

รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
และแรงจูงใจในการทำงาน  
ของบุคลากร

2566



องค์การบริหารส่วนตำบล  
คอนเมา

## คำนำ

การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ด้วยเหตุผลสองประการ กล่าวคือ ในด้านหนึ่งระบบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถสะท้อนถึงระดับของความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาจากอำนาจในการจัดการเกี่ยวกับบุคคลว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจมากน้อยเพียงใด และในอีกด้านหนึ่ง คือ ระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นจะสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีขีดความสามารถเพียงใด ทั้งนี้พิจารณาจากศักยภาพของพนักงานเป็นสำคัญ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและขณะเดียวกันก็สามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเกิดประสิทธิผลซึ่งต้องมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารงานบุคคลที่ดีและมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานของพนักงานจะเป็นงานที่ปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหาร ดังนั้น บุคลากรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ปัจจุบันและในอนาคตต่อไป จึงเป็นที่มาของรายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2566

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ได้จัดทำรายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2566 ได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ ทั้งนี้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ดี สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ ทางมหาวิทยาลัย สวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ศูนย์การศึกษา ตรัง

สิงหาคม 2566

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา อำเภอรัษฎา จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรังมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา จำนวน 37 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 31- 40 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประเภทตำแหน่งสำนักช่างมากที่สุด มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และรายได้ต่อเดือน 9,000 - 14,000 บาท

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา รวม 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร 2) ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล 3) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 4) ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 5) ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร ในภาพรวมบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 2) ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร 4) ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล และ 5) ด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) กระบวนการปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง 3) การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานเอื้อต่อการทำงานที่ส่งเสริมอาชีพอนามัยสุขภาพและความปลอดภัย และข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) การปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเสมอภาคและยุติธรรม 2) ผู้บริหารกำหนดนโยบาย มาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร 3) มีการสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานหรือสร้างการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน / หน่วยงานมีการยกย่องผู้ปฏิบัติงานจากความสำเร็จในการทำงานหรือให้เกียรติ/ชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา พบว่า มีความภาคภูมิใจในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา

## สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา อำเภอร้อยภู จังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณ 2566

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
การบริหารงานของผู้บริหารองค์กร	4.38	0.76	87.60	มากที่สุด
การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล	4.43	0.70	88.60	มากที่สุด
กระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	4.68	0.50	93.60	มากที่สุด
การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.61	0.51	92.20	มากที่สุด
การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร	4.44	0.68	88.80	มากที่สุด
รวม	4.51	0.65	90.20	มากที่สุด

(ดร.ทรงศักดิ์ ชยานุเคราะห์)

ผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษา ตรัง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต



## สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	ข
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สรุปผลการประเมิน.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	1
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย.....	24
กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
การทดสอบเครื่องมือ.....	25
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	27
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา.....	28

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	49
อภิปรายผล .....	54
ข้อเสนอแนะ .....	56
บรรณานุกรม.....	57
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	61
รายนามคณะผู้วิจัย .....	64

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร .....	28
ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรของ องค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา .....	34
ตารางที่ 4.3 ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา .....	48

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศของบุคลากร .....	30
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุของบุคลากร .....	30
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพของบุคลากร .....	31
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร .....	31
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทตำแหน่งของบุคลากร .....	32
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน of บุคลากร .....	32
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	33
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร .....	38
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวม .....	39
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร .....	40
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล .....	42
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านกระบวนการ /ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน .....	43
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน .....	45
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร .....	46
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา .....	48



# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

การบริหารจัดการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกองค์กร คนคือ ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างสรรค์งานให้เจริญก้าวหน้า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่นั้น ผู้บริหารต้องแน่ใจว่าพนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าพนักงานปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มที่ไร้ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานแล้วก็จะส่งผลกระทบต่อผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้า และมีผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็น ผู้บริหารต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อทำให้มั่นใจว่าพนักงานจะปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ สม่าเสมอ และไว้วางใจได้ ประการที่สำคัญสำหรับผู้บริหารจะต้องตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่า พนักงานแต่ละคนมีศักยภาพและมีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงาน สามารถตัดสินใจที่ดีได้ และสามารถดำเนินงานทุกอย่างให้เป็นไปด้วยความราบรื่น ถ้าหากผู้บริหารคอยแต่ตรวจสอบ ควบคุมแม้กระทั่งรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ คอยชี้แนะในเรื่องซ้ำ ๆ ก็ส่งผลกระทบต่อผลิตภาพและคุณภาพของงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ในปัจจุบันการบริหารจัดการเป็นสิ่งจำเป็นของผู้บริหารและเป็นผลไปสู่การแข่งขันที่รุนแรง ทำให้เกิดการพัฒนาผู้บริหารทั้ง 3 ระดับด้วยกัน คือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น ไม่เพียงแต่ผู้บริหารเท่านั้นที่เป็นผู้ทำให้องค์กรอยู่รอดได้ แต่สำคัญที่สุดคือ พนักงานหรือบุคลากรในองค์กรเอง ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงบทบาทการบริหารจัดการองค์กร ได้แก่ การวางแผนเป็นกระบวนการ กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การจัดองค์การ เป็นกระบวนการจัดการเป็นปัจจัยทรัพยากรต่าง ๆ การนำหรือการสั่งการ เป็นกระบวนการมอบหมายสั่งการ และการควบคุม เป็นกระบวนการติดตามตรวจสอบ การกำกับดูแลและนำการแก้ไข ให้บุคลากรปฏิบัติกิจกรรมหรือต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่พึงปรารถนา

ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้นำหรือแสดงพฤติกรรมในการบริหาร เป็นผู้นำด้วยการจูงใจให้บุคลากรในองค์กรร่วมมือกันทำงานอย่างมีความสุข จะต้องแสดงพฤติกรรมการเป็นผู้นำที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับแก่ผู้ร่วมงาน ประพฤติตนเป็นตัวอย่างแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะการแสดงพฤติกรรมผู้นำด้านใดด้านหนึ่ง ย่อมมีผลกระทบต่อการบริหารงานในหน่วยงาน และจะส่งผลถึงบรรยากาศขององค์กรได้ ปัจจัยที่ช่วยสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยในการทำงาน คือ การให้สมาชิกมีความรู้สึกร่วมกันจะเข้าไปมีส่วนร่วมของกลุ่ม มีผู้บริหารให้การสนับสนุนการให้ความรัก ความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน มีการประสานสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กร จนสมาชิกทุกคนพอใจที่จะทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานนั้น ๆ การพัฒนาองค์กรมีปัจจัยที่

สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ กำลังคน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และสิ่งที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาหรือสร้างสรรค์กำลังคนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลคือ การบริหารจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล การให้แรงจูงใจในการทำงาน และแนวทางในการดึงความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในตัวของบุคลากรออกมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อสร้างสรรค์และพัฒนางานในองค์กร การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ต้องอาศัยคนเป็นปัจจัยสำคัญ และกำลังคนจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญที่ต้องนำมาเข้ามาเป็นหลักในการบริหารจัดการภายในองค์กร การสร้างขวัญและกำลังใจมีหลายรูปแบบด้วยกัน เช่น เงิน (Money) เป็นสิ่งกระตุ้นที่สำคัญซึ่งอยู่ในรูปแบบของเงินเดือนหรือเงินค่าจ้าง เงินมีแนวโน้มจะมีความสำคัญต่อบุคคลมากขึ้นสำหรับบุคคลที่มีครอบครัวเงินเป็นสิ่งที่ใช้บรรลุมাত্রฐานการครองชีพ การมีส่วนร่วม (Participation) จะช่วยให้บุคคลมีความรู้และเข้าใจปัญหาและผลงาน การมีส่วนร่วมย่อมหมายถึงการยอมรับและการผูกพันทำให้บุคคลรู้สึกถึงความสำเร็จ คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life) การออกแบบงานการพัฒนาและการปรับปรุง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนการจัดระบบในการทำงานจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลทำงานให้องค์กรตลอดไป

ดังนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง จึงเห็นความสำคัญที่จะดำเนินการวิจัยในเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของชุมชน และเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามเป้าประสงค์ต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในงานบริการด้านต่าง ๆ โดยกรอบการวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรต้น ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือน ตัวแปรตาม แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการบริหารงานของผู้บริหาร

องค์กร ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร

2. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การประเมินครั้งนี้ใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 90 ความผิดพลาดไม่เกิน ร้อยละ 10 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง  $n = 1 / [(4e^2 / Z^2) + (1 / N)]$  (ทาโรยามาเน่ Taro Yamane, 1973: 125) จากบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ขอบเขตระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานการประเมิน ระยะเวลา 3 เดือน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร ซึ่งมีส่วนสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและพัฒนาทักษะที่สำคัญของบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
3. ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มีความเป็นไปได้ที่หน่วยงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรด้วยการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

### นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการตามธรรมชาติ ทั้งที่เป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการด้านจิตใจ ในที่นี้ หมายถึง ความสำเร็จ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

ความสำเร็จ หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติภารกิจริเริ่มสร้างผลงานที่เกิดผลดีต่อหน่วยงาน

ลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายตรงตามความรู้ ความสามารถความถนัดและมีความน่าสนใจและความเหมาะสมของปริมาณภาระงาน

ความก้าวหน้า หมายถึง การมีโอกาที่จะเลื่อนตำแหน่งการได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองในการศึกษาต่อ การเข้ารับการศึกษาต่อ การเข้ารับการศึกษาต่อ

ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่มีอิสระเสรีในการตัดสินใจในหน้าที่ภารกิจที่รับผิดชอบและสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

นโยบายและการบริหาร หมายถึง นโยบายในการบริหารงานการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย/แผนงาน ระเบียบ กฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานและการให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้เข้าร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทั้งในด้านการทำงานและด้านส่วนตัว ซึ่งได้รับความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูล ความรัก สามัคคีและบรรยากาศในการทำงาน

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่จะจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดีพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่คือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบ การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่าง ๆ

ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991) กล่าวว่า ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกต่องาน เพื่อนร่วมงาน และผลที่เกิดขึ้นกับงาน

ซีคอร์ด และแบ็คแมน (Secord & Backman, 1991) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการและความต้องการนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอบุคคลในองค์กรอาจเกิด

ความพึงพอใจแตกต่างกัน บางคนอาจพึงพอใจเพราะงานที่ทำประสบความสำเร็จบางคนอาจพึงพอใจ เพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติแต่บางคนอาจพึงพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

แอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1996) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลโดยเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายรวมถึงการยอมรับในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขกับการทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้การมีเจตคติที่ดีต่องานและความพอใจเกี่ยวกับรายได้ คอตเลอร์ (Kotler, 2003) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจ หรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

### ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและยุทธศาสตร์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย อาจารย์รัตน์ เลิศไพบรอต (2554) ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการนั้น สิ่ง que ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้รับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการและบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจาก การบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่ง que นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้นก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพ บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จนั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างประกอบกันเพื่อให้งานที่ออกมาสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรที่ตั้งไว้ พนักงานในองค์กรถือว่าเป็นส่วนสำคัญในองค์กรที่ช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย การที่พนักงานมีการทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจ มีการร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงาน มีเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งความร่วมมือร่วมใจกันของพนักงานนั้น ล้วนเกิดจากแรงจูงใจของพนักงานในองค์กรทั้งสิ้น ถือว่ามีความสำคัญอย่างมากโดยเป็นสิ่งที่จะนำพาให้พนักงานในองค์กรมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้นแต่ละองค์กรต้องมีพัฒนาและเสริมสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจดังนี้

แรงจูงใจเป็นพื้นฐานสำคัญในการแสดงพฤติกรรม เนื่องจากพฤติกรรมที่มีแรงจูงใจจะมีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นพฤติกรรมที่มีพลัง มีเป้าหมาย และมีความคงทน นั่นคือ トラバドที่ยังมีแรงจูงใจบุคคลจะไม่ล้มเลิกในการแสดงพฤติกรรมง่าย ๆ (Saal and Knight, 1995, อ้างถึงใน กานดา จันทร์แย้ม, 2556) ดังนั้นจึงเป็นคำตอบได้ว่า เพราะอะไรบางคนจึงขยันทำงานมากกว่าบางคน เพราะอะไรบางคนจึงทุ่มเทในการทำงาน ในขณะที่บางคนเฉื่อยชาในการทำงาน สิ่งซึ่งอยู่เบื้องหลังของการแสดงพฤติกรรมก็คือ ผลจากระดับและลักษณะของแรงจูงใจที่แตกต่างกันนั่นเองที่เป็นตัว ผลักดันให้

แสดงพฤติกรรมในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจจะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมการทำงาน รวมทั้งนำไปใช้ในการปรับพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ขององค์กรได้ แรงจูงใจเป็นคำที่มาจากภาษาลาติน คือ คำว่า “Movere” แปลว่า ความเคลื่อนไหว (to move) เช่น เมื่อเราเห็นคนทำงานหนัก เราก็มักจะพูดว่า เขามีแรงจูงใจ เพราะเห็นว่าเขามีการเคลื่อนไหว อย่างไรก็ตามแรงจูงใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ (Hodgetts and Hegar, 2008 อ้างถึงในรัตติกรณ์ วงวิศาล, 2560)

ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน ความหมายของคำว่าแรงจูงใจนั้น ได้มีนักวิชาการให้คำนิยาม จำกัดความเอาไว้หลายความหมายด้วยกัน แต่โดยภาพรวมแล้วมีเนื้อหาความหมายที่ใกล้เคียงกัน คำว่าแรงจูงใจนั้นเป็นคำที่ใช้แทนความหมายของคำในภาษาอังกฤษ คือ Motivation นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายที่ที่ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ในหลายแง่มุมและหลายทัศนคติ มีความน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและขออ้างอิงถึง ดังนี้

รัชชก มูลเกตุ (2552) ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง การที่ปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ค่าจ้าง รายได้ การบังคับบัญชา การได้รับการยกย่อง ยอมรับนับถือ ความเหมาะสมในปริมาณงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน และปัจจัยอื่น ๆ ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อเกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานแล้วก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ในทางตรงข้ามหากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติทางลบก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานขึ้น

ศศิพร ภูมิสุวรรณ(2554) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า การที่บุคคลมีแรงกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีจุดมุ่งหมาย

ธนารี रिमพงษ์พิศาล (2555) กล่าวว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า โดยจงใจให้กระทำหรือตื่นเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้จากพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เป็นพฤติกรรมที่มีใจเป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติ คือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

อธิวัฒน์ ปาคาธา (2555) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าแล้วทำให้เกิดพลังที่แสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อจะนำไปสู่จุดประสงค์ของตนเองหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นพลังและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกเพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันก็ได้



## ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีลักษณะสำคัญอยู่ 3 ประการ คือ (กานดา จันทรแย้ม, 2556)

1. เป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม (Energize) แรงจูงใจเป็นสาเหตุที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีแรงจูงใจก็จะมีพลังที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตนเองต้องการ

2. เป็นตัวชี้ทำให้เกิดพฤติกรรม (Direct) นั่นคือ พฤติกรรมที่มีแรงจูงใจจะเป็นพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย บุคคลรู้ว่าตนเองต้องการอะไร เป้าหมายของการแสดงพฤติกรรมของตนเองคืออะไร ก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลมุ่งสู่จุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายนั้น

3. ความคงทนของพฤติกรรม (Sustaining) นั่นคือ พฤติกรรมที่มีแรงจูงใจจะไม่ล้มเลิกง่าย ๆ บุคคลจะยังคงแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ตนเองบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ หรือจนกว่าความต้องการของตนเองจะได้รับการตอบสนอง ลักษณะทั้ง 3 อธิบายได้ว่า พฤติกรรมที่มีแรงจูงใจจะเป็นพฤติกรรมที่มีพลัง มีจุดมุ่งหมาย จะมีความหมายที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายของตนเองให้ได้ ดังนั้นจึงอธิบายได้ว่า เหตุใดบางคนจึงมีความพยายามมากกว่าบางคน หรือบางคนจึงล้มเลิกความพยายามง่าย ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ระดับของแรงจูงใจที่แตกต่างกันของบุคคลนั่นเอง ลักษณะของแรงจูงใจดังกล่าวจึงนำไปสู่การนำแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ทั้งนี้หากผู้บริหารสามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานของตนในการทำงานในองค์การอุตสาหกรรมของตนได้แล้ว พฤติกรรมที่พึงประสงค์ก็จะเกิดขึ้น เช่น ความกระตือรือร้น ความพยายาม ความไม่ย่อท้อต่อการทำงาน เป็นต้น ซึ่งการจะสร้างให้เกิดพฤติกรรมเหล่านั้นจำเป็นต้องทำความเข้าใจแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการจูงใจ ได้แก่ กระบวนการจูงใจ ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทาง ในการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

## กระบวนการเกิดแรงจูงใจ

กระบวนการเกิดแรงจูงใจสามารถอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย โดยพิจารณาองค์ประกอบพื้นฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจ ดังนี้ (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2560)

ขั้นที่ 1 ขั้นความต้องการ (Needs) บุคคลจะเกิดแรงจูงใจได้จะต้องมีความต้องการหรือมีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ ความต้องการนี้อาจเป็นความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ หรือความต้องการทางด้านจิตใจ เช่น ความรัก เพื่อน การยอมรับ ตำแหน่ง ชื่อเสียง ความภาคภูมิใจ ความรู้สึกมีคุณค่า ในบุคคลคนเดียว

ขั้นที่ 2 แรงขับ (Drives) หรือแรงผลักดัน เป็นพลังงานภายในที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลอยู่ในสภาพที่มีความต้องการและถ้ามีความต้องการมากแรงขับก็จะมากด้วย แรงขับเป็นตัวกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสิ่งที่ต้องการ เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำ มีความต้องการน้ำ ก็จะเกิดแรงขับให้ร่างกายแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้น้ำมา เมื่อได้น้ำมาแล้วความต้องการได้รับการ

ตอบสนองแรงขับก็ลดลง หรือเมื่อบุคคลมีความต้องการเงินเพิ่มมากขึ้นก็จะเกิดแรงขับกระตุ้น บุคคลให้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย คือ เงินที่ต้องการ

ขั้นที่ 3 พฤติกรรม (Behaviors) เมื่อบุคคลมีความต้องการและเกิดแรงขับ แรงขับก็จะกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย เป็นพฤติกรรมที่มีทิศทางที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคล เช่น เมื่อบุคคลต้องการเงินเพิ่มมากขึ้น ก็จะเกิดแรงขับที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ บางคนอาจจะทำงานหนักมากขึ้น เพื่อให้ได้เงินค่าจ้างหรือค่าล่วงเวลามากขึ้น หรือบางคนอาจจะเอาเวลาว่างไปทำงานพิเศษ เช่น ขาย ประกัน ขายเครื่องสำอาง หรือบางคนก็อาจจะไปซื้อล็อตเตอรี่ ไปเล่นการพนัน ไปขโมยเงิน คนอื่น แรงขับจะทำให้เกิดพฤติกรรมแบบใดขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหลายประการ ทั้งปัจจัย ภายในตัวบุคคลเอง เช่น สติปัญญา การเรียนรู้ ความสามารถ ค่านิยม บุคลิกภาพ คุณธรรม ความเพียรพยายาม และปัจจัยภายนอก เช่น สภาพแวดล้อม ครอบครัว โอกาส และเวลา เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการตอบสนอง (Needs Satisfaction) หรือแรงขับลดลง (Drive Reduction) เมื่อบุคคลมีพฤติกรรมที่สามารถทำให้ความต้องการตามเป้าหมายได้รับการตอบสนอง หรือเกิดความพึงพอใจแล้วแรงขับก็จะลดลง แต่ถ้าหากว่าพฤติกรรมนั้นยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้แรงขับก็ยังไม่ลดลง แต่จะยังกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นต่อไป หรือหากบุคคลพบปัญหา อุปสรรค ทำให้ไม่สามารถบรรลุความต้องการหรือเป้าหมายได้ บุคคลอาจจะเลือกวิธีการเปลี่ยนความต้องการใหม่ ความต้องการเดิมก็จะไม่ส่งผลให้เกิดแรงขับ แต่ความต้องการใหม่ก็จะมาแทนที่ และเช่นเดียวกัน หากความต้องการใหม่ได้รับการตอบสนองแรงขับก็จะลดลงและบุคคลก็จะเกิดความต้องการใหม่มาแทนที่ และหมุนไปตามวงจรของกระบวนการเกิดแรงจูงใจต่อไปเรื่อย ๆ

ประเภทของทฤษฎีแรงจูงใจ (ริงสรรค ประเสริฐศรี, 2548) สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ทฤษฎีการเสริมแรง (reinforcement theories) มุ่งที่วิธีต่าง ๆ ในกระบวนการควบคุมพฤติกรรมของแต่ละบุคคลเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เหมาะสม โดยมุ่งที่การสังเกตพฤติกรรมมากกว่าความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน ดังนั้นทัศนคติการเสริมแรงจะเกิดขึ้นจากการสังเกตตัวบุคคลเพื่อทราบถึงผลลัพธ์ที่สัมพันธ์กับการทำงาน (work-related outcomes) ซึ่งมีคุณค่าในระดับสูง โดยสังเกตว่ามีการเปลี่ยนแปลงเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร และทำไม โดยผู้บริหารสามารถเปลี่ยนแปลงการจูงใจภายนอกของพนักงานได้โดยการจัดการเสริมแรงอย่างมีระบบ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ทฤษฎีเนื้อหา (content theories) มุ่งที่การกำหนดความต้องการของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการทางกายภาพ (physiological)

และความต้องการด้านจิตวิทยา (psychological) ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเกิดการตอบสนอง เพื่อลดหรือขจัดความต้องการนั้นให้หมดไป ทฤษฎีนี้ยังเสนอแนะว่า ผู้บริหารจะต้องสร้าง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านบวกของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ ผู้บริหารยังต้องอธิบายให้พนักงานทราบถึงวิธีการทำงานที่ไม่ดี พฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา ความพึงพอใจในระดับต่ำและอื่น ๆ ที่อาจจะเป็นตัวขัดขวางไม่ให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

3. ทฤษฎีกระบวนการ (process theories) มุ่งที่การแสวงหาความเข้าใจในกระบวนการ ความรู้ความเข้าใจ (cognitive process) ซึ่งเกิดขึ้นภายในจิตใจของมนุษย์ และมีอิทธิพลต่อการแสดง พฤติกรรมของบุคคล McClelland กล่าวว่า ทุกคนมีความต้องการทั้ง 3 ด้านอยู่ในตัว แต่มีระดับมาก น้อยแตกต่างกันไป บุคคลใดมีความต้องการด้านใดสูงจะแสดงออกมาให้เห็นเด่นชัดเป็นบุคลิกภาพ ส่วนบุคคล ทำให้มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกันไป ในช่วงแรกเริ่มของการศึกษา McClelland ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในด้านความต้องการความสัมฤทธิ์ผลมาก เพราะเป็นความต้องการที่มีความหมายและมีความสำคัญต่อการทำงานมากที่สุด จึงมีผู้นิยมศึกษาและวิจัยกันเฉพาะด้านนี้ด้าน เดียวอย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่สำคัญในการประกอบธุรกิจโดยเฉพาะกลุ่ม

นักขายควรได้รับการฝึกฝนให้มีความต้องการความสัมฤทธิ์ผลสูง เพื่อกระตุ้นให้ต้องการทำ สิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นกว่าเดิม และพบว่า ความต้องการด้านนี้เป็นกุญแจอันหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จทาง เศรษฐกิจ เพราะคนที่ชอบทำอะไรให้ดีขึ้นกว่าเดิมนั้น เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน สร้างความสำเร็จให้แก่ตนเองและหน่วยงาน อันเป็นรากฐานที่มั่นคงของการพัฒนาเศรษฐกิจ ในช่วง เวลาต่อมา McClelland และเพื่อน ๆ เริ่มให้ความสนใจแรงจูงใจที่ทำให้ผู้บริหารประสบความสำเร็จ ในงานและได้ศึกษาผู้บริหารขององค์กร หรือบริษัทขนาดใหญ่ที่มีระบบการบริหารงานและสายการ บังคับบัญชาเป็นลำดับขั้น พบว่า การที่ผู้บริหารมีแรงจูงใจด้านความต้องการความสัมฤทธิ์ผลสูงไม่ได้ ทำให้ผู้บริหารประสบความสำเร็จหรือทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะผู้บริหารเหล่านี้มุ่งทำงานให้ สำเร็จด้วยตัวของเขาเอง แต่การเป็นผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องทำงานโดยอาศัยผู้ใต้บังคับบัญชา การที่ จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานจึงเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของผู้บริหารเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ McClelland มุ่งศึกษาและให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจ โดยไม่ทิ้งความสำคัญ ของแรงจูงใจด้านความต้องการมิตรสัมพันธ์ เพราะการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับ ผู้บริหารเช่นกัน (สมภิศ การดำรง, 2544)

ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (Alderfer's Existence, Relatedness, Growth (ERG) Theory) ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (1992) ได้ถูกพัฒนาโดยยึดถือพื้นฐานความรู้มาจาก ทฤษฎีของ Maslow โดยตรง แต่ได้มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของ Maslow โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1) ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence Needs) จะเกี่ยวข้องกับความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการทางด้านกายภาพกับความต้องการทางด้านความปลอดภัยของ Maslow

2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) จะเกี่ยวข้องกับความต้องการความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลที่อยู่รอบข้าง ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการทางสังคมของ Maslow

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ความต้องการชนิดนี้จะเป็นความต้องการในระดับสูง จะเกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์และผลิตภาพของบุคคล ความก้าวหน้า หมายถึง การที่บุคคลสามารถบรรลุผลตามศักยภาพของตน หรือการได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพของตนเอง ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการมีชื่อเสียงเพื่อความมั่นใจในตนเอง และความต้องการขั้นสุดท้ายของ Maslow

Vroom (1964) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ เรียกว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) อธิบายว่า การจะจูงใจให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจถึงกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน เมื่อบุคคลมีความต้องการที่จะทำงานเพิ่มมากขึ้นจากระดับปกติที่เขาเคยทำเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำและแสดงพฤติกรรมนั้น โดยปกติบุคคลมักจะทำงานโดยมีความคาดหวังว่า ในการทำงานนั้นเขาจะได้ผลลัพธ์และผลตอบแทนตามที่เขาต้องการ เขาก็จะเพิ่มความพยายามมากขึ้น เมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขาหวังพึงพอใจโดยจะมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 ปัจจัย ดังนี้

1. การคาดหวังว่าถ้าพยายามทำแล้วจะทำได้ (Expectancy: E) คือ ความคาดหวังของคนทีหุ่่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่สุดความสามารถแล้วจะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นถึงความสำเร็จของการทำงานในระดับที่พึงปรารถนา ซึ่งในบางครั้งเรียกว่า การคาดหวังผลงานจากความพยายามบุคคลจะข้ใจว่าพฤติกรรมที่จะต้องนั้นมันยากเกินความสามารถของตนเองหรือก่อนที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั้นออกไป การทำให้ความคาดหวังสูงสุดคือ การทำให้บุคคลนั้นรู้สึ่กว่ามีความสามารถในการทำงานจนถึงในระดับที่ต้องการได้

2. การคาดหวังว่ากระทำแล้วจะได้ผลลัพธ์ (Instrumentality: I) คือ การคาดหวังของบุคคลไว้ล่วงหน้าว่า เมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแล้วผลที่ตามมาคือรางวัลและสิ่งอื่น ๆ ที่ได้จากการบรรลุผลสำเร็จ เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ ซึ่งเรียกว่า การคาดหวังจากผลที่ได้จากการทำงาน การตั้งผลรางวัลหรือผลตอบแทนให้สูงทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจว่าจะมีผลรางวัลตามมาเมื่องานนั้นประสบผลสำเร็จ

3. ค่าของผลลัพธ์ (Valence: V) คือ ระดับคุณค่าหรือความต้องการของผลลัพธ์ที่มีให้แก่บุคคลแต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันต่อผลลัพธ์เดียวกัน ค่าของผลลัพธ์เป็นตัวจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นออกมาเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์นั้น

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีของ Vroom เป็นการจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งการกระทำเป็นผลของแรงจูงใจและการรับรู้ระดับความสามารถของตนเอง ซึ่งแรงจูงใจที่เกิดขึ้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่บุคคลคาดว่าจะได้รับผลลัพธ์จากที่ใช้ความพยายาม ถ้าบุคคลเกิดความเชื่อว่าการกระทำ พฤติกรรม ที่ตนเองแสดงออกมานั้นสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์และผลลัพธ์นั้นมีค่าสูงสำหรับแต่ละบุคคล และบุคคลเกิดความเชื่อว่า ตัวเขาเองมีความสามารถในระดับที่จะกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ นั้นได้ เขาก็จะเกิดความพยายามในการแสดงพฤติกรรมนั้นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่มีการพัฒนามาจากแนวคิดของ Locke (1980) ว่า แรงจูงใจที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมาย เป้าหมายเป็นสิ่งที่บุคคลตั้งใจให้บรรลุในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในอนาคต เป้าหมายช่วยส่งเสริมการกระทำโดยมุ่งความใส่ใจของบุคคลไปยังเป้าหมายที่ต้องการ มีความเพียรพยายามและหาวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมาย โดยการกำหนดเป้าหมาย ผลการกระทำที่เฉพาะเจาะจง และท้าทายสามารถจูงใจและเป็นแนวทางในการแสดงพฤติกรรมในทางที่มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น การกำหนดเป้าหมายเพื่อจูงใจบุคคลให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้นจะต้องไม่ยากหรือง่ายเกินไป ควรเป็นเป้าหมายที่เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการระบุลักษณะของ การกำหนดเป้าหมายที่เฉพาะที่ประสบความสำเร็จ อรพินทร์ ชูชม, 2555 มีดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง
2. เป้าหมายควรเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ
3. บุคคลควรมีความสามารถและมีทรัพยากรที่จำเป็นที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย
4. บุคคลควรได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการที่จะบรรลุเป้าหมาย
5. จัดสรรรางวัลสำหรับบุคคลที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้
6. ผู้บริหารจำเป็นต้องสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย
7. การกำหนดเป้าหมายจะมีประสิทธิผลมากที่สุดถ้าพนักงานยอมรับเป้าหมายที่กำหนดไว้

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีลักษณะที่สำคัญคือ ความผูกพันกับเป้าหมายของบุคคล (Individual Goal Commitment) ซึ่งหมายถึง ความเข้มข้นในการที่จะมุ่งมั่นให้บรรลุเป้าหมาย (อรพินทร์ ชูชม, 2555) ความมุ่งมั่นตั้งใจต่าง ๆ ที่แสดงออกในรูปแบบเป้าหมายสามารถเป็นส่วนสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ ซึ่งเป้าหมายจะเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรม ดังนั้น การชักชวนให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายนั้นจะทำให้พนักงานมีความเข้าใจและยอมรับเป้าหมายนั้นมาตั้งแต่ต้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานทำงานได้ผลดีมากขึ้นตลอดจนมีความผูกพันทางใจกับเป้าหมายนั้นมากขึ้นอีกด้วย

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg, et al. (1959) (Two-factor Theory) แนวคิดของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน ปุณณวิช แก้วล้อม, 2560) คือ ทฤษฎีที่กล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การศึกษาของ Herzberg ได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชีวัตถุประสงค์ของการศึกษามุ่งเน้นเกี่ยวกับทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อที่จะนำผลการศึกษามาพัฒนาองค์กร เพิ่มผลผลิตในการทำงาน ลดอัตราการลางาน และสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี เพราะถ้าหากเข้าใจถึงอิทธิพลต่าง ๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการเพิ่มขวัญและกำลังใจให้พนักงาน เกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุขทั้งทางกายและทางใจ เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น แตกต่างจากปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานโดยสรุปแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors) เป็นปัจจัยภายใน เป็นความต้องการภายในของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่พนักงานได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจในการทำงานทำให้เกิดทัศนคติทางบวกในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง เป็นเพียงปัจจัยที่ช่วยไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่พนักงานสมควรได้รับในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ แต่จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจหากได้รับการตอบแทนที่ไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสม

### **ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน**

แรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งในหลาย ๆ ปัจจัยที่ช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของคนในการทำงานว่าทำไมคนจึงขยัน มานะพากเพียร และปฏิบัติงานได้ดี แรงจูงใจจึงมีบทบาทสำคัญดังต่อไปนี้

แรงจูงใจสามารถช่วยอธิบายถึงสาเหตุของพฤติกรรมและพยากรณ์พฤติกรรมของบุคคลได้ แรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เข้าใจว่า ทำไมคนถึงมีพฤติกรรมเช่นนี้ อะไรเป็นสิ่งที่จูงใจทำให้คนมุ่งมั่นที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น นอกจากนี้ แรงจูงใจยังช่วยอธิบายถึงความมานะพากเพียรในการกระทำพฤติกรรมและทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมนั้นอย่างกระตือรือร้นเต็มกำลังความสามารถ ดังนั้นการทราบถึงสิ่งจูงใจหรือแรงผลักดันที่อยู่เบื้องหลังของพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในด้านการบริหารจัดการในการเสาะแสวงหาวิธีการที่จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ต้องการ

แรงจูงใจช่วยอธิบายความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ทำไมบางคนมีความเพียรพยายามที่จะทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ในขณะที่บางคนไม่มีความเพียรพยายามที่จะฝ่าฟันอุปสรรคให้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนเข้าใจว่า ทำไมบางครั้งบุคคลถึงทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมนี้ในขณะที่บางเวลาพฤติกรรมนี้จะไม่เกิดขึ้นเลย

นอกจากนี้บุคคลแต่ละคนอาจทำพฤติกรรมเดียวกันด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นมีแรงจูงใจในการทำพฤติกรรมนั้นแตกต่างกัน เช่น จากการศึกษาวิจัยคนงานในโรงงานซึ่งเป็นพนักงานระดับล่าง พบว่า ความต้องการเงินและความมั่นคงในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน ดังนั้นในการจูงใจให้กลุ่มบุคคลนี้มีความขยันขันแข็งในการทำงาน ผู้บริหารอาจใช้มาตรการในเรื่องเงินจูงใจพนักงานในการปฏิบัติงาน ในขณะที่พนักงานระดับสูง สิ่งจูงใจในการทำงานที่สำคัญ ได้แก่ ความสำเร็จและการได้รับการยกย่อง เพื่อที่พนักงานปฏิบัติงานได้ดีจะได้คงระดับความพยายามในการทำงานต่อไป

แรงจูงใจช่วยให้บุคคล หน่วยงาน หรือองค์การบริหารจัดการให้บุคคลหรือกลุ่มมีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ โดยอาศัยแนวคิดแรงจูงใจ ซึ่งการจูงใจมีหลายประเภท อาจอาศัยการจูงใจประเภทต่าง ๆ ผสมผสานประกอบกัน หรือเลือกใช้วิธีการจูงใจวิธีการใดวิธีการหนึ่งให้เหมาะสมกับบุคคล กลุ่มสถานการณ์ และโอกาส เช่น สร้างกระบวนการจูงใจในการทำงานโดยการตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสม ใช้สิ่งจูงใจในทางบวกและทางลบในการจูงใจบุคคล จูงใจบุคคลโดยการกำหนดเป้าหมาย ให้ความเป็นธรรม มีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

การจูงใจมีความสำคัญในการที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ที่พึงประสงค์ด้วยความเต็มใจและพอใจ เช่น หัวหน้างานอาจใช้วิธีการจูงใจลูกน้องให้ใช้สิ่งแวดล้อมและพลังงานต่าง ๆ ในหน่วยงานของตนอย่างคุ้มค่าและไม่สิ้นเปลือง โดยอาจอาศัยแนวคิดเรื่องแรงจูงใจด้วยความเป็นธรรมและความคาดหวังมาใช้ โดยลูกน้องรับรู้ว่าส่วนที่ตนเองช่วยประหยัดในการใช้สิ่งแวดล้อมและพลังงานในหน่วยงานของตนนั้น จะได้รับผลตอบแทนกลับคืนมาเป็นเงินบางส่วนที่จะร่วมแบ่งปันกัน ถ้าทุกคนร่วมมือกันประหยัดการใช้พลังงานให้มากก็ยิ่งได้ผลตอบแทนกลับคืนมามากตามด้วย ในทำนองเดียวกัน หัวหน้าหน่วยงานอาจใช้การจูงใจโดยการกำหนดเป้าหมาย ให้พนักงานร่วมกันกำหนดเป้าหมายที่เฉพาะร่วมกัน ในการนำวัสดุบางอย่างหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ โดยเป้าหมายที่วางไว้เป็นเป้าหมายที่ไม่ยากหรือง่ายเกินไป เมื่อพนักงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกันได้ พนักงานต่างรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการทำพฤติกรรม สิ่งเหล่านี้จะช่วยจูงใจให้พนักงานมีความเพียรพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมนี้ต่อไป

#### **แนวทางการจูงใจบุคลากรในการทำงาน**

การจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น เป็นทั้งศิลปะและศาสตร์อย่างหนึ่ง ที่ผู้บริหารสามารถประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานมาใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ต่าง ๆ ของหน่วยงาน วิธีการปฏิบัติที่สามารถส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การทำงานมีหลายแนวทางดังนี้ เช่น

1. คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในเรื่องต่าง ๆ เช่น แรงจูงใจ ความต้องการ ค่านิยม ความสามารถ ความสนใจ และการเรียนรู้ ผู้บริหารต้องมั่นใจว่าแรงจูงใจและค่านิยมของพนักงานเหมาะสมกับงานที่ทำ เช่น พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำควรจัดสรรงานที่ง่าย ไม่ซ้ำซ้อน ในขณะที่พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงควรจัดสรรงานที่ท้าทายความสามารถ การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแรงจูงใจ ความต้องการ หรือบุคลิกลักษณะของตนเองแล้ว บุคคลนั้นย่อมเต็มใจใช้ความสามารถและพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เช่นเดียวกับการให้ผลตอบแทนและรางวัลในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานนั้นควรให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลด้วย

2. ทำให้งานที่ทำนั้นน่าดึงดูดน่าสนใจและสอดคล้องกับแรงจูงใจและค่านิยมของพนักงาน เช่น การเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) สำหรับพนักงานที่มีแรงจูงใจภายใน โดยทำให้งานน่าสนใจ ท้าทายความสามารถ และให้อิสระในการเลือกวิธีการทำงาน แต่ถ้าพนักงานยังขาดทักษะความสามารถ ความพร้อมที่จะทำอะไรด้วยตนเอง งานที่ทำได้จะออกแบบให้พนักงานทำตามความถนัด (Specialization) เชี่ยวชาญเฉพาะ เพื่อให้พนักงานรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานหรือให้พนักงานมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) ไปทำหน้าที่อื่น ๆ โดยที่ระดับทักษะความสามารถ ตลอดจนลักษณะงานยังคงคล้ายคลึงกัน เพื่อลดความเบื่อหน่ายและขาดความกระตือรือร้นในการที่ต้องทำงานแบบเดิม

3. ใช้สิ่งจูงใจ ผลตอบแทน และรางวัลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามความต้องการขององค์กร สิ่งจูงใจใด ๆ นั้นเป็นสิ่งที่มียุทธวิธีที่ดึงดูดหรือผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่แสดงพฤติกรรม โดยสิ่งจูงใจเป็นสิ่งที่ใช้ดึงดูดก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมหรือกิจกรรม ซึ่งต่างจากรางวัลเป็นสิ่งที่ดึงดูดที่เกิดขึ้นหลังจากสิ้นสุดพฤติกรรมและเพิ่มโอกาสที่จะเกิดพฤติกรรมนั้นอีก โดยสิ่งจูงใจ ผลตอบแทน หรือรางวัลต่าง ๆ ที่องค์กรจัดสรรให้พนักงานนั้นมีหลายรูปแบบ เช่น เงิน ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับ สถานภาพ และตำแหน่ง พนักงานต้องรับทราบสิ่งจูงใจ ผลตอบแทน และรางวัลสำหรับการปฏิบัติงานที่พนักงานมีการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามจะได้รับรางวัลแบบใดเป็นสิ่งตอบแทน โดยสิ่งจูงใจ ผลตอบแทน และรางวัลนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงาน พนักงานเห็นคุณค่าในสิ่งตอบแทนที่ได้รับ พนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานและมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลตอบแทนหรือรางวัลต่าง ๆ ที่ได้รับพนักงานต้องรับรู้ว่ามีคุณค่า คำนึงถึงสิ่งที่พนักงานทุ่มเทให้กับองค์กร รางวัลที่จัดสรรให้มีความเป็นธรรม

4. มีการจัดเวลาในการทำงาน ให้พนักงานมีโอกาสเลือกเวลาในการทำงานที่ตนเองต้องการ สิ่งนี้อาจช่วยสนองตอบความต้องการของพนักงานบางคนที่มีภารกิจบางอย่างที่ต้องทำในระหว่างวัน เวลาการทำงานที่ตายตัวพนักงานจะได้เต็มใจปฏิบัติงานในเวลาที่คุณเลือกได้อย่างเต็มที่ ไม่เกิดความ



คับข้องใจในการทำงาน เช่น จัดเวลาทำงานที่แปรเปลี่ยนได้ (Variable Work Schedules) หรือมีการยืดหยุ่นเวลาในการปฏิบัติงาน (Flextime Work Schedule)

5. จัดสรรทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีไม่ว่าห้องทำงาน แสงสี และกลิ่น ก็เป็นสิ่งที่อาจเอื้อต่องานและประสิทธิผลการทำงาน

6. เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคิด วางแผน และการตัดสินใจในงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ พนักงานจะมีความรู้สึกผูกพันกับงาน เป็นส่วนหนึ่งของงาน เป็นเจ้าของงาน และเห็นว่าตนเองเป็นคนมีคุณค่า มีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง งาน และหน่วยงาน จะมีแรงจูงใจในการทำงาน

7. กำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจนเฉพาะเจาะจง ทำท่าย น่าสนใจ และสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ การกำหนดเป้าหมายเป็นวิธีการหนึ่งในการจูงใจพนักงานในการทำงาน โดยที่เป้าหมายนั้นควรได้มาจากการมีส่วนร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน เพื่อที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง ผูกพันกับเป้าหมาย เต็มใจในการทำงาน รับผิดชอบงาน และพยายามดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ข้อมูลป้อนกลับหรือความรู้ผลลัพธ์ของความสำเร็จของเป้าหมายมีส่วนสำคัญในการที่พนักงานจะได้ทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร เพื่อที่จะเป็นแรงผลักดันในการดำรงรักษาเป้าหมายไว้ได้ การจูงใจโดยวิธีการนี้อาจใช้การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ที่เรียกว่า MBO (Management by Objectives)

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

Mowday, Porter & Steers et al. (1982) (นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของการแสดงออกมากกว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรที่เกิดขึ้นตามปกติ เนื่องจากเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเอง เพื่อให้องค์กรเจริญก้าวหน้าให้ดียิ่งขึ้น

Allen & Meyer (1990) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงพนักงานให้เข้ากับองค์กร เป็นสภาวะทางจิตของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนอยู่และเป็นตัวบ่งชี้ว่าพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมีความสัมพันธ์กันในลักษณะใด และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานว่าจะยังคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ความผูกพันต่อองค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำความเข้าใจ และอธิบายถึงพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานของพนักงานในองค์การ แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม รายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) แนวคิดนี้ เน้นความผูกพันต่อองค์การ เป็นเสมือนการลงทุนของพนักงาน โดยนักวิจัยที่สำคัญ คือ Becker (1960) ได้นำเสนอ 10 ทฤษฎี การเปรียบเทียบผลได้-ผลเสีย (Side-bet theory) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมี การแสดงออกทางพฤติกรรมในการทำงานและพยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ เนื่องจากพนักงานได้เปรียบเทียบผลได้ - ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการลาออก ซึ่งผลเสียนี้พิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529) แนวคิดด้านพฤติกรรมนี้จะวัดพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์การในลักษณะการคงอยู่กับองค์การของพนักงานเป็นเวลานาน

2. แนวคิดด้านทัศนคติ เป็นแนวคิดที่เน้นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและมีส่วนร่วมกับองค์การ มีความเต็มใจที่จะอุทิศตนทำงานให้กับองค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยนักวิจัยที่สำคัญ คือ Kanter (1968) Porter, Steers, Mowday & Boulian (974) โดย Porter et al. (ปรีดี อธิพิงศ์, 2552) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ โดยแบ่งความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าพร้อมที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การที่บุคคลมีเจตคติทางบวกต่อองค์การ โดยมีความเชื่อว่าองค์การเป็นสถานที่ที่ดีและมีความเหมาะสมกับตนมากที่สุด และยังรวมความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ตลอดจนมีค่านิยมที่กลมกลืนไปกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์การ

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อความสำเร็จขององค์การ การที่บุคคลพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังใจและกำลังกาย เพื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์การที่บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ และถึงแม้จะมีงานลักษณะเดียวกันมาเสนอและให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า บุคคลก็ไม่ต้องการที่จะโยกย้ายจากองค์การเพื่อไปทำงานที่ใหม่

3. แนวคิดที่รวมด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติเข้าด้วยกัน โดยนักวิจัยที่สำคัญ คือ Allen & Meyer (1990) ได้นำเสนอทฤษฎีนี้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การ ซึ่งความรู้สึกนี้จะบ่งชี้ว่าพนักงานกับองค์การมีความสัมพันธ์กันในลักษณะใดและนำไปสู่การตัดสินใจของพนักงานว่าจะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไปหรือไม่ โดยความผูกพันกับองค์การ

ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Continuance Commitment) ความผูกพันด้านคงอยู่ (Normative Commitment) (ชวลัญญ์ เหล่าพูนพัฒน์, 2548) แนวคิดของ Allen & Meyer (1990) ได้ทำการศึกษาและอธิบายถึงความผูกพันต่อองค์การมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การในแง่ที่พนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การและการมีส่วนร่วมในองค์การของพนักงาน พนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจสูงจะแสดงออกถึงความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกกับองค์การต่อไป

2. ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์การของพนักงาน การอยู่ในองค์การของพนักงานจะเกิดจากการได้รับผลประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้จะเป็นการแสดงออกถึงความจำเป็นที่จะต้องอยู่ภายในองค์การ

3. ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ว่าเมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์การย่อมต้องมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นหน้าที่หรือเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้คือ การแสดงออกถึงความคิดว่าเขาจะอยู่ในองค์การเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อความถูกต้องและเหมาะสม

การวัดความผูกพันต่อองค์การ จากการศึกษาผู้วิจัย พบว่า แบบวัดความผูกพันต่อองค์การที่ได้รับความนิยมและนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ แบบวัด Organization Commitment Questionnaire: OCQ ของ Mowday, Steers & Porter (1979) และแบบวัดความผูกพันต่อองค์การของ Allen & Meyer (1990) รายละเอียดดังนี้ แบบวัด Organization Commitment Questionnaire: OCQ ของ Mowday, Steers & Porter (1979) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติจากการนิยาม ความผูกพันต่อองค์การของ Mowday et al. ซึ่งแบ่งความผูกพันออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้

ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ โดยมีข้อคำถาม 15 ข้อ ที่มีทั้งข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.82 - 0.93 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามเชิงประมาณค่า 7 ระดับ

แบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของ Allen & Meyer (1990) ประกอบด้วย องค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน โดยมีข้อคำถาม 24 ข้อ ได้แก่ ด้านจิตใจ (Affective) ด้านการคงอยู่ (Continuance) และด้านบรรทัดฐาน (Normative) โดยแต่ละด้านมีข้อคำถามด้านละ 8 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.87 0.75 และ 0.79 ตามลำดับ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นคำถามเชิง ประมาณค่า 5 ระดับ

จะเห็นได้ว่าแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร OCQ ของ Mowday, Steers, and Porter (1979) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการวัดความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติจากการนิยามของความผูกพันต่อองค์กรในมิติด้านจิตใจเพียงด้านเดียว ขณะที่แบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของ Allen & Meyer (1990) สร้างแบบวัดที่สะท้อนความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรเพชร บุตรดี (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า 1. แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และสังกัด พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (MOT5) และด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรทั้งหมดสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ได้ร้อยละ 63.80 ยกเว้นด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในงาน

สาธิต แก้วทึง (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยฝ่ายควบคุมจราจร การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน 2) ศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยฝ่ายควบคุมจราจร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยฝ่ายควบคุมจราจร จำนวน 247 คน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey

research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantities research) การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตร (Yamane, 1973) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และทดสอบ ความสัมพันธ์ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมธนารักษ์ พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมธนารักษ์ พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3) ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมธนารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ (4) ปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมธนารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระดับแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมธนารักษ์ พบว่า ในด้านความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมธนารักษ์มากที่สุด

สุรียพร พิงไชย (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเทศบาลนครคลองสาม อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเทศบาลนครคลองสาม อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และด้านที่มีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย คือ ด้านลักษณะของงาน และผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเทศบาลนครคลองสาม อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ อัตราเงินเดือน และหน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรในเทศบาลนครคลองสามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ อัตราเงินเดือน และหน่วยงานที่สังกัด ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเทศบาลนครคลองสามไม่แตกต่างกัน

พรสร้อย วงศ์ศรีสุภกุล (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้ ด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $r = 0.52, p < 0.01$ )

รัชมี เอกณรงค์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน (ระดับปฏิบัติการ) สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความรู้สึกมี

ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $r = 0.63, p < 0.01$ ) แรงจูงใจในการทำงานด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $r = 0.54, p < 0.01$ ) ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทั้งด้านความรู้สึก โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $r = 0.59, p < 0.01$ ) มาตรฐานทางสังคม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $r = 0.58, p < 0.01$ )

Dhurupa et al. (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การหาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีม ความผูกพันต่อองค์กรและพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษาขององค์กรก่อสร้างในประเทศที่กำลังพัฒนา ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $r = 0.36, p < 0.01$ ) ความผูกพันด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $r = 0.11, p > 0.05$ ) ความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $r = 0.36, p < 0.01$ ) หัวหน้างาน สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงาน ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการคงอยู่กับองค์กรด้วยเช่นกัน

Tentama, Prangungari (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของครู Extraordinary Schools ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $r = 0.61, p < 0.01$ ) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $r = 0.57, p < 0.01$ ) และพบว่าตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ในระดับ ( $\beta = 0.38, p < 0.01$ ) แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ และไชยนันท์ ปัญญาศิริ. (2552). ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา พนักงานในสถานศึกษาประเทศปากีสถาน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $r = 0.39, p < 0.01$ ) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $r = 0.49, p < 0.01$ ) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานพนักงานก็จะมีความสัมพันธ์

ความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้นก็จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ พนักงานจะมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติงานและจะมีมากขึ้นเมื่อเกิดความพึงพอใจ

Hayati & Caniago (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่อง จรรยาบรรณในการทำงานของชาวอิสลาม : การสร้าง แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวก แรงจูงใจในการทำงานที่มากขึ้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $r = 0.79, p < 0.01$ ) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $r = 0.69, p > 0.01$ ) และแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $r = 0.79, p < 0.01$ )

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา จำนวนทั้งสิ้น 37 คน

#### กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

**กลุ่มตัวอย่าง** การสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling)

**ขนาดตัวอย่าง** คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกิน ร้อยละ 5 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{1}{\left(\frac{4e^2}{Z^2}\right) + \left(\frac{1}{N}\right)}$$

- โดยกำหนดให้
- $n$  = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ
  - $e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยสามารถที่จะยอมรับได้ในการสรุปผล  
ในที่นี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ร้อยละ 5 ดังนั้นค่า  $e = 0.05$
  - $Z$  = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ  $Z$  โดยอาศัยค่าพื้นที่  $\alpha/2$   
ซึ่งได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น  $(1 - \alpha)$  ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น = ร้อยละ 95 จะได้ค่า  $Z = 1.96$
  - $N$  = จำนวนประชากร



โดยคำนวณจากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 37 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บประมาณ 34 คน แต่เก็บจริงได้จำนวน 37 คน (ถือเป็นจำนวนประชากร)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์แบบเลือกตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open End) คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานะ ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร 2) ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล 3) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 4) ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงาน

## การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงและหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามและนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.883

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามเองได้จะทำการสัมภาษณ์โดยจัดเก็บข้อมูล ณ จุดบริการของหน่วยบริการจากที่พักอาศัยและการโทรศัพท์เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

## การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ดำเนินการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การอธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปของค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ มาตราวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมาย ดังนี้

### ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจคิดเทียบคะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อกำหนดค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน คำนวณโดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจ} = \bar{X}/5 \times 100$$

โดยกำหนดให้  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน โดยความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งได้เป็น 3 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สังกัด ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร 2) ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล 3) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 4) ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงาน

ส่วนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งได้เป็น 2 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สังกัด ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร 2) ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล 3) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 4) ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงาน

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

$\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย

## ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา

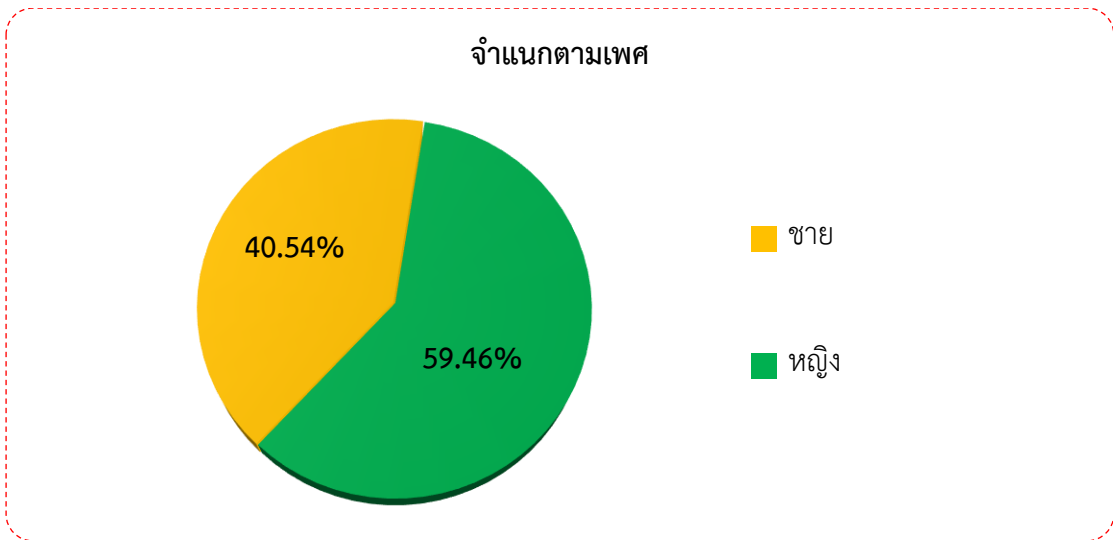
### ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร

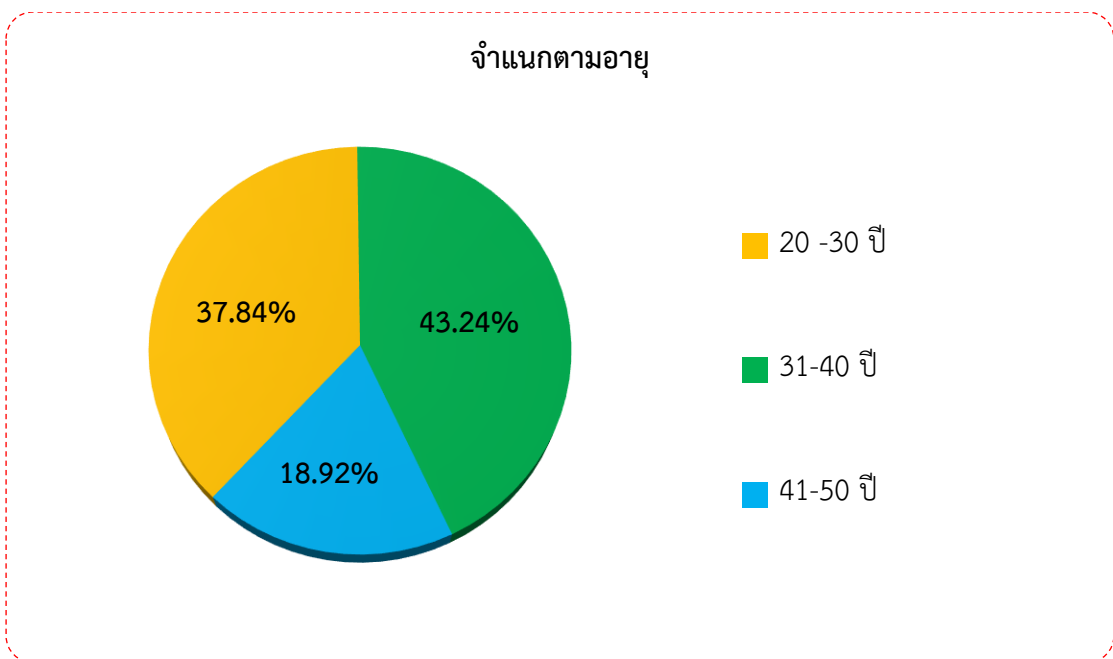
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 37)	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	15	40.54
หญิง	22	59.46
<b>อายุ</b>		
20 -30 ปี	14	37.84
31-40 ปี	16	43.24
41-50 ปี	7	18.92
51-60 ปี	-	-
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	8	21.62
สมรส	28	75.68
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	1	2.70
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	1	2.70
มัธยมศึกษา	4	10.82
อนุปริญญา/เทียบเท่า	3	8.11
ปริญญาตรี	20	54.05
สูงกว่าปริญญาตรี	9	24.32
<b>สังกัด</b>		
สำนักปลัดเทศบาล	4	10.81
สำนักการศึกษา	6	16.22
สำนักช่าง	12	32.43
กองคลัง	9	24.32
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	6	16.22

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 37)	จำนวน	ร้อยละ
กองสวัสดิการสังคม	-	-
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	-	-
กองการเจ้าหน้าที่	-	-
หน่วยตรวจสอบภายใน	-	-
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	-	-
โรงเรียนในสังกัดของหน่วยงาน	-	-
<b>ระยะเวลาการทำงาน</b>		
ต่ำกว่า 1 ปี	5	13.51
1 – 5 ปี	7	18.93
6 – 10 ปี	5	13.51
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	20	54.05
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
9,000 – 14,000 บาท	14	37.84
14,001 – 20,000 บาท	6	16.22
20,001 – 25,000 บาท	5	13.51
25,001 – 30,000 บาท	3	8.11
มากกว่า 30,000 บาท	9	24.32

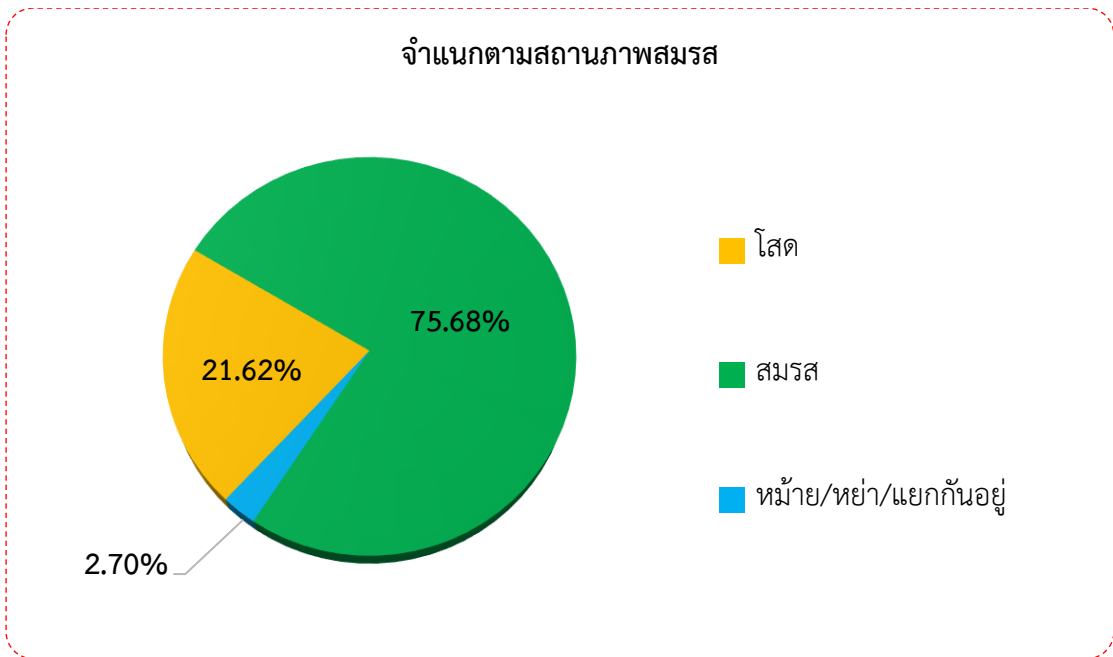
จากตารางที่ 4.1 แสดงว่าบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 31– 40 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประเภทตำแหน่งสำนักช่างมากที่สุด มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และรายได้ต่อเดือน 9,000 – 14,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



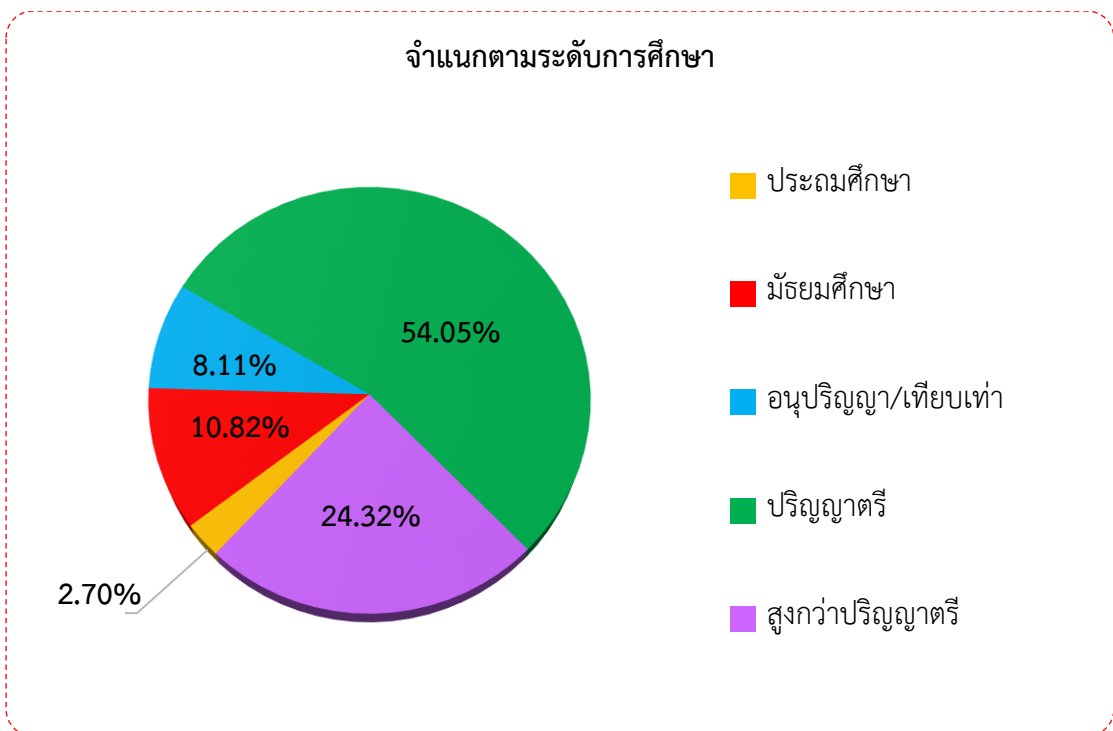
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศของบุคลากร



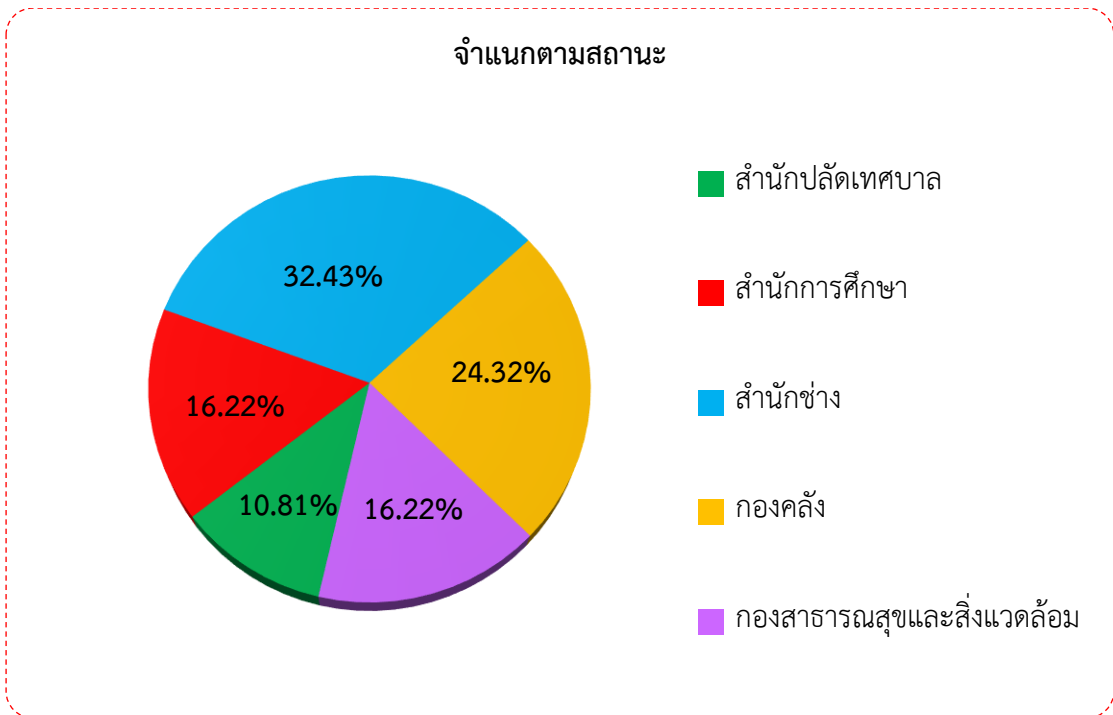
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุของบุคลากร



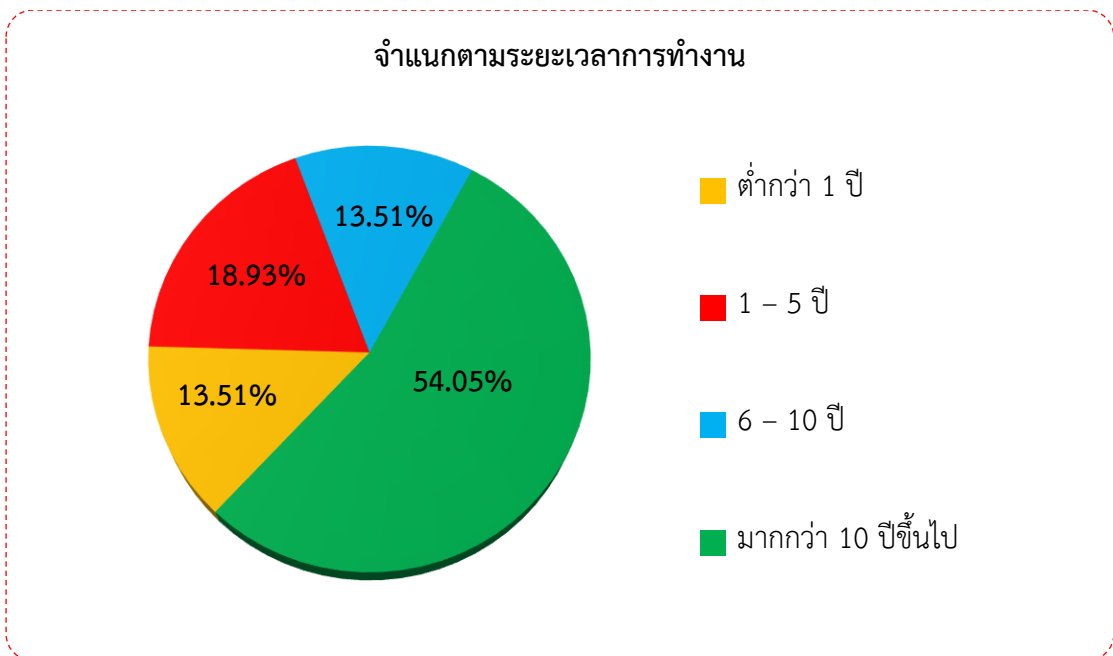
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพของบุคลากร



ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร

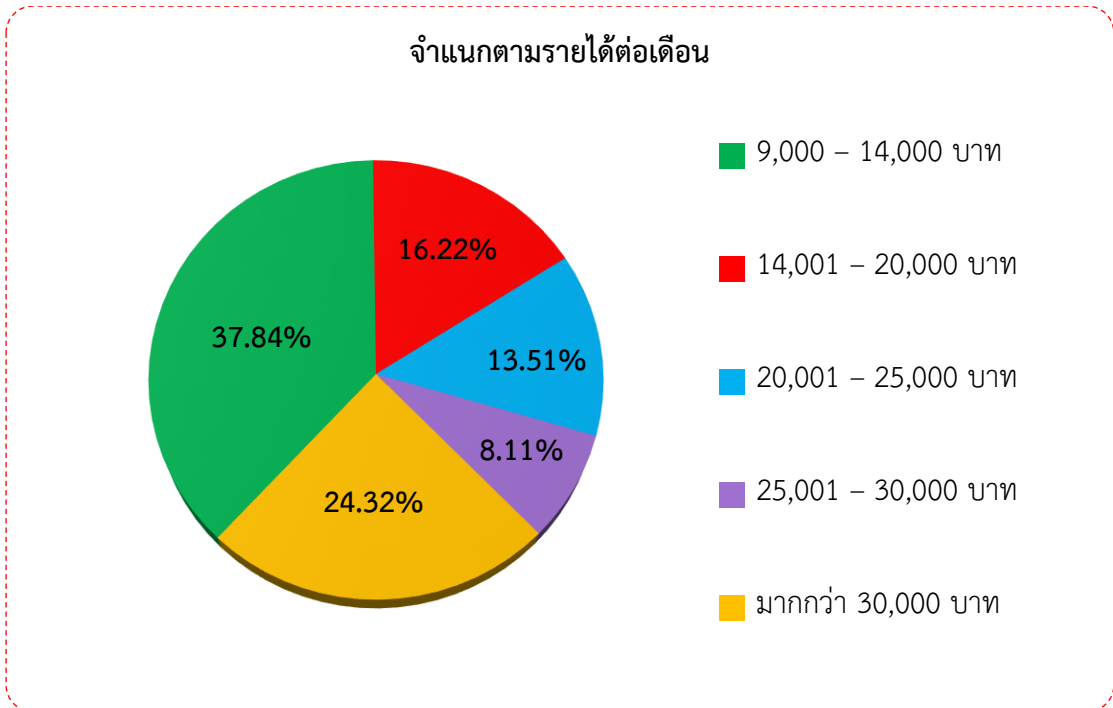


ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทตำแหน่งของบุคลากร



ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการทำงานของบุคลากร





ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

## ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา

ประเด็น (n = 37)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร</b>	<b>4.38</b>	<b>0.76</b>	<b>87.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1 ผู้บริหารได้วางแผนและกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน	4.43	0.69	88.60	มากที่สุด
1.2 ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์และเป็นแบบอย่างที่ดีในการเป็นผู้นำองค์กร	4.43	0.69	88.60	มากที่สุด
1.3 การปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชามีความเสมอภาคและยุติธรรม	4.19	0.88	83.80	มาก
1.4 การบริหารอยู่ในระเบียบขั้นตอนและยึดถือกฎหมายเป็นที่ตั้ง	4.59	0.55	91.80	มากที่สุด
1.5 ผู้บริหารกำหนดนโยบาย มาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร	4.24	0.89	84.80	มากที่สุด
<b>2. ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล</b>	<b>4.43</b>	<b>0.70</b>	<b>88.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1 บุคลากรในองค์กรมีโอกาสดำเนินงานและขอคิดเห็นในการกำหนดนโยบายการวางแผนการปฏิบัติงาน	4.46	0.61	89.20	มากที่สุด
2.2 มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	4.43	0.69	88.60	มากที่สุด
2.3 มีการสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานหรือสร้างการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	4.27	0.90	85.40	มากที่สุด
2.4 องค์กรให้ความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงานเป็นทีม	4.49	0.65	89.80	มากที่สุด
2.5 องค์กรเปิดให้โอกาสให้บุคลากรเสนอข้อมูลและขอคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร	4.51	0.65	90.20	มากที่สุด
<b>3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน</b>	<b>4.68</b>	<b>0.50</b>	<b>93.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1 กระบวนการปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
3.2 หน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงานเป็นระบบ	4.65	0.54	93.00	มากที่สุด
3.3 กระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและโปร่งใส	4.62	0.55	92.40	มากที่สุด

ประเด็น (n = 37)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
3.4 หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
3.5 การกำหนดความสำเร็จของงานเป็นไปตามเวลาที่กำหนดและมีประสิทธิภาพ	4.59	0.55	91.80	มากที่สุด
<b>4. ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>	<b>4.61</b>	<b>0.51</b>	<b>92.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1 การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานเอื้อต่อการทำงานที่ส่งเสริมอาชีพอนามัยสุขภาพและความปลอดภัย	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
4.2 การจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ	4.54	0.61	90.80	มากที่สุด
4.3 มีการได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	4.54	0.51	90.80	มากที่สุด
4.4 บรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	4.59	0.50	91.80	มากที่สุด
4.5 อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการทำงานทันสมัยเหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
<b>5. ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร</b>	<b>4.44</b>	<b>0.68</b>	<b>88.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
5.1 มีการสนับสนุนของหน่วยงานให้บุคลากรได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานที่รับผิดชอบ	4.57	0.55	91.40	มากที่สุด
5.2 มีการสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนาความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน	4.62	0.55	92.40	มากที่สุด
5.3 หน่วยงานสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานเพื่อเป็นการส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ	4.46	0.69	89.20	มากที่สุด
5.4 หน่วยงานจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน	4.30	0.81	86.00	มากที่สุด
5.5 หน่วยงานมีการยกย่องผู้ปฏิบัติงานจากความสำเร็จในการทำงานหรือให้เกียรติ/ชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดี	4.27	0.73	85.40	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.65</b>	<b>90.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละ 90.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร สูงที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละ 93.60

2. ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร เป็นอันดับที่สอง คือ ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละ 92.20

3. ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร เป็นอันดับที่สาม คือ ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละ 88.80

4. ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร อันดับที่ยี่สี่ คือ ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 คิดเป็นร้อยละ 88.60

5. ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ต่ำที่สุด คือ ด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 คิดเป็นร้อยละ 87.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจใน การทำงานของบุคลากร สูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ

1. กระบวนการปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 95.60

2. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด โดย มีค่าเฉลี่ย 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 94.60

3. การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานเอื้อต่อการทำงานที่ส่งเสริม อาชีวอนามัยสุขภาพและความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 94.00

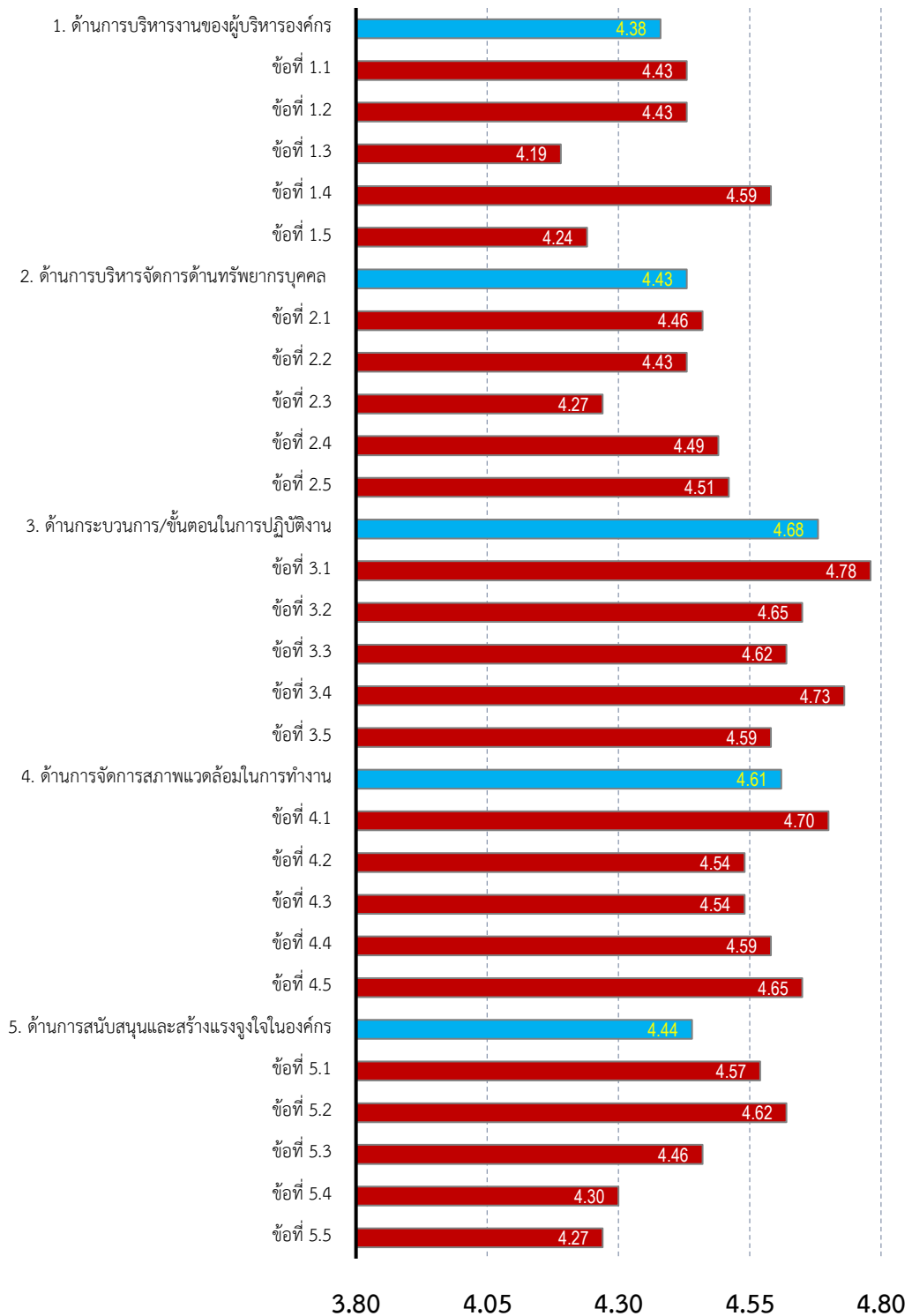
ข้อที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรต่ำที่สุด 3 อันดับแรก คือ

1. การปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความเสมอภาคและยุติธรรม อยู่ในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 83.80

2. ผู้บริหารกำหนดนโยบาย มาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 84.80

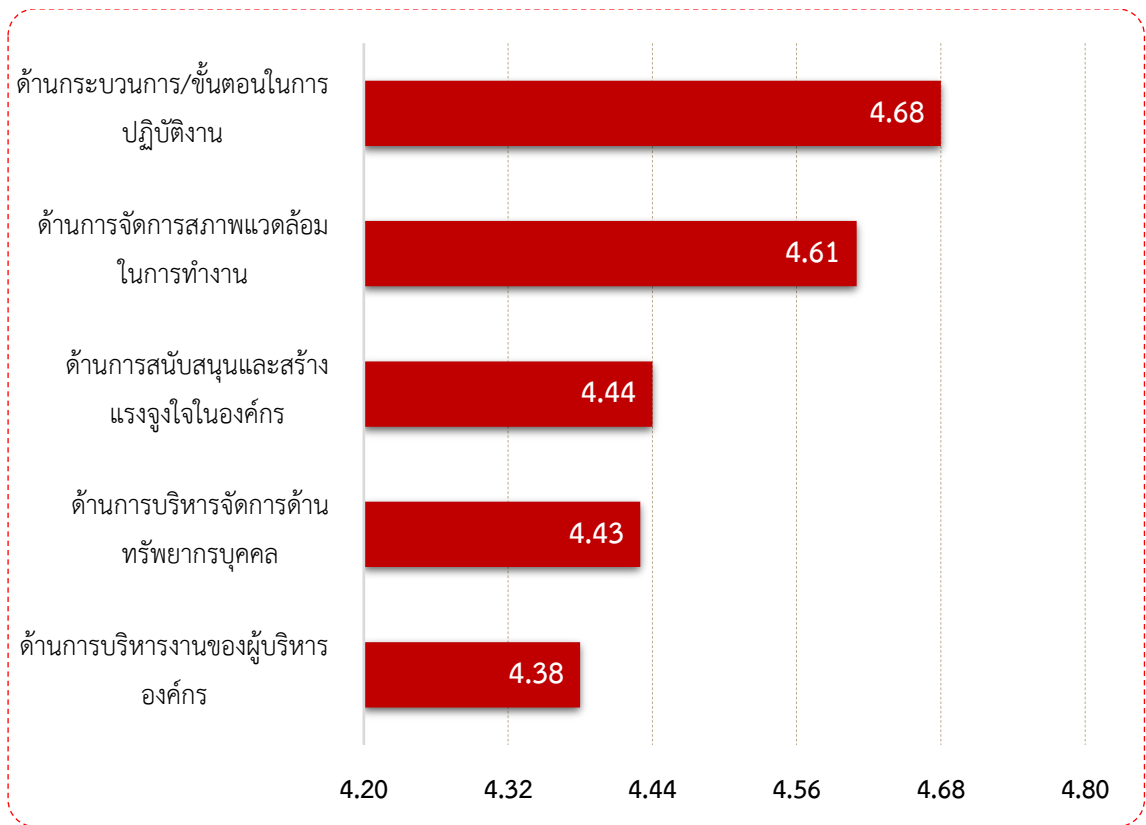
3. มีการสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานหรือสร้างการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน / หน่วยงานมีการยกย่องผู้ปฏิบัติงานจากความสำเร็จในการทำงานหรือให้เกียรติ/ชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 และ 0.73 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 85.40

### การปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร



ภาพที่ 4.8 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลควนเมา



ภาพที่ 4.9 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม คือ

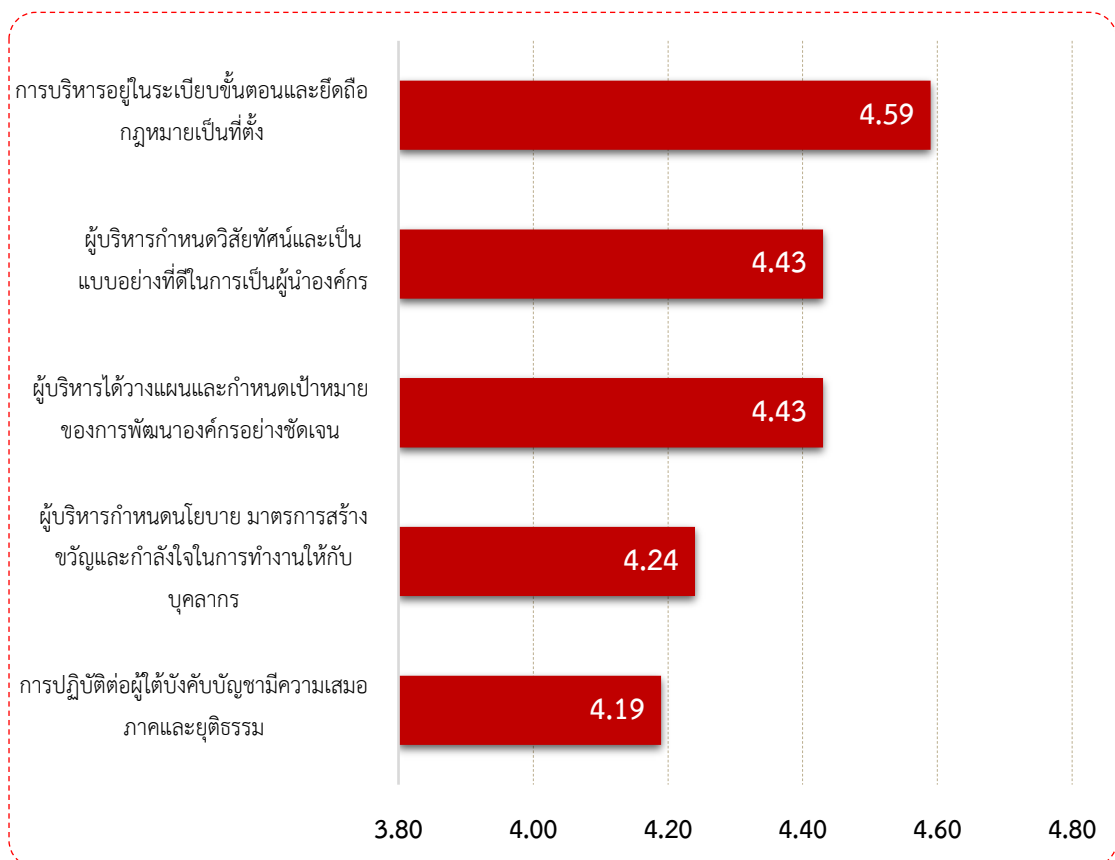
1. ด้านที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.60
2. ด้านที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สอง คือ ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20
3. ด้านที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สาม คือ ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

4. ด้านที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สี่ คือ ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

5. ด้านที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับสุดท้าย คือ ด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60

### หากมองในแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

#### ด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร



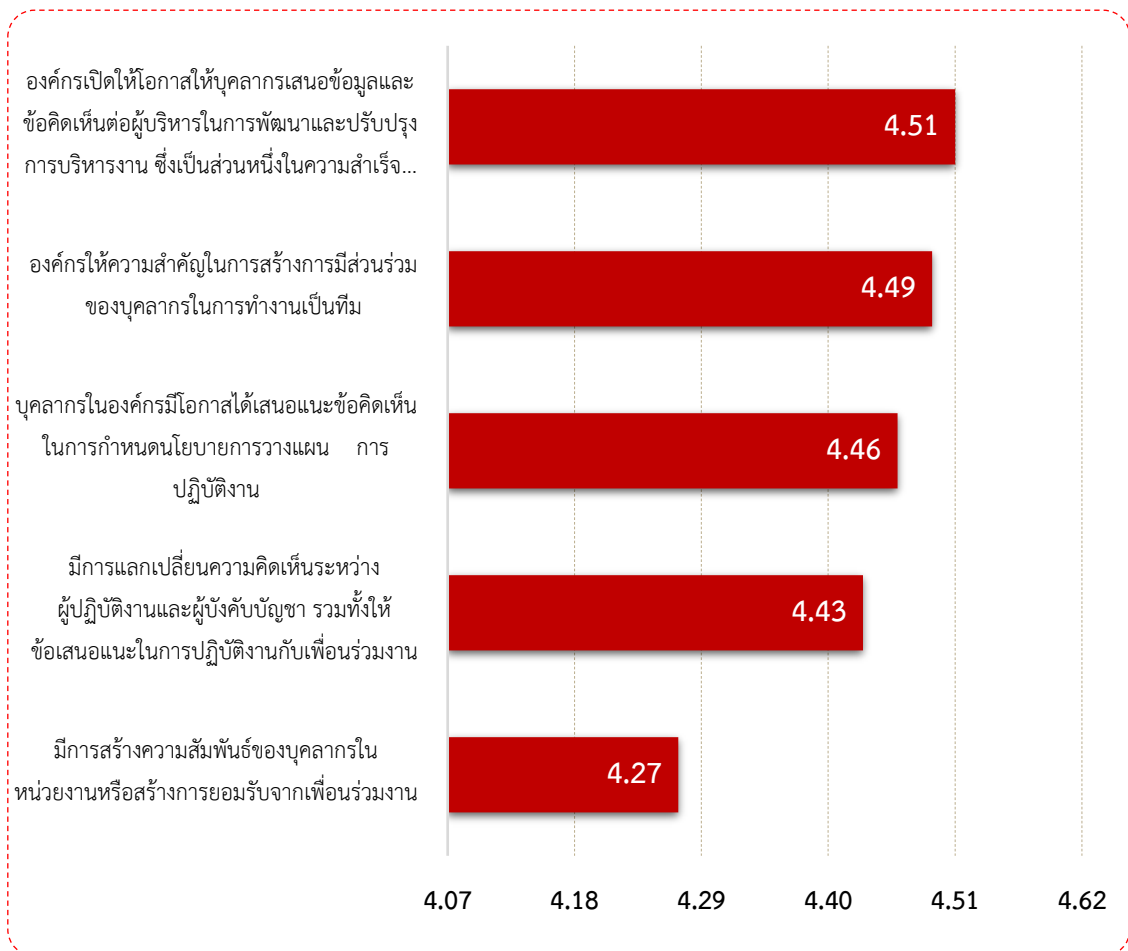
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร



### ด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

1. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การบริหารอยู่ในระเบียบขั้นตอนและยึดถือกฎหมายเป็นที่ตั้ง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80
2. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สอง คือ ผู้บริหารได้วางแผนและกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน / ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์และเป็นแบบอย่างที่ดีในการเป็นผู้นำองค์กร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60
3. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สาม คือ ผู้บริหารกำหนดนโยบาย มาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80
4. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สี่ คือ การปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชามีความเสมอภาคและยุติธรรม มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

## ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการ  
ด้านทรัพยากรบุคคล

**ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล** สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

1. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุด คือ องค์กรเปิดให้โอกาสให้บุคลากรเสนอข้อมูลและ  
ข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของ  
องค์กร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็น  
ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

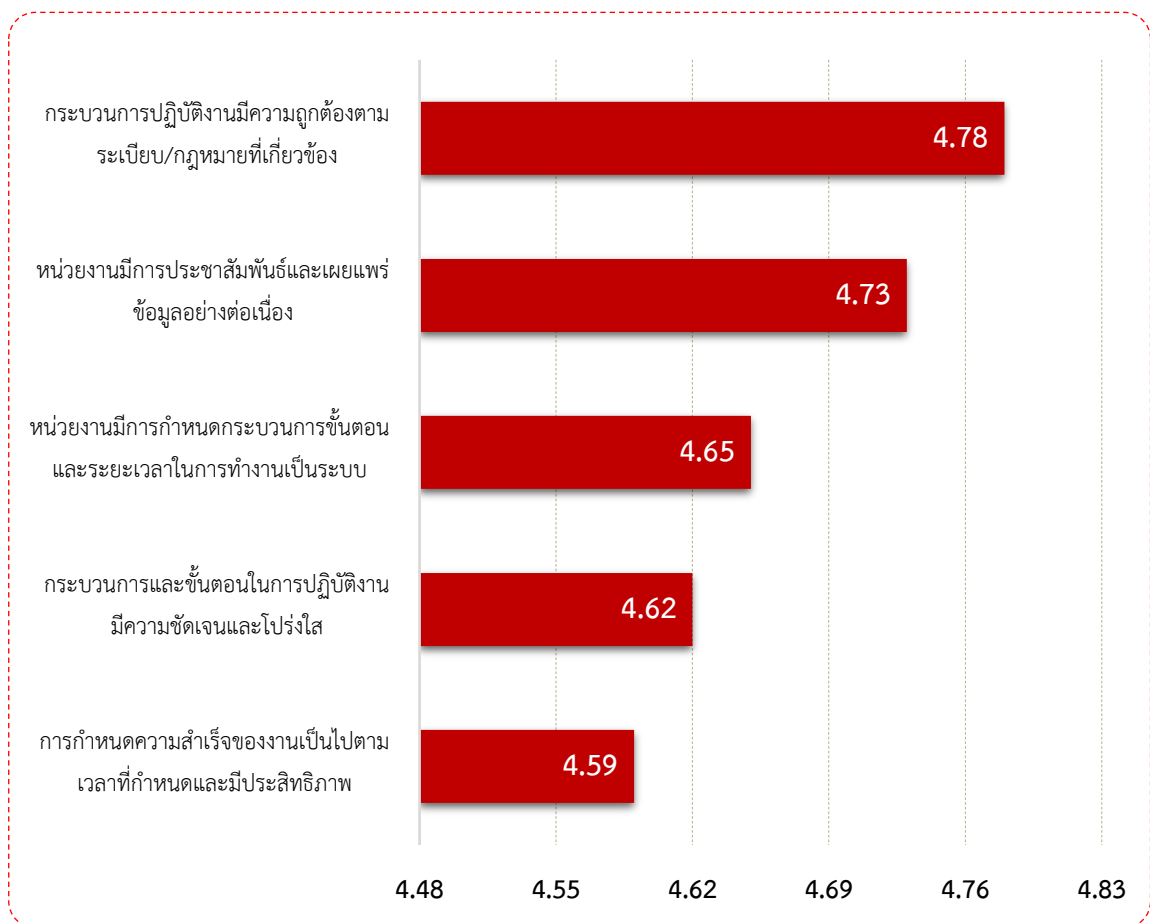
2. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สอง คือ องค์กรให้ความสำคัญในการสร้างการ  
มีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงานเป็นทีม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

3. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สาม คือ บุคลากรในองค์กรมีโอกาสได้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการกำหนดนโยบายการวางแผนการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

4. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สี่ คือ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

5. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่ห้า คือ มีการสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานหรือสร้างการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

#### ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

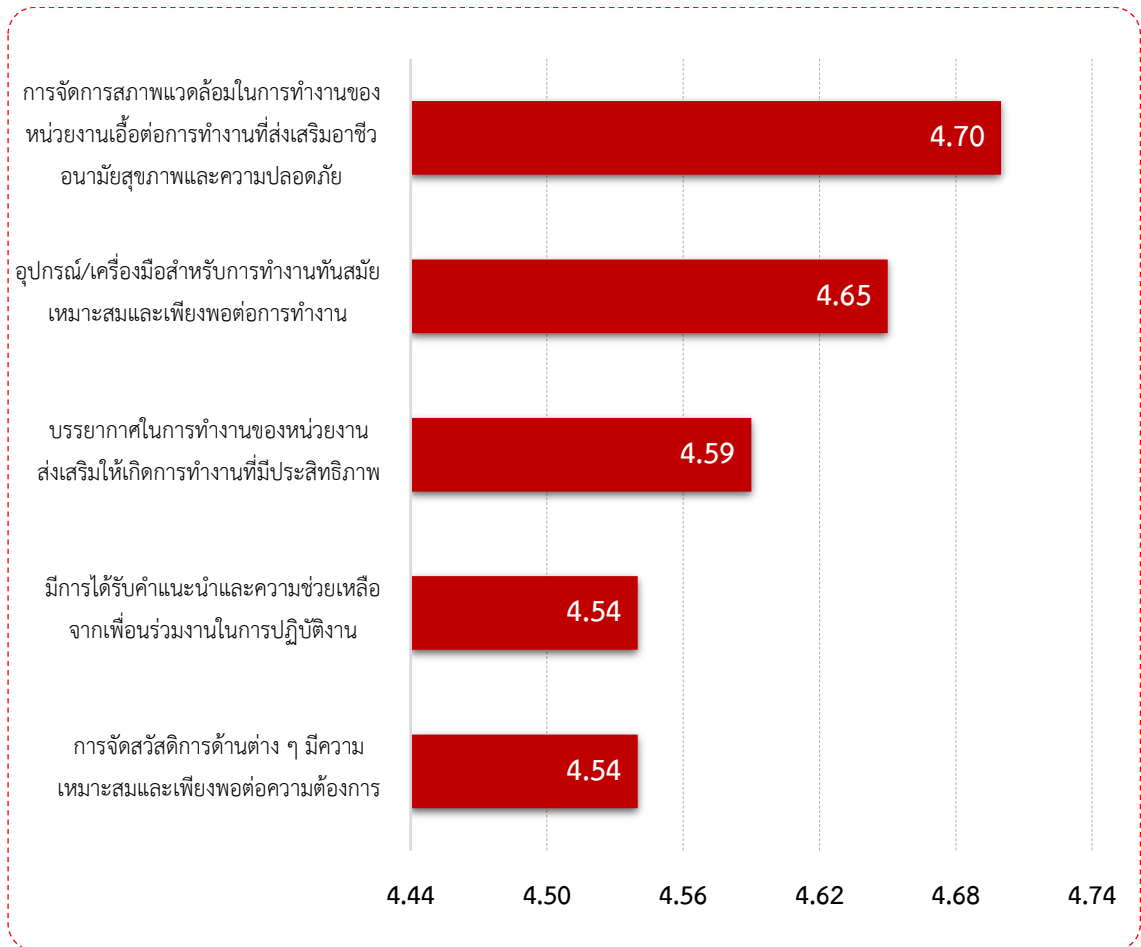


ภาพที่ 4.12 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

### ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

1. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.60
2. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สอง คือ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.60
3. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สาม คือ หน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงานเป็นระบบ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00
4. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สี่ คือ กระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและโปร่งใส มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40
5. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่ห้า คือ การกำหนดความสำเร็จของงานเป็นไปตามเวลาที่กำหนดและมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

## ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน สรุปลความพึงพอใจได้ดังนี้

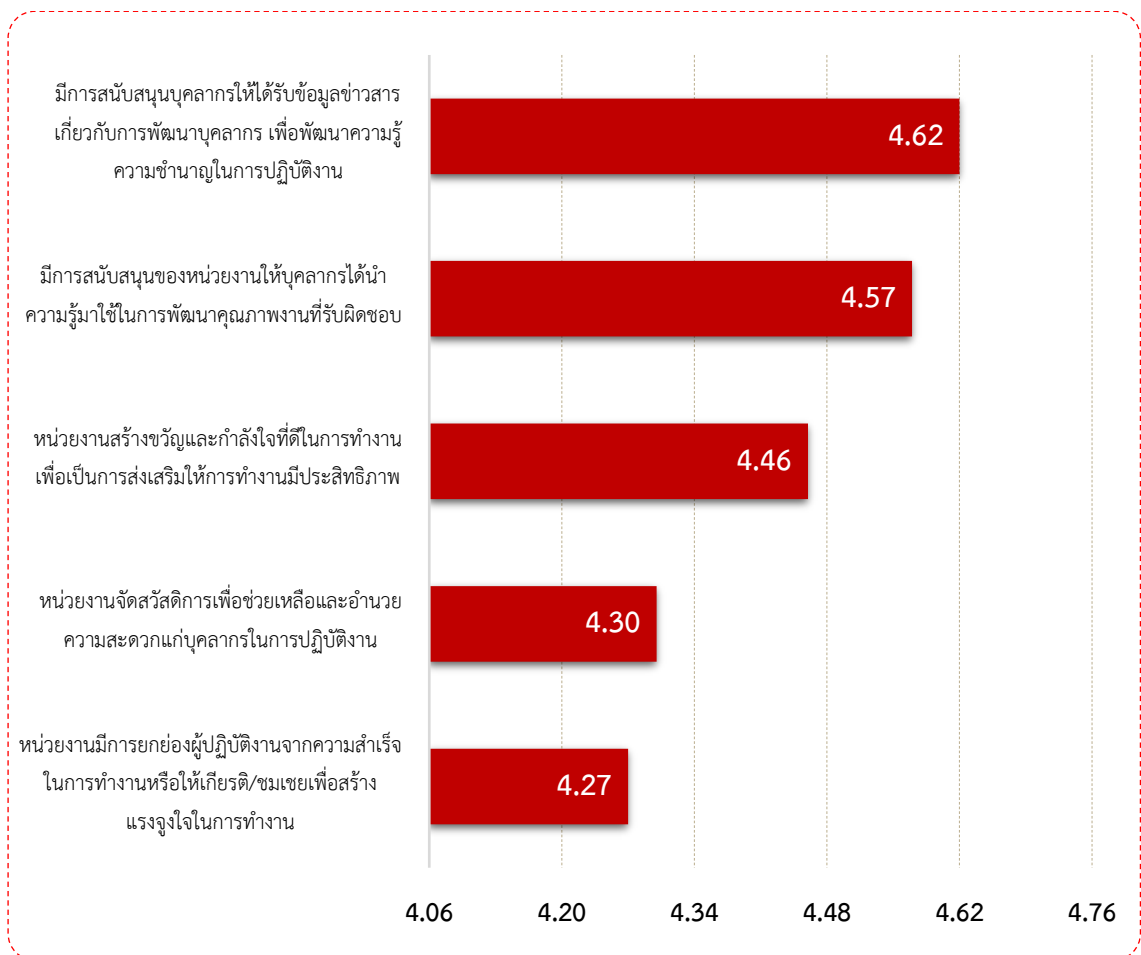
1. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานเอื้อต่อการทำงานที่ส่งเสริมอาชีวอนามัยสุขภาพและความปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

2. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สอง คือ อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการทำงานทันสมัยเหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

3. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สาม คือ บรรยากาศในการทำงานของหน่วยงาน ส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

4. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สี่ คือ มีการได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน / การจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 และ 0.61 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80

### ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจในองค์กร

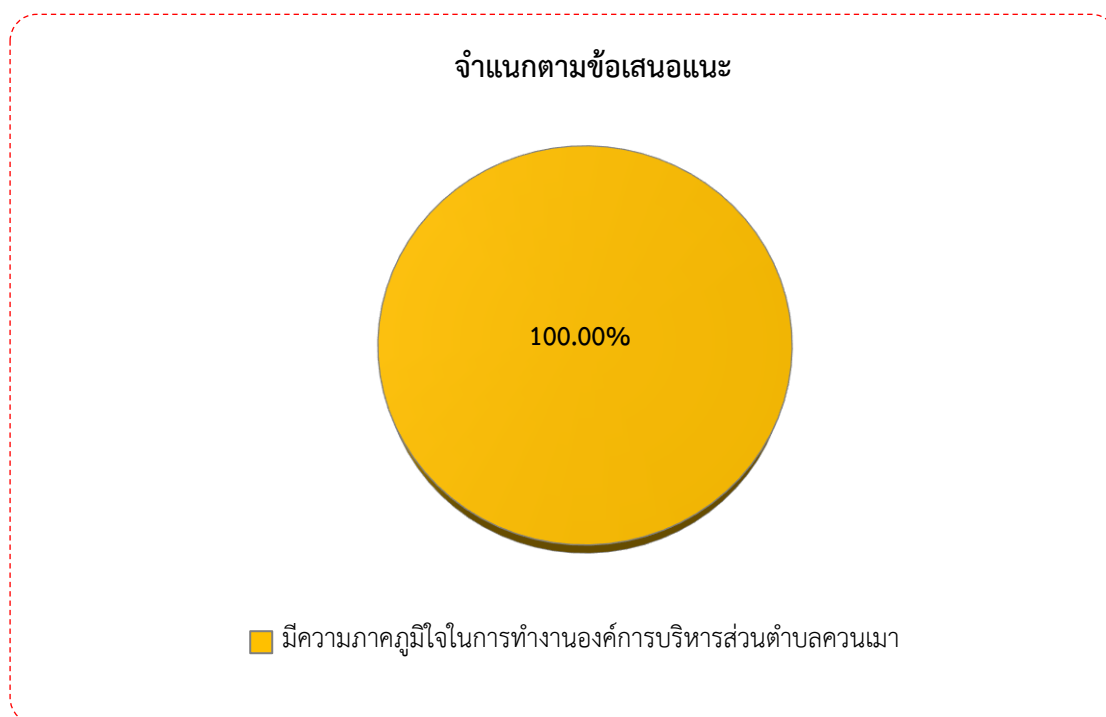
### ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

1. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนาความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40
2. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สอง คือ มีการสนับสนุนของหน่วยงานให้บุคลากรได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานที่รับผิดชอบ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40
3. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สาม คือ หน่วยงานสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานเพื่อเป็นการส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20
4. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สี่ คือ หน่วยงานจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00
5. ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่ห้า คือ หน่วยงานมีการยกย่องผู้ปฏิบัติงานจากความสำเร็จในการทำงานหรือให้เกียรติ/ชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

ตารางที่ 4.3 ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
มีความภาคภูมิใจในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา	1	100.00
<b>รวม</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา พบว่า มีความภาคภูมิใจในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา มีจำนวนประเด็นละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รวมจำนวน 5 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร 2) ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล 3) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 4) ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา รวมทั้งสิ้น 37 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ดังนี้ 1. แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สังกัด ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร 2) ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล 3) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 4) ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงาน

ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป ในส่วนของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.883 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมและฝึกทักษะแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ที่มีประสบการณ์ควบคุมดูแลในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตารางและแผนภูมิต่าง ๆ

## ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

### ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา

1. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 31- 40 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประเภทตำแหน่งสำนักช่างมากที่สุด มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และรายได้ต่อเดือน 9,000 – 14,000 บาท

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.1.1 อันดับที่ 1 คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60

2.1.2 อันดับที่ 2 คือ ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20

2.1.3 อันดับที่ 3 คือ ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.80

2.1.4 อันดับที่ 4 คือ ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.60

2.1.5 อันดับต่ำที่สุด คือ ด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 คิดเป็นร้อยละ 87.60

2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) กระบวนการปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 95.60

2) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 94.60

3) การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานเอื้อต่อการทำงานที่ส่งเสริมอาชีพอนามัยสุขภาพและความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 94.00

2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) การปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชามีความเสมอภาคและยุติธรรม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 83.80

2) ผู้บริหารกำหนดนโยบาย มาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 84.80

3) มีการสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานหรือสร้างการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน / หน่วยงานมีการยกย่องผู้ปฏิบัติงานจากความสำเร็จในการทำงานหรือให้เกียรติ/ชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 85.40

3. สรุประดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาในแต่ละด้านได้ดังนี้

3.1 ด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร

3.1.1 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การบริหารอยู่ในระเบียบขั้นตอนและยึดถือกฎหมายเป็นที่ตั้ง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

3.1.2 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สอง คือ ผู้บริหารได้วางแผนและกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน / ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์และเป็นแบบอย่างที่ดีในการเป็นผู้นำองค์กร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

3.1.3 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สาม คือ ผู้บริหารกำหนดนโยบาย มาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

3.1.4 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สี่ คือ การปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเสมอภาคและยุติธรรม มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

3.2 ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล

3.2.1 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุด คือ องค์กรเปิดให้โอกาสให้บุคลากรเสนอข้อมูลและข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งใน

ความสำเร็จขององค์กร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

3.2.2 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สอง คือ องค์กรให้ความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงานเป็นทีม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

3.2.3 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สาม คือ บุคลากรในองค์กรมีโอกาสได้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการกำหนดนโยบายการวางแผนการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

3.2.4 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สี่ คือ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

3.2.5 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่ห้า คือ มีการสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานหรือสร้างการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

### 3.3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

3.3.1 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ กระบวนการปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.60

3.3.2 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สอง คือ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.60

3.3.3 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สาม คือ หน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงานเป็นระบบ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

3.3.4 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สี่ คือ กระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและโปร่งใส มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40

3.3.5 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่ห้า คือ การกำหนดความสำเร็จของงานเป็นไปตามเวลาที่กำหนดและมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

### 3.4 ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.4.1 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานเอื้อต่อการทำงานที่ส่งเสริมอาชีพอนามัยสุขภาพและความปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

3.4.2 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สอง คือ อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการทำงานทันสมัยเหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

3.4.3 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สาม คือ บรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

3.4.4 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สี่ คือ มีการได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน / การจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80

### 3.5 ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร

3.5.1 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนาความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40

3.5.2 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สอง คือ มีการสนับสนุนของหน่วยงานให้บุคลากรได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานที่รับผิดชอบ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

3.5.3 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สาม คือ หน่วยงานสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานเพื่อเป็นการส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

3.5.4 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่สี่ คือ หน่วยงานจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

3.5.5 ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงอันดับที่ห้า คือ หน่วยงานมีการยกย่องผู้ปฏิบัติงานจากความสำเร็จในการทำงานหรือให้เกียรติ/ชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

4. ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา พบว่า มีความภาคภูมิใจในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ร้อยละ 100.00

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านย่อยลงมา พบว่า ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานเอื้อต่อการทำงานที่ส่งเสริมอาชีพอนามัยสุขภาพและความปลอดภัย เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข ทำให้เห็นอย่างชัดเจนว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาให้ความสำคัญต่อการทำงานที่เป็นระบบ มีขั้นตอน กระบวนการทำงานที่ชัดเจน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนารีย์ ริมพงษ์พิศาล (2555) กล่าวว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือตื่นนอนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้จากพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติ คือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ ความมุ่งมั่นตั้งใจต่าง ๆ เป้าหมายสามารถเป็นส่วนสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ ซึ่งเป้าหมายจะเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรม ดังนั้น การชักชวนให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายนั้นจะทำให้พนักงานมีความเข้าใจและยอมรับเป้าหมายนั้นมาตั้งแต่ต้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานทำงานได้ผลดีมากขึ้น ตลอดจนมีความผูกพันทางใจกับเป้าหมายนั้นมากขึ้นอีกด้วย อีกทั้งแนวคิดของ แอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1996, p. 8) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลโดยเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายรวมถึงการยอมรับในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขกับการทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ การมีเจตคติที่ดีต่องานและความพอใจเกี่ยวกับรายได้ และดังที่ คอตเลอร์ (Kotler, 2003) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้และความคาดหวัง และรัชนก มูลเกตุ (2552) ให้ความหมาย

ไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง การที่ปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ค่าจ้าง รายได้ การบังคับบัญชา การได้รับการยกย่อง ยอมรับนับถือ ความเหมาะสมในปริมาณงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน และปัจจัยอื่น ๆ ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน และเกิดเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อเกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานแล้วก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ในทางตรงข้ามหากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ได้ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าว จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติทางลบก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานขึ้น

2 สำหรับงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม / ผู้บริหารกำหนดนโยบาย มาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร / มีการสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานหรือสร้างการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานมีการยกย่องผู้ปฏิบัติงานจากความสำเร็จในการทำงานหรือให้เกียรติ/ชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า บุคลากรให้ความสนใจต่อการบริหารงานที่มีความยุติธรรม เท่าเทียม รวมทั้งสามารถสร้างระบบการทำงานให้เกิดความเป็นธรรมได้ แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมายังคงต้องเพิ่มการให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายและการกำหนดสวัสดิการที่ควรจะได้รับและเหมาะสมในการทำงาน รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนของหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาให้สามารถนำความรู้มาพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับการยกย่องเมื่อปฏิบัติงานจนความสำเร็จ สอดคล้องกับ รัชนก มูลเกตุ (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง การที่ปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ค่าจ้าง รายได้ การบังคับบัญชา การได้รับการยกย่อง ยอมรับนับถือ ความเหมาะสมในปริมาณงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน และปัจจัยอื่น ๆ ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อเกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานแล้วก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ในทางตรงข้ามหากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ได้ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติทางลบก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานขึ้น และ Vroom (1964) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ เรียกว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ซึ่งอธิบายการคาดหวังไว้ว่าการคาดหวังว่ากระทำแล้วจะได้ผลลัพธ์ (Instrumentality: I) คือ การคาดหวังของบุคคลไว้ล่วงหน้าว่า เมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแล้วผลที่ตามมาคือรางวัลและสิ่งอื่น ๆ ที่ได้จากการบรรลุผลสำเร็จ เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ ซึ่งเรียกว่า การคาดหวังจากผลที่ได้จากการทำงาน การตั้งผลรางวัลหรือผลตอบแทนที่สูงทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจว่าจะมีผลรางวัลตามมาเมื่องานนั้นประสบผลสำเร็จ

## ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติเป็นอย่างมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาจึงต้องรักษาระดับความสำคัญต่อขั้นตอนกระบวนการทำงานที่เป็นระบบแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรมีการพัฒนาด้านทักษะในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรให้ตรงกับความรู้ความสามารถ และทำให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เพื่อที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรมีการกำหนดนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมให้ชัดเจนและควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับความรู้เพิ่มเติมโดยการให้มีการฝึกอบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงานทางสาขาวิชาชีพ และการพิจารณาการเลื่อนขั้น เงินเดือน เป็นไปอย่างยุติธรรมเสมอ



## บรรณานุกรม

- กานดา จันทร์แย้ม. (2556). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กานดา จันทร์แย้ม. (2556). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์.
- คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.
- แคทริยา เดชบุรัมย์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2553). พฤติกรรมของผู้อยู่อาศัยกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพของเคหะสงเคราะห์. กรุงเทพฯ :คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2547). การกำหนดตัวชี้วัดระดับและประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการกระจายอำนาจ. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- จักรพันธ์ แจ้งเหตุผล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก. การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

- ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์. (2548). ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความผูกพันกับองค์กรโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล . มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์/กรุงเทพฯ.
- ปรีดี อธิพิงศ์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมเหล็กแห่งหนึ่ง . มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์/กรุงเทพฯ.
- บุญณวิช แก้วลอม. (2560). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะการเปลี่ยนแปลงแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานบริษัทสถานีโทรทัศน์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ และไชยนันท์ ปัญญาศิริ. (2552). ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ: ความหมาย ทฤษฎี วิธีวิจัย การวัด และงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เสมาธรรม
- พรเพชร บุตรดี.(2563). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- พรสร้อย วงศ์ศรีสกุล. (2557). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- สาธิต แก้วทึง. (2560). แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน การทางพิเศษแห่งประเทศไทยฝ่ายควบคุมจราจร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย รัตนบุรี.
- สุรีย์พร พิงไชย. (2559). สุรีย์พร พิงไชย (2559) สุรีย์พร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเทศบาลนครคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ธนารีย์ ริมพงษ์พิศาล. (2555). แรงจูงใจที่มีผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างเหมาแรงงานการประปานครหลวงสำนักงานใหญ่. รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัชชก มูลเกตุ. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สายการพานิชย์บริษัทการบินไทย จากัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2560). มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัศมี เอกณรงค์. (2556). แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน (ระดับปฏิบัติการ) สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในกรุงเทพมหานคร.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนต าบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- อธิวัฒน์ ปาคาธา. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อรพินทร์ ชูชม. (2555). แรงจูงใจใน การทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์. วารสารจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยเกษม บัณฑิต ปีที่ 2. ฉบับที่ 2 มกราคม - ธันวาคม 2555. หน้า 52-61.
- Sohail, Safdar, Saleem, Ansar, Azeem. Effect of Work Motivation and Organizational Commitment on Job Satisfaction: (A Case of Education Industry in Pakistan) Vol 14, No 6-A (2014): Global Journal of Management and Business.
- Tella (2007). Work Motivation, Job Satisfaction, and Organizational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria. University of Ibadan, Nigeria.
- Vladica. M. (2014). Organizational commitment and job satisfaction among nurses in Serbia: A factor analysis. November– December, 2014 Volume 62, Issue 6, Pages 415–427. Vroom, H. (1964). Work and Motivation. New York: Wiley and Sons Inc

Hoy, W.K. & Miskel C.G. (1991). Educational administration: Theory research and practice. New York: Random House.

Vroom, H. (1964). Work and Motivation. New York: Wiley and Sons Inc.

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



## แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2566

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริงข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

### ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. ช่วงอายุ  1) 20 -30 ปี  2) 31-40 ปี  
 3) 41-50 ปี  4) 51-60 ปี
3. สถานภาพการสมรส  1) โสด  2) สมรส  3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา  1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษา  
 3) อนุปริญญา/เทียบเท่า  4) ปริญญาตรี  5) สูงกว่าปริญญาตรี
5. สถานะ  1) บริหารท้องถิ่น/อำนวยการท้องถิ่น  2) วิชาการ  
 3) ทั่วไป  4) พนักงานจ้าง ประเภท ตามภารกิจ  5) พนักงานจ้าง ประเภท ทั่วไป
- 6.สังกัด  1) สำนักปลัดเทศบาล  2) สำนักการศึกษา  
 3) สำนักช่าง  4) กองคลัง  
 5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  6) กองสวัสดิการสังคม  
 7) กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  8) กองการเจ้าหน้าที่  
 9) หน่วยตรวจสอบภายใน  10) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก  
 11) โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา โปรตระกูล (ชื่อโรงเรียน)
7. ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน  1) ต่ำกว่า 1 ปี  2) 1 – 5 ปี  
 3) 6 – 10 ปี  4) มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
8. รายได้ต่อเดือน  1) 9,000 - 14,000 บาท  2) 14,001 - 20,000 บาท  3) 20,001 - 25,000 บาท  
 4) 25,001 - 30,000 บาท  5) มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ เห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>1.ด้านการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร</b>						
1.1 ผู้บริหารได้วางแผนและกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน						
1.2 ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์และเป็นแบบอย่างที่ดีในการเป็นผู้นำองค์กร						
1.3 การปฏิบัติต่อบุคลากรได้มีแบบอย่างที่ดีในทางปฏิบัติ						
1.4 การบริหารอยู่ในระเบียบขั้นตอนและยึดถือกฎหมายเป็นที่ตั้ง						
1.5 ผู้บริหารกำหนดนโยบาย มาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร						
<b>2. ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล</b>						
2.1 บุคลากรในองค์กรมีโอกาสได้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการกำหนดนโยบายการวางแผนการปฏิบัติงาน						
2.2 มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน						
2.3 มีการสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานหรือสร้างการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน						
2.4 องค์กรให้ความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงานเป็นทีม						
2.5 องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอข้อมูลและข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร						
<b>3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน</b>						
3.1 กระบวนการปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง						
3.2 หน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงานเป็นระบบ						
3.3 กระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและโปร่งใส						
3.4 หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง						
3.5 การกำหนดความสำเร็จของงาน เป็นไปตามเวลาที่กำหนดและมีประสิทธิภาพ						
<b>4. ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>						
4.1 การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานเอื้อต่อการทำงานที่ส่งเสริมอาชีวอนามัยสุขภาพและความปลอดภัย						
4.2 การจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ						
4.3 มีการได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน						
4.4 บรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ						
4.5 อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการทำงานทันสมัยเหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน						
<b>5. ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในองค์กร</b>						
5.1 มีการสนับสนุนของหน่วยงานให้บุคลากรได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานที่ได้รับมอบหมาย						
5.2 มีการสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน						
5.3 หน่วยงานสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานเพื่อเป็นการส่งเสริมให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ						
5.4 หน่วยงานจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน						
5.5 หน่วยงานมีการยกย่องผู้ปฏิบัติงานจากความสำเร็จในการทำงานหรือให้เกียรติ/ชมเชย เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดี						

ข้อเสนอแนะในการทำงาน.....

## รายนามคณะผู้วิจัย

### หน่วยงานรับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง  
111 ถนนเพชรเกษม ตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง 92130  
โทรศัพท์ 0 7550 0888 โทรสาร 0 7550 0885  
www.dusittrang.com

### ผู้รับผิดชอบโครงการ

ดร.ทรงศักดิ์ ชยานุเคราะห์ ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษา ตรัง  
โทร. 0 7550 0888 ต่อ 6801

### ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต



## ช่องทางดาวน์โหลดเอกสารงานวิจัยในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา อ.รัชฎา จังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณ 2566



# มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ศูนย์การศึกษา ตรัง

111 ถนนเพชรเกษม ตำบลห้วยยอด  
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง 92130  
โทรศัพท์ 075-500888

<http://www.dusittrang.com>

