

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
กระทรวงยุติธรรม

PERSONNEL'S JOB SATISFACTION OF RIGHTS AND LIBERTIES
PROTECTION DEPARTMENT MINISTRY OF JUSTICE

นางสาวลัดดา คำทิพย์

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-Mail. : work.kss.lada@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจใช้แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง จำนวน 177 ราย มีการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และส่วนที่ 3 ข้อมูลเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ T-test และค่าสถิติ F-test หรือค่าแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LAD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 6 ด้านนั้น บุคลากร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านสภาพแวดล้อม ด้านที่เหลืออีก 2 ด้าน บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2) บุคลากรที่มีปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ABSTRACT

This study aims to 1) Determine the level of personnel's job satisfaction of Rights and Liberties Protection Department and 2) Factors that affect customer satisfaction in the performance of personnel

The tools used in the survey questionnaire. The sample consisted of Rights and Liberties Protection Department personnel. Working in 177 cases of central data collection. Questionnaires is divided into three parts. Part 1: Overview of the respondents were satisfied with the second data on the practice personnel's job satisfaction of Rights and Liberties Protection Department, and the third section. Additional comment The study analyzed data with statistical computer program (SPSS). The statistics used in the analysis were percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested using statistical T-test and F-test or statistics. The ANOVA (One-Wey ANOVA) tests and the average difference in pairs with LAD level of statistical significance, the results showed that 0.05. The results showed that 1) the personnel department of the rights and freedoms are protected. Satisfaction with overall performance at a high level. Considering the revenue side of the six staff satisfaction in the performance level 4 in the order from the high to low. Is the relationship between the parties, the nature of the action, and the recognition. The environment. The remaining two staff satisfaction levels are moderate. The opportunity to advance in rank. And the rewards and benefits, 2) personnel with the personal information. There is satisfaction in the performance as a whole is no different.

Keywords : satisfaction, personnel, Rights And Liberties Protection Department

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันคำว่า “สิทธิเสรีภาพ สิทธิมนุษยชน” เป็นเกณฑ์บ่งชี้ความสันติสุขระดับสากลสำหรับสังคมที่เป็นธรรม และได้รับการกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวางในสังคมไทย แต่ประชาชนส่วนมากโดยเฉพาะประชาชนที่ยังขาดโอกาสและยากจน ยังคงถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ หรือขาดการเข้าถึงสิทธิอันพึงมีพึงได้ตามกฎหมาย อีกทั้งมายาคติในเรื่องสิทธิเสรีภาพ สิทธิมนุษยชนนับว่าเป็นเรื่องที่ยากต่อการทำความเข้าใจ ทำให้มีประชาชนหรือแม้แต่เจ้าหน้าที่ของรัฐเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่รับทราบ เข้าใจและมีความรู้ที่ชัดเจนเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนและถึงแม้ว่าจะมีความพยายามจากทั้งภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชนในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพ สิทธิมนุษยชนแล้วก็ตาม แต่ก็ยังคงประสบปัญหาที่ไม่สามารถประชาสัมพันธ์และกระจายความรู้ออกไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงภาคประชาชนได้อย่างแพร่หลาย จากสภาพปัญหาการดำเนินงานดังกล่าว จึงส่งผลกระทบต่อ

สำคัญต่อการทำงานด้านสิทธิมนุษยชนของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เนื่องจากสิทธิเสรีภาพ และสิทธิมนุษยชนถือเป็นเรื่องใกล้ตัว และเป็นความรู้ขั้นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับทุกคนที่ควรมีส่วนในการรับรู้ และตระหนักถึงความสำคัญ

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม เผยแพร่และพัฒนางานด้านสิทธิมนุษยชนให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยมีภารกิจหลักที่สำคัญในหลายเรื่อง อาทิ การจัดทำและพัฒนาแผนสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ การส่งเสริมเผยแพร่และรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพ สิทธิมนุษยชน ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามสนธิสัญญา ระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชนที่ประเทศไทยเข้าเป็นภาคี การช่วยเหลือเยียวยาผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญา การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การคุ้มครองพยานในคดีอาญา รวมถึงการวางมาตรฐานงานด้านสิทธิมนุษยชนให้แก่หน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นกระบวนการทำงานที่จะทำให้ประเทศไทยมีหลักประกันในด้านสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน เกิดความเข้มแข็งของหลักนิติรัฐ เพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

เนื่องจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เป็นหน่วยงานราชการเพียงหน่วยเดียวที่มีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพ และมีบทบาทภารกิจที่มีความแตกต่างจากกรมอื่นๆ ในสังกัดของกระทรวงยุติธรรม ทำให้การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ข้าราชการ ส่วนใหญ่ มาจากการโอนย้าย มากกว่าการบรรจุแต่งตั้ง ซึ่งส่งผลให้เกิดความหลากหลายทั้งในด้านตำแหน่ง ด้านวุฒิการศึกษา (อาทิ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ สังคมศาสตร์ จิตวิทยา และบริหารธุรกิจ เป็นต้น) ดังนั้น บุคลากรแต่ละคนจึงมีพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป ด้วยเหตุจากความหลากหลายทั้งทางด้านประสบการณ์การทำงาน ความเคยชิน หรือระเบียบปฏิบัติ ในหน่วยงานเดิม ทำให้มักจะประสบปัญหาการประสานงานระหว่างกันอยู่บ่อยครั้ง ส่งผลให้บุคลากรเกิดความคับข้องใจ หรือขาดความสุขในการทำงาน เป็นเหตุให้เกิดการโอนย้ายออกไป สังกัดหน่วยงานอื่นอยู่ตลอดเวลา สำหรับในส่วนของพนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมา บริการก็มีอัตราการหมุนเวียนในลักษณะเช่นเดียวกัน ส่งผลให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพมีบุคลากรจากหลายหลายอาชีพ หลากหลายวุฒิการศึกษา ประกอบกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นองค์กรขนาดเล็ก และมีอัตรากำลังบุคลากรจำนวนไม่มาก ดังนี้ พนักงานราชการและพนักงานจ้างเหมาบริการ จำเป็นต้องปฏิบัติงานได้ในทุกด้านเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน ซึ่งงานบางประเภทต้องอาศัยความรับผิดชอบในงานเท่าเทียมกับข้าราชการ จึงส่งผลให้เกิดกระแสเรียกร้องในเรื่องสิทธิด้านต่าง ๆ เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ความมั่นคงในหน้าที่ การงาน การได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้เข้ารับราชการในตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

มมตฐานการศึกษา

บุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อม และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง จำนวน 177 คน ระยะเวลาศึกษาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2559

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ สังกัดกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง ซึ่งกรมฯ จะสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของบุคลากรที่มีต่อการทำงาน

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการและนักวิจัยได้ทำการศึกษาและกำหนดแนวทางไว้อย่างมากมาย พร้อมนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาและสามารถสรุปข้อมูลสาระสำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้น มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตจากการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงกับความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้น ให้เกิดความพึงพอใจในงาน

บุญช่วย ไชยเมืองชื่น (2547, หน้า 24) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดได้จากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ ซึ่งเกิดประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ส่งผลให้ความรู้สึกหรือทัศนคติได้ทั้งทางบวกและทางลบ หากความรู้สึกเป็นบวก ความรู้สึกพึงพอใจก็จะส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ แต่ในทางกลับกันหาก ความรู้สึกเป็นลบ ความรู้สึกไม่พึงพอใจก็จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน หรือเกิดข้อขัดแย้งระหว่างตนเอง หรือบุคลากรในระดับอื่นๆ ได้

2. ทัศนคติและความพึงพอใจ

Jomathan I. Freeman และ Al. ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติไว้ว่า “ทัศนคติ หมายถึงระบบที่มีลักษณะมั่นคงอันหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ องค์ประกอบด้านความรู้สึก และองค์ประกอบทางด้านแนวโน้มเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ”

โสภกา ชูพิกุลชัย กล่าวถึงทัศนคติว่า “ทัศนคติเป็นการรวบรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น และความจริง รวมทั้งความรู้สึกซึ่งเราประเมินค่าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งในทางบวก และทางลบ ซึ่งทั้งหมดจะเกี่ยวพันกัน และจะบรรยายให้ทราบถึง จุดแกนกลางของวัตถุนั้นๆ ความรู้และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิด พฤติกรรมชนิดใด ชนิดหนึ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ทัศนคติ เป็นความรู้สึกและความเชื่อหรือการรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งใน ทางบวกหรือลบ และทำให้บุคคลเกิดแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมได้ตอบในทางใดทางหนึ่ง ต่อสิ่งนั้น หรือเป้าหมายทัศนคตินั้น

ความพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง และเป็นทัศนคติในทางบวก ที่บุคคล มีต่องานที่ทำอยู่ ความพอใจในงานไม่ใช่ขวัญ อาจกล่าวได้ว่า ความพอใจในงานเกิดขึ้น เฉพาะตัวบุคคลเพียงคนเดียว แต่ขวัญเป็นความรู้สึกร่วมกับกลุ่ม ขวัญสะท้อนให้เห็นถึงแรงจูงใจให้ทำงานร่วมกับสมาชิกกลุ่มคนอื่นๆ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร ขวัญเกี่ยวข้องกับอนาคตและเป้าหมาย ขณะที่ความพอใจในงานเกี่ยวข้องอยู่กับปัจจุบันและสิ่งที่ผ่านมาในอดีตเสียมากกว่า คนทำงานจะตัดสินใจระดับความพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่จริงใน

ขณะนั้นเป็นเกณฑ์ ประเด็นเกี่ยวกับความพอใจในงาน มีผู้ศึกษาวิจัยกันมาเป็นเวลานานถึงสาเหตุที่มาของความพอใจ และผลที่องค์การและบุคคลจะพึงได้รับจากความพอใจในงาน แสดงว่าความพอใจในงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยต่อทั้งบุคคลและองค์การ อาจสรุปความสำคัญได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจช่วยสร้างเสริมคุณภาพชีวิต การได้ทำงานที่ตนเองชอบทำให้เกิดความสุขใจ สุขภาพจิตดี และการทำงานสร้างความรู้สึกลงในคุณค่าของตน ตลอดจนตอบสนองความต้องการความสำเร็จได้

2. ความพอใจในงานช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน ถ้าบุคคลไม่พอใจในงาน (Dissatisfaction) จะกลายเป็นความขัดแย้งกับงาน เกิดความผิดหวัง (Despair) และห่างเหิน (Alienation) จากงานในที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

1. ปัจจัยด้านบุคคล
2. ปัจจัยด้านงาน
3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

Edwin Locke (1968 อ้างอิงในวิจารณ์ กงคาน้อย, 2547, หน้า 10-11) ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ

2. ค่าจ้าง (Pay) เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใด ที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เพื่อเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตน ได้ค่าจ้างที่เหมาะสม ยุติธรรม และเท่าเทียมกัน จะทำให้คนเกิดความพอใจ

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ลูกจ้างหรือคนทำงานจะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ซึ่งสิ่งนี้คือ ความหวังที่จะได้รับจากนายจ้าง หรือผู้บริหาร ซึ่งในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งต้องพิจารณาถึงความยุติธรรมและเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับ

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งที่บุคคลทำงานต้องการ และทำให้เกิดความพึงพอใจ

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

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ ความชื้นแสงเสียง สภาพห้องทำงาน ที่ตั้งองค์การ เป็นต้น

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มุ่งมั่นมากก็จะคาดหวังให้ลูกน้องมุ่งมั่นอย่างเดียวกัน หัวหน้าขาดมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พึงพอใจก็ต้องขึ้นอยู่กับการปรับตัวของลูกน้องเป็นสำคัญ

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงาน ที่มีความสามารถสูงเป็นมิตร พร้อมช่วยเหลือคนอื่น บุคคลนั้นก็เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

9. องค์กรและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and Management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กรที่สำคัญประการหนึ่ง เช่น มีการวางแผนนโยบายแน่นอนหรือไม่ เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงสวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

4. แนวคิดและทฤษฎีของความพึงพอใจ

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. แนวคิดของ Gilmer เป็นแนวคิดความคาดหวัง คือ บุคคลจะพิจารณาความพึงพอใจในงานจากระดับขึ้นความคาดหวังว่าจะสอดคล้องกับความต้องการมากน้อยเพียงใด ถ้าความคาดหวังนั้นสอดคล้องกับความต้องการก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูง Gilmer ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

- (1) ความมั่นคงในงาน (Security)
- (2) โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (Opportunity for Advancement)
- (3) องค์กรและการจัดการ (Company and Management)
- (4) เงินเดือน (Salary)
- (5) ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of Job)
- (6) การนิเทศงาน (Supervision)
- (7) ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspect of the Job)
- (8) การติดต่อสื่อสาร (Communication)
- (9) สภาพการทำงาน (Work Condition)
- (10) ผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits)

2. แนวคิดของ Cooper เป็นแนวคิดที่เน้นความต้องการ เช่นเดียวกับของ Maslow โดย Cooper เชื่อว่าความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลต่าง ๆ เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งสิ่งจูงใจที่จะสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรประกอบไปด้วย

- (1) การได้ทำงานที่สนใจและตรงกับความรู้ความสามารถ
- (2) มีอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ

- (3) ได้รับค่าจ้างค่าตอบแทน/เงินเดือนที่ยุติธรรม
- (4) มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- (5) มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี
- (6) มีสวัสดิการต่างๆ ที่ดีช่วยให้การดำรงชีวิตดีขึ้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two - Factor Theory) ได้มีการศึกษาถึงมูลเหตุในการสร้างแรงจูงใจ ในการทำงานสองลักษณะและก่อกำเนิดทฤษฎี ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two - Factor Theory of Motivation) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจและทฤษฎีปัจจัยค้ำจุน ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg นี้ได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนจะเป็นตัวกำหนดความไม่พอใจของบุคคล สามารถอธิบายปัจจัยทั้งสองได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เป็นสภาพแวดล้อมภายใน (Intrinsic Condition) ที่ส่งผลต่อความพอใจ และการจูงใจในการทำงานของบุคคลโดยตรง ซึ่งจะทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยจูงใจจะประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)
- (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- (3) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- (4) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself)
- (5) ความก้าวหน้า (Advancement)

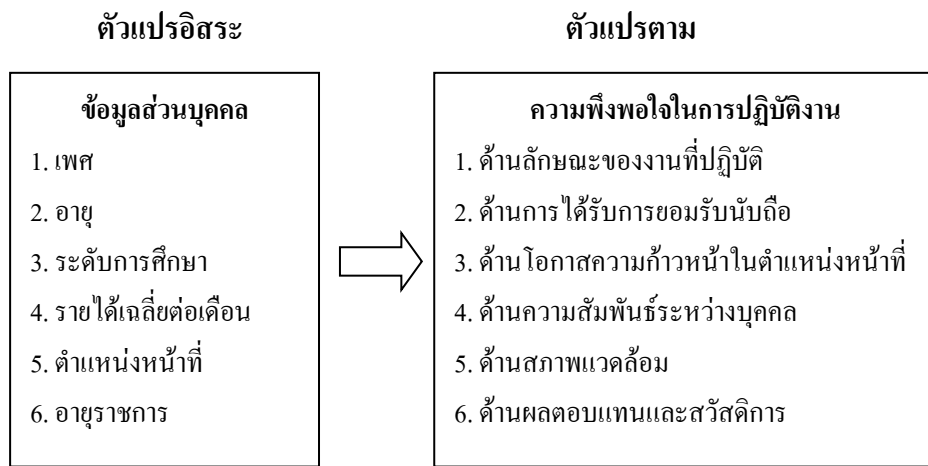
2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในองค์กร จะส่งผลให้บุคลากรไม่พึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- (1) สถานภาพทางอาชีพ (Status)
- (2) เงินเดือน (Salary)
- (3) ความมั่นคงในงาน (Security)
- (4) นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)
- (5) การบังคับบัญชา (Technical Supervision)
- (6) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers)

- (7) โอกาสความก้าวหน้า (Possibility of Growth)
- (8) สภาพการทำงาน (Working Conditions)
- (9) การเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากแนวคิดทฤษฎี ของ Frederick Herzburg และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่าง ๆ ผู้วิจัยได้สรุปกรอบ แนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

1. วิธีการวิจัย ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้ศึกษาได้นำแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ มาสร้างสมมติฐานเพื่อทดสอบสมมติฐาน และใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้การตั้งคำถามให้ผู้ตอบเลือกตอบข้อใดข้อหนึ่งตามข้อเท็จจริงและความคิดเห็นของตน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ สังกัดกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตเฉพาะ บุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) จำนวนทั้งสิ้น 316 คน

กลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ทั้งหมดจำนวน 177 คน โดยทำการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อทราบขนาดของประชากร เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากที่สุดจะเป็นตัวแทนของประชากรได้ โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) โดยใช้สูตร

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยประยุกต์เนื้อหา แนวคิด ทฤษฎี และจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบุคลากร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มาปรับใช้ในแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple choices) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่ อายุราชการ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม โดยผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนค่า (Rating Scale) ของ Likert's Scale ซึ่งมี 5 ระดับ จำนวน 6 ด้าน 30 ข้อ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
2. ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
3. ความพึงพอใจด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
4. ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
5. ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม
6. ความพึงพอใจด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความจริง โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open - ended Question)

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาในส่วนของคุณข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) จำนวน 177 คน พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศ หญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 มีอายุ ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 18,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 มีตำแหน่งหน้าที่เป็นจ้างเหมาบริการ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ทั้ง 6 ด้าน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ 4 ด้าน โดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คิดเป็นร้อยละ 3.97 รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 3.60 ด้านการได้รับการยอมรับ คิดเป็นร้อยละ 3.60 และด้านสภาพแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 3.53 ส่วนด้านที่มีระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน โดยด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 3.19 และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ คิดเป็นร้อยละ 3.04 ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

1) บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านของลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ด้านการได้รับการยอมรับ, ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, ด้านสภาพแวดล้อม และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อม บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4) บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อม บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5) บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่บุคลากรมีความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6) บุคลากรที่มีอายุราชการต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ผลการศึกษานี้สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งบุคคลเล็งเห็นถึงความสำคัญด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นอันดับแรก ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้น เป็นความสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี, การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากหน่วยงานเป็นอย่างดี, ท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี, ท่านรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน และ แม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน แต่ในท้ายที่สุดก็จะมีการประสานผลประโยชน์ร่วมกัน และเข้าใจกันด้วยดีส่งผลทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ด้านของลักษณะงานที่ปฏิบัติ ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ด้านการได้รับการยอมรับ ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ด้านสภาพแวดล้อม ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

7. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะการวิจัยจากประเด็นที่ค้นพบ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ พบว่า บุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ, ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านสภาพแวดล้อม ระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ดังนั้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญในด้าน โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โดยการส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสเข้าร่วมอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ เพื่อสนับสนุนการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หรือสร้างผลงาน และเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคลในทุกกระดับ ไม่ว่าจะเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมาบริการ เนื่องจากบุคลากรเป็นส่วนที่มีความสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานสามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรจัดให้มีผลตอบแทนหรือสวัสดิการให้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพในปัจจุบัน เพื่อเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการปรับเปลี่ยนสายงานในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถในทุกด้าน ตามบทบาทภารกิจของหน่วยงาน

4. ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บังคับบัญชา เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานได้ตามโอกาสที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ควรมีการศึกษาวิจัยโดยเพิ่มองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น ด้านของลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้าน โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

2. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรประจำอยู่ทั้งในส่วนกลาง (กรุงเทพฯ) และ ภูมิภาค (สำนักงานคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ภาค 1 – 4) เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ และได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุม ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างในส่วนที่ประจำอยู่ในส่วนภูมิภาคด้วย

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลภายในสังกัดกรม
คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ระหว่าง ข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมาบริการ
เพื่อที่จะได้รับทราบถึงปัญหาและความต้องการของบุคลากรที่มีความถูกต้องและตรงกับปัญหา ใน
แต่ละระดับอย่างชัดเจน

บรรณานุกรม

- จงพร ทิศอุ้น. (2555). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คิวโซ จำกัด อำเภอเมือง
จังหวัด เชียงราย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
อิสสระ ปัทมะทิน. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการชั้นสัญญาบัตรในกรม
กิจการพลเรือนทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย. การจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
สุทธกร เพ็ญภรณ์. (2556). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนัก
พระราชวัง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
พิเชษฐ เทียนอำพร. (2554). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดบัญชี
กองทัพบก. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตด้านการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
จิรภรณ์ ศิริพลัง. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมคุ้มครองสิทธิ และ
เสรีภาพ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารงานยุติธรรม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
นิยม เต่าทอง. (2550). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัด
สระบุรี. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการปกครอง
ท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
พรรณรัตน์ สันชนะวิจิตร. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการ และลูกจ้างกรมวิชาการเกษตร.
ศรัณญา ชัยแสง. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในคณะ
พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
มนิรัตน์ ไพรรุ่งเรือง. (2541). ปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับ
รถบรรทุกที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยา อุดสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. หลักสูตรรัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- ปัทมวรรณ ชูสาย. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ.
- พัชรา ทาหอม. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างอยู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- คันสนีย์ ศรีภิรมย์. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร : กรณีศึกษา บริษัทวิศวกรที่ปรึกษา. การค้นคว้าอิสระด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุพนานี สถยภู่วานิช. (2549). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Maslow, A.H. 1987. **Motivation and personality**. 3rd ed. Cambridge : Harper & Row.
- Greenberg, J. 1996. **Managing Behavior in Organization**. New Jersey : Practices-Hall.
- Steer, Richard M. **Administrative Science Quarterly**. 1977 : 46-56
- Hewitt Associates, 2008. 'Identify factors driving employee engagement.' [Online]. Available.[http://www.hewittassociates.com/Int1/NA/enUs/OurServices/ServiceTool.aspx?c\(14October2008\)](http://www.hewittassociates.com/Int1/NA/enUs/OurServices/ServiceTool.aspx?c(14October2008)).
- International Survey Research. 2004. **Engaged employees drive the bottom line**. Retrieved October 25, 2008.<http://www.isrinsight.com/pdf/solutions/EngagementBrochureFinalUs.pdf>.
- Gordon, Judith R. et al. (1999). **Organization Behavior : A Diagnostic Approach**. (6th ed.). Upper Saddle Rive, New Jersey : Perntice Hall.
- Gellerman, S. W. 1968. **Motivation and Productivity**. New York : American Management Association.