การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กองคลัง สำนักพระราชวัง
WORKING SATISFACTION OF PERSONNEL,
FINANCE DEPARTMENT, BUREAU OF THE ROYAL HOUSEHOLD

สุทธกร เฟื่องกรณ์
SUTTAKORN FUANGKORN

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2556

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กองคลัง สำนักพระราชวัง
WORKING SATISFACTION OF PERSONNEL,
FINANCE DEPARTMENT, BUREAU OF THE ROYAL HOUSEHOLD

สุทธกร เฟื่องกรณ์

SUTTAKORN FUANGKORN

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2556

WORKING SATISFACTION OF PERSONNEL,
FINANCE DEPARTMENT, BUREAU OF THE ROYAL HOUSEHOLD

SUTTAKORN FUANGKORN

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL

FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR EXECUTIVE

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT

SRIPATUM UNIVERSITY

ACADAMIC YEAR 2013

หัวข้อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง
	WORKING SATISFACTION OF PERSONNEL, FINANCE DEPARTMENT, BUREAU OF THE ROYAL HOUSEHOLD
นักศึกษา	สุทธกร เฟื่องกรณ์ รหัสประจำตัว 55830032
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์นิพัทธ์ จิตรประสงค์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์วิรัช สงวนวงศ์วาน)

.... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์นิพัทธ์ จิตรประสงค์)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชิต อู่อ้น)

วันที่...............เดือน……….………..พ.ศ…………

หัวข้อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง
นักศึกษา สุทธกร เฟื่องกรณ์ รหัสประจำตัว 55830032
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์นิพัทธ์ จิตรประสงค์
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร
คณะ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2556

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจใช้แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง จำนวน 120 ราย มีการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนาคือ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การหาจำนวน (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) กาหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D)

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความสำคัญความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ทั้ง 8 ด้าน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากอยู่ 4 ด้าน โดยด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านนโยบายในการบริหารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 4 ด้าน โดยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ผู้ซึ่งให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อคิดเห็น และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาที่ได้รับจากอาจารย์มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาคารพญาไททุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ และเปิดโอกาสทางการศึกษาให้แก่ผู้ศึกษา รวมทั้งเจ้าหน้าที่วิทยาคารพญาไท เพื่อนๆ ร่วมรุ่นหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหารทุกคน สำหรับมิตรภาพและความรู้สึกดี ๆ ตลอดเวลาที่ทำการศึกษาอยู่ในสถาบันแห่งนี้

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา พี่ ๆ และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้การสนับสนุน แนะนำข้อคิดเห็นในการศึกษา และบุคลากรกองคลัง ที่ได้เสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ และทุกคนในครอบครัว ที่ให้กำลังใจตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนด้านการเรียน หากข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้มีประโยชน์ประการใด ผู้เขียนขอยกความดีให้แก่ทุกท่านดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ส่วนข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้เขียนขอน้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

สุทธกร เฟื่องกรณ์
เมษายน 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
กิตติกรรมประกาศ	II
สารบัญ	III
สารบัญตาราง	V
สารบัญภาพ	VII
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ความสำคัญของการศึกษา	2
กรอบแนวความคิดในการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	4
2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	18
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
3 วิธีการดำเนินการศึกษา	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
เครื่องมือการศึกษา	28
การรวบรวมข้อมูล	30
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

4 การวิเคราะห์ข้อมูล.. 31

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากร.. 31

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง.. 34

5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.. 43

สรุปผลการศึกษา.. 43

การอภิปรายผล... 46

ข้อเสนอแนะ.. 48

บรรณานุกรม.. 50

ภาคผนวก... 52

ประวัติผู้ศึกษา.. 57

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

1 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง จำแนกตามลักษณะประชากร........................ 31

2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความสำคัญ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง 34 โดยภาพรวม........................

3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความสำคัญ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ........................ 35

4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความสำคัญ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ........................ 36

5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความสำคัญ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน0........................ 37

6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความสำคัญ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านนโยบายในการบริหาร........................ 38

7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความสำคัญ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล........................ 39

8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความสำคัญ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน........................ 40

9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความสำคัญ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง........................ 41

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

10 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความสำคัญ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 42

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดในการศึกษา 3

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจัยสำคัญของการบริหารงานของรัฐที่สำคัญที่สุด ปัจจัยหนึ่ง คือ คนหรือผู้ปฏิบัติงานของรัฐ ที่จะสร้างสรรค์งาน เพราะเมื่อคนมีความสามารถและมีความเต็มใจทำงานแล้วทุกสิ่งทุกอย่างจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว การที่งานจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้ก็ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกส่วนทุกฝ่ายในหน่วยงาน และการที่บุคคลจะอุทิศตัวเพื่อหน่วยงานนั้น จะต้องมีสิ่งมาจูงใจให้พวกเขายอมปฏิบัติตามเป้าหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดพลังร่วมกันปฏิบัติภารกิจ นั่นคือการสร้างแรงจูงใจนั่นเอง (ตรีพร ชุมศรี, 2545,หน้า 4) แรงจูงใจมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรหรือหน่วยงานเพราะการบริหารงานส่วนใหญ่ขององค์กรหรือหน่วยงานนั้นมักจะประสบปัญหาและอุปสรรคมากมายทั้งนี้สืบเนื่องมาจากบุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาต่างกันแม้ในสถานการณ์เดียวกันและบุคคลเดียวกันก็อาจแสดงพฤติกรรมต่างกันในสถานการณ์เดียวกันแต่ต่างเวลากัน ปรากฏการณ์ต่างๆ เหล่านี้เกิดขึ้นเสมอไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ทั่ว ๆไป หรือในทิศทางการบริหาร การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลและองค์การมีความจำเป็นจะต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลนั้น ซึ่งมาจากมูลเหตุที่สำคัญ 2 ประการ คือ มูลเหตุภายในตัวบุคคลผู้นั้นเอง และมูลเหตุภายนอกบุคคลหรือสภาพแวดล้อม (วันชัย มีชาติ,2548,หน้า 24) และความแตกต่างกันของบุคคล ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมต่างกัน เช่น การรับรู้ การเรียนรู้ และการจูงใจ เป็นต้น จึงทำให้การพัฒนาบุคลากรขององค์กรหรือหน่วยงานดำเนินไปอย่างไร้ทิศทางไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความต้องการของบุคลากรในองค์การ ซึ่งจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อองค์กรนั้นเอง ฉะนั้นผู้บริหารที่มีศักยภาพและเป็นผู้บริหารมืออาชีพย่อมให้ความสำคัญและสนใจในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การ (จรัญ นำพา, 2554, หน้า 2)

อย่างไรก็ตามถึงแม้องค์กรเห็นความสำคัญของบุคลากรดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่ถ้าไม่สามารถหาวิธีการที่จะบำรุงรักษาบุคลากรไว้ในองค์กรได้แล้ว ก็จะไม่เกิดประโยชน์อันใดและถ้าในทางตรงข้าม ถ้าสามารถเก็บรักษาบุคลากรไว้ในองค์กรได้ แต่บุคลากรเหล่านั้นไม่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น ย่อมไม่เกิดประโยชน์อันใดเช่นกัน ดังนั้นประเด็นที่น่าสนใจก็คือ ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กร ควรทำอย่างไรจึงจะสามารถบำรุงและเก็บรักษาบุคลากรไว้ในองค์กรโดยที่บุคลากรเหล่านั้นตั้งใจในการปฏิบัติภารกิจของตนตามที่องค์กรได้กำหนดให้อย่างมีประสิทธิภาพ (อรรถพร เปลี่ยนประเสริฐ, 2552, หน้า17) ในการบริหารงานขององค์การนั้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดแรงจูงใจและแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก ตรงกัน

ข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้ไม่มีแรงจูงใจแก่งาน ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากขาดแรงจูงใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นไม่คงที่แน่นอน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรทำการตรวจสอบแรงจูงใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองตอบต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงาน ทำให้องค์การเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จากการให้ความหมายต่างๆ ดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีแรงจูงใจที่ดีทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล(อุทัยพรรณ สุดใจ, 2548, หน้า 3)

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาในฐานะเป็นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัด ฝ่ายพัสดุ กองคลัง สำนักพระราชวัง จึงมีความสนใจเพื่อศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักพระราชวัง และเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความสำคัญความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง

ความสำคัญของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ว่าปัจจัยแต่ละปัจจัยส่งผลต่อบุคลากรเพื่อจะนำไปพัฒนาปรับปรุงบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

กรอบแนวความคิดในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการจูงใจ การสนับสนุนและการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใน

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มาเป็นแนวในการสร้างตัวแปรตามคือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
5. ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน
6. อายุราชการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
3. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน
4. ด้านนโยบายในการบริหาร
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
7. ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง
8. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษา

1. เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง

2. ประชากรที่ศึกษาคือบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง

3. ช่วงเวลาที่ใช้ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2557 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2557

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

นำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาให้บุคลากรมีความพึงพอใจมากขึ้น

นิยามศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ศึกษากับผู้อ่าน ผู้ศึกษาได้รวบรวมคำนิยามศัพท์จากตำราและเอกสารต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวังใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน และอายุราชการ

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน หมายถึง ข้าราชการในพระองค์,ลูกจ้างประจำ หรือพนักงานสำนักพระราชวังของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุราชการ หมายถึง ตั้งแต่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งเป็นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ,ลูกจ้างประจำ และพนักงานสำนักพระราชวัง ในที่นี้หมายถึงบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ,ลูกจ้างประจำ หรือพนักงานสำนักพระราชวังซึ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการ

กองคลัง หมายถึง การมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี และการบริหารงบประมาณของกรม และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ในที่นี้หมายถึงบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง

สำนักพระราชวัง หมายถึง หน่วยงานของทางราชการมีอำนาจหน้าที่กำกับ ดูแลและรับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพระราชวัง ตลอดจนดูแลรักษาทรัพย์สินและผลประโยชน์ในองค์พระมหากษัตริย์ นายกรัฐมนตรีเป็นผู้บังคับบัญชาสำนักพระราชวัง และเลขาธิการพระราชวังเป็นผู้รับผิดชอบ

บุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองคลัง สำนักพระราชวัง ในที่นี้หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในพระองค์, ลูกจ้างประจำ หรือพนักงานสำนักพระราชวัง กองคลัง สำนักพระราชวัง ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความยากง่ายของงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ งานที่บุคคลปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยกย่อง ให้กำลังใจ การแสดงความยินดีในความสำเร็จจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับนับถือในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดสำเร็จ

ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน ความพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบเต็มที่ ไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

ด้านนโยบายในการบริหาร หมายถึง นโยบายและการบริหารงานของกองคลังในการส่งเสริมให้บุคลากรมีความเชื่อมั่น และเกิดความรู้สึกมั่นคง ภาคภูมิใจในการทำงานกับหน่วยงาน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การเข้าใจถึงเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน มีความรู้สึกที่ดีในการประสานงานและได้รับความร่วมมือที่ดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น อาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ รวมถึงแสง สี เสียง อากาศ

ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง หมายถึง ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงของอาชีพ ความมั่นคงของหน่วยงาน

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงาน เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักพระราชวัง ได้ศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาและกำหนดแนวทางไว้อย่างมากมาย ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบและสามารถสรุปข้อมูลสาระที่สำคัญเฉพาะบางส่วนที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คณิต ดวงหัสดี (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับ ผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่

บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ความพึงพอใจหมายถึง พอใจชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775)

กิตติพงษ์ แสงสุระ (2541) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ” คือ เป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกพึงพอใจและก็จะสร้างความสุขให้แก่บุคคล นั้น ๆ ได้ แต่ในทางตรงข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจและไม่เป็นการสร้างความสุขแก่บุคคลนั้น

บังอร ผงผ่าน (2538, หน้า 29 อ้างถึงใน สุรินทร์ หยกสวรรค์, 2548, หน้า 6) ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องหนึ่งเรื่องใดในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกไม่ออก ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

Shelly (1995, อ้างถึงใน กิตติพงษ์ แสงสุระ, 2541) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจ มีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้าการวิเคราะห์ระบบ ความพึงพอใจก็คือ การศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการทำจะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานจะเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้างเป็นอารมณ์พึงพอใจ ความสบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจและความสบายใจมีผลมาจากงานนั้นได้ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกาย และด้านจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกค้าจะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจได้ จากการค้นคว้าด้านเอกสารพบว่ามีนักวิจัยหลายท่านได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ดังนี้ (Beers, 1994 อ้างถึงใน นงลักษณ์ บุญไทย, 2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงานที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ การได้รับความไว้วางใจ ความสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับผู้บังคับบัญชาระดับสูงกว่าและผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความคาดหวังและความก้าวหน้าในงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ คูเปอร์ (Cooper, 1958) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” หมายถึง การได้ทำงานที่สนใจ มีอุปกรณ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน การได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งชั่วโมงในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สถานที่ทำงานที่เหมาะสม ได้รับความสะดวกในการไปและกลับที่พัก ได้ทำงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่พอใจ” นอกจากนี้ มอร์ซ(Morse, 1938) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมาก จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ในงาน ความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการจะทำให้เกิดความเครียดน้อยลง อันเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน และแนวคิดของสมิธ (Smith, 1965) กล่าวว่า “ ความพึงพอใจในงานคือ ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีต่องานของตนโดยการพิจารณาว่า งานนั้นตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด และความพึงพอใจในงานนั้นยังเป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานและสภาพแวดล้อม ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ” นอกจากนี้ (Vroom อ้างถึงใน อารี เพชรผุด, 2537) ได้กล่าวว่าบุคคลจะพึงพอใจในงาน ถ้างานนั้นใช้เป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ และเขาจะถูกกระตุ้น หรือถูกจูงใจให้ทำงานได้ ส่วนรางวัลจะทำให้คนพอใจ แต่จะกระตุ้นให้คนทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับความแน่นอนของรางวัล เดสซี (Deci, 1972) ได้เสนอแนะไว้ว่า เมื่อบุคคลมีความต้องการเขาก็จะต้องตั้งเป้าหมายที่เขาเชื่อว่า จะทำให้เขาเกิดความพึงพอใจในความต้องการของเขา ดังนั้นคนแสดงพฤติกรรมก็เพราะต้องการให้เป้าหมายสำเร็จ เป้าหมายอาจเป็นระยะสั้น เช่น ต้องการไปร้านอาหารเมื่อเขารู้สึกหิว เป้าหมายอาจเป็นระยะยาวก็ได้ เช่น ต้องการเป็นผู้จัดการบริษัท ซึ่งขณะนี้เป็นเพียงหัวหน้าแผนก เป็นต้น เป้าหมายระยะยาวจะมีผลต่อพฤติกรรมปัจจุบัน คือบุคคลจะตั้งเป้าหมายระยะสั้นขึ้นทันทีที่จะนำไปสู่เป้าหมายระยะยาว ดังนั้นเป้าหมายไม่ว่าระยะสั้นหรือระยะยาวก็จะมีผลต่อพฤติกรรม

จากการศึกษาของ (Lawler & Porter อ้างถึงใน อารี เพชรผุด, 2537) ได้ทดลองโดยการนำแบบของ วรูม (Vroom) ไปศึกษากลุ่มตัวอย่าง ผู้จัดการฝ่ายบุคลากร แล้วพบว่า การกระทำ หรือพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ ประกอบด้วยตัวแปร 3 อย่างคือ ความสามารถ ความพยายาม และการรับรู้เรื่องบทบาทของคน เพียงสองอย่าง คือ ความสามารถกับความพยายาม ไม่ได้พูดถึงการรับรู้ ดังนั้น โลว์เลอร์ และพอร์ทเตอร์ (Lawer & Porter) จึงได้สรุปว่า การที่บุคคลรับรู้หรือเข้าใจงานที่ตนกระทำอยู่นั้นเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่ยังไม่เสนอแนะว่า การให้รางวัล ควรจะสัมพันธ์กับความพยายาม (Effort) ที่บุคคลได้ทุ่มเทลงไปด้วยจากความหมายของแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจงานดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในด้านบวกที่มีต่องานที่ทำอยู่และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากการที่บุคคลประเมินความคาดหวังของตน เปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับการตอบสนองจริงจากการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกำกับดูแล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่งงาน และลักษณะงานถ้าเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจแต่ในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่พนักงานได้รับการตอบสนองต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ พนักงานจะเกิดความเครียด ซึ่งถ้าไม่รับการตอบสนองความต้องการ ความเครียดนี้ก็จะเปลี่ยนเป็นความไม่พอใจ ดังนั้น เพื่อสร้างความพึงพอใจในงานให้พนักงานในองค์กรอาจจะตอบสนองความต้องการของพนักงานได้หรือลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากการไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเปลี่ยนแปลงจากความเครียดเป็นความพึงพอใจในงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจ

เสถียร เหลืองอร่าม (2519, หน้า 44) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพราะจะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์เกื้อกูลต่องานและองค์กร ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความจงรักภักดี มีสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์กร
3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผล ในด้านการควบคุมความประพฤติของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม
4. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่และก่อให้เกิดพลังร่วม (Group Effort) ในหมู่คณะทำให้เกิดพลังสามัคคีสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์กรได้
5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์กร

7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ (อินทิรา เพ็งแก้ว, 2538)

ตระกูล สุวรรณดี (2538) ได้ศึกษาทัศนะของนักวิชาการแล้ว ประมวลความสำคัญของความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน

2. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อองค์กร หรือหน่วยงาน

3. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อ องค์กรหรือหน่วยงาน

4. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลัง เพื่อกำจัดปัญหาในองค์กรร่วมกัน

5. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ระเบียบ และข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี

6. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน

7. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดที่สุดกับการปฏิบัติงาน เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและ ค่านิยมของบุคคล ดังนั้นการทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงเป็นที่ปรารถนาของผู้บริหารทุกระดับ อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานได้มีแนวคิดพื้นฐานที่แตกต่างกัน 2 ลักษณะ คือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดในสมัยเดิมที่ได้จากการศึกษาทางด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉพาะการศึกษาทดลองที่โรงงาน Howthorne ในปี ค.ศ. 1920 ในเรื่องของแสงสว่างและสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการทำงาน ชี้ให้เห็นว่าการเพิ่มของผลผลิตเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพอใจในการปฏิบัติงานของคนงาน ซึ่ง เดวิส (Davis, 1981, p. 24) ได้กล่าวถึงแนวคิดนี้ว่า “การสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการสนองตอบ”

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้บริหารที่มุ่งจะเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ก็จะพยายามจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น เงินเดือนและสวัสดิการ หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ที่สามารถจะตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ โลว์เลอร์ และพอร์ทเตอร์ (Lawler & Porter,1967) ได้พัฒนารูปแบบจำลองเพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยตั้งสมมติฐานว่า "ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนเหมาะสม ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ"

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) และผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ นั่นคือความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานจะถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่าง ผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น (สมยศ นาวีการ, 2521) อนึ่งผลตอบแทนภายในหรือรางวัลภายใน เป็นผลในด้านความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดแก่ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง เช่น ความรู้สึกต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้นเมื่อสามารถเอาชนะความยุ่งยากต่าง ๆ และสามารถดำเนินงานภายใต้ความยุ่งยากทั้งหลายได้สำเร็จทำให้เกิดความภาคภูมิใจความมั่นใจ ตลอดจนได้รับการยอมรับยกย่องจากบุคคลอื่น ส่วนผลตอบแทนภายนอกเป็นรางวัลที่ผู้อื่นจัดหาให้มากกว่าที่ตนเองจะให้แก่ตัวเอง เช่น การให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือให้รางวัลโบนัสพิเศษ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529)

การวัดความพึงพอใจ

สำหรับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะขององค์กรประกอบกับความรู้สึกของผู้รับในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจ อาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด และแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังดำเนินการอยู่

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดได้โดยวิธีการสังเกตกริยาท่าทาง การพูด สีหน้า เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้

วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง

จากแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานทั้งสองรูปแบบดังกล่าวข้างต้น สามารถที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวกทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่างานที่ปฏิบัตินั้น ทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดความสมบูรณ์ของชีวิตมากน้อยเพียงใด นั่นคือสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงและจัดให้มีขึ้น ก็คือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการเสริมสร้างความพึงพอใจจากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่องานและองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับร่างกายทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรตรวจสอบและทราบถึงความพึงพอใจของพนักงาน

Haller B. Gillmer et al. (1967, p 380 – 384) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของคนงานขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2. โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น

3. การจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่รวมทั้งการดำเนินงานในการทำงานของหน่วยงานั้น

4. ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินรายได้ประจำที่ได้รับ และรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานให้ผู้ปฏิบัติงาน

5. ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ

6. การนิเทศงานหรือการอบรม ได้แก่ การให้โอกาสในการหาความรู้เพิ่มเติมโดยการศึกษาต่อ การฝึกอบรม การดูงาน

7. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ เป็นการติดต่อสัมพันธ์กันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

8. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง สี เสียง อากาศ เหมาะกับการทำงาน

9. ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพึงพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น อย่างมีความสุข เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ สวัสดิการที่อยู่อาศัย ค่ารักษาพยาบาล

Tiffin และ McCormic (1968, p 339) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ” เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) ที่บุคคลนั้นได้รับกับความพยายามหลีกเลี่ยงในสิ่งที่ไม่ต้องการ

Wolman (1973, p 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

Vroom (1964 : 99) ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคานี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนทคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

Morse (อ้างถึงใน กมลมาศ อุเทนสุตม 2548) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทาให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทาให้เกิดความพอใจ

วิโรจน์ สัตย์สัณห์สกุล (2548) ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น Herbert A. Simon เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจาณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนาเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนาเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

จีราพร วีระหงส (2548) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก สาหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทาหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548) ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนาเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนาเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนาไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

Barnard (อ้างถึงใน ราชันย์ ธงชัย, 2555) กล่าวถึง สิ่งจูงในหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ

2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความมีอิทธิพลโดยการได้รับตำแหน่งดีๆ เป็นต้น

3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่างๆ

4. ความสามารถขององค์การที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่างๆ

5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานการมีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์การ

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทางานที่เป็นอยู่ตามปกติประจาวัน

7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม

8. มีความมั่นคงในการทางานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

ชริณี เดชจินดา (2536) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

2. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ

3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ

6. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการมใช้จ่ายในการบริการ

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), (2548) ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมในโลกธรรม 8 ซึ่งในส่วนที่ทาให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อิฏฐารมณ์” ได้แก่ ลาภ ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่างๆ เช่น ทรัพย์สิน เงินทอง อาหาร เครื่องนุ่งห่ม เครื่องประดับ สิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ยศ ได้แก่ ยศถาบันดาศักดิ์ ตำแหน่งหน้าที่การงาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญตรา ปริญญาบัตรต่างๆ สรรเสริญ ได้แก่ เกียรติยศ ชื่อเสียงการเป็นที่เคารพ ยกย่องนับถือ และการเป็นที่รักของบุคคลอื่น สุข ได้แก่ ความพึงพอใจ ความเพียงพอ ความปลื้มปีติ และความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่เกิดจากการได้ลาภ ยศ สรรเสริญ1

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนาเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนาเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอานวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ซึ่งทาให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนาบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นาข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกาหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสานึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนาบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นมีอยู่หลายวิธีที่ถูกนำมาใช้ แต่ก็ไม่อาจสรุปได้ว่าทฤษฎีใดที่ถูกต้องที่สุดหรือดีที่สุด ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์หรือสถานการณ์เพราะความพึงพอใจเป็นภาวะที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ซึ่งเป็นผลมาจากสาเหตุที่ซับซ้อนและมีองค์ประกอบหลายอย่างแล้วจึงแสดงออกทางพฤติกรรม ในกรณีนี้ขอเสนอทฤษฎีที่เป็นองค์)ประกองพื้นฐานของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 138 – 139) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้กับใครนั้นจะต้องมีสาเหตุที่สำคัญก่อให้เกิดผล สกเหตุนั้นก็คือ แรงจูงใจ เพราะการจูงใจเป็นสิ่งเร้าและ

ความพยายามที่จะตอบสนอง ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีความเกี่ยวพันธ์กับการจูงใจ ดังที่ ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory of motivation) ได้มีข้อสมมติฐาน ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการหลายประการและเป็นความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการจะมีความสำคัญแตกต่างกัน มนุษย์จึงสามารถจะลำดับความสำคัญของความต้องการได้

3. บุคคลจะแสวงหาความต้องการที่สำคัญที่สุดหรือสำคัญมากกว่าก่อน

4. เมื่อบุคคลใดได้สิ่งที่ต้องการบำบัดความต้องการของตนแล้ว ความจำเป็นในสิ่งนั้นจะหมดไป

5. บุคคลจะเริ่มสนใจในความต้องการสำคัญกว่าอย่างอื่นต่อไป

ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า "ความพึงพอใจ" ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยทั้ว ๆ ไปว่า "ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง" และมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้ดังนี้

วรูม (จันทร์เพ็ญ ดูเทศานันท์, 2542, หน้า147; อ้างอิงจาก Vroom,1964. Warking and Motivation) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเจ้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ ในขณะที่ โวล์แมน (จันทร์เพ็ญ ดูเทศานันท์. 2542, หน้า 47; อ้างอิง Wolman. 1973.Dictionary of behavioral science.) ให้วามหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึก ZFeeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ ขณะเดียวกัน แมคคอร์มิค (วัฒนา เพ็ชรวงศ์. 2542: 17; อ้างอิงจาก McCommick. 1965. Industrial Psychology.) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ สอดคล้องกับมิลลินซ์ (วัฉนา เพ็ชรวงศ์.2542,หน้า 17; อ้างอิงจาก Mullins, 1985 Mangemcnt and Organization Behavior.) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมาบางอย่างนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

ส่วนวัฒนา เพ็ชรวงศ์ (2542, หน้า 18) ได้สรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความ

ต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับคำนิยามและประสบการณ์ที่ได้รับจากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผลวิจัยสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ได้รับ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ McGregor

(Douglas McGregor อ้างถึงใน สุชาติ อยู่สุข, 2547) ได้ศึกษาถึงวิธีการที่ผู้บริหารมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคลอื่น แนวคิดนี้ต้องการความคิดในการรับรู้ธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งมีข้อสมมติฐาน 2 ประการเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลดังนี้

1. ข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X Assumptions) ข้อสมมติฐานแบบดั้งเดิมเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลของ McGregor เกี่ยวกับทฤษฎี X คือโดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการบังคับและควบคุม

2. ข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y Assumptions) ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y ของ McGregor คือมนุษย์ใช้ความพยายามทางกายภาพและความพยายามทางด้านจิตใจในการทำงานตามธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน ซึ่งการควบคุมภายนอกและอุปสรรคของการลงโทษ ไม่ใช่วิธีการเดียวในการใช้ความพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรบุคคลจึงใช้การควบคุมตนเองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ นอกจากนี้มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสมไม่เพียงแต่การยอมรับความรับผิดชอบ แต่ยังมีการแสวงหาด้วย จากข้อสมมุติฐาน 2 ประการที่แตกต่างกัน ทฤษฎี X เป็นการมองโลกในแง่ร้าย ไม่ยืดหยุ่นการควบคุมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ในทางตรงกันข้ามทฤษฎี Y เป็นการมองโลกในแง่ดียืดหยุ่นได้และเป็นกลไกที่มุ่งการควบคุมตนเองร่วมกับความต้องการส่วนตัว และความต้องการขององค์กร อย่างไรก็ตามยังเป็นที่น่าสงสัยว่า แต่ละข้อสมมติฐานจะมีผลกระทบต่อผู้บริหารที่จะแก้ปัญหาในหน้าที่และกิจกรรมใน การจัดการหรือไม่

ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow)

(Abraham Maslow อ้างถึงใน สุชาติ อยู่สุข, 2547) ได้กำหนดทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย โดยมองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่ง ลำดับขั้นของความต้องการนี้ก็คือ "ลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์" (Hierarchy of Needs) มีดังนี้คือ

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์คือ ความต้องการทางด้านกายภาพ ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีพอยู่ ทำให้มนุษย์จำเป็นต้องใฝ่หาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใดด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่าง ๆ แล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ยกตัวอย่างเช่น ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพอดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์ก็เป็นต้องให้ร่างกายอิ่ม

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินภายหลังจากที่ร่างกายได้รับการตอบสนองมนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากจะมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของคำมั่นสัญญาจาก ฝ่ายนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนค่าจ้าง หรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Affiliation or acceptance Needs) ภายหลังจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการชนิดนี้คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อยากจะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่นๆ รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้นแต่อย่างไรก็ดีการที่คนเราจะสามารถเข้าสังคมหรือเข้ากลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้นเราจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือหมู่คนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้ปกติมักจะเป็นไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกแก่ตนเอง ว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนั้นกลุ่มนี้และมีบุคคลต่าง ๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอตนหรืออาจจะกล่าวได้ว่า ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem or Status Needs) ตามทฤษฎีของมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Need for Self - actualization or Self Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็จะยังคงมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกและอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์เบิร์ก (Herzberg)

(Herzberg อ้างถึงใน สุชาติ อยู่สุข, 2547) ได้ทำการศึกษาถึงมูลเหตุในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานสองลักษณะและก่อกำเนิดทฤษฎีว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory of Motivation) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจและทฤษฎีปัจจัยค้ำจุน ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์เบิร์กนี้ได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนจะเป็นตัวกำหนดความไม่พึงพอใจของบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายปัจจัยทั้งสองได้ดังนี้

ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบและรักงาน ซึ่งปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับการงานโดยตรง และเป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. การได้รับการยอมรับนับถือหรือการยกย่อง (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนับถืออาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่งผลให้เห็นการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลเสร็จสิ้น

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดได้โดยลำพังผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ไม่ต้องถูกตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น หากผลงานสำเร็จบุคคลนั้นก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจและความปลาบปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น

ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและไม่ชอบงาน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นให้เป็นที่พึงพอใจของบุคคลากรที่ปฏิบัติงาน

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonnel Relations Supervisor, Peers) หมายถึง การติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่บ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

3. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

4. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึงการจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

5. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

6. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานที่ตำแหน่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และเกิดความไม่พึงพอใจกับงานในที่แห่งใหม่

7. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

8. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technique) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงานสิ่งที่เฮอร์ซเบิร์กได้พบในงานวิจัยของเขา ทำให้เขาได้ทัศนะในเรื่องของอิทธิพลที่แตกต่างกันจากชุดปัจจัยที่แตกต่างกันสองปัจจัยที่จะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจแตกต่างกัน โดยเขาเสนอว่าควรมีแนวต่อเนื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานที่ทำสองอันแทนที่จะเป็นแนวต่อเนื่องเพียงอันเดียวเหมือนรูปแบบในอดีต นั่นคือแนวความคิดของทฤษฎีสองปัจจัยตามเฮอร์ซเบิร์ก จะมีมิติหนึ่งของแนวต่อเนื่องจากมีความพึงพอใจไปจนถึงไม่พึงพอใจ และในอีกมิติหนึ่งของแนวต่อเนื่องจากมีความไม่พึงพอใจไปจนถึงไม่มีความไม่พึงพอใจ ซึ่งมิติของแนวต่อเนื่องทั้งสองนี้ ก็จะเกี่ยวข้องกับชุดของปัจจัยที่แตกต่างกันสองชุด คือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจจะเป็นสาเหตุเบื้องต้นของการเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และการจูงใจ (Motivation) ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนจะเป็นสาเหตุการประยุกต์ใช้ทฤษฎี

สองปัจจัยของเฮอร์เบิร์กในสถานที่ทำงาน ซึ่งเฮอร์ซเบิร์ก(Herzberg) ก็ได้แนะนำว่าควรมี 2 ขั้นตอน

ขั้นตอนแรก ผู้จัดการควรพยายามที่จะขจัดสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจออกไปให้ได้เสียก่อน นั่นคือ ผู้จัดการต้องดูแลและทำให้ปัจจัยค้ำจุนที่มีต่อพนักงานในบังคับบัญชาของตนมีเพียงพอเสียก่อน อันจะเป็นการขจัดซึ่งความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่พนักงานทำออกไปได้

ขั้นต่อมา จึงเป็นการนำเอาปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เข้ามาเพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานของตน และอยากที่จะทำงานนั้นๆ เช่น การให้โอกาสก้าวหน้าในงานของพนักงาน ให้การยกย่องชมเชย มอบหมายงานที่ท้าทาย และต้องมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นเป็นต้น ซึ่งเฮอร์ซเบิร์กเองก็ได้พัฒนาและแนะนำเทคนิคที่เรียกว่า “Job Enrichment” มาใช้ในการจูงใจพนักงานและมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงงานซึ่งก็เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ในทฤษฎีสองปัจจัยของเขา

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer)

เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนของความต้องการ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) 5 ประการโดยเขาได้ทำการจัดกลุ่มของความต้องการให้เป็น 3 ประเภทดังนี้

1. ความต้องการอยู่รอด (Existence Needs) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concrete) ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) คือความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (Physiological Needs) และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs)

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related Needs) เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคมตามทฤษฎีของมาสโลว์และรวมไปถึงความต้องการ ความปลอดภัยและความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับความต้องการของ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องและความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีความต้องการมาสโลว์ (Maslow) (Esteem Needs and Self-actualization Needs)

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ไม่เชื่อว่า บุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่นเขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่ง ตัวอย่างความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอใน

ขณะเดียวกันอาจเกิดความต้องการยอมรับความพึงพอใจและเกิดความต้องการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้ายิ่งกว่านั้น แอลเดอร์เฟอร์ค้นพบว่าลำดับของชนิดจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะแสวงหาการยอมรับนับถือ และความรู้สึกสร้างสรรค์เป็นความต้องการความเจริญเติบโตก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการด้านรูปธรรม เช่น ความหิวและความกระหาย แอลเดอร์เฟอร์ยังขยายทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคนโดยพัฒนาหลักความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงกันข้ามหลักของการถดถอย – ความตึงเครียด (Frustration Regression Principle)ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนอง ความต้องการในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระลึกว่าความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นหรือต่ำลงได้ ขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการ ในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่ (สุชาติ อยู่สุข, 2547)

ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ แมคคลีแลนด์ (McClelland)

ความต้องการที่แสวงหาของ (McClelland, 1965 อ้างถึงใน สุชาติ อยู่สุข, 2547) เป็นทฤษฎีความต้องการของมนุษย์อีกทฤษฎีหนึ่งที่กล่าวว่าความต้องการจากการเรียนรู้จะมุ่งความต้องการที่บุคคลได้พัฒนาขึ้นมาจากประสบการณ์ชีวิตของพวกเขา ทฤษฎีนี้จะมุ่งที่ความต้องการหลายอย่างของบุคคลที่บุคคลถูกพัฒนาขึ้นมาภายในช่วงชีวิตของพวกเขา ซึ่งประกอบด้วย

1. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอย่างใกล้ชิดและเป็นมิตร บุคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รักและมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม เขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะควบคุมมีอิทธิพลหรือรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น แมคเคิลแลนด์และทีมงานวิจัยของเขาได้พบว่า บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้จะต้องการความเป็นผู้นำเป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหา หรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบสอน และชอบพูดในที่ชุมชน ชอบการแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้นจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

3. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำบางสิ่งบางอย่างให้ดีขึ้น หรือประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิมที่เคยทำมาก่อน บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะ

มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขันที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนะชอบเสี่ยง พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จและมีการป้อนกลับ ในการทำงานตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีให้ดีกว่าบุคคลอื่น แสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ปัญหาให้ได้ดีที่สุด แมคเคิลแลนด์ (McClelland) ยืนยันว่าความต้องการจะได้มาหรือเรียนรู้บนพื้นฐานประสบการณ์ของชีวิตเขา แม้ว่าความต้องการเหล่านี้โน้มเอียงที่จะเป็นผลผลิตจากสภาวะที่หลากหลายที่พวกเขาได้สัมผัสอยู่ บางครั้งแม้แต่มีเหตุการณ์ที่เจาะจงสามารถมีอิทธิพลต่อความปรารถนาได้

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยในประเทศ

มะลิ เผือกวิจิตร (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัท คิมเบอร์ลี่ย์คล๊าค ประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับพอใจ จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ฉันทนา เกตุแก้ว (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด พบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ และด้านการประเมินผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

กรปรียา วิจิตรภาพ (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพคลังเอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการสังกัดฝ่ายปฏิบัติการคลังเอกสารประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 3 ถึง 5 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ธนกร จันทร์แสนโรจน์ (2549: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด จำนวน 175 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากผละการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยระยะเวลาการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ สามารถร่วมทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้โดยสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยความก้าวหน้าในงานสามารถร่วมทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

พรรณรัตน์ สันธนะวิจิตร (2549: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติของข้างราชการ และลูกจ้างกรมวิชาการเกษตร จำนวน 308 คน พลว่าข้าราชการและลูกจางกรมวิชาการเกษตรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการและลูกจางกรมวิชาการเกษตร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ดานเพื่อร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความก้าวหน้าของอาชี ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีหน่วยวานทั่งดันต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่าง

ณัทฐา กรีหิรัญ (2550:บทคัดย่อ)ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชากากรและสายสนับสนุนวิชาการรวมทั้งสิ้น 288 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระห้าง 25 ถึง 35 ปี มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความมั่นคงในงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

รุ่งนภา บุญธรรมวงศ์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับดี และความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับพนักงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน และปัจจัยจูงใจ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมโดยมี ความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

แรนดอน (Randall, 1975, p 21-A) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของหัวหน้าในการปฏิบัติงานโครงการศึกษาครู พบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจ ในส่วนปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความไม่พอใจ โดยปัจจัยจูงใจจะส่งผลในด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน การได้ทำงานตามความสามารถ ได้รับงานที่ท้าทาย และการยอมรีบนับถือ และปัจจัยค้ำจุนจะส่งผลในด้านนโยบาย เพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถในงานของผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บริหารและเงื่อนไขของงาน

วาเลส (Valez, p 979-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแห่งเมืองโคลัมเบียประเทศสหรัฐอเมริกา องค์ประกอบของงานภายนอกได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงานเงินเดือนผละประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพของงานการบริหาร การควบคุม ความมั่นคงในงานนโยบายของการบริหารและสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงานการยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงานความรับผิดชอบในงาน และความเจริญก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจต่อองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประภายในพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ความเจริญก้าวหน้า ส่วนระดับการศึกษา ตำแหน่งและช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

มูร์และเบอร์น (ชนิดา ศรีบวรวิวัฒน์.2544; อ้างอิงจาก Moore; &Berne.n.d)ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานได้แก่ ความร่วมมือของเพื่อร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา กองติดต่อสื่อสารต่าง ๆ สถานภาพ และการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสามารถของผู้ร่วมงาน ความสอดคล้องระหว่างงานกับความสามารถ และความถนัด ความเหมาะสมระหว่างประมาณงานในหน้าที่กับความรับผิดชอบ การอุทิศตนเพื่อหน่วยงาน ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการของหน่วยงาน

แวน ดีเซล (Van Dersal, 1986;120) พบว่ามีหลายปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์การ การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนสภาพการทำงาน ลักษณะของงานและโอกาสก้าวหน้า

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จา

เป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าและได้นำมาอ้างอิงในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง โดยอาศัยทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์ซเบริร์ก (Herzberg' s two-factor Theory) ซึ่งได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยการบำรุงรักษา (Mainernance Factors) ซึ่งผู้ศึกษาได้พิจารณาเลือกศึกษาเฉพาะองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง คือ ปัจจัย จูงใจได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มาประกอบในการทำการศึกษาครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ใช้วิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยทำการศึกษาเฉพาะช่วงเวลาหนึ่ง (Cross – Sectional Study) ที่ให้ความสำคัญกับตัวเลข กรอบแนวความคิด รวมทั้งให้ความสำคัญกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง จำนวน 154 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยขอกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 120 ชุด

เครื่องมือการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ตามที่กำหนดในกรอบแนวคิด เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนิยามศัพท์ต่าง ๆ

2. สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไป ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple choices) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ จำนวน 6 ข้อ

<u>ส่วนที่ 2</u> ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง โดยผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนค่า (Rating Scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert's Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ จำนวน ข้อ ดังนี้

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

โดยในการแปลความหมายข้อมูลจะมีการแบ่งข้อมูลด้วยวิธีการคำนวณความกว้างของแต่ละช่วง ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากผลการคำนวณจะได้อันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8 ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

และกำหนดความหมายของระดับความสำคัญความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 แสดงว่า ความสำคัญความพึงพอใจในการปฏิบัติงานฯอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 แสดงว่า ความสำคัญความพึงพอใจในการปฏิบัติงานฯอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 แสดงว่า ความสำคัญความพึงพอใจในการปฏิบัติงานฯอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 แสดงว่า ความสำคัญความพึงพอใจในการปฏิบัติงานฯอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 แสดงว่า ความสำคัญความพึงพอใจในการปฏิบัติงานฯอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับสิ่งที่ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงในการใช้บริการสินเชื่อ (Open-ended Questions)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสม ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

2. ปรับปรุงแบบสอบถามตามความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บข้อมูลโดยสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire method) โดยนำแบบสอบถาม 120 ชุด ให้บุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง กรอกแบบสอบถามแล้วรอเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถวิเคราะห์ได้ 120 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาด้วยวิธีค้นคว้าจากตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ เอกสารสถิติ ข้อมูลการศึกษา และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง ซึ่งทำให้การศึกษาครั้งนี้สมบูรณ์ขึ้น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage : %) สำหรับวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

2. ค่าเฉลี่ย (Mean : $\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สำหรับวิเคราะห์ระดับความสำคัญความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง (ตามวัตถุประสงค์การศึกษา บทที่ 1)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : สอบถามข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพิ่มเติม

ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยวิธีการทางสถิติที่ใช้ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ สถิติเชิงพรรณนา การหาจำนวน (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) กาหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D)

สรุปผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง จำนวน 120 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 49.17 มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันเป็นข้าราชการในพระองค์ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 มีอายุราชการระหว่าง 6 - 15 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33

2. ผลการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ทั้ง 8 ด้าน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากอยู่ 4 ด้าน โดยด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านนโยบายในการบริหารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 4 ด้าน โดยด้านสภาพแวดล้อมในการ

ทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยนความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ลักษณะของงานเป็นแรงจูงใจที่ทำให้ท่านอยากปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสด รองลงมาคือ ท่านปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ตัวท่านดำรงอยู่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทายความสามารถ และท่านได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

4. ผลการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยนความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ท่านได้รับเลือกจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการทำกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานอื่น และโดยภาพรวมแล้วท่านรู้สึกพึงพอใจกับการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือ ท่านได้รับการยกย่อยชมเชยจากผู้บังคับชา เพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จ และท่านสามารถปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ ความสามารถมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

5. ผลการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยนความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านรู้สึกว่าการได้เลื่อนตำแหน่งของท่านเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากเมื่อเปรียบเทียบกับฝ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่เปิดโอกาสให้ท่านก้าวหน้าเมื่อเทียบกับฝ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับน้อย คือ ท่านมีโอกาสเข้าร่วมอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถของท่าน และระบบการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานมีความเหมาะสมและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

6. ผลการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยนความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ หน่วยงานมีนโยบายที่แน่นอนและมีแนวทางปฏิบัติที่ขัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

รองลงมาคือ นโยบายของหน่วยงานท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ โดยภาพรวมท่านรู้สึกพึงพอใจกับระบบการบริหารงานของหน่วยงาน รองลงมาคือหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงนโยบายและเหตุผลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานอยู่เสมอ และนโยบายของหน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

7. ผลการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยนความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีส่วนร่วมในการเป็นที่ปรึกษาให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ท่านพอใจที่เพื่อนร่วมงานท่านสื่อสารแบบเปิดเผยกับท่าน และท่านพอใจที่ทำงานกับเพื่อนร่วมงานทั่วภายในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ แม้ว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างที่ท่านกับเพื่อนร่วมงานแต่ในท้ายสุดก็จะมีการประสานประโยชน์ร่วมกัน และเข้าใจกันด้วยดี และในหน่วยงานของท่านมีการประชุมอย่างไม่เป็นทางการกับทีมงานเสมอมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

8. ผลการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยนความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ห้องปฏิบัติหน้าที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยช่วยสร้างบรรยากาศให้อยากปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม ไม่คับแคบ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศห้องปฏิบัติหน้าที่มีความเหมาะสม รองลงมาคือมีวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เพียงพอและเหมาะสม และงบประมาณที่ใช้มีความเพียงพอมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

9. ผลการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยนความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานมากขึ้นเรื่อย ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ อนาคตในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่มีความแน่นอน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านไม่กระตือรือร้นหางานใหม่ เพราะงานที่ทำอยู่ดีอยู่แล้ว และท่านมีความพึงพอใจกับความมั่นคงของหน่วยงานในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

10. ผลการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยนความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับมาก

คือ ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าตอบแทนโดยรวมที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน รองลงมาคือท่านคาดว่าได้รับเงินค่าตอบแทนมากกว่าปัจจุบันถ้าหากท่านไปทำงานที่หน่วยงานอื่นในตำแหน่งงานที่มีลักษณะงานเหมือนหรือใกล้เคียงกับงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน และเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

การอภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้าน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายในการบริหาร ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ซึ่งการที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยในแต่ละด้านนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่เป็นองค์ประกอบและมีอยู่ในองค์นั้น ถ้าองค์กรใดมีสิ่งที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลกับความพึงพอใจด้านใดมากก็อาจจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานด้านนั้นมากได้ ดังที่ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545 : 306) กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นปัจจัยที่เป็นการจูงใจในการทำงานมากขึ้นหรือเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความ พึงพอใจ (Satisfaction) และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ ประกอบกับปัจจัยด้านบุคคลของบริษัทมีความหลากหลายและมีจำนวนบุคลากรจำนวนมาก จึงทำให้ความคิด ความรู้สึก การรับรู้ และความต้องการของพนักงานที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานมีความหลากหลายไปด้วย อีกทั้งบริษัทอาจจะยังไม่สามารถสื่อสารให้พนักงานทุกคนเกิดการรับรู้และเข้าใจในปัจจัยต่าง ๆ ที่บริษัทส่งเสริมและดำเนินการเกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้ชัดเจน แต่พนักงานก็ไม่ถึงกับรู้สึกหรือมีทัศนคติว่าไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจในการทำงานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉันทนา เกตุแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลาง พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบางด้านอยู่ในระดับปานกลาง และบางด้านอยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีขั้นตอนในการทำงานมากและซ้ำซ้อน เพื่อให้เสร็จภายในระยะเวลาที่ได้กำหนด ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุให้บุคลากรรู้สึกว่า ลักษณะงานไม่มีความท้าทายและมีรับผิดชอบมาก ดังที่ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550 : 284) กล่าวว่า พนักงานมีแนวโน้มที่จะชอบงานที่มีความหลากหลาย มีอิสระในงาน พนักงานจะมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงาน ถ้างานที่ทำนั้นมีความท้าทายเพราะงานที่มีความท้าทายเพียงเล็กน้อยหรือปราศจากความท้าทายจะก่อให้เกิดความน่าเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฐา กรีหิรัญ (2550 : 77) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ บุคลากรรู้สึกว่างานที่ตนเองปฏิบัติอยู่นั้น ไม่มีโอกาสได้แสดงความสามารถมากนัก อีกทั้งเส้นทางการเติบโตในหน้าที่การทำงานอาจจะไปไม่ได้ไกล ดังที่ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550 : 284) กล่าวว่า พนักงานจะเสาะแสวงหานโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรมและปฏิบัติได้ เพราะการเลื่อนตำแหน่งเป็นการจัดโอกาสสำหรับความก้าวหน้าให้กับบุคคล โอกาสแห่งความรับผิดชอบมากขึ้นและเป็นการเพิ่มสถานภาพทางสังคม เมื่อบุคคลรับรู้ว่าการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม เขาก็จะมีความพอใจในงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฐา กรีหิรัญ (2550 : 78) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ บุคลากรต้องปฏิบัติงานมากจึงทำให้ผลงานเกิดความล่าช้า เมื่อเปรียบเทียบกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นซึ่งมีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงานออกมาไม่ค่อยดี จึงส่งผลให้การพิจารณาขั้นที่ได้รับรู้สึกน้อย ดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 240) กล่าวว่า ความไม่พอใจในรายได้ที่ได้รับ ไม่พอใจในเงินเดือน มักจะเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณรัตน์ สันธนะจิตร (2549 : 89) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างกรมวิชาการเกษตรพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาควรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ การปฏิบัติงานของบุคลากรอาจได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง แต่ความสำคัญกับการปฏิบัติงานเป็นทีม ที่ต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรในหน่วยงานอาจจะปรับรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีความเป็นทีมเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน

3. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน การบรรจุ แต่งตั้ง และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ควรให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบเพื่อเป็นการส่งเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

4. ด้านนโยบายในการบริหาร กองคลังมีสายการบังคับบัญชาและมอบอำนาจอย่างชัดเจน เนื่องจากในปัจจุบันปริมาณงานเพิ่มขึ้นอาจมีการมอบอำนาจเพิ่มขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและรวดเร็ว

5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จัดให้มีการกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้เพื่อร่วมงานเข้าใจกันด้วยดีลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นการทำงานก็จะเกิดประสิทธิภาพ

6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สถานที่ทำงานอาจจะคับแคบควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมให้เป็นระเบียบเรียบร้อยจะได้มีบรรยากาศอยากทำงาน

7. ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง ระบบการประเมินการปฏิบัติงานต้องเป็นไปอย่างยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นในการที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติงาน

8. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ควรพิจารณาผลการปฏิบัติให้เหมาะสมกับตำแหน่งของงาน เพื่อให้เกิดความรู้สึกพอใจต่อขั้นเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ เป็นการส่งเสริมและสร้างขวัญกำลังใจและทำให้รู้สึกถึงมั่นคงในชีวิตของการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นต่อไปนี้เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความครอบคลุมเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการดำเนินงานของกองคลัง สำนักพระราชวังอันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด

1. ศึกษาทัศนคติและแรงจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง

2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง

บรรณานุกรม

กมลมาศ อุเทนสุต, พันโทหญิง. (2548). **การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่าย กฤษณ์ สีวะรา จังหวัดสกลนคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

คณิต ดวงหัสดี. (2537). **สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบท ของจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จรัญ นำพา, ด.ต. (2554). **แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการสืบสวนตำรวจ ภูธรจังหวัดนนทบุรี**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยทองสุข.

จีราพร วีระหงส์.(2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราษฎร์บูรณะ**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชริณี เดชจินดา.(2536). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกาจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดาเขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ตรีพร ชุมศรี. (2545). **การศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพยาบาลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี** ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาแนะแนว, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

บังอร ผงผ่าน. (2538). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน : ศึกษากรณีโรงพยาบาลกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ**. ภาคนิพนธ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2548). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม** (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ : บริษัท เอส.อาร์.พริ้นติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **ความพึงพอใจ.** ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.

ราชันย์ ธงชัย. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมืองจังหวัดระยอง**. วิทยานิพนธ์

ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาพุทธศักราช.

วันชัย มีชาติ. (2548). **พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิโรจน์ สัตย์สัณห์สกุล. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน. (2538). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**, กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.

องค์การและการจัดการ, กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่**, ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุรินทร์ หยกสวรรค์. (2548). **ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ โครงการปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรรถพร เปลี่ยนประเสริฐ. (2552). **ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลฉลองกรุง**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จากัด.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา**. โครงการวิทยานิพนธ์ สายวิทยาศาสตร์สังคม.

Maslow. A ., **A theory of human motivation Psychological Review 50**, N.Y.

Vroom, W.H. **Working and Motivation**, New York : John Wiley and Sons.

Wolman, Thomus E. (1973). **Education and Organizational Leadership in Elementary School**, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นนี้ มีความประสงค์เพื่อที่ทราบข้อมูล และความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง การที่ท่านตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลตามความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อคำถามนั้นอย่างเที่ยงตรงและถูกต้อง จนสามารถนำไปปรับปรุงและใช้ประโยชน์ต่อการปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการต่อไป

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะนำมาวิเคราะห์เพื่อการศึกษาโดยแท้ และถูกเก็บไว้เป็นความลับความร่วมมือของท่านในการกรอกแบบสอบถาม จักเป็นพระคุณยิ่ง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ❑ ข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบัน

1. เพศ

❑ 1. ชาย ❑ 2. หญิง

2. อายุ

❑ 1. ไม่เกิน 30 ปี ❑ 2. 31 - 40 ปี

❑ 3. 41 - 50 ปี ❑ 4. 51 - 60 ปี

❑ 5. ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

❑ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ❑ 2. ปริญญาตรี

❑ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

❑ 1. ไม่เกิน 10,000 บาท ❑ 2. 10,001 - 20,000 บาท

❑ 3. 20,001 - 30,000 บาท ❑ 4. 30,001 บาทขึ้นไป

5. ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

❑ 1. ข้าราชการในพระองค์ ❑ 2. ลูกจ้างประจำ

❑ 3. พนักงานสำนักพระราชวัง

6. อายุราชการ

❑ 1. ไม่เกิน 5 ปี ❑ 2. 6 - 15 ปี

❑ 3. 16 - 25 ปี ❑ 4. ตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ❒ ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน
(5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
1. ท่านได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับตำแหน่ง					
2. งานที่รับมอบหมายมีความท้าทายความสามารถ					
3. ท่านได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
4. ท่านปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ตัวท่านดำรงอยู่					
5. ลักษณะของงานเป็นแรงจูงใจที่ทำให้ท่านอยากปฏิบัติงาน					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
6. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จ					
7. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ ความสามารถ					
8. ท่านได้รับเลือกจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการทำกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานอื่น					
9. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
10. โดยภาพรวมแล้วท่านรู้สึกพึงพอใจกับการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาของท่าน					
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน					
11. ระบบการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานมีความเหมาะสมและเป็นธรรม					
12. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนท่านในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
13. ท่านมีส่วนร่วมในการเป็นที่ปรึกษาให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
14. ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมอย่างไม่เป็นทางการกับทีมงานเสมอ					
15. แม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานแต่ในท้ายสุดก็จะมีการประสานประโยชน์ร่วมกัน และเข้าใจกันด้วยดี					
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
16. มีวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เพียงพอและเหมาะสม					
17. แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศห้องปฏิบัติหน้าที่มีความเหมาะสม					
18. ห้องปฏิบัติหน้าที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยช่วยสร้างบรรยากาศให้อยากปฏิบัติหน้าที่					
19. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม ไม่คับแคบ					
20. งบประมาณที่ใช้มีความเพียงพอ					
ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง					
21. ท่านมีความพึงพอใจกับความมั่นคงของหน่วยงานในปัจจุบัน					
22. ท่านไม่กระตือรือร้นหางานใหม่ เพราะงานที่ทำอยู่ดีอยู่แล้ว					
23. ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานมากขึ้นเรื่อยๆ					
24. อนาคตในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่มีความแน่นอน					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ					
25. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่					
26. ค่าตอบแทนโดยรวมที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
27. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ					
28. ท่านคาดว่าได้รับเงินค่าตอบแทนมากกว่าปัจจุบัน ถ้าหากท่านไปทำงานที่หน่วยงานอื่นในตำแหน่งงานที่มีลักษณะงานเหมือนหรือใกล้เคียงกับงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพิ่มเติม

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้จัดทำวิจัย

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ ชื่อสกุล	นายสุทธกร เฟื่องกรณ์
วัน เดือน ปีเกิด	5 ตุลาคม 2516
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2537 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต
ประสบการณ์ในการทำงาน	พ.ศ. 2538 - พ.ศ. 2554 เจ้าหน้าที่งานในพระองค์ ฝ่ายบัญชี กองคลัง สำนักพระราชวัง
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	พ.ศ. 2555 - ปัจจุบัน เจ้าพนักงานในพระองค์ชำนาญงาน ฝ่ายพัสดุ กองคลัง สำนักพระราชวัง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	7/21 หมู่ 15 ถนนบางระมาด แขวงบางระมาด เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร 10170