

๙๙๒๔๕๓๒๘๓



ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง
จังหวัดชลบุรี

WORK SATISFACTION OF STAFF IN CHONBURI CANCER CENTER

โดย
นางสาวชนิดา ศรีบวรวิวัฒน์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการโครงการสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. ๒๕๔๔

ISBN 974-7144-69-7

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

HCULIB



3 0001 00088705 1

สารนิพนธ์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมาเร็ง
จังหวัดชลบุรี

Work Satisfaction of Staff in Chonburi Cancer Center

ชื่อนักศึกษา นางสาวชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์

รหัสประจำตัว 418003

สาขาวิชา การจัดการโครงการสวัสดิการสังคม

ปีการศึกษา 2543

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติและทบวงมหาวิทยาลัยได้
ตรวจสอบและอนุมัติให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรสังคมสงเคราะห์
ศาสตรมหาบัณฑิต เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2544

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

ประธานกรรมการ



(อาจารย์ ดร.สุภรัฐ หงษ์มณี)

กรรมการ



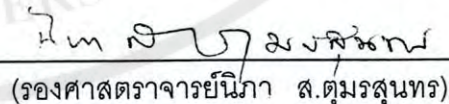
(อาจารย์สุพจน์ ธรรมา)

กรรมการ



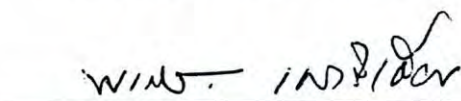
(อาจารย์ไสภา อ่อนไสภา)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากทบวงมหาวิทยาลัย



(รองศาสตราจารย์นิภา ส.ตุ้มรสสุนทร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณราย แสงวิเชียร)

สารนิพนธ์	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี Work Satisfaction of Staff in Chonburi Cancer Center
ชื่อนักศึกษา	นางสาวชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์
รหัสประจำตัว	418003
สาขา	การจัดการโครงการสวัสดิการสังคม
ปีการศึกษา	2543

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาตัวแปรตาม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ คือ ใช้ค่าร้อยละในการพรรณนาข้อมูล ส่วนในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผู้วิจัยได้มีการใช้ตัวสถิติ คือ ไคสแควร์ (Chi – Square) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ ตัวแปรด้านภูมิหลังของบุคลากร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่ากลุ่มตำแหน่งงานสูงได้แก่แพทย์ พยาบาล กลุ่มผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน กลุ่มผู้มีรายได้ต่ำ และกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูง มีความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่ากลุ่มการศึกษาต่ำ กลุ่มผู้มีรายได้ต่ำ และกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูง มีความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่ากลุ่มตำแหน่งงานสูงได้แก่แพทย์ พยาบาล มีความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่ากลุ่มผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูง มีความความพึงพอใจ

ใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านการสื่อสารภายในองค์กร พบว่ากลุ่มผู้มีศึกษาดำ กลุ่มตำแหน่งงานต่ำ กลุ่มผู้มีรายได้ต่ำ ได้แก่ แม่บ้าน คณงาน และกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านการปกครองบังคับ พบว่ากลุ่มผู้มีรายได้ต่ำ และกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่ากลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง

จากผลการศึกษาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ คือด้านการสื่อสารภายในองค์กร ผู้บริหารระดับสูง ควรให้ความสำคัญโดยใช้สื่อต่างๆที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในหน่วยงาน เช่น การปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ ที่มีอยู่ให้มีครบทุกกลุ่มงานและมีเพียงพอต่อความต้องการบุคลากร โดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการสื่อสาร เพื่อเพิ่มการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับความต้องการของลักษณะงาน การจัดวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานของบุคลากรต้องมีให้เพียงพอและมีความทันสมัย รวมทั้งระเบียบขั้นตอนเรื่องการเบิกวัสดุสำนักงานต่างๆต้องไม่ล่าช้า เพื่อความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารต้องคำนึงถึงเรื่องดังกล่าวนี้เป็นสำคัญด้วย ในด้านความปลอดภัยในการทำงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญโดยการเชิญวิทยากรผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเข้ามาอบรมเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ให้กับบุคลากร และควรจัดสรรพื้นที่สิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรเพิ่มสวัสดิการต่างๆ ให้กับบุคลากรโดยเฉพาะลูกจ้างชั่วคราวที่มีรายได้ต่ำและไม่ได้รับการพิจารณาเพิ่มอัตราเงินเดือนมานานแล้ว ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง นอกจากนี้องค์กรควรมีการสำรวจความต้องการของบุคลากรด้านต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดสวัสดิการที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและตรงกับความต้องการของบุคลากรให้มากที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาของอาจารย์ ดร.สุภรัฐ หงษ์มณี ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาสละเวลาให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อผลงานวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งคอยผลักดันและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยจนทำให้ผลงานวิจัยสำเร็จลงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกทราบบ้างในพระคุณเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์สุพจน์ ธรรมมา อาจารย์โสภา อ่อนโอภาส ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธัญญา สนิทวงศ์ ณ อยุธยา รวมถึงกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์นิภา ส. ตุมรสุนทร ที่ท่านได้กรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จากทบวงมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้สั่งสอนและประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ อีกทั้งคอยเป็นกำลังใจ ให้คำแนะนำข้อคิดเห็นและสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ พ.ต.ท.พจน์ กฤตศิลป์ ผู้ที่มีพระคุณต่อผู้วิจัยที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนส่งเสริม คอยเป็นห่วงเป็นใยและให้ความเมตตาเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณระลึกถึง บิดาผู้ล่วงลับไปแล้วและคุณแม่ตะคุณปราณี พี่สาวคุณจำปี น้องสาว ที่คอยเป็นห่วงเป็นใย อีกทั้งเป็นทั้งกำลังใจ กำลังกาย กำลังทรัพย์ และให้คำชี้แนะ อบรมสั่งสอนผู้วิจัยตลอดมา

นางสาวชนิดา ศรีบวรวิวัฒน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญแผนภูมิ.....	(8)
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 นิยามศัพท์.....	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	7
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	20
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	29
3. ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
3.3 การทดสอบเครื่องมือ.....	31
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4. ผลการวิจัย	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	33
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	36
4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน...	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5. สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	62
5.2 อภิปรายผล.....	66
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	73
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป.....	75
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม.....	81
ประวัติผู้เขียน.....	85

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ตัวชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของแบบวัดที่สร้างขึ้น.....	31
4.1 ข้อมูลทั่วไปด้านภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง.....	34
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ด้านลักษณะงานที่ทำ.....	36
4.3. แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน.....	37
4.4. แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสภาพแวดล้อม.....	39
4.5. แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	40
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการสื่อสารภายในองค์กร.....	41
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการปกครองบังคับบัญชา.....	42
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ด้านต่าง ๆ.....	43
4.9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำกับตำแหน่งงาน.....	44
4.10. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	45
4.11. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำกับรายได้.....	46
4.12. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำกับระดับตำแหน่งงาน.....	47
4.13. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานกับการศึกษา.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานกับรายได้.....	49
4.15. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานกับระดับตำแหน่งงาน.....	50
4.16. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับตำแหน่งงาน.....	51
4.17. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	52
4.18. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับระดับตำแหน่งงาน.....	53
4.19. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการสื่อสารภายในองค์กรกับการศึกษา.....	54
4.20. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการสื่อสารภายในองค์กรกับตำแหน่งงาน.....	55
4.21. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการสื่อสารภายในองค์กรกับรายได้.....	56
4.22. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการสื่อสารภายในองค์กรกับระดับตำแหน่งงาน.....	57
4.23. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชากับรายได้.....	58
4.24. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชากับตำแหน่งงาน.....	59
4.25. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติงาน กับตำแหน่งงาน.....	60

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
2.1 แสดงลำดับชั้นของความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	21
2.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	29
4.1 แผนภูมิสรุปผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	61



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สุขภาพอนามัยเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้สังคมเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ หากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขไม่มีคุณภาพ และไม่มีความเท่าเทียมกัน ก็จะส่งผลให้ความไม่เสมอภาคในเรื่องอื่น ๆ ติดตามมา (อ้างในสุนีย์ ปานกำเนิด 5238 : 3) การพัฒนางานสาธารณสุขจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของประชากรและสังคม ประชาชนทุกคนจึงจำเป็นต้องได้รับบริการด้านสุขภาพอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม เพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่สังคม

การมีสุขภาพดี จึงเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิทธิมนุษยชนประการหนึ่งที่มนุษย์พึงจะได้รับ รวมทั้งเป็นเป้าหมายทางสังคมที่ได้รับการยอมรับกันทั่วโลกว่ามนุษย์ทุกคนไม่ว่าจะแตกต่างกันทางเชื้อชาติ ศาสนา ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม หรือความเชื่อถือทางการเมืองย่อมมีสิทธิได้รับการคุ้มครองให้มีสุขภาพที่ดี คือ การมีภาวะความสมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคม องค์การอนามัยโลกจึงได้กำหนดเป้าหมายระยะยาวให้รัฐบาลของประเทศสมาชิกทุกประเทศ ต้องจัดระบบการสาธารณสุขที่เอื้ออำนวยให้ประชาชนของตนบรรลุสุขภาพดีถ้วนหน้า ในปี 2543 (Health for all by The Year 2000) เพื่อให้ประชาชนทั่วโลกเกิดมามีชีวิตยืนยาว ดำรงชีวิตอยู่อย่างมีคุณค่า ไม่เจ็บป่วยหรือพิการด้วยโรค หรือสาเหตุที่ไม่จำเป็น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่สังคมได้อย่างมีคุณค่าและตายอย่างมีศักดิ์ศรี (กองแผนงานสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข, 253 :45) โดยมีหลักการซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการจัดบริการสาธารณสุขเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ได้แก่ การจัดให้มีบริการเข้าถึงได้เป็นที่ยอมรับในคุณภาพ ราคาไม่แพงและประชาชนหรือชุมชนมีส่วนร่วมด้วย โดยเฉพาะกลวิธีการสาธารณสุขมูลฐาน (Primary Health Care) ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ประชาชนสามารถพึ่งตนเองได้ และมีส่วนร่วมดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ครอบครัวและชุมชน เป็นการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมคุณค่าศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ตลอดจนสิทธิเสรีภาพของบุคคล

โรงพยาบาลจัดเป็นองค์กรทางสังคมและเป็นทรัพยากรทางสังคม (Social resource) อย่างหนึ่งที่รัฐจัดไว้ให้สำหรับทุกคนในสังคมมีสิทธิใช้ได้เสมอกันในฐานะที่เป็นสมาชิกของ

ประเทศ หรือเรียกว่า “บริการเปิด” (Open Service) (อ้างในสุนีย์ ปานกำเนิด 5238 : 5) โดยเฉพาะผู้ที่เจ็บป่วยทุกคนมีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลอย่างที่มีมนุษย์พึงได้รับ (Human Care) องค์การอนามัยโลกได้ให้คำจำกัดความของโรงพยาบาลว่า โรงพยาบาลเป็นสถานที่หรือสถาบันร่วมกันระหว่างองค์กรทางสังคมและองค์กรทางการแพทย์ มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านการทำนุบำรุงสุขภาพให้มีความสมบูรณ์ ทั้งในแง่การป้องกันและการรักษาโรค การให้บริการผู้ป่วยตลอดจนถึงครอบครัวของผู้ป่วย ตลอดจนถึงดูแลสภาพแวดล้อมของบ้านด้วย รวมทั้งยังเป็นศูนย์กลางในการฝึกอบรมบุคลากรสาธารณสุข และการศึกษาวิจัยทางด้านชีวสังคมอีกด้วย โรงพยาบาลจึงมีบทบาทสำคัญต่อการช่วยชีวิตและปกป้องมนุษย์ให้พ้นจากโรคร้ายต่างๆ มีสุขภาพอนามัยที่ดีและมีชีวิตเป็นปกติ จึงเป็นงานหนึ่งซึ่งสร้างความสุขให้แก่สาธารณะ ดังนั้นบุคลากรทางการแพทย์จึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรอบคอบถูกต้องตามมาตรฐานของวิชาชีพ เนื่องจากต้องใช้ทั้งวิธีการทางวิทยาศาสตร์ควบคู่กับการคำนึงคุณค่าของความเป็นมนุษย์ จึงต้องมีขอบเขตที่เหมาะสมเพื่อมิให้เกิดความสูญเสียต่อชีวิต ร่างกายและจิตใจของมนุษย์ และก่อให้เกิดปัญหาตามมาทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคม ตลอดจนปัญหาทางด้านจริยธรรม (อ้างในสุนีย์ ปานกำเนิด 5238 : 6)

โรคมะเร็งนับว่าเป็นปัญหาทางสาธารณสุขของประเทศไทย ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และมีแนวโน้มว่าอัตราการตายของประชากรด้วยโรคมะเร็งจะสูงเป็นอันดับที่ 3 รองจากโรคหัวใจและหลอดเลือดและจากการเกิดอุบัติเหตุ สถาบันมะเร็งแห่งชาติซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคมะเร็งให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อวางแผนดำเนินการในการป้องกันและควบคุมโรคมะเร็งอย่างถูกต้อง คณะรัฐมนตรีได้ลงมติเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2532 เห็นชอบและอนุมัติให้สถาบันมะเร็งแห่งชาติ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข จัดตั้งศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็งส่วนภูมิภาคขึ้น 6 แห่ง ดังนี้

1. ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี
2. ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดลพบุรี
3. ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดอุบลราชธานี
4. ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดลำปาง
5. ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดอุดรธานี
6. ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี สถานที่ตั้ง เลขที่ 300 หมู่ 2 ถนนพระยา ลี้จจา ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ขอบเขตความรับผิดชอบพื้นที่ภาค ตะวันออก จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี และสระแก้ว เปิดบริการ

เมื่อ 28 เมษายน 2538 ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ (สรุปผลการปฏิบัติงาน ประจำปี 2543 ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี)

1. รวบรวมข้อมูลสถิติโรคมะเร็ง จัดทำทะเบียนโรคมะเร็ง (Cancer Registry) และศึกษาทางระบาดวิทยา (Epidemiology) ของโรคมะเร็งในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อวางแผนดำเนินการป้องกันลดโรคความรุนแรงของโรคและลดปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากโรคมะเร็ง

2. สนับสนุนส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชน กระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลตนเอง ตลอดจนสิ่งแวดล้อมเพื่อหลีกเลี่ยงปัจจัยเสี่ยงจากโรคมะเร็ง ให้ประชาชนเข้าใจและเห็นคุณค่าของการตรวจค้นหาโรคมะเร็งในระยะเริ่มแรก

3. บริการตรวจและวินิจฉัยค้นหาโรคมะเร็งในระยะเริ่มแรก (Early Delection) ทุกระบบของร่างกายบำบัดรักษาฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยโรคมะเร็งแบบครบวงจร ด้วยบริการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม

ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี มีอัตรากำลัง ประกอบด้วย

แพทย์	7	คน
ทันตแพทย์	1	คน
พยาบาลวิชาชีพ	20	คน
พยาบาลเทคนิค	40	คน
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	1	คน
เจ้าพนักงานธุรการ	1	คน
นักวิชาการเงินและบัญชี	1	คน
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1	คน
นักเทคนิคการแพทย์	2	คน
นักรังสีการแพทย์	3	คน
เจ้าหน้าที่รังสีการแพทย์	3	คน
โภชนาการ	1	คน
เภสัชกร	1	คน
เจ้าพนักงานเภสัชกรรม	1	คน
เจ้าหน้าที่เวชสถิติ	2	คน
ผู้ช่วยทันตแพทย์	1	คน
เจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา	1	คน
เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์	2	คน

ลูกจ้างประจำ	43	คน
ลูกจ้างชั่วคราว	83	คน
นักสังคมสงเคราะห์	1	คน
นักศึกษศึกษา	1	คน
รวมทั้งสิ้น	217	คน



แนวทางที่จะทำให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขมีคุณภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จได้นั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับบุคลากรทางการแพทย์ ที่ต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรอบคอบถูกต้องตามมาตรฐานของวิชาชีพ หรือ ความศรัทธาและความภักดีของบุคลากร เงินทุนในการดำเนินงานและการอำนวยความสะดวกตามความสามารถของคณะกรรมการดำเนินการแล้ว ยังขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอีกด้วย ทั้งนี้เพราะบุคลากรหรือ"คน" ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการบริหารการทำงาน แต่คนมีความรู้สึกรู้คิด มีชีวิตจิตใจมีอารมณ์ และมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ไม่สามารถคาดคะเนพฤติกรรมได้ล่วงหน้าว่าจะเป็นอย่างไร ในการดำเนินงานของศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี บุคลากรถือว่าผู้ที่มีบทบาทสำคัญและเป็นกลไกที่สำคัญยิ่งในการที่จะทำให้การดำเนินงานของศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี ดำเนินไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ดังนั้นการที่บุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับผู้บริหารและปัจจัยต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในการทำงานนั้น

การศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาปรับปรุงสภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นส่วนหนึ่งของการเสริมสร้างทรัพยากรบุคคล ที่มีประสิทธิภาพให้แก่ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณสุข เพื่อเป็นการส่งเสริมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่ง ๆ ขึ้น และส่งผลให้ประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าต่อไปด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี

1.3 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่องานและสภาพการทำงาน ต่อเพื่อนร่วมงานต่อลักษณะงาน ผลประโยชน์ สิ่งตอบแทนในการทำงาน ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้จาก ปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยกย่อง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง งานที่น่าสนใจหรือไม่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจแก้ไขปัญหา เนื่องจากงานมีปัญหาและอุปสรรค นอกจากนี้งานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ ประสบการณ์และความสามารถหรือไม่

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง สิ่งตอบแทนที่หน่วยงานให้กับบุคลากรเป็นค่าตอบแทนการทำงาน ในรูปของเงินเดือน ค่าครองชีพ เบี้ยเลี้ยง ค่าวิชาชีพ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ผลประโยชน์และสิทธิต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำหนดให้กับบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย มีความสะดวกสบายในการทำงาน รวมทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ต่าง ๆ

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การสื่อความหมายโดยผ่านสื่อต่าง ๆ และการใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม และถูกต้อง รวมทั้งระบบในการสื่อสารจะต้องมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ย้อนกลับของการสื่อสารเป็นไปตามที่ต้องการ และสัมฤทธิ์ผลทันเวลาการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะและวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบของหน่วยงาน และตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ตรงตามที่หน่วยงานและผู้ให้บริการต้องการ

วุฒิการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาของบุคลากรที่สมัครเข้าทำงานกับหน่วยงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนปีในการปฏิบัติงานอยู่กับศูนย์ป้องกันควบคุมโรค มะเร็ง จังหวัดชลบุรี จนถึงวันตอบแบบสอบถาม (กรณีบุคลากรที่มาช่วยราชการให้รวมถึงจำนวน ปีการปฏิบัติงานของหน่วยงานเดิมด้วย)

รายได้ หมายถึง เงินเดือนของบุคลากรที่ได้รับในปัจจุบัน (รวมถึงค่าทำงานล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ค่าวิชาชีพที่ได้รับจากหน่วยงานต่อเดือน)

ระดับตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับตำแหน่งของบุคลากรในระดับต่าง ๆ แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ข้าราชการระดับ 6-9 ข้าราชการระดับ 2-5 ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรมีโอกาสเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานดี ขึ้น ปรับวุฒิปรับเงินเดือนสูงขึ้น ตลอดจนการได้มีโอกาสไปศึกษาดูงาน ฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ อยู่เสมอ

เจ้าหน้าที่อื่น ๆ หมายถึง บุคลากรอื่นๆ ที่นอกเหนือจากแพทย์ พยาบาล ผู้ช่วย เหลือคนไข้ นักการภารโรง แม่บ้าน คนงาน ในหน่วยงาน เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

เจ้าพนักงานธุรการ นักวิชาการเงินและบัญชี เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี นักเทคนิค การแพทย์ นักรังสีการแพทย์ เจ้าหน้าที่รังสีการแพทย์ โภชนาการ เภสัชกร เจ้าพนักงาน เภสัชกรรม เจ้าหน้าที่เวชสถิติ ผู้ช่วยทันตแพทย์ เจ้าหน้าที่สัตตทัศน์ศึกษา เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ นักสังคมสงเคราะห์ นักสุขศึกษา เป็นต้น

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรค มะเร็ง จังหวัดชลบุรี ในด้านต่าง ๆ
2. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันควบคุมโรค มะเร็ง จังหวัดชลบุรี
3. ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง การบริหารงานและส่งเสริม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรค มะเร็ง จังหวัดชลบุรี ให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรค
มะเร็ง จังหวัดชลบุรีครั้งนี้ จะได้ทำการศึกษาตามแนวคิดต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญเมื่อเกิดกับบุคคลใดแล้วสามารถ จูงใจให้
เกิดทัศนคติที่ดีต่องานได้ และก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีกว่า
บุคคลที่ไม่พึงพอใจในการทำงาน

2.1.1 ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและแสดงทัศนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงาน โดยมีมุมมองและจุดเน้นตลอดจนวิธีวัดที่แตกต่างกันออกไป บางท่านเน้นผลที่ได้รับ
จากความพึงพอใจในการทำงาน และบางท่านมองความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึก
หรือทัศนคติต่องาน ดังจะเห็นจากความหมายที่แต่ละท่านได้ให้ไว้ดังนี้

• กู๊ด Good (อ่างในสุนีย์ ปานกำเนิด 2538 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจใน
การทำงานว่าหมายถึง สภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจในทัศนคติ
ของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่

ซีคอร์ด และแบคแมน Secord and Backman (อ่างใน สมชาย ชัยอยุธยา 2527 :13)
ได้ศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์การ ซึ่งบาง
คนพอใจเนื่องจากผลงานที่ทำสำเร็จหรือพอใจ เพราะลักษณะปฏิบัติงาน แต่บางคนก็พอใจเพราะ
เพื่อนร่วมงาน

ปราณี อารยะศาสตร์ (2519 : 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานนั้น คือ ความรู้สึกในทางที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมากก็จะมี การเสียสละอุทิศแรงกายและแรงใจ แรงปัญญาให้แก่งานมากผู้ใดมีความพึงพอใจในงานน้อยก็ จะทำเพียงตามหน้าที่ ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบที่เป็นแรงสิ่งจูงใจที่อยู่ในงานนั้น

มอร์ส Morse (อ้างในยังยุทธ์ พีรพงษ์พิพัฒน์ 2538 : 9) ได้ให้ความหมายของความพอ ใจในการทำงานในเชิงจิตวิทยาไว้ว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ ทำงานให้น้อยลงได้ ถ้ามีความตึงเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ และ ความตึงเครียดนี้มีผลจากความต้องการของมนุษย์ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยา เรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดจะลดน้อยลงหรือหมด ไป ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

* เมธี ปิลันธนานนท์ (2525 :103) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้คือความพึง พอใจเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจูงใจบุคคลให้เข้าสู่หน่วยงานเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้สึกของตน เองเป็นหนึ่งในหน่วยงาน และของชุมชนที่เขาจับไว้มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกในด้าน ความปลอดภัย การเป็นที่ยอมรับของบุคคลในหน่วยงาน นั่นคือมุ่งที่จะสนองความต้องการตาม ลำดับขั้นของบุคคลตามแนวทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ และให้ความต้องการเหล่านี้เป็นเครื่อง จูงใจบุคคล

โยเดอร์ และอื่น ๆ Yoder and Others (อ้างในสุนีย์ ปานกำเนิด 2538 : 7) ได้ให้ความ หมายว่า ความพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คน จะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและ จิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตน

สมิท Smith, (อ้างในสุนีย์ ปานกำเนิด 2538 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจใน การทำงานเป็นผลทางจิตวิทยา สรีระวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน นั้น กล่าวอย่างจริงใจ เขามีความพึงพอใจในการทำงาน

สุวัฒน์ ปานมุข (อ้างใน ดิลก มุลวงษ์ 2536 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจ ในงาน หมายถึง สภาพทางอารมณ์ของบุคคลที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่จะร่วมในการทำงาน อย่างมีความสามารถ

สมยศ นาวิการ (อ้างใน วรณพร เพียรสาระ 2538 : 24) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจคือ ความรุนแรงของความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

เสถียร เหลืองอร่าม (2522 : 75) ได้อธิบายว่างานมีส่วนสร้างความพึงพอใจอยู่ 2 ทาง คือ (1) ความพึงพอใจที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน มีการสร้างสรรค์กันและมีคนยกย่องนับถือใน หมู่คนทำงาน (2) ความพอใจที่เกิดจากสิ่งตอบแทนที่ได้จากงาน ได้แก่ ค่าจ้าง การพักร้อนเงิน บำเหน็จ บำนาญ การประกันชีวิตที่นายจ้างหรือทางองค์การจ่ายให้ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะได้รับหลังจากทำงานผ่านไปแล้ว เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพอใจแบบนี้ กับความต้องการของ มนุษย์แล้วจะเห็นได้ว่า ความพอใจที่เกิดจากสิ่งตอบแทนที่ได้จากงาน มีส่วนสนองความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยให้แก่มนุษย์ ส่วนความพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีส่วนสนองความต้องการสูงขึ้นไปอีก ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ เป็นต้น

อารี เพชรบุตร (2530 : 49) ได้กล่าวถึง ความพอใจในการทำงานว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องาน และต่อนายจ้างเป็นอารมณ์พึงพอใจ ความสบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของบุคคลความพึงพอใจและสบายใจที่ผลมาจากงานนั้น ได้ทำให้ความต้องการด้านร่างกายและด้านจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงานมีนายจ้างเสนอให้กับความคาดหวัง ของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่น่าพอใจในงานได้

ฮูลิน Hulin (1966 : 185 -192) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต้องรวมถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นของคนงานต่อการตอบสนองในการทำงานกับความคาดหวังถึงงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันความรู้สึกนี้ยังรวมไปถึงความคาดหวังของคนที่ได้รับบริการ และการตอบแทนที่เขาได้รับในการทำงาน

Applewhite,(อังโน อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล 2541 :11) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน และรวมถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของงานที่ทำด้วย เช่น ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจในรายได้ที่ได้รับ

Hackman and Oldham (อังโน อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล 2541 :11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานเป็น 2 ด้านคือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป (General job satisfaction) เป็นการวัดโดยส่วนรวมถึงระดับที่บุคคลมีความสุขกับงาน
2. ความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงาน (Specific job satisfaction) ซึ่งพิจารณา 5 ด้าน คือ รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า

Vroom (อ้างในวรรณพร เพียรสาระ 2538 : 23) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าทัศนคติในงานและความพึงพอใจ ในการทำงานนั้นสามารถทดแทนกันได้ เพราะคำทั้งสองนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานที่ตนทำทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจในงานนั่นเอง

Wolman (อ้างในวรรณพร เพียรสาระ 2538 : 24) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จจากความมุ่งหมายของความต้องการหรือแรงจูงใจ

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบในงานและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความเป็นธรรมที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาการได้รับผลตอบแทนเพียงพอ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมทั้งการที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับผลตอบแทนสนองตามความต้องการต่างๆ ได้

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ชุตติชาพฤติกกรมมนุษย์ในองค์การ ปภาวดี ดุลยจินดา (อ้างใน สุนีย์ ปานกำเนต 2538 : 21) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานซึ่งอาจสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ความพึงพอใจในงานช่วยทำให้คนทำงานรู้สึกว่าชีวิตของงานเป็นชีวิตที่มีคุณภาพจากการวิจัยพบว่า ไม่ว่าจะเป็นคนระดับใด การทำงานเป็นประจักษ์โครงสร้างที่หล่อหลอมชีวิตให้มีคุณค่าเสมอ ความพอใจในงานช่วยเสริมความรู้สึกที่มีคุณค่านี้ให้แก่คนทำงานได้ นอกจากนี้ การทำให้คนงานมีความพอใจยังอาจช่วยลดโอกาสในการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนงานด้วยการเป็นปฏิปักษ์ต่องานส่งผลเสียต่อองค์การ เพราะคนงานจะแสดงออกซึ่งความเป็นปฏิปักษ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ขาดงาน ลาออกจากงาน ก้าวร้าว นอกจากจะช่วยให้คนงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ เพราะรู้สึกว่าชีวิตงานของตนมีคุณภาพแล้ว ยังช่วยลดแนวโน้มปรากฏการณ์อันอาจเกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนงานด้วย

พฤติกรรมของบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงาน

บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะแสดงออกให้เห็นโดยพฤติกรรมดังต่อไปนี้
(อ้างใน สุนีย์ ปานกำเนต 2538 : 29 -30)

1. มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ เมื่อพบข้อบกพร่องเสียหายก็พยายามแก้ไข หรือรีบชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ยอมเสียสละเวลา และความสุขส่วนตัวเพื่องาน โดยไม่ต้องชักชวน หรือขอร้อง

3. มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊กเป็นเหล่า

4. ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ได้มาทำงาน และอยู่กับเพื่อนฝูง จะเห็นได้ว่า ถ้าหน่วยงานใด คนงานมีความพอใจในสิ่งที่ได้รับจากองค์กร หรือมีขวัญในการทำงาน หน่วยงานนั้นก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ผลผลิตที่ได้รับก็จะสูงขึ้นด้วย ฉะนั้น ผู้บริหารที่ฉลาดจะต้องมีวิธีการ หรือหาวิธีการใดก็ตามที่จะสร้างขวัญหรือสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นในบุคคลเหล่านี้ให้ได้ ถ้าหากผู้บริหารท่านใดก็ได้ ก็เป็นการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานให้หมดไปได้ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น

ผลที่องค์กรได้รับจากความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานจะส่งผลไปยังอัตราการเข้าออกงาน การขาดงานและสุขภาพของคนทำงาน (อ้างใน ปภาวดี ดุลยจินดา 2527 : 53)

1. อัตราการเข้าออกงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและอัตราการเข้าออกงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานพึงพอใจในงานมากเท่าใด อัตราการเข้าออกงานก็ยิ่งน้อยลง

2. การขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานและความพึงพอใจในงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานมีความพึงพอใจมาก การขาดงานก็ยิ่งน้อยลง และคนทำงานที่ไม่พึงพอใจในงานก็มีแนวโน้มในการขาดงานมากกว่าคนทำงานที่พึงพอใจในงาน

3. สุขภาพของคนทำงาน ความไม่พึงพอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายไม่สมบูรณ์ต่อมา ลำดับถัดไปคือ ความเครียด ความกังวล ก็จะตามมาซึ่งความเครียด ความกังวลเหล่านี้ เกิดจากสาเหตุต่างๆ หลายประการ เช่น

- การไม่แน่ใจบทบาทที่ผู้บังคับบัญชาคาดหมาย
- การรับผิดชอบงานมากเกินไปจะทำให้เสร็จได้ภายในกำหนดเวลา
- การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
- ความไม่สามารถมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจในประเด็นที่มีผลต่อผลงานในความ

รับผิดชอบ

ความพึงพอใจในงานกับสุขภาพนี้อาจพิจารณาได้ในอีกแง่มุมหนึ่ง คือ ความเหมาะสมของคนกับงาน การบรรจุผู้ที่มีสุขภาพกายและใจไม่เหมาะสมกับลักษณะงานหรือตำแหน่งงาน อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในงาน และสุขภาพจิตที่เสื่อมโทรมได้ในเวลาถัดมา

2.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานนั้น สามารถแยกได้เป็นปัจจัยเกี่ยวกับมนุษย์ และปัจจัยสิ่งแวดล้อม (อ้างใน สุนีย์ ปานกำเนิด 2538 : 26) ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับมนุษย์เอง ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากร ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและปัจจัยความสามารถ ปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นตัวกำหนด ระดับความพอใจในงานโดยตรง แต่จะเป็นตัวตัดสินว่า ส่วนประกอบส่วนใดของงานน่าพอใจ หรือไม่น่าพอใจเท่านั้น

2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในองค์การ แยกออกเป็นปัจจัยงานกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยองค์การกับสภาพแวดล้อม

(1) ปัจจัยงานกับสภาพแวดล้อม ที่สำคัญได้แก่

ความชัดเจนและหรือไม่ชัดเจนกับบทบาท ความชัดเจนของบทบาทเป็นตัวแปรที่สำคัญไม่น้อย คนทำงานจะพอใจมากกว่าหากได้รับแจ้งอย่างชัดเจนถึงบทบาทของตน ต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความชัดเจนนี้ หมายความว่ารวมถึงการให้ข้อมูลแก่คนทำงานเกี่ยวกับว่า เขาจะต้องทำอะไร ทำอย่างไร และจะได้ผลตอบแทนเป็นสิ่งใดจากผลสำเร็จของงาน

ลักษณะงาน งานที่ทำทลายความสามารถมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานมากกว่า หรืองานที่ได้ใช้ความชำนาญเฉพาะตัวเพื่อทำงานให้สำเร็จจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในงาน ตรงกันข้ามกับลักษณะงานที่น่าเบื่อ ซึ่งนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในระดับสูง และอาจแสดงผล ในรูปของการขาดงาน หรือลาออกจากงานได้

อัตราค่าจ้าง นักวิชาการด้านพฤติกรรมองค์การให้ความสำคัญในเรื่องอัตราค่าจ้างมากขึ้น โดยให้ความเห็นว่า อัตราค่าจ้างมีความหมายต่อความเท่าเทียมกันในสังคมของคนทำงาน

(2) ปัจจัยองค์การกับสภาพแวดล้อม ที่สำคัญได้แก่

โครงสร้างขององค์การ ความสำคัญของโครงสร้างขององค์การต่อความพึงพอใจในงานสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

- ความพึงพอใจในงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อคนทำงานอยู่ในระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น
- คนทำงานในตำแหน่งงานหลัก มักจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนทำงานในลักษณะงานช่วยอำนวยความสะดวก

ลักษณะการควบคุมงานหรือการควบคุมบังคับบัญชาพฤติกรรมในการควบคุมของผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนทำงาน เช่น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานที่คอยควบคุมบังคับบัญชาอย่างอาทรห่วงใย มักสร้างความพึงพอใจในงานในหมู่คนทำงานเสมอ

Charles R. Milton (อ้างในบุษรา ดิษเทศ 2542 : 13) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า

1. ลักษณะงาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ

2. เงินเดือน (Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน (Promotions) หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์วิจารณ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์ (Benefits) หมายถึง บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด ฯลฯ

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางการสถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวก

7. การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศ ความมีมนุษยสัมพันธ์ และทักษะทางบริหารของผู้มีนิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เช่น การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือและความมีไมตรีที่ดีต่อกัน

9. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

Dersal (อ้างใน ดิลก มุลวงษ์ 2537 : 6) กล่าวว่า ปัจจัยที่เลือกอำนวยความสะดวกความพึงพอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา

5. สภาพการทำงาน

และยังมีตัวกระตุ้นที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานอื่น ๆ อีก ซึ่ง Dersal เห็นว่าได้แก่สิ่งต่อไปนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน

2. การยอมรับของสังคม

3. ลักษณะของงาน

4. ความรับผิดชอบ

5. โอกาสก้าวหน้า

French (อ้างใน ดิลก มุลวงษ์ 2537 : 7) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือนหรือค่าจ้าง ความเป็นธรรมมนุษย์สัมพันธ์ มีสวัสดิการ และผลประโยชน์เกื้อกูล สภาพการทำงานดี มีความก้าวหน้า มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ งานที่ทำเป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

2.1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในทัศนคติที่แตกต่างกันดังนี้

Barnard (อ้างในวรรณพร เพียรสาระ 2538 : 29 - 30) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานว่าประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของตอบแทนที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคลากร(Personal Non - material Opportunities) หมายถึง โอกาสที่จะมีชื่อเสียงได้รับเกียรติยศได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัวหรือโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งดี ๆ

3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Deairable Physical Conditions) ได้แก่ สภาพ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง การที่หน่วยงานสนองความต้องการของ บุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจในการทำงานอย่างเต็มที่

5. ความดึงดูดใจในทางสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรใน หมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่อง ยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของ บุคคล และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Adaptation of Conditions to Habiyual Methods and Attitudes) หมายถึง การปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของ บุคลากรที่อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียวร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน

Chiselli และ Brown (อ้างในวรรณพร เพียรสาระ 2538 : 30 – 31) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพอใจในงานกับผู้ปฏิบัติงาน มี 5 ข้อใหญ่ๆ คือ

1. ระดับอาชีพ หมายถึง สถานะหรือความคิดนิยมต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่นับถือของ คนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สถานะทางสังคมและสภาพการทำงานต่างๆ ต้องอยู่ในลักษณะที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลานานถ้าได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความ พอดี

3. อายุจากการวิจัยพบว่าบางครั้งก็มีความสัมพันธ์กับความพอใจแต่อายุในบางระยะ 25-34 ปี และ 45-54 ปี จะมีความพอใจในงานน้อยกว่าอายุในช่วงระยะอื่น

4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงินถ้าผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับและพอใจก็จะทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานดีขึ้น ลดอัตรา การลาออกและผลงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย

5. คุณภาพของการบังคับบัญชา จากการทดลองที่ Hawthorne ของ George Elton Mayo พบว่า สัมพันธภาพระหว่างลูกจ้างและผู้จัดการมีส่วนสำคัญในการทำงานให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น และผู้ทำงานมีความรู้สึกสุขใจในการทำงาน ความสัมพันธ์นี้จะช่วยให้ลูกจ้างมีความรู้สึกว่ามีปัญหาต่างๆ ที่เขาต้องประสบอยู่ได้รับการพิจารณาจากผู้จัดการ ทำให้เกิดความมั่นคงต่องานที่ทำและทำให้เกิดความพอใจ

Gilmer (อ้างในจรรุวรรณ ชิตโชติ 2540 :18 – 20) ได้สรุปปัจจัยของความพอใจในงานว่ามี 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานการได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาคนที่มีพื้นความรู้

น้อย หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงปลอดภัยจะมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะเห็นว่ามีความสำคัญไม่มากนัก และในคนอายุมากขึ้นจะมีความสำคัญไม่มากนัก และในคนอายุมากขึ้นจะมีความรู้สึกในข้อนี้สูงขึ้น

2. โอกาสก้าวหน้าการทำงาน (Opportunity For Advancement) เช่นการมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่าการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน เพศชายจะมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการข้อนี้จะลดลง

3. บริษัทและการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่า คนมีอายุมากขึ้นจะมีความต้องการข้อนี้สูงกว่าพวกอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wages) มีความสำคัญอยู่ไม่น้อยในกลุ่มผู้ทำงานในโรงงาน จะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าผู้ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ปัจจัยนี้ย่อมสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติหากได้ทำงานตามที่ถนัด

6. การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความพอใจในงานหรือไม่พอใจต่องานได้ ซึ่งอาจมีผลต่อการขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ฯลฯ มีงานวิจัยหลายอย่าง que แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงานการบริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัยและวันหยุด

กมล ชูทรัพย์ และ ดร.เสถียร เหลืองอร่าม (2516) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในงานว่าประกอบด้วย

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานก็ต่อเมื่อได้ค่าตอบแทนพอสมควรคุ้มกับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่ นายจ้าง

2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนก็เห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างอาจสกปรก ใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่น่าภิรมย์ เป็นต้น

3. เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจแล้ว แม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้าง หรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบ เพราะมีเพื่อนดีทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น

4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อคนงานไม่น้อย เพราะเป็นผู้มีอำนาจ เป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้าหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมและเป็นกันเองแล้วคนงานก็สบายใจ

5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนเราก็ตั้งใจที่จะทำที่จะสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอจะเอาเป็นที่พึ่งได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้วคนงานก็จะไม่สบายใจเลย

6. โอกาสที่จะก้าวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำหรับคนงานหนุ่มสาวหรือคนฉลาดที่มีการศึกษาดี ถ้าหากเขารู้ว่าเขาไม่มีโอกาสจะก้าวหน้าแล้ว เขาก็อาจจะไม่พอใจทำงานนั้นก็ได้

7. ประชาธิปไตยในงาน คนงานย่อมไม่ชอบกดขี่บังคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการปรึกษาหารือด้วยซ้ำ เพราะทำให้เขารู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานของบริษัทด้วย

8. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ อย่างน้อยสิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น ลี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น และความชื้นแฉะของที่ทำงาน ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจในงานได้เหมือนกัน

9. ความมีระเบียบ หมายถึง องค์การที่มีระเบียบคงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคนทำงานไปตามระเบียบที่วางไว้

เกคินี หงส์นันท์ (2518) ได้กล่าวเป็นปัจจัยพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. การให้เกียรติและตระหนักในผลงานที่ได้กระทำ
2. เป็นงานที่ควรแก่การสนใจ
3. การทำงานเป็นกลุ่มที่มีการประสานงานกันเป็นอย่างดี
4. มีอิสระในการวินิจฉัยแก้ปัญหา
5. มีความมั่นคงในการทำงาน
6. มีความก้าวหน้าในการทำงาน
7. มีการควบคุมที่ดี

จำนงค์ สมประสงค์ (2515) ได้หยิบยกอิทธิพลที่จะทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน มาพิจารณาว่ามีหลายประการตามพื้นฐานและประสบการณ์ในการดำรงชีพของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างจากแนวความคิดของบุคคลอื่น คือ

1. อิทธิพลของครอบครัว ย่อมมีอยู่เหนือทัศนคติของเขาที่มีต่องานที่ทำ และเหนือการปฏิบัติงานของเขา ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องยากมากที่จะวัดได้ ทางแก้คือ ใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว

2. อิทธิพลของสภาพแรงงาน อิทธิพลนี้ทางแก้คือ ให้ใช้ระบบสิ่งจูงใจในทางการเงิน

3. อิทธิพลของภาวะทางเศรษฐกิจ ในเมื่อภาวะเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง มีการขาดกำลังแรงงานเกิดขึ้น ประสิทธิภาพการใช้สิ่งจูงใจทางการเงินก็อาจจะลดต่ำลงภายใต้ภาวะการเช่นนี้

สมยศ นาวิการ (2535) ได้กล่าวถึงปัจจัยเบื้องต้นที่จูงใจบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

1. โอกาสของความก้าวหน้า
2. เงิน
3. ความท้าทายของงาน
4. การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน
5. การยกย่องและสถานภาพ
6. ความรับผิดชอบและอำนาจ
7. ความมั่นคงในอาชีพ
8. ความเป็นอิสระในการทำงาน
9. โอกาสของความเจริญเติบโตส่วนบุคคล
10. สภาพแวดล้อมของการทำงานดี

ในการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานหรือองค์การจะสำเร็จผลได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร ซึ่งประกอบด้วย

1. คน (Man)
2. เงิน (Money)
3. วัสดุ (Material)
4. การจัดการ (Management)

ปัจจัยทั้ง 4 นั้น คนนับว่าเป็นปัจจัยนำเข้าที่มีค่ามากที่สุด เพราะ " คน " เป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานมีความเคลื่อนไหวดำเนินกิจกรรมต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ที่

ได้สร้างขึ้น กล่าวคือ " คน " เป็นผู้ใช้ปัจจัยทางการบริหารอื่น ๆ ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานจะต้องพิจารณาด้านกำลังคนเป็นประการสำคัญ ว่าทำอย่างไรจึงจะได้คนดีมีความรู้ ความสามารถ และรักษาคนดีที่ได้มานั้นให้อยู่กับองค์กรหรือหน่วยงานได้นานที่สุด อีกทั้งจะทำอย่างไรเพื่อที่จะชักจูงให้ผู้ที่ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกผูกพันอยู่กับงาน ใช้กำลังความคิดให้เต็มความสามารถ ในงานที่ทำ เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งสนองตอบต่อเป้าหมายของสังคมส่วนรวม ฉะนั้นการจูงใจ (Motivation) ให้ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมเปลี่ยนไปในทางที่องค์กรหรือหน่วยงานต้องการนั้นต้องอาศัยสิ่งจูงใจ (Incentive) เป็นเครื่องล่อพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกมาของมนุษย์นั้น เป็นผลสืบเนื่องมาจากแรงผลักดันบางประการที่ชักนำให้เกิดพฤติกรรมเหล่านั้น แรงผลักดันดังกล่าวทางพฤติกรรมศาสตร์ เรียกว่า แรงจูงใจ (Motive) นั่นเอง ดังนั้นการชักนำหรือการจูงใจให้ผู้อื่นประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ จึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้า หรือแรงจูงใจโดยตรง สิ่งจูงใจอาจมีได้จากภายในและภายนอกตัวบุคคลนั่นเองแต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคลคือความต้องการ (Needs)

อรุณ รักธรรม (2517) ได้กล่าวถึงวิธีสร้างความปลอดภัยที่สำคัญและง่ายแก่การปฏิบัติว่า เกิดจาก

1. ต้องสร้างและปลูกฝังให้คนงานมีความพอใจ มีความรักงานและกระตือรือร้นในการทำงาน การที่จะทำให้คนงานรักงาน ผู้นำต้องทำงานเป็นตัวอย่างที่ดีแก่คนงาน ต้องแสดงว่าตนมีความพอใจ รักงาน เชื่อว่างานนั้นมีประโยชน์และสำคัญ
2. ชมเชยและยกย่องให้กำลังใจแก่ผู้ทำความดีความชอบ
3. ดูแลเอาใจใส่ และให้ความสนิทสนมแก่คนงานพอสมควร
4. ให้โอกาสคนงานสร้างความมั่นคงของชีวิตการทำงานพอสมควร
5. สร้างสภาพการทำงานที่ดีและเหมาะสมแก่คนงาน
6. ให้โอกาสคนงานแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงานและมีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน
7. ให้โอกาสหรือระบบที่ยืดหยุ่นในการร้องทุกข์ของคนงาน

จะเห็นได้ว่านักวิชาการมีทัศนคติต่อปัจจัยที่ใช้ศึกษาความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนตายตัว อย่างไรก็ตามความพึงพอใจที่นักวิชาการได้ศึกษามีผลสรุปคล้ายกัน ดังนี้คือ ลักษณะงานที่ทำ สภาพการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน และความสำเร็จในงาน ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ก็จะใช้เป็นกรอบในการศึกษาด้วย

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มีทฤษฎีหลายทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้ อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลแต่ไม่มีทฤษฎีใดที่สมบูรณ์ เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปรากฏการณ์ทางจิต อันเกิดจากสาเหตุที่ซับซ้อนและมีองค์ประกอบหลายอย่างที่จะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน ในที่นี้จะสรุปทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

2.2.1 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

มาสโลว์ Maslow (อ้างใน สมชาย ชัยอยุธยา 2527 ; 20) ได้เขียนทฤษฎีสิ่งจูงใจ (Motivation Theory) หรือที่เรียกว่าทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีซึ่งมาสโลว์ กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอยู่ และความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นจากต่ำไปสูง (Hierarchy of Needs) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองเลยในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์การทุกแห่งมักตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อมคือ การจ่ายเงินค่าจ้าง
2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากต้องการทางด้านร่างกายได้รับตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้นคือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีวิต เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยว

กับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องความสามารถความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.1

แผนภูมิที่ 2.1

แสดงลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์



สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับชั้นของมาสโลว์ สรุปได้ว่าความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละบุคคลจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการลำดับชั้นที่แตกต่างกันไปและความต้องการตั้งแต่ลำดับที่ 1 ถึง 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับต้น ๆ

2.2.2 ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอริชเบอร์ก (Two-Factor Theory of Motivation)

Herzberg (อ้างในธำรง นครรัตนชัย 2535 : 17) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าพบทฤษฎีที่ทำให้เกิดความพอใจ เรียกว่า The Motivation – Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานซึ่งมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่สนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) ได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพิ่มหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และมีหน้าที่มิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเกิดขึ้นมีอยู่ 9 ประการ คือ

2.1 เงินเดือน (Salary) และสวัสดิการ เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง การที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skills) วิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter Personal Relations with Superior , Subordinate , Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็น กิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกัน และกันอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของหน่วยงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปรกรณ์ หรือ เครื่องมือต่าง ๆ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision – Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยค้ำจุน ไม่ใช่เป็นสิ่งที่จูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของ เฮอริชเบอร์ก คือ ปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือปัจจัยค้ำจุนจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยค้ำจุนอยู่ แต่ถ้ามีอยู่ไม่ได้หมายความว่าคนจะ

มีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยคำจุนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้นสมมติฐานที่สำคัญของเฮอริชเบอร์เกอร์ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นอกจากทฤษฎี แนวความคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว ยังได้มีผู้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพอใจในการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน ซึ่งสามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณากำหนดแนวทางในการศึกษาตัวแปรต่างๆของการศึกษาได้ดังนี้

Abraham and Others (อ้างใน วรรณพร เพียรสาระ 2538 : 43) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 2 ประเภทใหญ่ๆ ด้วยกัน คือความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้ตอบแทนในการทำงาน ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน การได้ทำงานที่ถนัดและเหมาะสม ความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความเป็นผู้ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง ความต้องการในความสำเร็จของชีวิต

✓ Moore และ Berne (อ้างใน วรรณพร เพียรสาระ 2538: 43) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีหลายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ สถานภาพ และการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสามารถของผู้ร่วมงาน ความสอดคล้องระหว่างงานกับความสามารถ และความถนัด ความเหมาะสมระหว่างปริมาณงานในหน้าที่กับความรับผิดชอบ การอุทิศตนเพื่อหน่วยงาน ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการของหน่วยงาน

Quitugua (อ้างใน วรรณพร เพียรสาระ 2538 : 44) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบที่กระทบกระเทือนต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเกาะกวม โดยสำรวจความคิดเห็นของครู 305 คน พบว่าครูไม่พึงพอใจในสภาพการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความเป็นอยู่ในชุมชน อัตราการทำงาน เงินเดือน เงินค่าตอบแทน สถานะของครู และความช่วยเหลือของรัฐและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูแปรเปลี่ยนไปตามอายุ ประสบการณ์ในการสอนตำแหน่งการงาน ระดับงานที่สอน สภาพที่อยู่อาศัย

ดรุณี โยเผือก (2534) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษาออกโรงเรียน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษาออกโรงเรียนโดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าครูอาสาสมัครการศึกษาออกโรงเรียนมีความพึงพอใจค่อนข้างสูงใน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงานที่ทำและด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ดิลก มุลวงษ์ (2537) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 171 คน จาก 3 บริษัท เป็นชาย 32 คน เป็นหญิง 139 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการผลิตมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานการผลิตมีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด) ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด คือ ด้านการได้รับการยกย่องนับถือในงาน ส่วนปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่พบในการศึกษาครั้งนี้ คือ การศึกษา ระยะเวลาทำงาน และระดับเงินเดือน

ฉำรง นครรัตนชัย (2535) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 จำนวน 602 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั่วไปภาพรวม และจำแนกแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีความพึงพอใจในด้านที่ทำงานมาก และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับน้อย ส่วนที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีเพียงองค์ประกอบด้านที่ทำงานของพนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง ทางด้านเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งในด้านภาพรวมและองค์ประกอบด้านงาน

นิตยา หลานไทย (2531) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยพลศึกษา และวิทยาลัยครูในสามจังหวัดภาคเหนือ ผลการวิจัยมุ่งศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์กร รวมทั้งมิติ และแยกมิติ ที่มีต่อความพอใจในการทำงานของอาจารย์ รวมทั้งเปรียบเทียบระดับของความพอใจในการทำงานด้วย โดยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจประเภทตัดขวาง ประชากรสำหรับวิจัย คือ อาจารย์ประจำที่มีตำแหน่งอัตราเงินเดือนในวิทยาลัยพลศึกษา และวิทยาลัยครูสามจังหวัดภาคเหนือ คือ เชียงใหม่ ลำปาง และเพชรบูรณ์ รวมทั้งสิ้น 553 คน โดยการสุ่มตัวอย่างได้ขนาด 300 ตัวอย่าง ผลการทดลองสมมุติฐาน สรุปได้ว่า บรรยากาศในองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพอใจในการทำงาน โดยที่ประชากรมีระดับความพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

เปล่งศรี อิงคินันท์ (2526) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพอใจในการทำงานของ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือการส่งแบบสอบถามและรับคืน ทางไปรษณีย์ ผลการวิจัยปรากฏว่า ระดับความพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยใน ส่วนรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในแง่ของปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจน้อยอยู่ 3 ปัจจัย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าและเงินเดือน ความพึงพอใจในการทำงานของ บรรณารักษ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่างกัน

เผด็จ เกาะสมบัติ (2530) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะ กรณีนักวิชาการ กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า สิ่งทีก่อให้เกิดความพึงพอใจในการ ทำงานสูง คือ เงินเดือน ความมั่นคงในการทำงาน ความภูมิใจในความสำเร็จของงาน การได้ รับการยอมรับนับถือ ความสามัคคีกลมเกลียวของพนักงาน และการมีโอกาสก้าวหน้า

ภูษงค์ บุญอภัย (2533) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู อาสาชายแดนไทย – กัมพูชา พบว่าครูอาสาชายแดน มีความพึงพอใจในระดับสูงอยู่ 4 ด้านคือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าทางวิชาการ ด้านการบริหารและแนวทางการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 8 ด้าน คือ ความสัมพันธ์ภาพกับ เพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการได้รับการ ยอมรับนับถือของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพที่ทำงานด้านความมั่นคงใน สถานภาพ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

มงคล จันทรส่อง (2537) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของข้าราชการกรม ตรวจบัญชีสหกรณ์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่ามีความพึงพอใจในงานรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบต่าง ๆ พบว่าความพึงพอใจใน งานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ต่ำรองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร ตามลำดับ

วัชรีย์ ศรีบุญนาถ (2535) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในงานของครูประถมสังกัด สำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 231 คน จาก 18 โรงเรียน ผล การวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานของครูประถมมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนมีระดับต่ำ ด้านตัวแปรภูมิหลังของครูที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส แผนสิ้นสุดการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ส่วนตัวแปรด้านระดับการศึกษา สภาพเศรษฐกิจ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ความสุขในชีวิต ครอบครัว สถานที่ตั้งของโรงเรียน และระดับชั้นที่สอน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในงาน

ศานิตย์ บุญยรัตพันธ์ (2538) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงานโมเพล็ก บริษัทโมเดิร์นฟอรัม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในภาพรวมและองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในงาน พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยต่าง ๆ พบผลเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

โสภณ ธนะมัย (2517) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการมูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่าปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานต่ำลง คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา องค์กรและการบริหารและปัจจัยเกี่ยวกับเงินเดือน และสิทธิประโยชน์

สากล จริยวิทยานนท์ (2522) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เมื่อปี 2522 พบว่า โดยส่วนรวมอาจารย์ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัว บางประการ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะทางจากทางบ้านมาสถาบัน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

สุทธิชัย คมสาคร (2524) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 9 พบว่ามีความพึงพอใจโดยส่วนรวมสูง มีความพึงพอใจในลักษณะงานสูง มีความพึงพอใจในสภาพการทำงาน และในหมวดเงินเดือนและสิทธิประโยชน์ต่ำสุด

สุวัฒน์ อารังศรีสกุล (2527) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรสืบสวนสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล พบว่า

1. ข้าราชการตำรวจระดับสารวัตรสืบสวนสอบสวน ในสถานีตำรวจนครบาล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง
2. ข้าราชการตำรวจระดับสารวัตรสืบสวนสอบสวน ในสถานีตำรวจนครบาลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ 3 ด้านดังนี้

- 2.1 ด้านลักษณะงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมาก
- 2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง
- 2.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

3. อายุราชการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในเชิงลบ

สถุต สันติเมทนีดล (2529) ได้ทำการศึกษาสิ่งจูงใจและประโยชน์ที่ก่อคุณแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานพัฒนาชนบท พบว่า ปัจจัยที่มีส่วนทำให้พอใจการทำงาน คือ มีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน สิ่งตอบแทนหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ดี และยังค้นพบอีกว่าวิธีดึงดูดข้าราชการให้ปฏิบัติงานในสวนภูมิภาค ได้แก่ การจัดสวัสดิการที่ดี

สุรีพร เจริญนิช (2529) ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครเดินสอน การศึกษาผู้ใหญ่แบบเบ็ดเสร็จที่ปฏิบัติงานในเขตการศึกษา 7 และเขตการศึกษา 8 จำนวน 8 จังหวัด 127 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยภายนอกโดยส่วนรวมมีผลอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพของตำแหน่งและความมั่นคงในงานมีผลต่อความพึงพอใจในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมของการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานและการนิเทศงาน มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางทางด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยภายในโดยส่วนรวมมีผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่าปัจจัยด้านหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นอันดับแรก ความมั่นคงในงานเป็นอันดับสุดท้าย และสถานภาพสมรสและเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยทั้งหมดไม่แตกต่างกัน

สมชาย ชัยอุยสุทธิ์ (2536) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ จำนวน 108 จาก 6 บริษัท ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารบุคคลในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตัวแปรภูมิหลังของพนักงานบริหารบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ เพศ รายได้ต่อปี จากการทำงานและสถานภาพของตำแหน่ง ส่วนตัวแปรด้านอายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนปีที่ปฏิบัติในตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

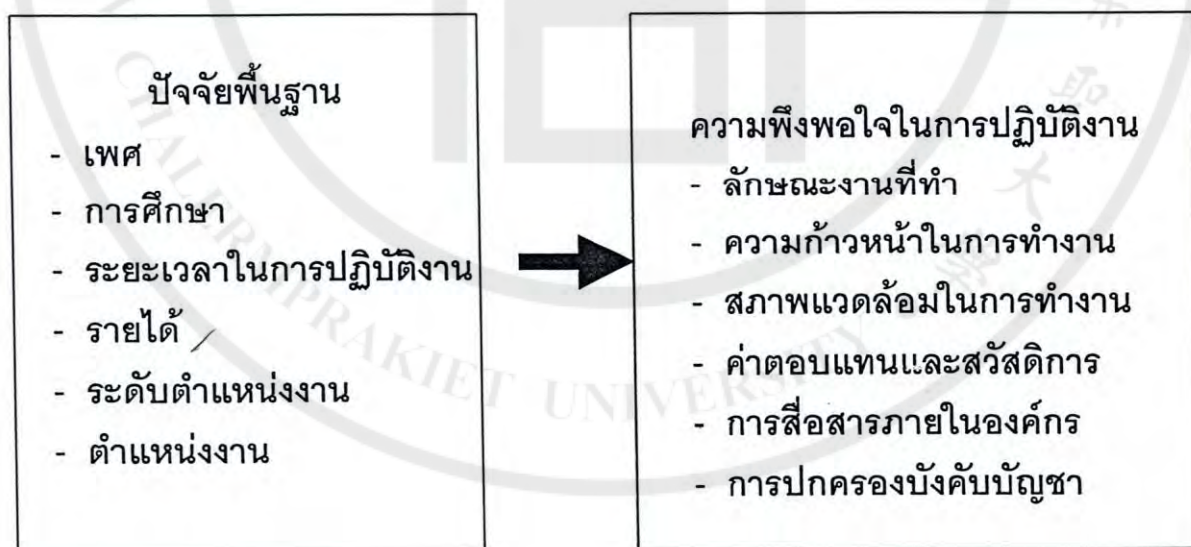
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาค้นคว้าถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานมากมาย ซึ่งผู้วิจัยได้นำมา กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรีดังนี้ คือ ตัวแปรอิสระประกอบด้วย เพศ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ระดับตำแหน่งงาน ตำแหน่งงาน และตัวแปรตาม ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการการสื่อสารภายในองค์กร การปกครองบังคับบัญชา ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.2

แผนภูมิที่ 2.2
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ
(Dependent Variable)

ตัวแปรตาม
(Independent Variable)



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี” โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ในการนำเสนอผลการวิจัยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี ทุกตำแหน่ง และทุกระดับชั้น รวมทั้งหมด 219 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามซึ่งมีวัตถุประสงค์สำคัญที่จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภูมิหลัง กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ คือ เพศ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ระดับตำแหน่งงาน ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของบุษรา ดิษเทศ. 2542 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทไทยแอร์วิ้ง จำกัด สาขาบางพลี จำนวน 32 ข้อ แบบวัดนี้สร้างขึ้นตามวิธีสร้างแบบวัดทัศนคติที่เรียกว่า Likert Scale หรือ Summated rating Scale โดยมีประโยคคำถามเชิงบวกและเชิงลบ ต่อด้านต่าง ๆ ของงาน โดยแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 3 ระดับ คือ เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย

เกณฑ์การให้คะแนน ได้แบ่งการให้คะแนนเป็น 2 กรณี คือ

กรณีที่ เป็นข้อคำถามที่มีความหมายเชิงบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

ดังนี้

เห็นด้วย	ให้	3	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	1	คะแนน

ส่วนในกรณีที่ ข้อคำถามที่มีความหมายเชิงลบ (Negative) เกณฑ์การให้คะแนนจะ

กลับกัน

ตารางที่ 3.1

ตัวชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของแบบวัดที่สร้างขึ้น

ลำดับที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านต่าง ๆ	ข้อความ		จำนวนข้อ
		เชิงบวก	เชิงลบ	
1.	ลักษณะงานที่ทำ	1 2 4 5	3	5
2.	ความก้าวหน้าในการทำงาน	6 7 9 10 11	8	6
3.	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	12 13 14 15 17	16	6
4.	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	18 20 22	19 21	5
5.	การสื่อสารภายในองค์กร	23 24 25 26 27	-	5
6..	การปกครองบังคับบัญชา	28 29 30 31 32	-	5

3.3 การทดสอบเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาแก้ไขปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับ คำถามและภาษาที่ใช้ชัดเจนเข้าใจง่าย

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเนื้อหาและภาษาไปทดสอบ(Pretest)กับบุคลากรสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ที่มีไขกลุ่มประชากรเป้าหมาย จำนวน 20 ชุด เพื่อทดสอบดูว่ากลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าใจคำถาม และสามารถตอบคำถามได้หรือไม่ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมา

แก้ไขปรับปรุงให้ถ้อยคำเหมาะสมเข้าใจง่ายผลการทดสอบแบบสอบถามได้ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability Coefficient) $\alpha = 0.836$ ซึ่งถือว่าแบบสอบถามครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือสูง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ติดต่อกับบุคลากรฝ่ายต่างๆ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินงานเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ไปขออนุญาตผู้อำนวยการศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมาเร็ง จังหวัดชลบุรี
2. ติดต่อกับหัวหน้าแผนก หัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ เพื่อนัดหมายวันและเวลาที่จะนำแบบสอบถามไปแจก และเก็บคืน
3. แจกและเก็บคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง
4. ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 197 จากจำนวนทั้งสิ้น 217 ชุดคิดเป็นร้อยละ 89.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม วิเคราะห์ด้วยการหาค่า Chi – Square Test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรค
มะเร็ง จังหวัดชลบุรี

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นบุคลากรหญิง ร้อยละ 78.2 บุคลากรชาย ร้อยละ
21.8

ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตร (ปวช.-ปวส.) ร้อยละ 53.8 รอง
ลงมา การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 32.0 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ร้อยละ 10.7
สำหรับระดับปริญญาโทขึ้นไป มีจำนวนน้อย ร้อยละ 3.6

ตำแหน่งงาน

กลุ่มตัวอย่างเป็นแพทย์ ร้อยละ 2.5 พยาบาล ร้อยละ 25.9 ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ร้อยละ
15.3 นักการภารโรง แม่บ้าน คนงาน ร้อยละ 19.8 และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ร้อยละ 36.5

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี ร้อยละ 68.0 รองลงมา ต่ำ
กว่า 1 ปี ร้อยละ 12.7 และ 6 - 10 ปี ร้อยละ 11.7 ส่วน 11 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7.6

รายได้ต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 80.2 รองลงมารายได้
10,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 14.7 และรายได้ 15,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 3.0 ส่วนรายได้
20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 2.0

ระดับตำแหน่งงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 41.6 รองลงมาข้าราชการระดับ 2 - 5 ร้อยละ 31.0 และลูกจ้างประจำ ร้อยละ 21.8 ส่วนข้าราชการระดับ 6-9 ร้อยละ 3.5

ตารางที่ 4.1
แสดงข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	43	21.8
หญิง	154	78.2
รวม	197	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	21	10.7
ระดับประกาศนียบัตร (ปวช. - ปวส.)	106	53.8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	63	32.0
ปริญญาโทขึ้นไป	7	3.6
รวม	197	100.0
ตำแหน่งงาน		
แพทย์	5	2.5
พยาบาล	51	25.9
ผู้ช่วยเหลือคนไข้	30	15.3
นักรักษาโรค แม่บ้าน คนงาน	39	19.8
เจ้าหน้าที่อื่น ๆ	72	36.5
รวม	197	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	25	12.7
1 – 5 ปี	134	68.0
6 – 10 ปี	23	11.7
11 ปีขึ้นไป	15	7.6
รวม	197	100.0
เงินเดือน (ค่าเฉลี่ย 7,000 บาท)		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	158	80.3
10,001 – 15,000 บาท	29	14.7
15,001 – 20,000 บาท	6	3.0
20,000 บาทขึ้นไป	4	2.0
รวม	197	100.0
ระดับตำแหน่งงาน		
ลูกจ้างชั่วคราว	82	41.6
ลูกจ้างประจำ	43	21.8
ข้าราชการระดับ 2 – 5	61	31.0
ข้าราชการระดับ 6 – 9	11	5.6
รวม	197	100.0

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4.2.1 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านลักษณะงานที่ทำ

การวัดระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้านลักษณะงานที่ทำของกลุ่มตัวอย่าง ใช้คำถาม (ตัวชี้วัด) 5 คำถาม โดยแต่ละคำถามมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 1 และมีค่าสูงสุดเท่ากับ 3 พบว่าผู้ที่มีความเห็นหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความกดดัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 2.55 ผู้ที่มีความเห็นหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำอยู่ขณะนี้ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน เป็นงานที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ 2.40 ส่วนผู้ที่มีความเห็นด้วยหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำอยู่ช่วยให้ได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน และผู้ที่มีความคิดเห็นด้วยหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำทลายความรู้ความสามารถมีความสุขอยู่กับการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.39 และผู้ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณงานในหน่วยงานมีเพียงพอกับจำนวนบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 1.51 ซึ่งมีค่าต่ำสุด (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างด้านลักษณะงานที่ทำ

ลำดับ	ด้านลักษณะงานที่ทำ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
1.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีความกดดัน	1	3	2.55
2.	ลักษณะงานที่ทำอยู่ในขณะนี้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน เป็นงานที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่	1	3	2.40
3.	ลักษณะงานที่ทำอยู่เพื่อให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน	1	3	2.39
4.	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ทำทลายความรู้ความสามารถมีความสุขอยู่กับการทำงาน	1	3	2.39
5.	ปริมาณงานในหน่วยงานของท่านมีเพียงพอกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่	1	3	1.51
	ค่าเฉลี่ยรวม			2.26

4.2.2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

การวัดระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้านความก้าวหน้าในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ใช้คำถาม (ตัวชี้วัด) 6 คำถาม โดยแต่ละคำถามมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 1 และค่าสูงสุดเท่ากับ 3 พบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่มีโอกาสที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.35 รองลงมาผู้ที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพไม่แตกต่างจากเพื่อนร่วมงานที่มีตำแหน่งหน้าที่อื่น ๆ ในระดับเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 2.28 ผู้ที่มีความเห็นหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการทำงานขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถของบุคคลอย่างแท้จริง ค่าเฉลี่ย 2.27 ผู้ที่มีความเห็นหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับหน่วยงานมีการส่งเสริมบุคลากรให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 2.10 ส่วนผู้ที่มีความเห็นหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับได้รับโอกาสเข้าร่วมรับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ความสามารถอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 2.07 และผู้ที่มีความเห็นว่าไม่รู้สึกเบื่อหน่ายต่องาน เพราะโอกาสก้าวหน้ามีมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 1.97 (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างด้านความก้าวหน้า
ในการทำงาน

ลำดับ	ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
1.	งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่	1	3	2.35
2.	ท่านสามารถมีความก้าวหน้าในอาชีพไม่แตกต่างจากเพื่อนร่วมงานที่มีตำแหน่งหน้าที่อื่น ๆ ในระดับเดียวกัน	1	3	2.28
3.	ท่านคิดว่าความก้าวหน้าในการทำงานของท่าน ขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถของบุคคลอย่างแท้จริง	1	3	2.27
4.	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมบุคลากรให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อย่างเหมาะสม	1	3	2.10
5.	ท่านได้รับโอกาสให้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	1	3	2.07
6.	ท่านรู้สึกไม่เบื่อหน่ายต่องาน เพราะโอกาสก้าวหน้ามีมาก	1	3	1.97
	ค่าเฉลี่ยรวม			2.12

4.2.3 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การวัดระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ใช้คำถาม (ตัวชี้วัด) 6 คำถาม โดยแต่ละคำถาม มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 1 และค่าสูงสุดเท่ากับ 3 พบว่า ผู้ที่มีความเห็นด้วยหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ในบริเวณที่ทำงานยังมีไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยถึง 2.39 รองลงมา ผู้ที่มีความเห็นหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่จัดให้ เช่น แสงสว่าง และอุณหภูมิ เสียง การระบายอากาศ อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมดีค่าเฉลี่ย 2.30 ผู้ที่มีความเห็นหรือความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมที่จะให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ย 2.26 ผู้ที่มีความเห็นหรือความพึงพอใจเกี่ยวกับหน่วยงานให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่นการจัดอุปกรณ์ ป้องกันความปลอดภัย การฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ฯลฯ เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 2.07 ส่วนผู้ที่มีความเห็นหรือความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยในการทำงานของหน่วยงาน อยู่ในเกณฑ์การตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย 2.05 และผู้ที่มีความเห็นหรือความพึงพอใจเกี่ยวกับ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน มีครบถ้วนอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 1.95 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างด้านสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน

ลำดับ	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
1.	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ในบริเวณที่ทำงานยังมีเพียงพอ	1	3	2.39
2.	สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่จัดให้ท่าน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง การระบายอากาศ อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมดี	1	3	2.30
3.	สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านเหมาะสมที่จะให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย	1	3	2.26
4.	หน่วยงานให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การจัดอุปกรณ์ ป้องกันความปลอดภัย การฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ฯลฯ เป็นอย่างดี	1	3	2.07
5.	ระบบความปลอดภัยในการทำงานของหน่วยงาน ของท่านอยู่ในเกณฑ์ที่มีการตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา	1	3	2.05
6.	วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานของท่านมีครบถ้วนอย่างเพียงพอ	1	3	1.95
	ค่าเฉลี่ยรวม			2.08

4.2.4 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

การวัดระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างใช้คำถาม 5 คำถาม โดยแต่ละคำถาม มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 1 และค่าสูงสุดเท่ากับ 3 พบว่าผู้ที่มีความเห็นหรือความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับความสะดวกเป็นอย่างดีในการใช้สวัสดิการต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล เงินสงเคราะห์อื่น ๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 2.08 รองลงมาคือผู้ที่มีความเห็นเกี่ยวกับไม่มีความคิดที่จะลาออกจางาน เพื่อจะไปทำงานที่อื่นที่เงินเดือนมากกว่า ค่าเฉลี่ย 1.96 ผู้ที่มีความเห็นหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน และสวัสดิการที่ได้รับเป็นหลักประกันความมั่นคงในการดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข สมควรแก่สภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.91 ส่วนผู้ที่มีความเห็นหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่ มีค่าเฉลี่ย 1.85 และผู้ที่มีความเห็นเกี่ยวกับรายได้เพียงพอที่จะทำให้จัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับตนและครอบครัว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 1.5 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ลำดับ	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
1.	ท่านได้รับความสะดวกเป็นอย่างดีในการใช้ สวัสดิการต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาลเงินสงเคราะห์อื่น ๆ เป็นต้น	1	3	2.08
2.	ท่านไม่คิดที่จะลาออกจางาน เพื่อที่จะไปทำงานที่อื่น ที่เงินเดือนมากกว่า	1	3	1.96
3.	เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับนั้น เป็นหลักประกันความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของท่าน ได้อย่างมีความสุขสมควรแก่สภาพ	1	3	1.91
4.	เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสม กับปริมาณงานที่ทำอยู่	1	3	1.85
5.	รายได้ของท่านเพียงพอที่จะทำให้ ท่านสามารถจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับท่านและครอบครัว	1	3	1.56
	ค่าเฉลี่ยรวม			1.86

4.2.5 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านการสื่อสารภายในองค์กร

การวัดระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้านการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างใช้คำถาม (ตัวชี้วัด) 5 คำถาม โดยแต่ละคำถาม มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 1 และค่าสูงสุดเท่ากับ 3 พบว่า ผู้ที่มีความเห็นหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับข่าวสาร เกี่ยวกับนโยบาย และเป้าหมายของหน่วยงานมีการสื่อสารให้เข้าใจทั้งองค์กรเป็นอย่างดี มีผู้เห็นด้วยรองลงมา คือ มีค่าเฉลี่ย 2.03 ผู้ที่เห็นด้วยหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะมาจากระดับล่างสู่ระดับบน หรือระดับบนสู่ระดับล่างมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 1.98 ส่วนผู้ที่เห็นด้วยหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับข่าวสาร เกี่ยวกับผลประโยชน์ค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 1.92 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6

แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างด้านการสื่อสารภายในองค์กร

ลำดับ	ด้านสื่อสารภายในองค์กร	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
1.	ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานมีการสื่อสารให้เข้าใจทั้งองค์กรเป็นอย่างดี	1	3	2.21
2.	การจัดประชุม อบรม ภายในหน่วยงานเดียวกันและระหว่างฝ่ายต่าง ๆ มีการดำเนินการไปได้ด้วยดี	1	3	2.03
3.	สื่อสารระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะมาจากระดับล่างสู่ระดับบน หรือระดับบนสู่ระดับล่างมีความถูกต้องชัดเจน	1	3	1.98
4.	ท่านได้รับข่าวสารที่จำเป็นในการทำงานได้ทันเวลา	1	3	1.93
5.	ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับผลประโยชน์ค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและปัจจุบัน	1	3	1.92
	ค่าเฉลี่ยรวม			2.10

4.2.6 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านการปกครองบังคับบัญชา

การวัดระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้านการปกครองบังคับบัญชาของกลุ่มตัวอย่างใช้คำถาม 5 คำถาม โดยแต่ละคำถาม มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 1 และค่าสูงสุดเท่ากับ 3 พบว่าผู้ที่มีความเห็นหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานมากมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 2.37 ผู้ที่มีความเห็นหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ 2.33 ส่วนผู้ที่มีความเห็นหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อตนด้วยดี และยอมรับในความสามารถของตน กับผู้ที่มีความเห็นหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรมและมีหลักการในการประเมินผลงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 2.31 และผู้ที่มีความเห็นหรือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้เหมาะสมและมีความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.30 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7

แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง
ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ลำดับ	ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
1.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจต่อการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของท่านมาก	1	3	2.37
2	ผู้บังคับบัญชาของท่าน ยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร	1	3	2.33
3.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม และมีหลักการในการประเมินผลงานเป็นอย่างดี	1	3	2.31
4.	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อท่านด้วยดี และยอมรับในความสามารถของตน	1	3	2.31
5.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้เหมาะสมและมีความยุติธรรมดี	1	3	2.30
	ค่าเฉลี่ยรวม			2.34

4.2.7 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยสุด พบว่า บุคลากรพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการปกครองบังคับบัญชา มากที่สุด คือ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.34 รองลงมาคือความพึงพอใจในด้านลักษณะงานที่ทำ มีคะแนนเฉลี่ย 2.26 และความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 , 2.10 , 2.08 ตามลำดับ ส่วนด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.86 กล่าวคือ บุคลากรมีความพึงพอใจในการปกครองบังคับบัญชา มากที่สุด และมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่ำสุด สำหรับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง หากแต่ในภาพรวมแล้วจะเห็นว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8

แสดงคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี

ลำดับ	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (และลำดับจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด)	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
1	การปกครองบังคับบัญชา	1	3	2.34
2	ลักษณะงานที่ทำ	1	3	2.26
3	ความก้าวหน้าในการทำงาน	1	3	2.12
4	การสื่อสารภายในองค์กร	1	3	2.10
5	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	1	3	2.08
6	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	1	3	1.86

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4.3.1 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำกับตำแหน่งงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำกับตำแหน่งงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มผู้ที่มีอาชีพสูง เช่น แพทย์ และพยาบาล จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำในระดับค่อนข้างสูง ในขณะที่ผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่า อาทิ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ นักการภารโรง แม่บ้าน คนงาน จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำในระดับต่ำ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำกับตำแหน่งงาน

ระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะงานที่ทำ	ตำแหน่งงาน				
	แพทย์	พยาบาล	ผู้ช่วยเหลือ คนไข้	นักการ ภารโรง แม่บ้าน คนงาน	เจ้าหน้าที่อื่น ๆ
น้อย	-	-	24.0	10.5	6.9
ปานกลาง	60.0	60.8	44.0	52.6	55.6
มาก	40.0	39.2	30.0	36.9	37.5
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

$X^2 = 18.450$, $Df = 8$, $Sig = 0.18$, ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

4.3.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำในระดับสูง ในขณะที่ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 – 10 ปี จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำในระดับต่ำ (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะงานที่ทำ	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			
	ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
น้อย	8.0	12.7	-	-
ปานกลาง	48.0	60.4	47.8	20.0
มาก	44.0	26.9	52.2	80.0
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0

$$\chi^2 = 22.835, Df = 6, Sig = .001, \text{ระดับนัยสำคัญทางสถิติ} = .01$$

4.3.3 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำกับรายได้

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำกับรายได้ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มผู้มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ในขณะที่เดียวกันผู้มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จะมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับสูง (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำกับรายได้

ระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะงานที่ทำ	รายได้			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
น้อย	11.4	3.5	-	-
ปานกลาง	56.3	51.7	-	75.0
มาก	32.3	44.8	100.0	25.0
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0

$$X^2 = 14.535, Df = 6, Sig = .024, \text{ระดับนัยสำคัญทางสถิติ} = .05$$

✓ 4.3.4 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำกับระดับตำแหน่งงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำกับระดับตำแหน่งงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มที่มีระดับตำแหน่งงานข้าราชการระดับ 6 – 9 จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ ข้าราชการระดับ 2 – 5 จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำกับระดับตำแหน่งงาน

ระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะงานที่ทำ	ระดับตำแหน่งงาน			
	ลูกจ้างชั่วคราว	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการระดับ 2 - 5	ข้าราชการระดับ 6 - 9
น้อย	17.1	11.6	-	-
ปานกลาง	56.1	55.8	57.4	18.2
มาก	26.8	32.6	42.6	81.8
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0

$\chi^2 = 23.831$, Df = 6, Sig = .001, ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .01

4.3.5 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานกับการศึกษา

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานกับการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ระดับประกาศนียบัตร และปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ในขณะที่ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า
ในการทำงานกับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ ด้านความก้าวหน้า ในการทำงาน	การศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	ระดับประกาศนียบัตร (ปวช. - ปวส.)	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป
น้อย	-	21.7	9.5	-
ปานกลาง	76.2	50.9	61.9	100.0
มาก	23.8	27.4	28.6	-
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0

$$X^2 = 15.145, Df = 6, Sig = .019, \text{ระดับนัยสำคัญทางสถิติ} = .05$$

4.3.6 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานกับรายได้

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานกับรายได้ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทุกกลุ่มของผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 - 20,000 บาท จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมากขึ้นตามลำดับ (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า
ในการทำงานกับรายได้

ระดับความพึงพอใจ ด้านความก้าวหน้า ในการทำงาน	รายได้			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
น้อย	18.4	-	-	-
ปานกลาง	57.6	62.0	50.0	100.0
มาก	24.0	38.0	50.0	-
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0

$$X^2 = 12.595, Df = 6, Sig = .050, \text{ระดับนัยสำคัญทางสถิติ} = .05$$

4.3.7 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานกับระดับตำแหน่งงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานกับระดับตำแหน่งงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำ คือ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำกว่าผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานสูง คือ ข้าราชการระดับ 2 – 5 และข้าราชการระดับ 6 – 9 (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า
ในการทำงานกับระดับตำแหน่งงาน

ระดับความพึงพอใจด้านความ ก้าวหน้าในการทำงาน	ระดับตำแหน่ง			
	ลูกจ้าง ชั่วคราว	ลูกจ้าง ประจำ	ข้าราชการ ระดับ 2 - 5	ข้าราชการ ระดับ 6- 9
น้อย	22.0	18.6	9.0	-
ปานกลาง	61.0	48.8	60.0	54.5
มาก	17.0	32.6	31.0	45.5
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0

$$X^2 = 15.405, Df = 6, Sig = .017, \text{ระดับนัยสำคัญทางสถิติ} = .05$$

4.3.8 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับตำแหน่งงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับตำแหน่งงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานเป็นแพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในขณะที่เจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อม
ในการทำงานกับตำแหน่งงาน

ระดับความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ตำแหน่งงาน				
	แพทย์	พยาบาล	ผู้ช่วยเหลือ คนไข้	นักรการ ภารโรง แม่ บ้าน คนงาน	เจ้าหน้าที่ อื่น ๆ
น้อย	-	25.5	6.0	5.3	26.4
ปานกลาง	80.0	39.2	64.0	63.1	38.3
มาก	20.0	35.3	30.0	30.0	15.3
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

$$\chi^2 = 20.254, Df = 8, Sig = .009, \text{ระดับนัยสำคัญทางสถิติ} = .01$$

4.3.9 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า กลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย คือ ต่ำกว่า 5 ปี จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำกว่ากลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก คือ 6 – 10 ปี จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับที่สูงขึ้น (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะงานที่ทำ	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			
	ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
น้อย	28.0	29.1	17.4	-
ปานกลาง	68.0	62.7	60.9	66.7
มาก	4.0	8.2	21.7	33.3
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0

$$X^2 = 16.429, Df = 6 \text{ Sig} = .012, \text{ระดับนัยสำคัญทางสถิติ} = .05$$

4.3.10 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับระดับตำแหน่งงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการกับระดับตำแหน่งงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำ คือ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำกว่ากลุ่มผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานสูง คือ ข้าราชการระดับ 2 – 5 และข้าราชการระดับ 6 – 9 จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการกับระดับตำแหน่งงาน

ระดับความพึงพอใจ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	ระดับตำแหน่ง			
	ลูกจ้างชั่วคราว	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการระดับ 2 - 5	ข้าราชการระดับ 6- 9
น้อย	37.8	16.3	16.4	18.2
ปานกลาง	57.3	69.7	68.8	54.2
มาก	4.9	14.0	14.8	27.3
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0

$$X^2 = 16.192, Df = 6, Sig = .013, \text{ระดับนัยสำคัญทางสถิติ} = .05$$

4.3.11 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรกับการศึกษา

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรกับการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับประกาศนียบัตร (ปวช. - ปวส.) และระดับปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ในขณะที่ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงคือ ระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรกับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ ด้านความก้าวหน้าใน การทำงาน	การศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	ระดับประกาศนียบัตร (ปวช. - ปวส.)	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป
น้อย	9.5	18.9	17.5	71.4
ปานกลาง	42.9	62.3	63.5	-
มาก	47.6	18.8	19.0	28.6
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0

$$X^2 = 26.181, Df = 9, Sig = .002, \text{ระดับนัยสำคัญทางสถิติ} = .01$$

4.3.12 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรกับตำแหน่งงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรกับตำแหน่งงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มแพทย์ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับต่ำในขณะที่พยาบาล นักการภารโรง แม่บ้าน คนงาน เจ้าหน้าที่อื่นๆ และผู้ช่วยเหลือคนไข้ เริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับที่สูงเพิ่มขึ้น ตามลำดับ (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรกับตำแหน่งงาน

ระดับความพึงพอใจ ด้านการสื่อสาร ภายในองค์กร	ตำแหน่งงาน				
	แพทย์	พยาบาล	ผู้ช่วยเหลือ คนไข้	นักการ ภารโรง แม่ บ้าน คนงาน	เจ้าหน้าที่ อื่น ๆ
น้อย	80.0	19.6	20.0	5.3	18.1
ปานกลาง	20.0	51.0	68.0	52.6	61.1
มาก	-	29.4	12.0	42.1	20.8
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

$$\chi^2 = 24.447, Df = 12, Sig = .018, \text{ระดับนัยสำคัญทางสถิติ} = .05$$

4.3.13 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรกับรายได้

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรกับรายได้ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ถึง 20,000 บาท จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในขณะที่กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กร อยู่ในระดับต่ำสุด (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรกับรายได้

ระดับความพึงพอใจ - ด้านการสื่อสาร ภายในองค์กร	รายได้			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
น้อย	18.4	17.3	16.7	75.0
ปานกลาง	62.0	51.7	16.7	25.0
มาก	19.6	31.0	66.6	-
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0

$$\chi^2 = 18.080 \text{ Df} = 9, \text{ Sig} = .034, \text{ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ} = .05$$

4.3.14 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กร กับระดับตำแหน่งงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรกับระดับตำแหน่งงานพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานสูง ข้าราชการระดับ 6 - 9 จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนผู้มีตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ และข้าราชการระดับ 2 - 5 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ (ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรกับระดับตำแหน่งงาน

ระดับความพึงพอใจ ด้านการสื่อสาร ภายในองค์กร	ระดับตำแหน่ง			
	ลูกจ้างชั่วคราว	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการระดับ 2 - 5	ข้าราชการระดับ 6- 9
น้อย	9.8	28.0	23.0	36.4
ปานกลาง	69.5	46.5	60.6	9.1
มาก	20.7	25.5	16.4	54.5
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0

$$\chi^2 = 24.361, Df = 9, Sig = .004, \text{ระดับนัยสำคัญทางสถิติ} = .01$$

4.3.15 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชากับรายได้

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชากับรายได้ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำ คือ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ถึง 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในขณะที่กลุ่มผู้ที่มีรายได้สูง คือ 15,001 บาท – 20,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง หรือต่ำกว่ากลุ่มแรกนั่นเอง (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครอง
บังคับบัญชากับรายได้

ระดับความพึงพอใจ ด้านการปกครอง บังคับบัญชา	รายได้			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
น้อย	12.7	-	15.0	25.0
ปานกลาง	41.4	44.8	16.7	50.0
มาก	45.9	55.2	33.3	25.0
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0

$\chi^2 = 13.246$ Df = 6, Sig = .039, ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

4.3.16 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชากับระดับตำแหน่งงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชากับระดับตำแหน่งงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ และข้าราชการระดับ 2 – 5 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในขณะที่กลุ่มข้าราชการระดับ 6 – 9 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ (ตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.24

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครอง
บังคับบัญชากับระดับตำแหน่งงาน

ระดับความพึงพอใจ ด้านการปกครอง บังคับบัญชา	ระดับตำแหน่ง			
	ลูกจ้างชั่วคราว	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการระดับ 2 - 5	ข้าราชการระดับ 6 - 9
น้อย	13.6	7.0	8.2	45.5
ปานกลาง	42.0	41.9	44.3	18.2
มาก	44.4	51.1	47.5	36.3
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0

$$X^2 = 13.913, Df = 6, Sig = .031, \text{ระดับนัยสำคัญทางสถิติ} = .05$$

4.3.17 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติงานกับระดับตำแหน่งงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติงานกับระดับตำแหน่งงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำ อาทิ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับที่ต่ำ ในขณะที่ข้าราชการระดับ 2 – 9 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ตารางที่ 4.25)

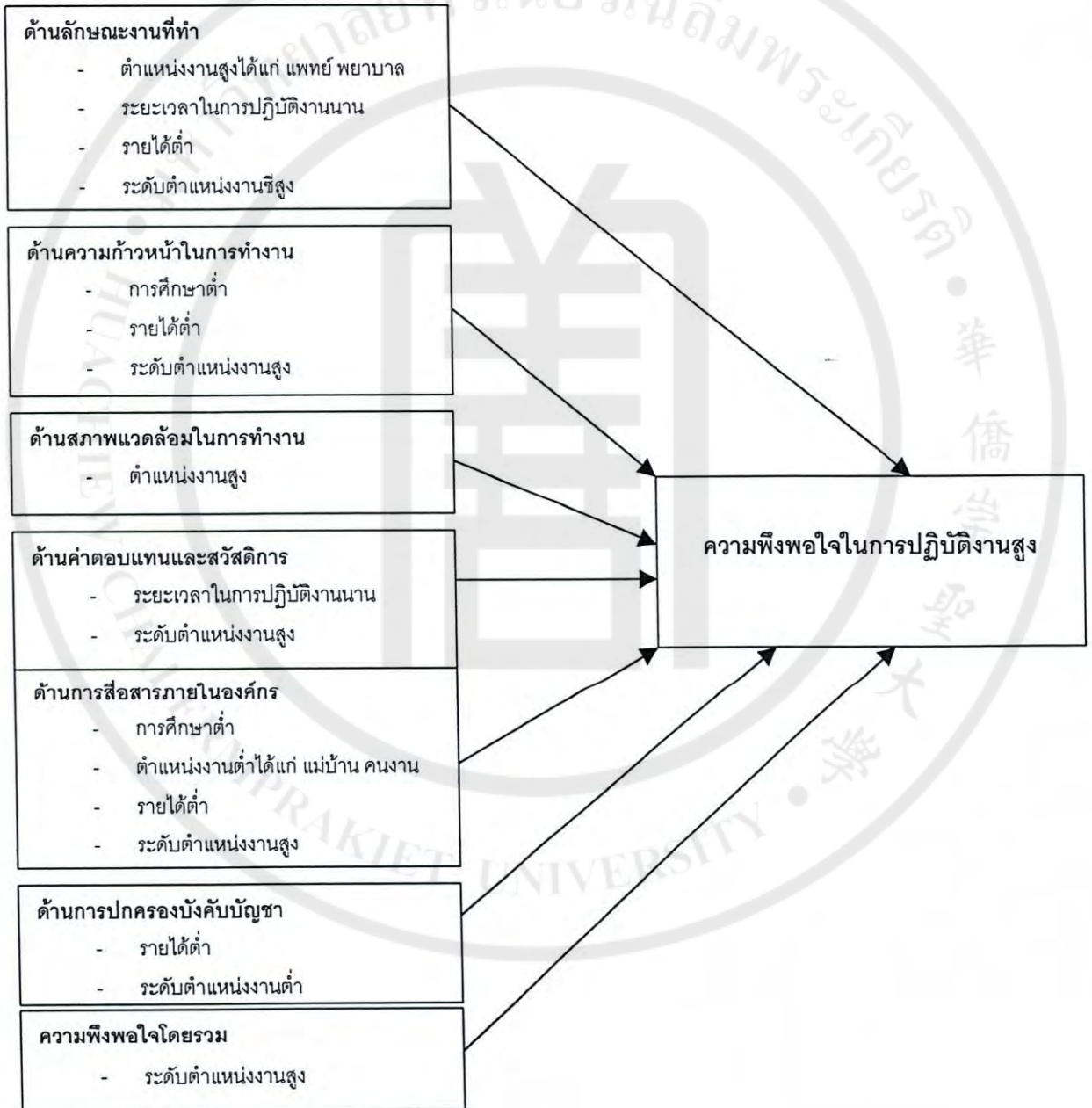
ตารางที่ 4.25

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติงานกับระดับตำแหน่งงาน

ระดับความพึงพอใจ โดยรวม	ระดับตำแหน่ง			
	ลูกจ้างชั่วคราว	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการระดับ 2 - 5	ข้าราชการระดับ 6- 9
น้อย	12.3	2.3	-	-
ปานกลาง	80.3	83.7	91.8	66.7
มาก	7.4	14.0	8.2	33.3
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0

$$\chi^2 = 20.898, Df = 6, Sig = .002, \text{ระดับนัยสำคัญทางสถิติ} = .01$$

แผนภูมิที่ 4.1
แผนภูมิสรุปผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมาเลเซีย จังหวัดชลบุรี



สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรค rome เร็ง จังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร และทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากร ซึ่งผลที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง การบริหารงานและส่งเสริมความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรค rome เร็ง จังหวัดชลบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ของศูนย์ป้องกันควบคุมโรค rome เร็ง จังหวัดชลบุรี จำนวน 197 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.2 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับ ประกาศนียบัตร (ปวช. – ปวส.) ร้อยละ 53.8 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ร้อยละ 36.5 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี ร้อยละ 68.1 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน ร้อยละ 80.2 และส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 41.6

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

ด้านลักษณะงานที่ทำ โดยเห็นว่าเป็นงานที่มีความถนัด ค่าเฉลี่ย 2.55 เหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถของตน ค่าเฉลี่ย 2.40 ช่วยให้ได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ใน การพัฒนาหน่วยงาน เป็นงานที่ทำทลายความรู้ความสามารถ มีความสุขอยู่กับการทำงาน ค่า เฉลี่ย 2.39 และปริมาณงานในหน่วยงานมีมากกว่าจำนวนบุคลากร ค่าเฉลี่ย 1.51

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยเห็นว่างานที่ทำอยู่มีโอกาสที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ค่าเฉลี่ย 2.35 จากเพื่อนร่วมงานที่มีตำแหน่งหน้าที่อื่น ๆ ในระดับเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 2.28 จาก ผลงานและความสามารถของบุคคลอย่างแท้จริง ค่าเฉลี่ย 2.27 มีการส่งเสริมบุคลากรให้ก้าว หน้าในตำแหน่งหน้าที่อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 2.10 ได้รับโอกาสเข้าร่วมรับการฝึกอบรม เพิ่มพูน

ความรู้ความสามารถอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 2.07 และกับความรู้สึกรับมอบหมายต่องาน เพราะโอกาสก้าวหน้ามีน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.97

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเห็นว่ามีสภาพพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ค่าเฉลี่ย 2.39 สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่จัดให้ เช่น แสงสว่าง อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมดีค่าเฉลี่ย 2.30 เรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมที่จะให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย ค่าเฉลี่ย 2.26 หน่วยงานให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการ ค่าเฉลี่ย 2.07 ระบบความปลอดภัยในการทำงานของหน่วยงาน อยู่ในเกณฑ์การตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.05 และวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน มีครบถ้วนอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 1.95

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยเห็นว่าได้รับความสะดวกเป็นอย่างดีในการใช้สวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 2.08 ความคิดที่จะลาออกจากงานอยู่เสมอ เพื่อจะไปทำงานที่อื่นที่เงินเดือนมากกว่า ค่าเฉลี่ย 1.96 เงินเดือน และสวัสดิการที่ได้รับเป็นหลักประกันความมั่นคงในการดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข สมควรแก่อัตรา ค่าเฉลี่ย 1.91 เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่ ค่าเฉลี่ย 1.85 และรายได้ไม่เพียงพอที่จะทำให้จัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับตนและครอบครัว ค่าเฉลี่ย 1.56

ด้านการสื่อสารภายในองค์กร โดยเห็นว่าข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย และเป้าหมายของหน่วยงานมีการสื่อสารให้เข้าใจทั้งองค์กรเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 2.03 การสื่อสารระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะมาจากระดับล่างสู่ระดับบน หรือระดับบนสู่ระดับล่างมีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 1.98 และการได้รับข่าวสาร เกี่ยวกับผลประโยชน์ค่าตอบแทนและ สวัสดิการของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 1.92

ด้านการปกครองบังคับบัญชาโดยเห็นว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานมากค่าเฉลี่ย 2.37 ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของบุคลากร ค่าเฉลี่ย 2.33 ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อตนด้วยดีและยอมรับในความสามารถของตนกับผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม และมีหลักการในการประเมินผลงานเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 2.31 และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้เหมาะสมและมีความยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 2.30

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่าความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 2.36 เมื่อจัดลำดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน จากคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดมีความพึงพอใจดังนี้ ด้านการปกครองบังคับบัญชาค่าเฉลี่ย 2.34 ด้านลักษณะงานที่ทำ ค่าเฉลี่ย 2.26 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 2.12 ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ค่าเฉลี่ย

2.10 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 2.08 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย 1.86

5.1.3 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำกับ

ตำแหน่งงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มผู้ที่มีอาชีพสูง เช่น แพทย์ และพยาบาล จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำในระดับค่อนข้างสูง ในขณะที่ผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่า อาทิ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ นักการภารโรง แม่บ้าน คนงาน จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำในระดับต่ำ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำในระดับสูง ในขณะที่ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 – 10 ปี จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำในระดับต่ำ

รายได้ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มผู้มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ในขณะที่เดียวกันผู้มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จะมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับสูง

ระดับตำแหน่งงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มที่มีระดับตำแหน่งงานข้าราชการระดับ 6 – 9 จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับสูงในขณะที่ระดับตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ ข้าราชการระดับ 2 – 5 จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานกับ

การศึกษา พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ระดับประกาศนียบัตร และปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ในขณะที่ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

รายได้ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทุกกลุ่มของผู้มีรายได้เริ่มจะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับสูงขึ้นตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำ คือ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำกว่าผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานสูง คือ ข้าราชการระดับ 2 – 5 และข้าราชการระดับ 6 – 9

3. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับ

ตำแหน่งงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้ที่มีตำแหน่งงานเป็นแพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในขณะที่เจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

4. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า กลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำกว่ากลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับที่สูงขึ้น

ระดับตำแหน่งงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำ คือ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำกว่ากลุ่มผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานสูง คือ ข้าราชการระดับ 2 – 5 และข้าราชการระดับ 6 – 9 จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับที่สูงขึ้น

5. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรกับ

การศึกษา พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับประกาศนียบัตร (ปวช. – ปวส.) และระดับปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ในขณะที่ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง คือ ระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

ตำแหน่งงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มแพทย์ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับต่ำในขณะที่พยาบาล นักการภารโรง แม่บ้าน คนงาน เจ้าหน้าที่อื่น ๆ และผู้ช่วยเหลือคนไข้ เริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับที่สูงเพิ่มขึ้น ตามลำดับ

รายได้ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในขณะที่กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กร อยู่ในระดับต่ำ

ระดับตำแหน่งงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานสูง ข้าราชการระดับ 6 - 9 จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนผู้ที่มีระดับตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ และข้าราชการระดับ 2 - 5 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

6. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชากับ

รายได้ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในขณะที่กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 15,001 บาท - 20,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับตำแหน่งงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ และข้าราชการระดับ 2 - 5 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในขณะที่กลุ่มข้าราชการระดับ 6 - 9 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติค่อนข้างต่ำ

7. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติงานกับระดับตำแหน่งงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติงานกับระดับตำแหน่งงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำ อาทิ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับที่ต่ำ ในขณะที่ข้าราชการระดับ 2 - 9 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้ได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยอาศัยทฤษฎีของ Maslow และ

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factors Theory) ของมาสโลว์ เป็นหลักซึ่งครอบคลุมถึงองค์ประกอบ 6 ด้านของงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการสื่อสารภายในองค์กร และด้านการปกครองบังคับบัญชา

5.2.1 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

1. ด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่า บุคลากรที่มีความพึงพอใจกับลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความถนัดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพราะบุคลากรด้านการแพทย์เป็นงานที่มีลักษณะเป็นวิชาชีพต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่ศึกษามาอย่างเต็มที่ บุคลากรส่วนใหญ่จึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนปริมาณงานที่เพียงพอกับจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เพราะว่ปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายลดอัตรากำลังบุคลากร แต่ในขณะเดียวกันจำนวนผู้ใช้บริการมีเพิ่มมากขึ้น จึงเป็นเหตุให้จำนวนบุคลากรมีน้อยจำนวนปริมาณงาน บุคลากรจึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวน้อยสุด โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมจัดอยู่ในลำดับที่ 2

2. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีความพึงพอใจกับงานที่ทำอยู่เนื่องจากมีโอกาสที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพราะบุคลากรมีโอกาสได้เข้าฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เช่น ฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ อบรมทางวิชาการ และกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ บุคลากรจึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด บุคลากรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับมีโอกาสความก้าวหน้าในงานมีความรู้สึกไม่เบื่องานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เพราะบุคลากรขององค์กรมีลูกจ้างชั่วคราวเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีเงินเดือนและสวัสดิการน้อย จึงทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ มีความรู้สึกเบื่อหน่ายต่องานได้ บุคลากรจึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวน้อยสุด โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมจัดอยู่ในลำดับที่ 3

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ในบริเวณที่ทำงานเพียงพอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพราะหน่วยงานนี้เป็นหน่วยงานใหม่เปิดบริการได้เป็นระยะเวลา 6 ปีเศษ บุคลากรจึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด ส่วนบุคลากรที่มีความพึงพอใจ เกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน มีครบถ้วนเพียงพอมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เพราะบางกลุ่มงานของหน่วยงานยังขาดอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องถ่ายภาพเอกสาร เครื่องโทรสาร ที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน หรือบางกลุ่มงานมีอุปกรณ์ดังกล่าวใช้ แต่คุณภาพต่ำและมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของบุคลากร จึงเป็นเหตุให้

บุคลากรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวน้อยสุด โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมจัดอยู่ในลำดับที่ 5

4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจกับการได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี ในด้านสวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล เงินสงเคราะห์อื่น ๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพราะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมาก บุคลากรจึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด สำหรับเรื่องรายได้พบว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เพราะปัจจุบันบุคลากรมีเงินเดือนน้อย จึงเป็นเหตุให้มีปัญหาทางเศรษฐกิจ บุคลากรจึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในลำดับสุดท้ายคือน้อยที่สุด

5. ด้านการสื่อสารภายในองค์กร พบว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับข่าวสาร เรื่องนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงาน มีการสื่อสารให้เข้าใจทั้งองค์กรเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพราะทุกกลุ่มงานมีจำนวนบุคลากรไม่มากนัก การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นไปได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพสูง บุคลากรจึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด ส่วนข่าวสารเรื่องผลประโยชน์ ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เพราะบุคลากรส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราวซึ่งผลประโยชน์ค่าตอบแทนและสวัสดิการดังกล่าวมีน้อย จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในลำดับที่ 4

6. ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพราะผู้บังคับบัญชาได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร จึงได้มีการจัดฝึกอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ทางวิชาการให้กับบุคลากรอยู่เสมอ บุคลากรจึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุด และบุคลากรที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้เหมาะสมและมีความยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เพราะการปฏิบัติงานระบบราชการยังเป็นระบบอุปถัมภ์เป็นส่วนใหญ่ บุคลากรจึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวน้อยสุด โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในลำดับที่ 1 คือมากที่สุด

สรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรค มะเร็ง จังหวัดชลบุรีมีระดับความพึงพอใจ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุดได้ดังดังนี้ คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องบางส่วนกับงานวิจัยของวรรณพร เพียงสาระ.(2538) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง ศึกษาเฉพาะกรณีอาสาสมัครหน่วย

บริการและหน่วยกู้ภัย และสุนีย์ ปานกำเนิด (2538) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่ำสุด

5.2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าด้านลักษณะงานที่ทำมีปัจจัยด้านตำแหน่งงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านรายได้ และด้านระดับตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผลการวิจัยนี้สอดคล้องบางส่วนกับงานวิจัยของ นิติยา หลานไทย (2531) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยพลศึกษาและวิทยาลัยครูใน 3 จังหวัดภาคเหนือ และปราณี อารยะ-ศาสตร์ (2519) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหาร โรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมพลศึกษา ดังนี้

ด้านตำแหน่งงาน พบว่าผู้ดำรงตำแหน่งสูงจะมีความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ทำมาก เพราะเห็นว่าอาชีพแพทย์ และพยาบาล เป็นอาชีพที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ในขณะที่ผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้เฉพาะด้าน เช่น แพทย์ และพยาบาล จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานกับด้านลักษณะงานที่ทำในระดับต่ำ เช่น ผู้ช่วยเหลือคนไข้ นักการภารโรง แม่บ้าน คนงาน

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน จะมีความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ทำ เนื่องจากบุคลากรที่ทำงานนาน ๆ ย่อมทราบแนวทางการปฏิบัติ ทราบปัญหาอุปสรรคต่างๆมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 – 10 ปี จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำในระดับต่ำ

ด้านรายได้ กลุ่มผู้มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ในขณะที่เดียวกันผู้มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จะมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับสูง น่าจะเนื่องมาจากกลุ่มผู้มีรายได้สูงส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานเป็นระยะเวลานาน จึงทำให้เกิดความรู้สึกเบื่องาน

ด้านระดับตำแหน่งงาน กลุ่มที่มีระดับตำแหน่งงานข้าราชการระดับ 6 – 9 จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว

คราว ลูกจ้างประจำ ข้าราชการระดับ 2 – 5 จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลางน่าจะเนื่องมาจากข้าราชการมีสวัสดิการต่าง ๆ มากและเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง น่าเชื่อถือและมีเกียรติมากกว่าลูกจ้าง

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีปัจจัยด้านการศึกษา ด้านรายได้ และด้านระดับตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผลการวิจัยนี้สอดคล้องบางส่วนกับงานวิจัยของ อารง รัตนชัย (2535) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 และการศึกษา วชิร ศิริบุญนาถ (2535) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานของครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษา จังหวัดสิงห์บุรี ดังนี้

ด้านการศึกษา กลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาโท คือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ระดับประกาศนียบัตร และปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ในขณะที่ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางน่าจะเนื่องมาจากกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาต่ำ มีโอกาสมีความก้าวหน้าในการทำงานต่อไปในอนาคต เพราะยังมีโอกาสศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ส่วนผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพอยู่แล้ว ประกอบกับมีรายได้สูงเป็นที่พอใจ จึงมีความพึงพอใจต่อด้านดังกล่าวต่ำกว่า

ด้านรายได้ โดยทุกกลุ่มของผู้มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมากขึ้นตามลำดับ

ด้านระดับตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำ คือ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่า ผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานสูงคือข้าราชการระดับ 2 – 5 และข้าราชการระดับ 6 – 9 น่าจะเนื่องมาจากกลุ่มข้าราชการมีความก้าวหน้าในการทำงานมากกว่ากลุ่มลูกจ้าง

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีปัจจัยด้านตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุณีย์ ปานกำเนิด (2538) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี และการศึกษาของ สุทธิชัย คมสาคร (2524) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร สถานีตำรวจภูธรสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร ดังนี้

ตำแหน่งงาน พบว่าผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานเป็นแพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในขณะที่เจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ น่าจะเนื่องมาจาก แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ขนาดห้องปฏิบัติงาน ความสะอาด ความสะดวก สถานที่จอดรถยนต์และความปลอดภัยต่างๆ มีความพร้อมมากกว่ากลุ่มอื่น

4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยนี้สอดคล้องบางส่วนกับงานวิจัยของโสภณธนะมัย (2527) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายปฏิบัติการมูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ และการศึกษาของ มงคล จันทร์ส่อง (2538) ศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำกว่ากลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก คือ 6 – 10 ปี จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับที่สูงขึ้น น่าจะเนื่องมาจากผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานมีค่าตอบแทนและสวัสดิการสูงกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อย

ตำแหน่งงาน พบกลุ่มผู้ที่เป็นแพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในขณะที่กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ น่าจะเนื่องมาจาก แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ มีค่าตอบแทนและสวัสดิการสูงกว่า เช่น มีค่าทำงานล่วงเวลา มีเงินเดือนสูง มีค่าวิชาชีพ ส่วนเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีค่าตอบแทนและสวัสดิการดังกล่าวต่ำกว่า

5. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีปัจจัยด้านการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน ด้านรายได้ ด้านระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่าไม่สอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ อย่างไรก็ตามอาจเป็นไปได้ว่า ความสัมพันธ์นี้อาจขึ้นอยู่กับประเภทของงาน ที่แตกต่างกันออกไป และขึ้นอยู่กับกรเลือกตัวแปรภูมิหลัง ตลอดจนแนวคิดทฤษฎีในการเลือกองค์ประกอบ ของความพึงพอใจในงานที่ใช้ในการศึกษาแตกต่างกัน จึงทำให้ผลการวิจัยแตกต่างกันได้ ดังนี้

ด้านการศึกษา พบว่าผู้มีความรู้ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับประกาศนียบัตร (ปวช. – ปวส.) และระดับปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ในขณะที่ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง คือระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ น่าจะเนื่องมาจากกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความต้องการพัฒนาเทคโนโลยีเข้ามาในหน่วยงาน การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ในขณะที่เดียวกันกลุ่มผู้มีการศึกษาต่ำกว่ามีความพึงพอใจต่อระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอยู่แล้ว ทำให้มีความพึงพอใจสูง

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มแพทย์ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับต่ำในขณะที่พยาบาล นักการภารโรง แม่บ้าน คนงาน เจ้าหน้าที่อื่นๆ และผู้ช่วยเหลือคนไข้ เริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับที่สูงเพิ่มขึ้น ตามลำดับ น่าจะเนื่องมาจากแพทย์มีความต้องการเกี่ยวกับระบบการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น จึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านดังกล่าวต่ำ

ด้านรายได้ พบว่ากลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จะเริ่มมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในขณะที่กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการสื่อสารภายในองค์กร อยู่ในระดับต่ำสุด

ด้านระดับตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานสูง ข้าราชการระดับ 6 - 9 จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนผู้ที่มีระดับตำแหน่งงาน ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ และข้าราชการระดับ 2 - 5 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ น่าจะเนื่องมาจากกลุ่ม ข้าราชการระดับสูงมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนนโยบาย ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กรมากกว่ากลุ่มระดับงานต่ำ

6. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าด้านการปกครองบังคับบัญชา มีปัจจัย ด้านรายได้ ด้านระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยนี้สอดคล้องบางส่วนกับงานวิจัยของศานิตย์ บุญยรัตพันธ์ (2538) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตหน่วยงานโมเพล็ก บริษัทโมเดอร์นอร์ กรุ๊ป จำกัด ดังนี้

ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำ คือ รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในขณะที่กลุ่มผู้ที่มีรายได้สูง

คือ 15,001 บาท – 20,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านระดับตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ และข้าราชการระดับ 2 – 5 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในขณะที่กลุ่มข้าราชการระดับ 6 – 9 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ค่อนข้างต่ำ น่าจะเนื่องมาจากข้าราชการมีระเบียบวินัยกำกับอยู่ ดังนั้น กลุ่มระดับตำแหน่งต่ำ จึงมีความพึงพอใจในการปกครองบังคับบัญชามากกว่ากลุ่มระดับตำแหน่งงานสูงที่สามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า

7. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติงานกับระดับตำแหน่งงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติงานกับระดับตำแหน่งงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ที่มิระดับตำแหน่งงานต่ำ อาทิ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ต่ำ ในขณะที่ข้าราชการระดับ 2 – 9 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

5.3 ข้อเสนอแนะ

การบริหารงานด้านบุคลากรหรือการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้เกิดความทุ่มเทและการความกระตือรือร้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะผลิตผลงานการสร้างและส่งเสริมเพื่อยกระดับความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็น เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจซึ่งหมายถึงการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ก็จะกลายเป็นพลังที่จะทำให้เกิดความทุ่มเทในการทำงาน จนเกิดมีผลผลิตที่มีคุณภาพตามที่องค์กรต้องการ ซึ่งการสร้างและส่งเสริมเพื่อยกระดับความพึงพอใจในการทำงาน ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารทุกระดับ ซึ่งจะต้องก่อให้เกิดขึ้นในหน่วยงานของตนเอง เพราะสิ่งนี้เป็นกุญแจดอกสำคัญของการที่จะให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความสบายใจ และเป็นการจูงใจให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ วิธีการสร้างและส่งเสริมความพึงพอใจในงานนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรปรับปรุงแก้ไของค์ประกอบ ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยเป็นสำคัญ ได้แก่ ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นต้น

5.3.1 ด้านการสื่อสารภายในองค์กร

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานพบว่า ระดับด้านการสื่อสารภายในองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เช่น ข่าวสารความเคลื่อนไหวด้านนโยบาย เกี่ยวกับผลประโยชน์ค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากร ไม่ทั่วถึงทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถให้บุคลากรทุกระดับชั้น ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานได้อย่างละเอียด ถูกต้องละเมียด รู้ทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้สื่อต่างๆที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในหน่วยงาน เช่น ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ให้มีครบทุกส่วนงานและมีเพียงพอต่อความต้องการบุคลากร โดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการสื่อสาร

5.3.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานพบว่า ระดับด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เช่น การจัดวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานของบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เช่น การเบิกวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ระเบียบในหน่วยงานยังไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือมีขั้นตอนมาก ต้องผ่านการอนุมัติต่อคณะกรรมการหลายท่าน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้ระยะเวลาานานจึงจะได้รับอุปกรณ์ไปปฏิบัติงาน เป็นเหตุให้การปฏิบัติงานล่าช้าเกิดผลเสียต่อทางราชการ ควรพิจารณาปรับปรุงระเบียบลดขั้นตอนให้น้อยลงเพื่อความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในด้านความปลอดภัยในการทำงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญโดยการเชิญวิทยากรผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเข้ามาอบรมเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ให้กับบุคลากร เช่น อบรมเรื่องการป้องกันอัคคีภัย ฯลฯ และควรจัดสรรพื้นที่สิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม

5.3.3 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานพบว่า ระดับด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งจะเห็นได้ว่าบุคลากรมีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายเนื่องจากค่าครองชีพในปัจจุบันสูงมาก ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ จึงทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจและอาจจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพตามมาได้ในอนาคต เพราะฉะนั้น ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้องต้องคำนึงถึงสภาพปัญหาดังกล่าวเป็นสำคัญ โดยมีการพิจารณาปรับอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และเพิ่มสวัสดิการต่างๆ ให้กับบุคลากรโดยเฉพาะลูกจ้างชั่วคราวที่มีรายได้ต่ำและไม่ได้รับการพิจารณาเพิ่มอัตราเงินเดือนมานานแล้ว

เนื่องจากบุคลากรประเภทลูกจ้างในหน่วยงานมีจำนวนมากกว่าข้าราชการ จึงเป็นเหตุให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยได้ เมื่อมีแก้ไขปรับปรุงย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อทางราชการ และทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง

นอกจากนี้องค์ควรมีการสำรวจค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ จากองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ที่มีลักษณะงานประเภทเดียวกันเปรียบเทียบแล้วทำการปรับให้ใกล้เคียงกัน พร้อมทั้งจัดสรรสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร และควรมีการสำรวจความต้องการของบุคลากรไว้เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดสวัสดิการที่เกิดประโยชน์สูงสุดและตรงกับความต้องการให้มากที่สุด

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

ควรศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ของศูนย์ป้องกันควบคุมโรค มะเร็งให้ครบทั้ง 6 ศูนย์ของทุกภาคทั่วประเทศไทย เพื่อเปรียบเทียบทำให้เกิดการแข่งขันกันในด้านการพัฒนาบุคลากร และเป็นแนวทางให้ผู้บริหารขององค์กร ได้ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง และปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งให้มุมมองอีกด้านหนึ่ง ที่จะทราบว่าบุคลากรที่ทำงานนั้นคิดและต้องการอะไร อย่างไร เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอันจะส่งผลให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงต่อไป

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

- กลม ชูทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม. (2516). หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทผดุง
วิทยา จำกัด.
- กองแผนงานสาธารณสุข. (2523). เอกสารเผยแพร่ความรู้
- จำนงค์ สมประสงค์. (2515). การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีในราชการและธุรกิจ. คณะเศรษฐศาสตร์
และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ,
- ปภาวดี ดุลยจินดา. (2527). ทัศนคติและความพอใจในพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- สมยศ นาวิการ. (2535). การบริหาร. พระนคร : โรงพิมพ์บรรณกิจ.
- สฤต สันติเมทนีดล และคณะ. (2529). การสร้างสิ่งจูงใจและประโยชน์เกื้อกูลแก่ข้าราชการที่
ปฏิบัติงานพัฒนาชนบท. สำนักงาน ก.พ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2533). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่4. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2522). หลักมนุษย์สัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์ไทยโรงพิมพ์แพร่วิทยา..
- สรุปผลการปฏิบัติงาน ประจำปี 2543 ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี กรมการแพทย์
กระทรวงสาธารณสุข

วิทยานิพนธ์

- เกศินี หงศ์นันท์. (2518). "การบริหารบุคคลในราชการไทย" เอกสารการศึกษาระดับปริญญาตรี
ศาสตร. เลขที่ 20, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- จารุวรรณ ชิตโชติ. (2540). ศึกษากรณีพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต คณะสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ติลก มุลวงษ์. (2536). ความพึงพอใจของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.
ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ดร.ณ ไยเผือก. (2534). การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อารังค์ นครรัตน์ชัย. (2535). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- นิตยา หลานไทย. (2531). ความพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยพลศึกษาและวิทยาลัยครูในสามจังหวัดภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุษรา ดิษเทศ . (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บริษัทไทยแอร์เวย์ จำกัด สาขา บางพลี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เปล่งศรี อิงคนินันท์. (2526). ความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณี อารยะศาสตร์. (2519). ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัย ในสังกัดกรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เผด็จ เกาะสมบัติ. (2530). ความพึงพอใจในการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีนักวิชาการกรมวิชาการกระทรวงศึกษาธิการ. สารนิพนธ์มหาบัณฑิตคณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภุชงค์ บุญอภัย. (2533). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาชายแดนไทย-กัมพูชา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เมธี ปิลาธนนานนท์. (2525). การบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: พิทักษ์อักษร.
- ยงยุทธ์ พีรพงศ์พิพัฒน์. (2538). ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณพร เพียรสาระ. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง ศึกษาเฉพาะกรณีอาสาสมัครหน่วยบริการและหน่วยกู้ภัย. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วัชรีย์ ศรีบุญนาถ. (2535). ความพึงพอใจในงานของครูประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศานิตย์ บุญยรัตพันธ์. (2538). ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตหน่วยงาน โมเพิลิก บริษัทโมเตอร์ฟอร์ม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมชาย ชัยยุทธ์. (2536). ความพึงพอใจของพนักงานบริหารบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนีย์ ปานกำเนิด. (2538). ความพึงพอใจในงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุวีพร เจริญนิช. (2529). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครเดินสอนการศึกษาผู้ใหญ่แบบเบ็ดเสร็จที่ปฏิบัติงานในเขตการศึกษา 7 และเขตการศึกษา 8. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลาภล จริยวิทยานิพนธ์. (2522). ความพึงพอใจในงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยอินเดียนา สหรัฐอเมริกา.
- สุทธิชัย คมสาคร. (2524). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีตำรวจภูธร สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรฯ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวัฒน์ อ่างศรีสกุล. (2527). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรสืบสวนสถานีตำรวจนครบาล: การศึกษาโดยอาศัยตัวแปรภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ. สารนิพนธ์บัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภณ ณะมัย. (2527). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการมูลนิธิชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล. (2541). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มจะลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรุณ รักธรรม. (2517). หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- อารี เพชรมุด. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไอดีเอ็นเอสไตร์.



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันและควบคุมโรคมะเร็งจังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับความจริงมากที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
1. เพศ <input type="checkbox"/> หญิง <input type="checkbox"/> ชาย	
2. การศึกษาสูงสุดของท่าน <input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษา <input type="checkbox"/> ระดับประกาศนียบัตร (ปวช. - ปวส.) <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า <input type="checkbox"/> ปริญญาโทขึ้นไป	
3. ตำแหน่งงานที่ทำอยู่ปัจจุบัน <input type="checkbox"/> แพทย์ <input type="checkbox"/> พยาบาล <input type="checkbox"/> ผู้ช่วยเหลือคนไข้ <input type="checkbox"/> นักการภารโรง แม่บ้าน คนงาน <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่อื่นๆ	
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่นี้ (กรณีบุคลากรที่มาช่วยราชการให้รวมถึงจำนวนปีการปฏิบัติงานของหน่วยงานเดิมด้วย) <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ปี <input type="checkbox"/> 1 - 5 ปี <input type="checkbox"/> 6 - 10 ปี <input type="checkbox"/> 11 ปีขึ้นไป	
5. รายได้ต่อเดือน (รวมค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวิชาชีพ เบี้ยเลี้ยง ที่ได้รับจากหน่วยงาน) <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,001 - 15,000 บาท <input type="checkbox"/> 15,001 - 20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001 ขึ้นไป	
6. ระดับตำแหน่งงานที่ท่านทำปัจจุบัน <input type="checkbox"/> ลูกจ้างชั่วคราว <input type="checkbox"/> ลูกจ้างประจำ <input type="checkbox"/> ข้าราชการระดับ 2 - 5 <input type="checkbox"/> ข้าราชการระดับ 6 - 9	

ส่วนที่ 2 : ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	สำหรับผู้วิจัย
ลักษณะงานที่ทำ					
1.	ลักษณะงานที่ทำอยู่ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน เป็นงานที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่				
2.	ลักษณะงานที่ทำอยู่ช่วยให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน				
3.	ปริมาณงานในหน่วยงานของท่านมีมากกว่าจำนวนบุคลากรที่มีอยู่				
4.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีความถนัด				
5.	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท่านทำด้วยความรู้ความสามารถ มีความสุข อยู่กับการทำงาน				
ความก้าวหน้าในการทำงาน					
6.	งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสดูแลเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ				
7.	ท่านได้รับโอกาสให้เข้าร่วมรับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถอยู่เสมอ				
8.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายต่องาน เพราะมีโอกาสดูแลงานน้อย				
9.	ท่านคิดว่าความก้าวหน้าในการทำงานของท่าน ขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถของบุคคลอย่างแท้จริง				
10.	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมบุคลากรให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อย่างเหมาะสม				
11.	ท่านสามารถมีความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่แตกต่างจากเพื่อนร่วมงาน ที่มีตำแหน่งหน้าที่อื่น ๆ ในระดับเดียวกัน				
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
12.	สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่จัดให้ท่าน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง การระบายอากาศ อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมดี				
13.	สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านเหมาะสมที่จะให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย				
14.	วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานของท่าน มีครบถ้วนอย่างเพียงพอ				

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
15.	หน่วยงานให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การจัดอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัย การฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ฯลฯ เป็นอย่างดี			
16.	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ในบริเวณที่ทำงานยังมีไม่เพียงพอ			
17.	ระบบความปลอดภัยในการทำงานของหน่วยงานของท่านอยู่ในเกณฑ์มีการตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา			

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

18.	เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่			
19.	รายได้ของท่านไม่เพียงพอที่จะทำให้ท่านสามารถจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับท่านและครอบครัว			
20.	เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับนั้น เป็นหลักประกันความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของท่านได้อย่างมีความสุขสมควรแก่สภาพ			
21.	ท่านคิดที่จะลาออก จากงานอยู่เสมอเพื่อที่จะไปทำงานที่อื่นที่เงินเดือนมากกว่า			
22.	ท่านได้รับความสะดวกเป็นอย่างดีในการใช้สวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล เงินสงเคราะห์อื่น ๆ เป็นต้น			

การสื่อสารภายในองค์กร

23.	ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานมีการสื่อสารให้เข้าใจทั้งองค์กรเป็นอย่างดี			
24.	ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับผลประโยชน์ค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและปัจจุบัน			
25...	การจัดประชุม อบรม ภายในหน่วยงานเดียวกันและระหว่างฝ่ายต่าง ๆ มีการดำเนินการไปได้ด้วยดี			
26.	สื่อสารระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชาไม่ว่าจะเป็นจากระดับล่างสู่ระดับบนหรือระดับบนสู่ระดับล่าง มีความถูกต้องชัดเจน			
27.	ท่านได้รับข่าวสารที่จำเป็นในการทำงานได้ทันเวลา			

การปกครองบังคับบัญชา		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	สำหรับผู้วิจัย
28.	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อท่านด้วยดี และยอมรับในความ สามารถของท่าน				
29.	ผู้บังคับบัญชาของท่าน ยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร				
30.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรมและมีหลักการในการประเมิน ผลงานเป็นอย่างดี				
31.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้เหมาะสมและมีความยุติธรรม ดี				
32.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจต่อการพัฒนาบุคลากรในหน่วย งานของท่านมาก				

ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าพิจารณาตอบแบบสอบถามนี้

นางสาวชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์

นักสังคมสงเคราะห์

ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จ. ชลบุรี

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล	นางสาว ชนิตา ศรีบวรวิวัฒน์
วัน เดือน ปีเกิด	1 มีนาคม 2516
สถานที่เกิด	จังหวัดตรัง
ที่อยู่ปัจจุบัน	174 ถนนพรานนก ซอยบ้านช่างหล่อ แขวงบางกอกน้อย เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร.
ประวัติการศึกษา	<p>พ.ศ. 2534 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จากโรงเรียนกันตังพิทยากร จังหวัดตรัง</p> <p>พ.ศ. 2538 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ สาขาจิตวิทยาสังคม มหาวิทยาลัยรามคำแหง</p> <p>พ.ศ. 2541 เข้าศึกษาต่อระดับมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโครงการ สวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ</p>
ประวัติการทำงาน	<p>พ.ศ. 2538 ทำงานโรงพยาบาลศิริราช ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์</p> <p>พ.ศ. 2539 ทำงานสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์</p> <p>พ.ศ. 2541 ทำงานศูนย์ป้องกันควบคุมมะเร็ง จังหวัดชลบุรี ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์</p> <p>พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน ทำงานสำนักงานคุมประพฤติ ประจำศาลอาญากรุงเทพใต้ ตำแหน่งพนักงานคุมประพฤติ</p>