.400	239			
5. มีความพึงพอใจต่อ กระบวนการแก้ไขปัญหา และการยุติความขัดแย้งใน หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.995	3	0.332	0.269	0.848
	ภายในกลุ่ม	291.168	236	1.234		
	รวม	292.162	239			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.806	3	0.602	0.623	0.601
	ภายในกลุ่ม	228.071	236	0.966		
	รวม	229.877	239			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร
จำแนกตามระยะเวลาการทำงานโดยภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.601 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึง

ปฏิเสธสมมติฐานสรุปได้ว่า ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ระดับเงินเดือนของบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One-way ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐาน เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร จำแนกตามระดับเงินเดือน

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. มีความพึงพอใจในด้าน สภาพแวดล้อม ที่เหมาะแก่ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.640	3	0.547	0.387	0.762
	ภายในกลุ่ม	333.256	236	1.412		
	รวม	334.896	239			
2. พอใจกับเงินเดือนที่ท่าน ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1.548	3	0.516	0.416	0.741
	ภายในกลุ่ม	292.436	236	1.239		
	รวม	293.983	239			
3. ผู้บังคับบัญชามีความ เป็นกันเองและรับฟังความ คิดเห็นจากผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.271	3	0.090	0.062	0.980
	ภายในกลุ่ม	343.662	236	1.456		
	รวม	343.933	239			
4. มีความพึงพอใจและมี ความสุขกับผลการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.244	3	0.081	0.052	0.984
	ภายในกลุ่ม	370.156	236	1.1568		
	รวม	370.400	239			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน		df	MS	F	Sig.
	SS					
5. มีความพึงพอใจต่อ กระบวนการแก้ไขปัญหา และยุติความขัดแย้ง	ระหว่างกลุ่ม	1.297	3	0.432	0.351	0.789
	ภายในกลุ่ม	290.865	236	1.232		
	รวม	292.162	239			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.146	3	0.049	0.050	0.985
	ภายในกลุ่ม	229.731	236	0.973		
	รวม	229.877	239			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร
จำแนกตามระดับเงินเดือนโดยภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.601 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ
สมมติฐานสรุปได้ว่า จึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึง-
พอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการ
ทำงาน ของบุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี

มีการแปลความหมายของข้อมูล เพื่อจัดระดับความสัมพันธ์แบ่งออกเป็นช่วง ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.80 ขึ้นไป	สูงมาก
0.60 - 0.79	ค่อนข้างสูง
0.40 - 0.59	ปานกลาง
0.20 - 0.39	ค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	ต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็นบวก (+) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็นลบ (-) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยความพึงพอใจในด้านปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางใด และมีความสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐาน เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.17 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยความพึงพอใจ	ความพึงพอใจในการทำงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ปัจจัยส่วนบุคคล	-0.015	0.820	ไม่มีความสัมพันธ์	ตรงข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ได้ค่า r เท่ากับ -0.015 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.820 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในทิศทางตรงข้ามอยู่ในระดับไม่มีความสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยความพึงพอใจด้านงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางใด และมีความสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐาน เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.18 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยความพึงพอใจ	ความพึงพอใจในการทำงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ปัจจัยด้านงาน	0.014	0.827	ต่ำ	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ได้ค่า r เท่ากับ 0.014 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.827 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยความพึงพอใจด้านกลุ่มและองค์การมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางใด และมีความสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐาน เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.19 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยความพึงพอใจ	ความพึงพอใจในการทำงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การ	0.027	0.676	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ได้ค่า r เท่ากับ 0.027 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.676 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางใด และมีความสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐาน เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.20 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยความพึงพอใจ	ความพึงพอใจในการทำงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม	0.573	0.000**	สูงมาก	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ได้ค่า r เท่ากับ 0.573 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูงมาก

ตารางที่ 4.21 สรุปสมมติฐาน

ลำดับ ที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการ ทดสอบ
1.1	เพศของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน	Independent Sample t-test	0.364	ปฏิเสธ
1.2	อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน	One way ANOVA	0.767	ปฏิเสธ
1.3	ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน	One way ANOVA	0.244	ปฏิเสธ
1.4	ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน	One way ANOVA	0.601	ปฏิเสธ
1.5	ระดับเงินเดือนของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน	One way ANOVA	0.985	ปฏิเสธ
2.1	ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน	Correlation	0.820	ปฏิเสธ
2.2	ปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน	Correlation	0.827	ปฏิเสธ
2.3	ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน	Correlation	0.676	ปฏิเสธ
2.4	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน	Correlation	0.000**	ยอมรับ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี
2. ศึกษาระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร เทศบาล นครนนทบุรี จำนวน 600 คน (ข้อมูล ณ พฤศจิกายน 2555) หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณของ Taro Yamane กรณีที่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน เป็นข้อคำถามแบบปลายปิด โดยคำตอบจะเป็นลักษณะแบบหลายตัวเลือก จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยลักษณะของข้อคำถามจะแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ชนิดกำหนดคำตอบเป็นข้อความ 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานมีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดคือ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ให้ตอบได้อย่างอิสระ หรือแสดงความคิดเห็น

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามในส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ 0.887 ส่วนความพึงพอใจในการทำงาน 0.886 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.900

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการอธิบายตัวแปร ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือนแตกต่างกัน ใช้การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม ใช้สถิติ t-test (Independent Samples test) และสำหรับตัวแปรอิสระที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ F-test (ANOVA) กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจกับความพึงพอใจ โดยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 240 คน ได้แบบสอบถามกลับคืนมาสมบูรณ์ จำนวน 240 ชุด

ส่วน 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของ บุคลากร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 มีระดับเงินเดือน 15,000-25,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยส่วนบุคคล มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อันดับสองปัจจัยด้านงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อันดับสาม ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.76 และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.42

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านมีความพึงพอใจและมีความสุขกับผลการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 อันดับสองด้านมีความพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ไขปัญหา และการยุติความขัดแย้งในหน่วยงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 อันดับสาม ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ร่วมงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 อันดับสี่ พพอใจกับเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม ที่เหมาะแก่การทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.97

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาล นครนนทบุรี ที่แตกต่างกัน

1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ปัจจัยด้านงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.4 สภาพแวดล้อมทางกายภาพมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาล นครนนทบุรี จากการวิเคราะห์ผลของข้อมูลสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ระดับเงินเดือน ของบุคลากรเทศบาล นครนนทบุรีที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ศึกษาขอเสนออภิปรายว่า การที่ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ระดับเงินเดือน ของบุคลากรเทศบาล นครนนทบุรีที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานในเทศบาลนครนนทบุรี มีกฎระเบียบข้อบังคับเดียวกันในการทำงานของทุกคนจึงมีความรู้สึกพึงพอใจที่ไม่ต่างกัน ซึ่งทางด้าน เพศ สอดคล้องกับ ชาลส์ เอ็น. วีเวอร์ (Charles N. Weaver) ได้รายงานถึงความแตกต่างเรื่องเพศในเรื่องความพึงพอใจในงานไว้ว่า ได้มีการศึกษาวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากคนอเมริกัน และพบว่า โดยทั่วไปจะไม่ปรากฏความแตกต่างที่สำคัญในเรื่องความพึงพอใจ เพราะผู้ชายและผู้หญิงต่างก็ได้รับผลกระทบไม่แตกต่างกันจากตัวแปรต่าง ๆ เช่น ค่าจ้างเงินเดือน เกียรติภูมิในงานหรือการควบคุมบังคับบัญชาที่ได้รับ นั่นคือผู้หญิงที่มีเงินเดือนสูง ทำงานที่มีเกียรติ จะมีความพึงพอใจในงานสูงมากเหมือนกับผู้ชายที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ทำนองเดียวกัน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาล นครนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถจำแนกได้ออกเป็น 4 ด้านดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาล นครนนทบุรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความสามารถ ความต้องการ อายุงาน และบุคลิกภาพ ทางด้านความสามารถ ถ้าพนักงานมีความรู้ความสามารถสูง และความสามารถที่มีอยู่นั้น สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติก็จะเป็นผลทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานสูง เมื่อพนักงานมีทักษะที่สูงขึ้นมีความเข้าใจในงานของตนเองมากขึ้นก็จะทำให้งานประสบความสำเร็จเพื่อรักษาและเพิ่ม

ระดับความพึงพอใจของพนักงาน และควรรักษาความพึงพอใจให้ได้อยู่ในระดับมากอยู่เสมอเพราะจะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและสามารถทำงานออกมาได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับตัวกำหนดความพึงพอใจในงานของในด้านระดับอาชีพ สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) ธรรมานะ (2542) คนงานที่ใช้ความชำนาญก็มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจมากกว่าคนงานที่ใช้กึ่งแรงงานกึ่งความชำนาญ รวมถึงคนที่ไม่มี ความชำนาญ ทางด้านความต้องการ ถ้ามีความต้องการในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และมีความต้องการที่จะยกย่องชมเชยก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูง ถ้างานที่ทำนั้นมีการตอบสนองลักษณะดังกล่าวตลอดจน ตำแหน่งหน้าที่ในการ ทำงานสูงก็จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานสูง สอดคล้องกับ ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน ของในด้านระดับอาชีพ สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) ธรรมานะ (2542) ผู้มีระดับอาชีพสูงมักจะมี ความพึงพอใจในงานของเขา เขามักจะได้ค่าจ้างและสภาพการทำงานที่ดีกว่า และงานของเขาก็มีเกียรติและ เขาต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เหล่านี้ล้วนเป็นเหตุทำให้เขามีความพึงพอใจมากขึ้น ทางด้านอายุ งาน ถ้าพนักงานอายุงานและอายุตัวสูง มักจะมีความรู้ประสบการณ์ ตลอดจนตำแหน่งที่สูงจึงทำให้มี ความพึงพอใจสูง สอดคล้องกับ ตัวกำหนดความพึงพอใจในงานของในด้านอายุ สร้อยตระกูล (ติวยาน นนท์) ธรรมานะ (2542) เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักสูงตามไปด้วย ดังนั้นเขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจงานของเขามากขึ้น ซึ่งก็มีเหตุผลหลายประการประกอบอีก เช่น ความคาดหวังในระดับต่ำ และการปรับตัวกับสภาวะการณ์ได้ดีขึ้น

ปัจจัยด้านงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาล นครนนทบุรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยด้านงาน เป็นลักษณะทั่วไปของงานเช่น ขอบเขตของงานที่ได้รับ มอบหมายชัดเจน มีความท้าทายที่หลากหลาย และมีความเป็นอิสระ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจสูง การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับเวลาในการปฏิบัติของพนักงาน และความหลากหลาย ของงานเป็นการท้าทายความสามารถทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นเพิ่มขึ้น และการมอบหมาย งานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปริญญา สัตยธรรม (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประจวบ รูปหอม (2550) ได้ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กาญจนบุรีผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ส่วนรายด้านอยู่ในระดับมาก 9 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ความรับผิดชอบความสำเร็จใน การทำงาน ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหารงานในหน่วยงานการปกครอง

บังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเจริญก้าวหน้า และสภาพของการทำงาน ส่วนความพึงพอใจ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประพาฬศรี ลิมสุคนธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี : กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี เครือเจริญโภคภัณฑ์

ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาล นครนนทบุรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การ ประกอบด้วย เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ โอกาสในการก้าวหน้า โครงสร้างและองค์การ นโยบาย และกฎระเบียบ การที่ปัจจัยด้านกลุ่มองค์การมีผลในระดับมากอาจเกิดจากการที่ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และผู้บังคับบัญชาที่รับฟังความคิดเห็นและให้คำปรึกษา หรือโอกาสก้าวหน้าของบุคลากรมีผลต่อความพึงพอใจ มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมณฑนา เสนาธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง ผลจากการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานมีผลกับความพึงพอใจในระดับมาก และปริญญา ศัตยธรรม (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน มีความสอดคล้องกับ Blumm และ Naylor ได้ให้คำนิยามความพึงพอใจในการทำงานว่า ทัศนคติของพนักงานโดยรวมซึ่งมาจาก 3 ด้าน คือ ปัจจัยเกี่ยวข้องกับงาน เช่น ผลตอบแทน การควบคุมดูแลสภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาล นครนนทบุรี มีความพึงพอใจในระดับมาก สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ประกอบด้วย การจัดสถานที่ทำงาน อุณหภูมิ แสง เสียง จะช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน ช่วยส่งเสริมการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานในองค์การเนื่องจากการที่มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีจึงสามารถกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่และผลงานออกมามีและการที่มีอุปกรณ์ทันสมัยและครบครันก็ช่วยให้เกิดความพึงพอใจได้ มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของประจวบ รูปหอม (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรีผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้านอยู่ในระดับมาก 9 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ความ

รับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหารงาน ในหน่วยงาน การปกครองบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเจริญก้าวหน้า และสภาพ ของการทำงาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประพาพรศรี ลิมสุคนธ์ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี : กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภค ภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคลากรทางบัญชีเครือเจริญโภคภัณฑ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา สัตยธรรม (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัดผลจากการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก

3. ความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี อยู่ในระดับ ปานกลางโดยมีความพึงพอใจในด้านมีความสุขกับผลการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการยุติความ ขัดแย้งและแก้ไขปัญหาในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและรับฟังข้อคิดเห็น พอใจกับ เงินเดือนที่ได้รับ และมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งการที่มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางอาจเกิดจากการที่บุคลากรยังไม่พอใจกับปัจจัยต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในที่ทำงานยังขาดความเหมาะสม มีที่พักผ่อนไม่เพียงพอ และขาดวัสดุ อุปกรณ์ที่ครบครัน ทันสมัย หรือเกิดจากการที่ผลตอบแทนยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งมีความสอดคล้อง กับผลงานวิจัยของ มณฑนา เสนาธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึง- พอใจในการทำงานต่อปัจจัยสูงใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน และมีความ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพาพรศรี ลิมสุคนธ์ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การทำงานของบุคลากรทางบัญชี : กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชีเครือเจริญโภคภัณฑ์ได้แก่ปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจกับความพึงพอใจในการทำงาน มีด้วยกัน 4 ด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์กร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม จาก การหาค่าความสัมพันธ์ ทางสถิติ ยอมรับสมมติฐานด้านปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ที่ระดับ 0.01 มี ความสัมพันธ์ระดับสูงมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอาจเนื่องมาจากการที่บุคลากรได้ทำงานในสภาพที่ เหมาะสมเอื้ออำนวยในการทำงานทำให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข และงานออกมามีประสิทธิภาพ

และประสิทธิผลครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพาพรศรี ลีมสุคนธ์ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี : กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชีเครือเจริญโภคภัณฑ์ได้แก่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาล นครนนทบุรี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ทางด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาล นครนนทบุรี

ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาล นครนนทบุรี ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะว่า ผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำกับลูกน้องให้มากขึ้น และจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาล นครนนทบุรี ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้ศึกษาขอเสนอแนะว่า ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย และเพียงพอเหมาะสม และเพิ่มสถานที่พักผ่อนให้กับบุคลากร เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานและความพึงพอใจให้กับบุคลากร

2. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี

ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะว่าควรปรับปรุงทางด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้เหมาะสมแก่การทำงาน และปรับอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถกับบุคลากร และผู้บังคับบัญชาควรเข้ามีส่วนร่วมในการทำงานให้มากขึ้น และรับฟังความคิดเห็นหรือให้คำปรึกษากับลูกน้องเพื่อให้เกิดการร่วมมือและสร้างความไว้วางใจในการทำงาน และปรับปรุงการแก้ไขปัญหาและยุติความขัดแย้งในหน่วยงานเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การทำงานและมีความสุขกับงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการจงใจ
3. ควรทำวิจัยในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานสายอื่น ๆ เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนาองค์การให้ดีขึ้น



บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีลภ. 2529. **ทฤษฎีการบริหารองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : ธารณาการพิมพ์.
- ขจิตพรพร คมขำ. 2554. **ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร :**
กรณีศึกษา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐพร สุมิตรชานนท์. 2554. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของ
บริษัทขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร**. การศึกษาค้นคว้าด้วย
ตนเอง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐยา สินตระการผล. 2550. **MBA เรียนด้วยตนเอง**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บิสคิด.
- ปริญญา สัตยธรรม. 2550. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช
เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด**. สารนิพนธ์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประจวบ รูปหอม. 2550. **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ประพาฬศรี ลิมสุคนธ์. 2554. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี :**
กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. มหาวิทยาลัยธรรม-
ศาสตร์.
- ภคพล บวรพัฒนานนท์. 2552. **ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อระบบควบคุมคุณภาพของ
บริษัท เอเชีย อลูมิเนียม แอนด์ กลาส จำกัด**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มณฑนา เสนาธรรม. 2545. **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) ในจังหวัดลำปาง**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2553. **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น
อินโดไชน่า จำกัด.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. 2552. **พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี**. ปทุมธานี : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สรศักดิ์ สิทธิถาวรทรัพย์. 2553. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานซ่อมบำรุงโครงการรถไฟฟ้ามหานครของ บริษัท ซีเมนต์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2542. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. ปทุมธานี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนครนนทบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาการค้นคว้าอิสระระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามแต่ละข้อคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นในการปฏิบัติของท่าน เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีผลสรุปที่เชื่อถือได้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง การวิจัยครั้งนี้เป็นการมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเท่านั้น โดยผลการวิจัยออกมาจะไม่มีผลกระทบต่อผู้หนึ่งผู้ใด

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งมา ณ โอกาสนี้ คำตอบของท่าน ผู้วิจัยหวังจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยส่วนรวมอย่างแท้จริง

แบบสอบถามนี้มี 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม

ชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี 2. 26 - 30 ปี 3. 31 - 35 ปี 4. มากกว่า 35 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโท 4. สูงกว่าปริญญาโท

4. ระยะเวลาการทำงาน

 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี 2. 6-10 ปี 3. 10-15 ปี 4. ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

5. ระดับเงินเดือน

 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท 2. 15,000 - 25,000 บาท 3. 25,001 - 35,000 บาท 4. 35,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ปัจจัยส่วนบุคคล					
1. ท่านมีความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ					
2. ท่านมีความต้องการให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ					
3. ท่านมีความต้องการได้รับยกย่องชมเชยจากการทำงานที่สำเร็จ					
4. ท่านมีความต้องการในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
5. ท่านมีความเข้าใจในภารกิจและหน้าที่อย่างชัดเจน					
ปัจจัยด้านงาน					
6. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาที่ท่านต้องปฏิบัติ					
7. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท่านถนัด					
8. งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
9. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำทลายความสามารถของท่าน					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
10. งานที่ได้รับมอบหมายมีขอบเขตที่ชัดเจน					
ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การ					
11. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันทั้งในและนอกเวลาทำงาน					
12. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถและให้คำปรึกษาได้					
13. มีการกำหนดขอบเขตของงานและบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่มีความชัดเจน					
14. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานเมื่อท่านได้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยนี้					
15. มีกฎระเบียบข้อบังคับที่เหมาะสม					
สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน					
16. มีการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติในสถานที่ปฏิบัติงาน					
17. มีการจัดแสงสว่างและการระบายอากาศในที่ปฏิบัติงาน					
18. บรรยากาศในหน่วยงานของท่าน ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข					
19. มีสถานที่พักผ่อน จัดเตรียมไว้ให้บุคลากรอย่างเพียงพอ					
20. วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ทันสมัยเพียงพอและเหมาะสม					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล
วัน เดือน ปีเกิด	2 เมษายน 2532
ที่อยู่	63/134 ถนนรัตนาริเบศร์ ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000
การศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปี พ.ศ. 2554

