ความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีแขวงการทางกาฬสินธุ์

ดวงตา พายุพล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๐

ความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีแขวงการทางกาฬสินธุ์

ดวงตา พายุพล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๐

B 9377

OFFICE STAFF'S AND EMPLOYEES' SATISFACTION WITH CARRYING OUT THE TASKS OF HIGHWAY MAINTENANCE : A CASE STUDY OF KALASIN HIGHWAY DISTRICT

DUANGTA PHAYUPOL

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

DEPARTMENT OF GOVERNMENT

GRADUATE SCHOOL

MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

B.E. 2550 (2007)

หัวข้อสารนิพนธ์	:	ความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีแขวงการทางกาฬสินธุ์
ชื่อนักศึกษา	:	นางดวงตา พายุพล
สาขาวิชา	:	รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร. ปัญญา นาแพงหมื่น
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	:	ดร. นคร วิชัยผิน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร. ปัญญา นาแพงหมื่น)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร. นคร วิชัยผิน)

..... กรรมการ

(ผศ. พิเศษ ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)

..... กรรมการ

(ผศ. สุรพันธ์ สุวรรณศรี)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title	:	**Office Staff and Employees' Satisfaction with Carrying out the Tasks of Highway Maintenance : A Case Study of Kalasin Highway District**
Student's Name	:	**Mrs. Duangta Phayupol**
Department	:	**Government**
Advisor	:	**Dr. Panya Napangman**
Co-Advisor	:	**Dr. Nakhorn Wichaiphin**

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P. Sampipattanaviriyajarn ..... **Dean of Graduate School**

(Phragrupaladsampipattanaviriyajarn)

Thematic Committee

P. Sampipattanaviriyajarn ..... **Chairman**

(Phragrupaladsampipattanaviriyajarn)

Dr. Panya Nap ..... **Advisor**

(Dr. Panya Napangman)

N. Wichaiphin ..... **Co - Advisor**

(Dr. Nakhorn Wichaiphin)

S. Chaimusik ..... **Member**

(Asst. Emeritus Prof. Dr. Sukit Chaimusik)

S. Suvannasi ..... **Member**

(Asst. Prof. Surapan Suvannasi)

Copyright of the Graduate School, Mahamakut Buddhist University

หัวข้อสารนิพนธ์	:	**ความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีแขวงการทางกาฬสินธุ์**
ชื่อนักศึกษา	:	**นางดวงตา พายุพล**
สาขาวิชา	:	**รัฐศาสตร์การปกครอง**
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	**ดร. ปัญญา นาแพงหมื่น**
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	:	**ดร. นคร วิชัยผิน**
ปีการศึกษา	:	**๒๕๕๐**

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์สองประการ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน และลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงาน และลูกจ้างประจำงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๐๘ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ เพื่อวัดความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ จำนวน ๕๐ ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง ๐.๔๓-๐.๘๕ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๗๙ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า พนักงาน และลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านนโยบายและการบริหาร รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้า ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านรายได้ / สวัสดิการ ตามลำดับ

พนักงาน และลูกจ้างประจำเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ คือ ผู้บริหารควรจะต้องมี การทบทวนนโยบายการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เช่น การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ ฯลฯ เพื่อให้เป็นสิ่งจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรต่อไป

Thematic Title	:	**Office Staff and Employees' Satisfaction with Carrying out the Tasks of Highway Maintenance : A Case Study of Kalasin Highway District**
Student's Name	:	**Mrs. Duangta Phayupol**
Department	:	**Government**
Advisor	:	**Dr. Panya Napangman**
Co-Advisor	:	**Dr. Nakhorn Wichaiphin**
Academic Year	:	**B.E. 2550 (2007)**

ABSTRACT

This thematic paper's objective was twofold-firstly to study official's and employees' satisfaction and secondly, their suggestions on work performance of highway maintenance of Kalasin Highway District. The sampling group taking part in the study was officials and employees thereof, totaling 108 subjects in all. The tool employed for collecting data was the questionnaire of 50 items containing rating scales of five levels to measure their satisfaction toward work performance of highway maintenance therein, with discrimination between 0.43-0.85 and reliability for the whole items equal to 0.79. Statistics utilized for analyzing data included: percentage, mean and standard deviation. The study's results were as follows:

Officials and regular employee's were satisfied with work performance of highway maintenance both in overall aspects and each aspect at the 'most' level. When each of aspects was taken into account, it was found that they were satisfied with the tasks of highway maintenance, ranging from the highest, moderate to the lowest means, namely aspects of policies and management, progress and incomes and welfares respectively.

In relation to officials, and employees' opinions on work performance of highway maintenance therein, they suggested that administrators should revise the affair of personnel administration regarding their progress in work performance like appointment, their salary increase and higher positions and consideration of their merits so that these incentives would become their good motives at Kalasin Highway District later on.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือ และแนะนำจาก ดร. ปัญญา นาแพงหมื่น และดร. นคร วิชัยผิน ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ถ่ายทอดความรู้ แนวคิด แนววิเคราะห์ การตรวจสอบแก้ไข สำรวจการเขียนอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ตลอดจนให้กำลังใจ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ที่ได้เมตตาตรวจสอบแก้ไข รูปแบบและรูปเล่ม จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้อำนวยการแขวงการทางกาฬสินธุ์ พนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างดียิ่ง

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญุตาบูชาแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

นางดวงตา พายุพล

๕ ตุลาคม ๕๐

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๓
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	๑๔
๒.๓ งานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง	๓๓
๒.๔ สภาพพื้นที่ของแขวงการทางกาฬสินธุ์	๓๕
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๑
๒.๖ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๔๗
บทที่ ๓ วิธีดำเนินงานวิจัย	๔๘
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔๘
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๔๘
๓.๓ การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๔๙

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล ๕๐
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล ๕๐
๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ๕๑

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ๕๓
๔.๑ ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ๕๓
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ๕๔

บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ๖๖
๕.๑ สรุปผลการวิจัย ๖๖
๕.๒ อภิปรายผล ๖๘
๕.๓ ข้อเสนอแนะ ๗๑
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ๗๑
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ๗๑

บรรณานุกรม ๗๒
ภาคผนวก ๗๘
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย ๗๙
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ๘๑
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล ๘๕
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม ๘๗
ภาคผนวก จ ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ๙๖

ประวัติผู้วิจัย ๙๘

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ ๑ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ๕๔

ตารางที่ ๒ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ๕๔

ตารางที่ ๓ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา ๕๕

ตารางที่ ๔ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพทางการสมรส ๕๕

ตารางที่ ๕ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้รวมทั้งหมดต่อเดือน ๕๖

ตารางที่ ๖ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ๕๖

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงาน และลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน ๕๗

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงาน และลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ ๕๘

ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงาน และลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ด้านรายได้/สวัสดิการ ๕๙

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงาน และลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ด้านความก้าวหน้า ๖๐

ตารางที่ ๑๑ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงาน และลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ด้านนโยบายและการบริหาร ๖๒

ตารางที่ ๑๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงาน และลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ด้านเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ๖๓

ตารางที่ ๑๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ๖๔

บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสำเร็จของหน่วยงานจะเป็นไปได้ดีเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับบุคคลที่มาร่วมกันทำงานในหน่วยงานนั้น และในบรรดาทรัพยากรที่จะใช้ในการบริหารนั้น ทรัพยากรบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กรนั้น และสิ่งสำคัญประการหนึ่งก็คือ "บุคลากรจะต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ ก็จะพยายามเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่งาน" [๑]

การกำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาข้าราชการภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๘ จึงมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านการพัฒนาและบำรุงรักษาระดับความรู้ทักษะที่เหมาะสม และการปรับทัศนคติและพฤติกรรมให้สอดคล้องกับลักษณะ และวัฒนธรรมครอบคลุมขอบเขตของการพัฒนา ๓ ด้าน ได้แก่ "การพัฒนาบุคคล (Individual Development) คือ การพัฒนา โดยมีเป้าหมายให้บุคคลมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมในการทำงาน ประการที่สองการพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) คือ การพัฒนาโดยมีเป้าหมายให้บุคคลมีองค์ความรู้เฉพาะทาง เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ ประการที่สาม การพัฒนาองค์กร (Organizational Development) คือ การพัฒนาที่เน้นภาพรวมขององค์กร เพราะการพัฒนาองค์กรจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจ และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร" [๒]

สำหรับประเทศไทยนับแต่มีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๐๔-๒๕๐๙) เป็นต้นมา รัฐบาลไทยได้กำหนดแผนพัฒนาประเทศไปสู่ความเป็นเกษตรอุตสาหกรรม จึงได้เริ่มการตัดถนนหนทางอย่างจริงจัง เพื่อความสะดวกสบายในการเดินทาง เพื่อลำเลียงผลผลิตด้านเกษตรกรรมเข้าสู่ตัวเมือง และเพื่อการนำความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ เข้าสู่เขตชนบท ชานเมือง ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นกับถนนที่ใช้คมนาคมทางบก คือ การที่ผิวจราจรชำรุดเสียหายจากการคมนาคมและจากภัยธรรมชาติ รัฐบาลไทยจึงได้จัดหน่วยงานขึ้นมาดูแลเป็นการเฉพาะ เรียกว่า "กรมทางหลวง"

---

[๑] สมยศ นาวีการ, การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์, ๒๕๒๔), หน้า ๒๘.

[๒] ญาดา ดวงพลังพรหม, "กรอบแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาข้าราชการพลเรือนในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๘", พัฒนาข้าราชการ, ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๔ (สิงหาคม ๒๕๓๙) : ๓-๔.

ซึ่งมีหน้าที่หลักในการสร้างซ่อมบำรุงรักษาและขยายเขตทางหลวงให้มีความครอบคลุมสะดวกสบายปลอดภัย โดยกรมทางหลวงได้มีหน่วยงานระดับจังหวัดครอบคลุมทั่วประเทศ ในส่วนของแขวงการทางกาฬสินธุ์ รับผิดชอบเส้นทางหลวงแผ่นดิน ที่เชื่อมระหว่างจังหวัดสู่จังหวัด จังหวัดสู่อำเภอ และสู่สถานที่สำคัญ หรือสู่แหล่งท่องเที่ยว ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของจังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีความสำคัญในเขตอีสานตอนกลาง ในด้านการคมนาคมทางบกที่เชื่อมต่อถนนสายระเบียงเศรษฐกิจตะวันออกสู่ตะวันตก (East-West Economic Corridor) การตัดถนน การซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง จึงเป็นภารกิจที่สำคัญของบุคลากร ที่สังกัดอยู่ในหน่วยงานแขวงการทางกาฬสินธุ์

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างแขวงการทางกาฬสินธุ์ ว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพียงใด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปประกอบการพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข และส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างแขวงการทางให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน และลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางการสมรส รายได้รวมทั้งหมดต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ จำแนกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ความพึงพอใจด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ

๒. ความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการ

๓. ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้า

๔. ความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหาร

๕. ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ พนักงานและลูกจ้างประจำงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๐๘ คน

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ แขวงการทางกาฬสินธุ์

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๔.๑ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์

๑.๔.๒ ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์

๑.๔.๓ เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อไป

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์

พนักงานและลูกจ้าง ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างประจำของแขวงการทางกาฬสินธุ์

การปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง หมายถึง การปฏิบัติงานการซ่อมบำรุงรักษาทางหลวงในความรับผิดชอบของแขวงการทางกาฬสินธุ์ ที่ต้องทำเป็นกิจวัตร เพื่อรักษาทางภายใต้ภาวะปกติของการจราจรและภาวะสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ โดยให้คงมีสภาพใกล้เคียงกับสภาพ เมื่อแรกสร้างทางหรือสภาพหลังการบูรณะให้มากที่สุด ที่จะทำได้

ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจ หรือประทับใจ ที่เกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวงของแขวงการทางกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ หมายถึง งานที่บุคคลทำเป็นงานที่น่าสนใจ และเปิดโอกาสให้บุคคลได้เรียนรู้และมีส่วนรับผิดชอบ

๒. ด้านรายได้และสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนหรือรายได้ว่ามีความคุ้มค่า และวิธีการได้รับผลตอบแทนนั้น

๓. ด้านความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสของความก้าวหน้าที่บุคคลจะได้รับจากการทำงาน

๔. ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง ความสามารถในด้านเทคนิคและการจัดการของหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

๕. ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ร่วมงานที่บุคคลทำงานร่วมด้วยว่ามีความสัมพันธ์ในลักษณะใด

แขวงการทาง หมายถึง แขวงการทางกาฬสินธุ์

บทที่ ๒
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของพนักงาน และลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ซึ่งในบทนี้จะเป็นการรวบรวมเอกสาร รายงาน และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

๒.๓ งานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง

๒.๔ สภาพพื้นที่แขวงการทางกาฬสินธุ์

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความหมายโดยรูปศัพท์นั้น ต้องอาศัยจากความหมายของสามัญชนโดยทั่วไปที่เข้าใจกันได้ในสังคมจากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ที่ได้ให้ความหมายเอาไว้ว่า

"พึง" นั้น เป็นคำช่วยกริยาอื่น แปลว่า "ควร" เช่น พึงไป ว่า ควรไป หมายความว่าจำเป็น แปลว่า "ต้อง" ส่วน "พึงใจ" แปลว่า พอใจ ชอบใจ "พอ" คือ เท่าที่ต้องการ ควรแก่ความต้องการ "พอใจ" คือ สมใจ ชอบใจ เหมาะ" [๑]

"ความพึงพอใจ" หมายถึง ความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการ ตามสถานที่ ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ ที่เป็นเรื่องเฉพาะอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยปัจจัยภายนอกเป็นส่วนร่วมในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจไปในทิศทางใด

---

[๑] ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๓๓๗.

โดยมีสิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องหรือตัวกำหนดที่สำคัญ ๆ ในทิศทางของการเกิดความพึงพอใจ เช่น สถานที่ เวลา หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ที่จะเป็นเครื่องอำนวยให้ความพึงพอใจมีทิศทางเป็นไปในทางใด" [๒]

วรูม กล่าวว่า "ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ" [๓]

เดวิส มีความเห็นว่า "พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาคในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ" [๔]

ติณ ปรัชญพฤทธิ์ กล่าวว่า การจูงใจ "เป็นการสร้างแรงดลใจให้เกิดการกระทำที่ตั้งใจ และมุ่งสู่วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ตนเองพึงพอใจ" [๕]

ปรากรม วุฒิพงศ์ กล่าวว่า "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ" [๖]

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ กล่าวว่า "เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้" [๗]

---

[๒]ประสาท อิศรปรีดา, **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**, (มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๒๔), หน้า ๓๕.

[๓]Vroom, V. H., **Work and Motivation**, อ้างใน เรื่องเดียวกัน.

[๔]Davis, **Management in the public service**, อ้างใน สมพร อิทธิเดช, "ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน", **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๔๐, หน้า ๒๑.

[๕]ติณ ปรัชญาพฤทธิ์, **บุคลิกภาพและการจูงใจ**, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๑), หน้า ๓๘๓–๓๘๔.

[๖]ปรากรม วุฒิพงศ์ และคณะ, **ระบบประกันสุขภาพของไทย**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงแดด, ๒๕๔๐), หน้า ๑๖.

[๗]เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, **พฤติกรรมองค์การ**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๕๖.

กิติมา ปรีดีดิลก ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า "ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้" [๘]

กัญชลี ศรพรหม ได้กล่าวถึงเรื่องของความพึงพอใจเอาไว้ว่า "นักจิตวิเคราะห์ได้เน้นย้ำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าทำให้เราสามารถประสานเชื่อมข้อขัดแย้งระหว่างพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อม ที่เป็นตัวการอันมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เพราะทั้งสัญชาตญาณ และการเรียนรู้เกี่ยวข้องกับการเกิดความพึงพอใจในสาขาจิตวิทยา ความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจช่วยให้เกิดความสนใจร่วมกันได้ในด้านแนวคิดที่แตกแยกกันออกไปเป็นปรากฏการณ์นิยม และพฤติกรรมนิยม (Phenomenology and Behaviorism) ความพึงพอใจจึงเป็นความโน้มเอียงที่จะสนองตอบในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้สิ่งเร้านี้อาจเป็นบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กลุ่มชน เชื้อชาติ สถาบัน" [๙]

แน่งน้อย พงษ์สามารถ กล่าวว่า "ความพึงพอใจ" หมายถึง "ท่าทีต่อสิ่งต่าง ๆ ๓ อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่อยู่นอกเหนือหน้าที่การงาน" [๑๐]

สมยศ นาวีการ กล่าวว่า "ความพึงพอใจ อาจเป็นทั้งทางบวกและทางลบภายใต้สถานการณ์การทำงานค่าตอบแทน การได้รับการยกย่อง หรือภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่คนเราต้องมีอาการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมนั้นๆ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น" [๑๑]

พรทิพย์ ศิริภัทราชัย ได้กล่าวถึงเรื่องของความพึงพอใจว่า "ความพึงพอใจ" ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" หมายถึง ดีถึงขนาดที่ต้องการ ระงับ พบลบล้าง (ข้อขัดข้อง) เป็นไปตาม (ความคิด) พอใจ ชอบใจ และมีขอบเขตของความพึงพอใจที่ชัดเจนเฉพาะเจาะจง เช่น ทัศนคติ ซึ่งมาจากภาษาอังกฤษคือ Attitude และมาจากคำว่า Aptus ในภาษาลาติน ตรงกับคำว่า เหมาะเจาะ (Fitness) หรือการปรุงแต่ง [๑๒]

---

[๘]กิติมา ปรีดีดิลก, **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๒๔), หน้า ๓๒๑–๓๒๒.

[๙]กัญชลี ศรพรหม, **เจตคติต่อการสอนเรื่องเพศศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๔๓), หน้า ๓๗๕.

[๑๐]แน่งน้อย พงษ์สามารถ, **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**, (กรุงเทพมหานคร : เอ็ม. เอ็ส. เอ็ม. การพิมพ์, ๒๕๒๕), หน้า ๘๔.

[๑๑]สมยศ นาวีการ, **การบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์, ๒๕๒๔), หน้า ๑๕.

[๑๒]พรทิพย์ ศิริภัทราชัย, **พฤติกรรมสุขภาพเกี่ยวกับเรื่องเพศ**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๓๕), หน้า ๓๕๐.

สันติสุข ไชยมงคล ได้กล่าวว่า "ความพึงพอใจเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวกและลบ ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นอะไรได้หลายอย่าง เป็นต้นว่าสิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย" [๑๓]

ชาญชัย ราชโคตร ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ" [๑๔] และได้เสนอแนวความคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory) คือ ความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)

๒. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) [๑๕]

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ ได้ให้ความหมายว่า "ความพึงพอใจหลังจากให้บริการของหน่วยงานรัฐในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด" [๑๖]

มณีวรรณ ตั้นไทย ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

๑. ด้านความสะดวกที่ได้รับ

๒. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

---

[๑๓]สันติสุข ไชยมงคล, **การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๔๓), หน้า ๓๔๕.

[๑๔]ชาญชัย ราชโคตร, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของของสำนักทะเบียน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น", **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๔, หน้า ๑๕.

[๑๕]เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๑.

[๑๖]สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์", **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๐, หน้า ๑๘.

๔. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

๕. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ[๑๗]

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ กับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิเวริเอท และระดับมัลติเวริเอท ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า "ทัศนคติทั้งเชิงปฏิบัติและเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม" [๑๘]

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม กล่าวว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากทัศนคติและความสนใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ทัศนคติ และความสนใจดังกล่าวนี้จะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ" [๑๙]

พรรณี ชูทัย ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ "ความพึงพอใจ" ในการปฏิบัติงานว่า "ความพึงพอใจ คือ สภาพภาวะที่จิตปราศจากความเครียด เพราะธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น" [๒๐]

ความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องเฉพาะ หากกล่าวถึงแนวทางของการศึกษาในเรื่องดังกล่าวนี้แล้วก็ยังมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้เอาไว้หลายกลุ่มที่สำคัญ ๆ ด้วยกัน เช่น กลุ่มนักวิทยาศาสตร์ นักปรัชญา นักกฎหมาย และนักจิตวิทยา ซึ่งสรุปแนวทางการให้ความหมายดังกล่าวได้ คือ

เดือน คำดี กล่าวว่า "ความพึงพอใจ คือ ปัจเจกบุคคลที่เกิดขึ้นตามพื้นฐานดั้งเดิม และสิ่งมีชีวิตทั้งคนและสัตว์" [๒๑]

---

[๑๗]มณีวรรณ ตั้นไทย, "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ", **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๓, หน้า ๒๐.

[๑๘]**ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, การบริหารงานตำรวจ**, (กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮาส์, ๒๕๓๐), หน้า ๒๐.

[๑๙]สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, "ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย", **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร), ๒๕๓๐, หน้า ๕๗.

[๒๐]พรรณี ชูทัย, **จิตวิทยาจากการศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๐), หน้า ๗๘.

[๒๑]เดือน คำดี, **ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์อักษร, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓๒.

สมัคร บุราวาศ ในฐานะนักกฎหมาย มีความเห็นว่า "ความพึงพอใจ เป็นคำตอบในข้อเท็จจริงเบื้องต้น ที่จะทำให้รับทราบรายละเอียดที่เกี่ยวกับความถูกต้อง และความยุติธรรม ตามกระบวนการของกฎหมาย ที่ทำให้ทราบถึงขั้นตอนในการคิด ทำของบุคคล" [๒๒]

แสง จันทร์งาม ในฐานะนักปรัชญา มองว่า "ความพึงพอใจ เป็นรากฐานอันสำคัญที่จะทำให้เกิดการคิดค้น และแสวงหาความรู้ เพื่อตอบสนองความสงสัยที่เกิดขึ้น" [๒๓]

กิตติ พงษ์เลิศฤทธิ์ กล่าวว่า "ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิต และอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ให้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ ฉะนั้นความพึงพอใจ จึงหมายถึงความสามารถของบุคคลที่ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ไม่ทุกข์" [๒๔]

สุณีรัตน์ ดาวดวงน้อย ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า "เป็นความรู้สึกที่จะผลักดันให้บุคคล บรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งใจ" [๒๕]

สุเชษฐ์ ทรัพย์เสริม ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีทั่ว ๆ ไป ที่เป็นผลมาจากท่าทีที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ๓ ประการ คือ

๑. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม

๒. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล

๓. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม" [๒๖]

---

[๒๒]สมัคร บุราวาศ, **ปรัชญาพราหมณ์ในสมัยพุทธกาล**, (กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา, ๒๕๓๔), หน้า ๕๒.

[๒๓]แสง จันทร์งาม, **ศาสนศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๔), หน้า ๑๑.

[๒๔]กิตติ พงษ์เลิศฤทธิ์, "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในเขตสหกรณ์ฯ", **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), ๒๕๓๒, หน้า ๔๕.

[๒๕]สุณีย์รัตน์ ดาวดวงน้อย, "ความพึงพอใจของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ", **วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๔๘, หน้า ๗.

[๒๖]สุเชษฐ์ ทรัพย์เสริมสิน, "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่", **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๑, หน้า ๘.

พิน ดงพูล ได้สรุปว่าความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ "ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติ ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุ และจิตใจ" [๒๗]

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร ได้กล่าวเอาไว้ว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะแวดล้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตใจนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร หรือท่าทางของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทำนองที่พึงพอใจเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย" [๒๘]

เปล่งศรี อิงคนินันท์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง "องค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ที่บุคคลได้รับการตอบสนอง และเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อม" [๒๙]

วารีญา ภวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม ในฐานะนักจิตวิทยามองว่า "ความพึงพอใจ" คือ อารมณ์ของคน และสัตว์ที่แสดงออกมา เพื่อสะท้อนพฤติกรรมที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ตามคุณภาพของสิ่งมีชีวิตนั้น ๆ" [๓๐]

เมื่อพิจารณาจากความหมายดังกล่าวแล้ว ความเข้าใจโดยทั่วไปของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความยินดี หรือมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการจากผู้ให้บริการโดยเฉพาะด้านจิตใจ สิ่งที่เป็นไปในด้านดีเพียงอย่างเดียว แต่ในความหมายเชิงวิชาการได้อธิบายว่า "ความพึงพอใจ" ได้แก่ ความชอบใจ ความพอใจของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ และทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา ๒ ทาง คือ พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความชอบใจ พอใจ ต่อสถานการณ์สิ่งแวดล้อมนั้น ๆ ที่เรียกว่าเป็นไปในด้านบวก และพฤติกรรม

---

[๒๗]พิน ดงพูล, "ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้", **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา), ๒๕๒๕, หน้า ๒๑.

[๒๘]ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, **ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม**, (สกลนคร : สถาบันราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๒), หน้า ๓๒๐.

[๒๙]เปล่งศรี อิงคนินันท์, "ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย", **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๓๖, หน้า ๑๑.

[๓๐]วารีญา ภวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม, **จิตวิทยาพุทธศาสนา**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชีวาภิวัฒน์, ๒๕๔๑), หน้า ๕๒.

ที่แสดงออกในทางตรงกันข้ามกับด้านแรก คือ เป็นไปในทางที่ไม่ชอบใจ ไม่พอใจ เรียกว่า พฤติกรรมที่แสดงออกในด้านลบ

๒.๑.๒ แนวคิดความพึงพอใจ

เออร์เนส และอิลเจน กล่าวว่า "ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และแรงจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ" [๓๑]

มัลลินส์ กล่าวว่า "ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการ หรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจ" [๓๒]

อเดย์ และแอนดิสัน นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาถึงความสำคัญของประชาชนต่อการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา ได้ชี้ถึงปัจจัยพื้นฐาน ๖ ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น

๑.๑ การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ

๑.๒ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ

๑.๓ ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ

๒. ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ

๓. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความห่วงใยต่อผู้รับบริการ

๔. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับในทัศนะของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ

---

[๓๑] Ernest & Ilgen, **Pattern and growth in personality**, อ้างใน สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, "ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย", **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, อ้างแล้ว, หน้า ๕๕.

[๓๒] เรื่องเดียวกัน.

๖. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ [๓๓]

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัย และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด [๓๔]

๒.๑.๓ การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ขจรศิลป์ ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า "ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป" [๓๕]

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ นักวิชาการไทยได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า "หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด" [๓๖]

พิทซ์เกอราลด์ และดูแรนท์ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ด้าน คือ

---

[๓๓]เรื่องเดียวกัน.

[๓๔]สาโรช ไสยสมบัติ, "ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด", ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม), ๒๕๓๔, หน้า ๑๕.

[๓๕]บุญเรือง ขจรศิลป์, สถิติวิจัย ๑, (กรุงเทพมหานคร : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์, ๒๕๓๘), หน้า ๒๖.

[๓๖]สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์", วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า ๔๒.

๑. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

๒. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ [๓๗]

ภณิดา ชัยปัญญา ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน [๓๘]

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันไป

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

๒.๒.๑ ความหมายของการปฏิบัติงาน

สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ ได้ให้ความหมายของการปฏิบัติว่า "เป็นปฏิกิริยาหรือกิจกรรมทุกชนิดของสิ่งที่มีชีวิต จะสังเกตได้ หรือสังเกตไม่ได้ก็ตาม รวมทั้งที่มีอยู่ภายใน และแสดงออกมาภายนอก" [๓๙]

ชม ภูมิภาค กล่าวว่า "บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทั้งสติปัญญา สมรรถภาพทางร่างกายที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมจากยีนในโครโมโซม และด้านสิ่งแวดล้อม

---

[๓๗] Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Durant. **Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in Era of Protest**, อ้างใน สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, "ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย", **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, อ้างแล้ว, หน้า ๖๐.

[๓๘] ภณิดา ชัยปัญญา, ทฤษฎีและพฤติกรรม, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, ๒๕๔๑), หน้า ๒๓.

[๓๙] สมจิตต์ สุพรรณทัศน์, **เอกสารการสอนชุดวิชาสุขศึกษา หน่วยที่ ๑-๗ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**, (กรุงเทพมหานคร : ป. สัมพันธ์พานิช, ๒๕๒๗), หน้า ๙๗.

จากการอบรมเลี้ยงดูที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานจึงแตกต่างกันไป และทำให้ประสบผลสำเร็จแตกต่างกัน" [๔๐]

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้ให้ข้อคิดว่า"พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ" เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย รวมทั้งการปฏิบัติ และพฤติกรรมที่แสดงออก และสังเกตได้ในสภาวการณ์หนึ่ง ๆ หรืออาจเป็นพฤติกรรมที่ล่าช้า คือ บุคคลไม่ได้ปฏิบัติทันที แต่คาดคะเนว่าอาจจะปฏิบัติในโอกาสต่อไป เป็นพฤติกรรมสุดท้ายที่เป็นเป้าหมายของการศึกษา ต้องอาศัยพฤติกรรมระดับต่าง ๆ เป็นส่วนประกอบทั้งทางความรู้และทัศนคติ สามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการในการที่จะก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมนี้ต้องอาศัยเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอน" [๔๑]

๒.๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

สเทียร์ ยังเสนอได้ว่า "การปฏิบัติงานที่ดีของบุคคลต้องประกอบไปด้วยปัจจัย ๓ ประการ คือ ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว และความสนใจของบุคคล ซึ่งทั้ง ๓ ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะของบุคคล" [๔๒]

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ ยังได้กล่าวถึง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ อันได้แก่ อายุ ประสบการณ์ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล [๔๓]

ไพบูลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ กล่าวไว้ว่า"ประสิทธิภาพขององค์การจะดีหรือไม่เพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้นำในองค์การ และลักษณะพฤติกรรมปทัสถานในองค์การ (Organization Norm) จะเป็นอย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางความประพฤติปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงาน" [๔๔]

---

[๔๐]ชม ภูมิภาค, **การศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย, ๒๕๒๖), หน้า ๑๐.

[๔๑]ประภาเพ็ญ สุวรรณ, **การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๐), หน้า ๑๐-๑๑.

[๔๒]Steer, **The motivation of work**, อ้างใน สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, "ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย", **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, อ้างแล้ว, หน้า ๖๒.

[๔๓]ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๖), หน้า ๖๗.

[๔๔]ไพบูลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ, **วิทยาการจัดการและพฤติกรรมการบริหารองค์การ**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๑), หน้า ๑๐๔.

เสถียร เหลืองอร่าม กล่าวว่า "หัวหน้าหน่วยงานเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานต่อผู้บังคับบัญชา และต่อผลงานเป็นส่วนรวม ดังนั้น คุณภาพและลักษณะของหัวหน้าหน่วยงานจึงมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคุณภาพของสถาบัน รวมทั้งมีผลสะท้อนต่อผลงาน และวิธีปฏิบัติงานขององค์การเป็นอันมาก [๔๕]

บัญชา แก้วเกตุทอง ยังได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าหน่วยงานไว้ว่า "หัวหน้าหน่วยงานจะต้องเป็นผู้ที่มีหน้าที่ที่จะทำให้ภารกิจทั้งมวลบรรลุผลสำเร็จอย่างสมบูรณ์โดยจะต้องรับผิดชอบต่อผลงานที่ตนควบคุมบังคับบัญชา ถึงแม้งานนั้น จะมิได้กระทำด้วยตนเองก็ตาม" [๔๖]

อรุณ รักธรรม ที่กล่าวว่า "หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ที่มีหน้าที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อผู้อื่น ซึ่งได้แก่ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาและข้อที่สำคัญที่สุด คือ จะต้องให้งานที่รับผิดชอบบรรลุผลตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานทั้งนี้ ในการทำงานของมนุษย์ (Job Performance) ขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญสองประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability)" [๔๗]

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ กล่าวว่า "แรงจูงใจของมนุษย์ขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการนี้เป็นผลของทางสภาพกาย (Physical Condition) และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ส่วนความสามารถของมนุษย์เป็นผลมาจากสิ่งสำคัญ ๓ ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษาและการฝึกอบรม" [๔๘]

เชอร์เมอร์ฮอร์น และคนอื่น ๆ มีแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Individual Performance Factors) ว่าประกอบด้วย

๑. ลักษณะของบุคคล (Individual Attributes) ได้แก่

๑.๑ ลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) เป็นตัวแปรที่ช่วยให้เห็นถึงภูมิหลังของบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานะทางเศรษฐกิจ–สังคม สถานที่อยู่อาศัยขนาดของครอบครัว ตลอดจนสิ่งอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน อย่างไรก็ตามลักษณะประชากรอย่างเดียวยังไม่เป็นเครื่องชี้วัดที่ดี

---

[๔๕]เสถียร เหลืองอร่าม, **การจัดองค์การและการปฏิบัติงาน**, (กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา, ๒๕๑๕), หน้า ๗๓.

[๔๖]บัญชา แก้วเกตุทอง, **ผู้นำการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เรือนแก้ว, ๒๕๒๓), หน้า ๑๒๒.

[๔๗]อรุณ รักธรรม, **หลักมนุษยสัมพันธ์และการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๗), หน้า ๒๘๐.

[๔๘]เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๒), หน้า ๑๓๑-๑๓๒.

ที่จะแสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งนี้ยังมีสิ่งที่เกี่ยวข้อง คือ ความรู้ ความสามารถ และหรือลักษณะทางจิตวิทยา

๑.๒ ความรู้ความสามารถ (Competency Characteristics) นับว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการพิจารณาเลือกคนเพื่อมาปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความพยายามในการทำงาน เป็นแรงจูงใจขั้นต้นที่มีผลกระทบต่อไหวพริบของบุคคลที่เอาชนะสิ่งแวดล้อม ได้บุคคลที่รู้สึกว่ามีความรู้ความสามารถในงานของเขาสามารถคาดได้ว่าเขาจะทำงานอย่างจริงจัง ดังนั้น ความรู้ความสามารถแบ่งได้ ๒ ด้าน คือ ด้านกายภาพ (Physical Competency) และด้านสมอง (Mental Competency) ซึ่งบ่อยครั้งได้ใช้ผลการเรียนเป็นเครื่องชี้วัดถึงแนวโน้มของความรู้ความสามารถด้านสมองและการปฏิบัติงาน

๑.๓ ลักษณะทางจิตวิทยา (Psychological Characteristics) เป็นการแสดงแนวโน้มของพฤติกรรมแต่ละบุคคลที่จะเกิดขึ้น และมีอิทธิพลค่อนข้างถาวรต่อพฤติกรรมลักษณะทางจิตวิทยาเหล่านี้ เช่น ทัศนคติ การรับรู้ ความต้องการ และบุคลิกภาพ เป็นต้นอย่างไรก็ตาม ความสำคัญของคุณลักษณะของบุคคลเหล่านี้ ขึ้นอยู่กับธรรมชาติและความจำเป็นแต่ละงาน ซึ่งเชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn) เน้นว่าคุณลักษณะของบุคคลจะต้องมีความเหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละงานเพื่อที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ [๔๖]

๒. ความพยายามในการทำงาน (Work Effect) คุณลักษณะของบุคคลที่มีความเหมาะสมกับความจำเป็นของงานนั้น ยังไม่สามารถที่จะทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูง ทั้งนี้ยังมีตัวแปรหนึ่งที่สำคัญและต้องมีก็คือ ความพยายามในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานนั่น คือ ต้องมีแรงจูงใจที่จะทำงาน (Motivation to Work) เป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่มีผลโดยตรงและคงไว้ซึ่งความพยายามในการทำงาน คนที่มีแรงจูงใจในระดับสูงจะทำงานอย่างจริงจัง แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยกำหนดความพยายามในการทำงาน

๓. การสนับสนุนจากองค์การ (Organization Support) ในการปฏิบัติงานของบุคคลจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์การที่ปฏิบัติอยู่ บุคคลผู้ที่มีลักษณะตรงกับความจำเป็นของงาน และได้รับการจูงใจในระดับสูง อาจจะไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดีหากได้รับการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอจากหน่วยงาน หรือที่เรียกว่า ข้อจำกัดด้านสถานการณ์ (Situational Constraint) เช่น ขาดเวลาที่จะทำงาน งบประมาณ เครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานไม่ชัดเจน ระดับความคาดหวัง

---

[๔๖]Schermerhorn, **Organization Behavior**, อ้างใน สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, "ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย", **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, อ้างแล้ว, หน้า ๖๓.

ของผลการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ขาดอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงาน ขาดการช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล จากแนวคิดดังกล่าว จะพบว่าพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (Job Performance) น่าจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการด้วยกัน ดังนั้น ได้จำแนกปัจจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น ๓ ด้าน ด้วยกัน คือ ปัจจัยด้านลักษณะประชากร เศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์การ และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งรายละเอียดของแนวคิด ทฤษฎีของแต่ละปัจจัยที่นำมาศึกษามีดังต่อไปนี้

๓.๑ ปัจจัยด้านลักษณะประชากร เศรษฐกิจ สังคม ประกอบด้วย

๓.๑.๑ เพศ ความแตกต่างของเพศนั้นส่งผลถึงการมีพฤติกรรมต่าง ๆ ลักษณะของเพศชายมีการริเริ่มสร้างสรรค์วิเคราะห์แยกแยะ มีความมั่นใจในตนเองมากกว่าเพศหญิงแต่เพศชายก็จะสมยอมหรือจำนนต่อกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ได้น้อยกว่าเพศหญิง เพศหญิงมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมากกว่าเพศชายนอกจากนี้ความแตกต่างทางเพศทำให้ความสนใจด้านงานแตกต่างกัน และเพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและมีความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย [๕๐]

๓.๑.๒ อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้มีความแตกต่างในเรื่องของความคิดเห็น และพฤติกรรม เนื่องจากคนในวัยต่าง ๆ กันย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน สมศักดิ์ ศรีสันติสุข ได้กล่าวว่า "ในทฤษฎีการเปลี่ยนทางสังคม และวัฒนธรรมเกี่ยวกับเรื่องอายุ ในเรื่องการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ไว้ว่า กลุ่มคนที่มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๕ ปี จะมีการรับสิ่งใหม่ ๆได้เร็วกว่ากลุ่มคนที่มีอายุเกิน ๕๐ ปีขึ้นไป" [๕๑] และปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวอีกว่า "อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงานผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย จากการศึกษาดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า อายุเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่" [๕๒]

๓.๑.๓ สถานภาพการสมรส เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนเรามีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม บุคคลที่แต่งงานแล้วสภาวะเศรษฐกิจของครอบครัว รวมทั้งนิสัยของคู่ครองจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลนั้น บุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จในการครองชีวิตคู่ มีปัญหาเกี่ยวกับบุตร จะทำให้เป็นผู้มีอารมณ์หงุดหงิดง่ายและนำอารมณ์หงุดหงิดนั้นมาใช้ในที่ทำงานจากการศึกษาของ วันเพ็ญ ตั้งสะสม

---

[๕๐]ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซต, ๒๕๓๕), หน้า ๙๒.

[๕๑]สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, **สังคมวิทยาผู้สูงอายุ ; ความเป็นจริงและการคาดการณ์ในสังคมไทย,** (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙), หน้า ๒๙.

[๕๒]ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, **จิตวิทยาการบริหารบุคคล,** อ้างแล้ว, หน้า ๙๓.

พบว่า "สถานภาพสมรสมีผลในการจำแนกผลการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของหัวหน้าสถานีอนามัย ผู้ที่มีสถานภาพโสดทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีพันธะทางครอบครัวจะสามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวกว่า" [๕๓]

๓.๑.๔ วุฒิการศึกษา การศึกษาเป็นปัจจัยช่วยให้คนมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับตัวเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผลมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องมากว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ การศึกษาจึงมีส่วนช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดีจากการศึกษาดังกล่าวทำให้ทราบว่า วุฒิการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้างาน [๕๔]

๓.๑.๕ ฐานะทางเศรษฐกิจ ฐานะทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยผู้ที่มีฐานะเศรษฐกิจดีจะมีเวลาสำหรับการทำงานและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจตกต่ำจากข้อมูลดังกล่าวพอที่จะสรุปได้ว่า ฐานะทางเศรษฐกิจเป็นตัวแปรอีกตัวหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้างาน [๕๕]

๓.๒ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์การ

๓.๒.๑ การสนับสนุนจากผู้บริหารเทศบาล ผู้บังคับบัญชาถือเป็นตัวแทนขององค์การและเป็นจุดรวมแห่งพลังร่วมของบุคคลในองค์การ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงเป็นเสมือนหลักชัยในการดำเนินงาน โดยเฉพาะต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อผลงานขององค์การ ซึ่งมีภาระหน้าที่คือ เป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ เป็นผู้ที่จะช่วยเสริมสร้างให้ปริมาณคุณภาพของงานได้รับผลสูงสุด เป็นผู้สอนแนะนำการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นผู้ติดต่อประสานงานในองค์การ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และเป็นผู้สั่งงานและควบคุมงาน การศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตน

---

[๕๓]วันเพ็ญ ตั้งสะสม, อิทธิพลของสถานภาพส่วนบุคคล ความสามารถในการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำที่มีต่อการจำแนกผลการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐาน ของหัวหน้าสถานีอนามัย, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๕), หน้า ๑๑๘.

[๕๔]ไพเราะ ไตรติลานันท์, พัฒนาความคิด พัฒนาคน พัฒนาคุณภาพชีวิตจังหวัดฉะเชิงเทรา, (ฉะเชิงเทรา : สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา, ๒๕๔๑), หน้า ๔๓.

[๕๕]วันเพ็ญ ตั้งสะสม, อิทธิพลของสถานภาพส่วนบุคคล ความสามารถในการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำที่มีต่อการจำแนกผลการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐาน ของหัวหน้าสถานีอนามัย, อ้างแล้ว, หน้า ๑๑๙.

คำนึงถึงการจัดหางบประมาณและวัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติม การสนับสนุนด้านกำลังคนอันน่าจะส่งผลต่อความสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น [๕๖]

๓.๒.๒ การได้รับการสนับสนุนงบประมาณ งบประมาณเป็นปัจจัยที่ความสำคัญประการหนึ่งต่อการบริหารเพื่อเป็นค่าจ้างแก่กำลังคนที่มีความรู้ความสามารถ และยังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัด ซื้อ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานเปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นที่ช่วยให้กลไกอื่น ๆ ในระบบบริหารมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่แหล่งที่มาของหน่วยงานราชการมาจากงบประมาณแผ่นดิน นอกจากนี้อาจเป็นเงินรายได้ เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศและเงินบริจาค การศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตน จึงต้องคำนึงถึงการได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ อันน่าจะส่งผลให้หัวหน้างานสามารถปฏิบัติงานได้ยิ่งขึ้น [๕๗]

๓.๒.๓ การได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ นับว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ และจำเป็นต่อการบริหารเพื่อให้เป็นไปตามแผนและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เนื่องจากการดำเนินงานทุกประเภทถึงแม้จะมีคนและเงินพร้อมแต่ถ้าขาดวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ก็ไม่สามารถดำเนินไปสู่จุดหมายที่กำหนดไว้ได้ การศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จึงต้องคำนึงถึงการได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ อันน่าจะส่งผลให้หัวหน้ากองช่าง เทศบาลตำบลสามารถปฏิบัติงานได้ยิ่งขึ้น [๕๘]

๓.๒.๔ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในฝ่าย "การมีส่วนร่วม" ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะ เช่น อเลสแตร์ ที. ไวท์ ได้ให้คำจำกัดความว่า การมีส่วนร่วม ประกอบด้วย ๓ มิติ ด้วยกัน คือ

มิติที่หนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมในการติดสินใจว่า อะไรควรทำ และทำอย่างไร

มิติที่สอง คือ มีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนาการลงมือปฏิบัติการตามที่ได้ตัด สินใจ

มิติที่สาม คือ มีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงาน และยังได้เพิ่มสาระสำคัญของการมีส่วนร่วม

๓.๓ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

๓.๓.๑ อายุราชการและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งความสามารถในการปฏิบัติงานของมนุษย์มาจากสิ่งสำคัญ ๓ ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษา และการอบรม การมีประสบการณ์ใดก็ตามย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานมาไม่ได้

---

[๕๖]สมพงษ์ เกษมสิน, **การบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๗), หน้า ๒๑๑.

[๕๗]ทองหล่อ เดชไทย, **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสาธารณสุขทั่วไปมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, ๒๕๒๘), หน้า ๑๘-๑๙.

[๕๘]เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐.

เป็นเครื่องประกันว่าคนที่ทำงานนานกว่าจะมีประสบการณ์มากกว่าคนที่ทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมมีประสบการณ์ต่างกัน [๕๕] ประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินเรื่องต่าง ๆ และคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นเวลานานย่อมได้เปรียบในด้านความชำนาญงาน [๖๐]

๓.๓.๒ การฝึกอบรมและการศึกษาการอบรมถือเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล และเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นการสอนให้คนได้เรียนรู้และเข้าใจถึงหลักวิทยาการและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องทันสมัยและเหมาะสม ซึ่งเป็นการสร้างเสริมคุณวุฒิและสมรรถภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และช่วยให้เข้าใจบทบาทของตนเอง และงานต่าง ๆ ที่ต้องคอยปฏิบัติ [๖๑] ทั้งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจชัดเจนถึงบทบาทของตนเอง และงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติ การศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้คนมีประสิทธิภาพและสามารถปรับตัวเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ [๖๒]

บัญชา แก้วเกตุทอง ได้กล่าวถึงความจำเป็นที่หัวหน้างานทุกระดับจะต้องมีการเพิ่มพูนวิชาการและหาความชำนาญอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การฝึกอบรม และการศึกษาต่อจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา [๖๓]

จากข้อมูลดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า การฝึกอบรม และการศึกษามีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ดังนั้นจึงเป็นตัวแปรที่น่าสนใจในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวงของพนักงานและลูกจ้างแขวงการทางกาฬสินธุ์

๒.๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

พอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า การรับรู้บทบาทเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากการรับรู้บทบาทไม่ถูกต้องแล้วผลของการปฏิบัติงานจะเท่ากับศูนย์ถึงแม้ว่าความสามารถและแรงจูงใจจะอยู่ในระดับสูงก็ตาม โดยสรุป บทบาท หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของ

---

[๕๕] เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา**, อ้างแล้ว, หน้า ๑๓๒.

[๖๐] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, **จิตวิทยาการบริหารบุคคล**, อ้างแล้ว, หน้า ๙๓.

[๖๑] อุทัย หิรัญโต, **การปกครองท้องถิ่น**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓), หน้า ๑๕.

[๖๒] สุรชาติ ณ หนองคาย, "ศักยภาพของข้าราชการ", **วารสารดำรงราชานุภาพ**, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๑๘ (มกราคม-มีนาคม ๒๕๔๕) : ๕.

[๖๓] บัญชา แก้วเกตุทอง, **ผู้นำการบริหาร**, อ้างแล้ว, หน้า ๑๖๐.

สถานภาพ (Status) เมื่อคนเข้าดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ตามการรับรู้ของตนเองและความคาดหวังจากบุคคลในสังคม ในบุคคลเดียวกันอาจมีได้หลายบทบาท เช่น บทบาทของผู้บังคับบัญชาหรือบทบาทของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นบทบทและหน้าที่จึงมีความสัมพันธ์กัน คำว่า "บทบาท" (Role) มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับ "สถานภาพ" (Status) และ "ตำแหน่ง" (Position) เพราะบทบาทของบุคคลจะแสดงตามสถานภาพ หรือตำแหน่งที่ครอบครองเพื่อจะนำไปสู่ความเข้าใจ "บทบาท" มากขึ้น จึงจำเป็นต้องกล่าวถึง "สถานภาพ" และ "ตำแหน่ง" ด้วย สถานภาพ (Status) คำว่า "Status" มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า "Sto" ภาษาอังกฤษตรงกับ "Stand" ซึ่งในภาษาไทย หมายถึง ฐานะ หรือตำแหน่งของบุคคล [๖๔]

กรีน กล่าวว่า "สถานภาพ คือ ตำแหน่งของบุคคลในกลุ่มสังคม สถานภาพจะกำหนดสิทธิและหน้าที่ทั้งหมดที่บุคคลมีอยู่ และเกี่ยวข้องกับผู้อื่นสถานภาพจะกำหนดว่าบุคคลนี้แตกต่างจากบุคคลนั้นอย่างไร และมีหน้าที่รับผิดชอบอย่างไรในสังคม กล่าวโดยสรุป สถานภาพของสังคม คือ ตำแหน่งในระบบสังคมเป็นสิ่งเฉพาะบุคคลและแสดงสัญลักษณ์ของบุคคลนั้น" [๖๕]

๑) ตำแหน่งการปฏิบัติงาน

ลินตัน กล่าวว่า "ตำแหน่ง ในที่นี้มีขอบเขตกว้าง เช่น ในครอบครัวเขา หมายถึง ตำแหน่งพ่อ แม่ ลูก นอกจากนั้นในการประกอบอาชีพ พ่อก็ยังมีตำแหน่งในการอาชีพอีก เช่น ตำแหน่งผู้กำกับ ประธานบริษัท เหล่านี้เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้จะเห็นได้ว่าคน ๆ หนึ่งอาจจะมีตำแหน่งมากมาย ซึ่งจะต้องไม่ลืมทันทีที่มีคำว่า "ตำแหน่ง" หมายความว่า จะต้องมีตำแหน่งอื่นที่เกี่ยวข้องตามติดมาทันที เช่น จะมีตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาไม่ได้ ถ้าหากไม่มีตำแหน่งผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา" [๖๖]

ทิตยา สุวรรณะชฎ ได้อธิบายคำว่า "ตำแหน่ง" (Position) ในแง่จิตวิทยาว่า "หมายถึง เป็นเพียงระบบของการคาดหวังบทบาท (System of Role Expectation) ซึ่งขึ้นอยู่กับการคาดการณ์ตำแหน่ง ของ

---

[๖๔]Porterand Lawer, **Pattern and growth in personality**, อ้างใน สมยศ นาวีการ, **การพัฒนาองค์การและการจูงใจ**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, ๒๕๒๑), หน้า ๔๐.

[๖๕]Green, **Personality and social structure in the organization setting : : Selected reading and profects in social psychology**, อ้างใน สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์", **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, อ้างแล้ว, หน้า ๔๒.

[๖๖]Linton, **Management : Theory and Practice**, อ้างใน สมยศ นาวีการ, **การพัฒนาองค์การและการจูงใจ**, อ้างแล้ว, หน้า ๔๑.

ตนเอง และผู้ที่จะมีปฏิกิริยาต่อกัน เช่น การที่บุคคลมาพบกันแต่ไม่ทราบว่าเป็นใคร บุคคลทั้งคู่จะไม่สามารถตระหนักได้เลยว่าจะปฏิบัติต่อกันอย่างไร เป็นต้น" [๖๗]

ในแง่สังคมวิทยา สถานภาพจึงเป็นตำแหน่งที่ได้จากการเป็นสมาชิกกลุ่มเป็นสิทธิและหน้าที่ทั้งหมดที่บุคคลมีอยู่ เกี่ยวข้องกับผู้อื่นและสังคมส่วนรวม ส่วนในแง่จิตวิทยาสถานภาพจะเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลนั้นมีหน้าที่จะต้องปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างไร มีหน้าที่รับผิดชอบอย่างไร ในสังคมตามสถานภาพตำแหน่งนั้น ๆ สรุปได้ว่า สถานภาพจึงเป็นสิ่งเฉพาะบุคคลที่ให้บุคคลนั้นแตกต่างจากผู้อื่นและมีอะไรเป็นเครื่องหมายของตนเอง

๒) การรับรู้บทบาทการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ออลบานส์ และฟลีท ได้ให้ความหมาย การรับรู้บทบาท หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ต้องกระทำ ที่แต่ละบุคคลเชื่อว่ามีความเหมาะสมในการที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ [๖๘]

ออร์แกน และเบทแมน กล่าวว่า "การรับรู้บทบาท หมายถึง ความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานของบุคคลนั้นจากความหมายที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า การรับรู้บทบาท หมายถึง ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่จะต้องปฏิบัติตามสถานภาพ หรือตำแหน่งที่บุคคลนั้นดำรงอยู่" [๖๙]

ลักษณะของบทบาทของบุคคลนั้น บรูมและเซลส์นิค ได้แบ่งออกเป็นลักษณะต่าง ๆ ๓ ประการ ได้แก่

๑. บทบาทในอุดมคติหรือสิ่งที่สังคมกำหนดไว้ (Socially Prescribed or Ideal Role) เป็นบทบาทในอุดมคติที่มีการกำหนดสิทธิหน้าที่ตามตำแหน่งทางสังคมไว้ซึ่งบุคคลจะต้องปฏิบัติ เช่น บทบาทของคนที่เป็นบิดา บทบาทของคนที่เป็นครู เป็นต้น

๒. บทบาทการรับรู้ (Perceived Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าควรกระทำตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ ซึ่งอาจจะไม่เหมือนบทบาทในอุดมคติหรืออาจแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

๓. บทบาทที่กระทำจริง (Perform Role) เป็นบทบาทที่บุคคลได้กระทำไปจริงซึ่งจะขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความคาดหวัง และการรับรู้ของแต่ละบุคคล ตลอดจนความกดดันและโอกาสในแต่ละสังคมในระยะเวลาหนึ่ง ๆ และยังรวมถึงบุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล [๗๐]

---

[๖๗]ทิตยา สุวรรณะชฎ, **โลกาภิวัตน์กับการพัฒนาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แสงจันทร์, ๒๕๑๗), หน้า ๔๒-๔๓.

[๖๘]Albanese & Fleet, **Organizational Behavior; A Managerial Viewpoint**, อ้างใน สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์", **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, อ้างแล้ว, หน้า ๔๓.

[๖๙]เรื่องเดียวกัน.

[๗๐]เรื่องเดียวกัน.

อย่างไรก็ตาม การแสดงบทบาทของบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ๔ อย่าง

๑. ความคาดหวังในบทบาท (Role Expectation) เป็นบทบาทของบุคคลตามความคาดหวังของผู้อื่นหรือเป็นบทบาทที่สถาบัน องค์การ หรือกลุ่มสังคมคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ที่บุคคลนั้นครองตำแหน่งอยู่

๒. การรับรู้บทบาท (Role Perception) เป็นการรับรู้บทบาทของตนว่าควรจะมองเห็นบทบาทของตนเองได้ตามการรับรู้นั้น (Perceived Role) ซึ่งเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการของบุคคลนั้น ทั้งนี้การรับรู้บทบาทและความต้องการของบุคคล ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานของบุคคลตลอดจนเป้าหมายในชีวิต และค่านิยมของบุคคลที่สวมบทบาทนั้น

๓. การยอมรับบทบาทของบุคคล (Role Acceptance) จะเกิดขึ้นเมื่อมีความสอดคล้องกับบทบาทตามความคาดหวังของสังคมและบทบาทที่ตนเองรับรู้อยู่ การยอมรับในบทบาทเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความเข้าใจในบทบาท การสื่อสารระหว่างสังคมและบุคคลนั้น ทั้งนี้ เพราะทุกคนไม่ได้ยินดียอมรับบทบาททุกบทบาทเสมอไป แม้ว่าจะถูกคัดเลือกหรือถูกแรงผลักดันจากสังคมให้รับตำแหน่ง และบทบาทหน้าที่ปฏิบัติก็ตาม เพราะถ้าหากว่าบทบาทที่ได้รับนั้นทำให้ได้รับผลเสียหาย หรือเสียผลประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าขัดแย้งกับความต้องการหรือค่านิยมของบุคคลนั้น ผู้ครองตำแหน่งอยู่ก็จะพยายามหลีกเลี่ยงบทบาทนั้นไม่ยอมรับบทบาทนั้น

๔. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของบุคคล (Role Performance) เป็นบทบาทหน้าที่ที่เจ้าของสถานภาพแสดงจริง (Actual Role) ซึ่งอาจจะเป็นบทบาทที่สังคมคาดหวังหรือเป็นการแสดงบทบาทตามการรับรู้และตามความคาดหวังของตนเอง การที่บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่เพียงใดขึ้นอยู่กับระดับการยอมรับบทบาทนั้น ๆ ของบุคคลที่ครองตำแหน่งอยู่ ซึ่งเนื่องมาจากความสอดคล้องกับของบทบาทตามความคาดหวังของสังคม และการรับรู้บทบาทของตนเอง ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การที่บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทใด ๆ บทบาทหนึ่ง ปัจจัยหนึ่งที่มาเกี่ยวข้อง คือ การรับรู้บทบาท เพราะการรับรู้บทบาทเป็นพื้นฐานพฤติกรรมของบุคคลเมื่อบุคคลเข้ามาทำงานองค์การแล้วก็ต้องเข้าใจในบทบาทที่ตนแสดงนั้น โดยพยายามทำความเข้าใจรับรู้บทบาทที่ตนแสดง [๗๐]

---

[๗๐]วุฒิชัย จำนง, พฤติกรรมการตัดสินใจ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓), หน้า ๓๖.

๒.๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

๑. ความหมายของขวัญในการทำงาน

คำว่า "ขวัญ" ตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า "Morale" มีการนิยามความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน บัญญัติคำว่า "ขวัญ" ไว้ในความหมายที่หลากหลาย แต่ความหมายที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับเรื่องที่กำลังนำเสนอบัญญัติว่า "ขวัญ" หมายถึง มิ่งมงคล, สิริ, ความดี, สิ่งที่ไม่มีตัวตน นิยมกันว่าอยู่ประจำชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมาซึ่งเชื่อกันว่า ถ้าขวัญอยู่กับตัวก็เป็นสิริมงคล เป็นสุขสบาย จิตใจมั่นคง ถ้าคนตกใจหรือเสียขวัญ ขวัญก็ออกจากร่างไปเสีย [๗๒]

โยเดอร์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า "ขวัญในการทำงาน" หมายถึง องค์ประกอบแห่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกในรูปของความรู้สึก ซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะทำให้ทราบถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานต่อการทำงานนั้น ๆ เช่น ความสัมพันธ์ในการทำงานของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา [๗๓]

เดวิส ให้ความหมายของคำว่า "ขวัญ" หมายถึงสภาพที่เกิดขึ้น และสะท้อนให้เห็นสภาพในการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น อารมณ์ ความหวัง ความมั่นใจ และองค์ประกอบอื่น ๆ [๗๔]

สมพงศ์ เกษมสิน นิยามว่า "ขวัญ" เป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่าง และขวัญที่ดีเกี่ยวกับการทำงานคือ ความตั้งใจของคนทำงานที่จะอุทิศเวลาและแรงกายของตนเอง เพื่อสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์การ [๗๕]

โดยสรุปขวัญหมายถึง สภาวะทางจิตใจของทรัพยากรบุคคลภายในองค์การ ที่มีความพร้อม ความเชื่อมั่น ความกล้าหาญ ความเต็มใจที่จะร่วมทำงานกับทีมงาน หรือสมาชิกของทีมงานในอันที่จะร่วมกันทำงาน และนำองค์การไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ความสำคัญของขวัญของผู้ปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับการศึกษาอบรมที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมาแต่เพียงอย่างเดียว แต่หากมีส่วนประกอบอย่างอื่นอีกด้วยที่มีผลอย่างสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน ความรู้สึกที่ดีต่อกัน การดำเนินงานของฝ่ายบริหารถูกต้อง และยุติธรรม และความเห็นว่านโยบายขององค์การเหมาะสม สิ่งเหล่านี้จะทำให้

---

[๗๒]ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒**, อ้างแล้ว, หน้า ๒๓.

[๗๓]Dale Yoder, **Politics in states and communities**, อ้างใน สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์", **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, อ้างแล้ว, หน้า ๕๐.

[๗๔]เรื่องเดียวกัน.

[๗๕]สมพงษ์ เกษมสิน, **การบริหาร**, อ้างแล้ว, หน้า ๒๔๐.

การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การเป็นไปในทางร่วมมือร่วมใจกับฝ่ายบริหารมากขึ้น สิ่งสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่กล่าวมานี้คือขวัญของผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง

สมพงษ์ เกษมสิน ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

๑. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

๒. สร้างความจงรักภักดี มีความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ

๓. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมประพฤติของพนักงาน เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม

๔. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะและก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีดังสุภาษิตที่ว่า พลำ สงฆสส สามคคี อันสามารถจะฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้

๕. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ นโยบายและวัตถุประสงค์องค์การ

๖. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ

๗. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ [๗๖]

ผุสดี สัตยะมานะ ได้กล่าวให้เห็นความสำคัญของขวัญที่มีต่อการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

๑. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

๒. ก่อให้เกิดความซื่อสัตย์ จงรักภักดีที่ผู้ปฏิบัติงานพึงมีต่อองค์การ

๓. เสริมสร้างให้เกิดการปฏิบัติตามข้อบังคับและระเบียบแบบแผน

๔. ทำให้องค์การแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคไปได้

๕. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในองค์การ

๖. ทำให้เกิดความคิดริเริ่มในกิจการต่าง ๆ

๗. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในองค์การ [๗๗]

อรรณพ บุญยรัตพันธ์ ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานบริหารราชการไทยไว้ดังนี้

๑. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยราชการที่สังกัด

๒. ก่อให้เกิดความสามัคคีในหน่วยราชการ อันสามารถฟันฝ่าอุปสรรคทั้งมวลได้

๓. ทำให้ข้าราชการปฏิบัติตนอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีกิจกรรมอันดีงาม

---

[๗๖]เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๔๒.

[๗๗]ผุสดี สัตยะมานะ, องค์การและการจัดการองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : กรมการฝึกหัดครู, ๒๕๒๑), หน้า ๑๐๐.

๔. ทำให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา และภาคภูมิใจในหน่วยราชการที่ตนปฏิบัติอยู่ [๗๘]

จากความสำคัญของขวัญในการทำงานดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า ขวัญเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงาน มีความเกี่ยวพันกับผลการปฏิบัติงาน เพราะขวัญที่ดีของสมาชิกในหน่วยงานจะช่วยให้เกิดผลประโยชน์เกื้อกูลต่อการทำงานอย่างมากมาย จึงจำเป็นที่ผู้บริหารควรจะได้ตระหนักถึงความสำคัญ พยายามเสริมสร้างขวัญให้มั่นคงตลอดไปรวมทั้งจะต้องพยายามหลีกเลี่ยงเหตุแห่งการทำลายขวัญของสมาชิกในองค์การนั้น ๆ ดังเช่นที่ เอลเลนเบริก ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการสร้างและรักษาขวัญของสมาชิกในหน่วยงาน [๗๙]

๓. องค์ประกอบที่จะช่วยสร้างขวัญที่ดีในองค์การ ขวัญในการทำงานขององค์การใดสูงหรือต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

๑. ลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวถึงสัมพันธภาพที่ดีจะช่วยสร้างขวัญในการทำงานในผู้ใต้บังคับบัญชา และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ

๒. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ

๓. ความพึงพอใจต่อนโยบายการดำเนินงานขององค์การ

๔. ระบบการให้รางวัล การเลื่อนขั้นเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ

๕. สภาพในการทำงานถูกสุขลักษณะ กล่าวถึงระบบถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิ และความชื้นจะต้องอยู่ในระดับที่เกื้อหนุนการทำงาน

๖. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงานแข็งแรง และสมบูรณ์ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต [๘๐]

นอกจากจะพิจารณาองค์ประกอบข้างต้นยังมีวิธีการที่จะวัดและตรวจสอบขวัญของบุคลากรในองค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างขวัญที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์การ ดังนี้

๑. การวัดระดับของความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ถ้าการปฏิบัติของบุคลากรในองค์การเป็นปกติวิสัย ย่อมแสดงให้เห็นว่าสภาพของขวัญของบุคลากรอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่การเพิ่มผลิตภาพในการทำงานให้สูงขึ้นได้ ในทางกลับกันถ้าเกิดความผิดปกติที่บุคลากรไม่ปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ผลผลิตลดลง เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานมากขึ้น จำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องตรวจสอบสภาพขวัญของพนักงาน

---

[๗๘]อรรณพ บุญยรัตพันธ์, ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๒๕), หน้า ๒๑.

[๗๙]Ellenburg, **The New Democracy and the New Despotism**, อ้างใน สมยศ นาวีการ, **การพัฒนาองค์การและการจูงใจ**, อ้างแล้ว, หน้า ๔๗.

[๘๐]เรื่องเดียวกัน.

๒. การขาดงานหรือความเฉื่อยชาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในองค์การ ย่อมแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีสภาพของจิตใจที่เปลี่ยนไป จะต้องหาทางแก้ไขให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

๓. การลาออกจากงานหรือการย้ายงาน มากขึ้น ย่อมเป็นเครื่องชี้วัดว่าเกิดปัญหาในการทำงานหรือสภาพของขวัญในการทำงานถดถอยลงไป

๔. มีการร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์มากขึ้น แสดงให้เห็นว่าสภาพของขวัญในการทำงานของพนักงานลดลง

๕. การวัดด้วยวิธีการวิจัย โดยอาจจะต้องใช้เครื่องมือในการวิจัยหลาย ๆ ด้านประกอบกัน กล่าวคือ อาจจะต้องเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การสังเกต และการสัมภาษณ์ประกอบกัน เพื่อให้ได้ข้อความจริงที่จะทำให้เกิดความเข้าใจสภาพปัญหาเกี่ยวกับขวัญของพนักงาน พร้อมกับหาแนวทางที่แก้ไขให้เหมาะสม [๙๑]

เมื่อเราทราบตัวชี้วัดระดับขวัญในการทำงานเป็นการเบื้องต้นแล้ว ยังมีวิธีการเสริมสร้างขวัญในการทำงานเป็นเบื้องต้น ดังนี้

๑. สร้างเจตคติที่ดีให้เกิดขึ้นในการทำงาน ย่อมสร้างความร่วมมือและความเข้าใจกันได้ ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และนำไปสู่บรรยากาศในการทำงานที่เป็นการสร้างสรรค์

๒. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม มีมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผลการประเมินจะออกมาอย่างไร ผู้ถูกประเมินสามารถยอมรับได้ เพราะเขาเห็นว่าตนเองได้รับความเป็นธรรม

๓. การกำหนดระบบค่าจ้าง เงินเดือน และประโยชน์เกื้อกูล ที่มีความเหมาะสมและยุติธรรมทั้งในแง่ของการเปรียบเทียบค่าจ้างระหว่างตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์การ และการเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายนอก จะต้องสะท้อนให้เห็นว่ามีความเป็นธรรม

๔. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จะเป็นเครื่องชี้ได้ว่าขวัญในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับใด

๕. ความเป็นปึกแผ่นขององค์การหรือความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันจะสะท้อนให้เห็นทิศทางขององค์การปรับตัวไปในทิศทางใด

๖. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากรมีลักษณะเช่นใด ทั้งนี้เพื่อหาทางร่วมมือกันทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด [๙๒]

๔. ความสำคัญของการจูงใจในการทำงาน โดยปกติแล้วการปฏิบัติงานของบุคคล จะถูกกำหนดจากปัจจัยที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

---

[๙๑]อรรณพ บุญยรัตพันธ์, **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล**, อ้างแล้ว, หน้า ๒๓.

[๙๒]เรื่องเดียวกัน.

๑. การจูงใจในการทำงาน (Motivation) เป็นความปรารถนาที่บุคคลต้องการที่จะทำงาน

๒. ความสามารถในการทำงาน (Ability) เป็นความสามารถที่บุคคลจะทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้

๓. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) เป็นการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นต่อความสำเร็จในการทำงานนั้น [๙๓]

การพิจารณาปัจจัยทั้งสามประการข้างต้น สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ในการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพ หรือขาดประสิทธิภาพก็ได้ กล่าวคือ ถ้าการปฏิบัติงานใด ๆ ที่ผู้บริหารพบว่าผู้ปฏิบัติงานขาดความสามารถในการทำงาน ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาได้โดยการจัดฝึกอบรมการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร หรือผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้เพราะว่า ขาดทรัพยากรในการทำงานผู้บริหารก็สามารถแก้ไขให้ได้ แต่ความยุ่งยากในการแก้ปัญหาจะมากขึ้นและเป็นการท้าทายความสามารถของผู้บริหารเป็นอย่างยิ่ง ถ้าพบว่าผู้ปฏิบัติงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งนี้เพราะว่าพฤติกรรมของมนุษย์มีความสลับซับซ้อนยากที่จะเข้าใจ ที่สำคัญยิ่งเนื่องเพราะว่า การค้นหาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ค้นหาได้ยากมากเพราะเป็นปัจจัยที่มองไม่เห็น

กริฟฟิน ได้อธิบายให้เห็นความสำคัญของการจูงใจ เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจกับกระบวนการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เริ่มต้นจากการที่บุคลากรไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม (Need Deficiency) ทำให้เขาขาดความสมดุลในด้านความต้องการ เช่น พนักงานมีความเชื่อว่าเขาได้รับค่าจ้างต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่เขาเคยได้รับมาก่อน พนักงานจะแสวงหาวิธีการที่จะสร้างความพึงพอใจให้ตนเองโดยอาจจะทำงานให้หนักขึ้นเพื่อจะทำให้ตนเองได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้น หรือพยายามหางานใหม่และตัดสินใจเลือกวิธีการที่จะทำให้ตนเองเกิดความสมดุล หลังจากเลือกทางเลือกที่จะตอบสนองความพอใจของตนเองแล้ว พนักงานจะประเมินว่าเขาสามารถดำเนินการประสบผลสำเร็จหรือไม่ กล่าวคือถ้าการที่ทำงานหนักขึ้นทำให้เขาได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้นจนเป็นที่พอใจเขาก็จะทำงานนั้นต่อไป แต่ถ้าเขาเกิดความรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น จะทำให้เขาเลือกทางเลือกอื่นต่อไป [๙๔]

๕. ความสำคัญของความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงาน

บาร์นาร์ด เชื่อว่า การโน้มน้าวจิตใจคนงานเป็นหน้าที่ขององค์การที่พยายามจะเพิ่มแรงจูงใจหรือทำให้คนงานมีความพึงพอใจในงาน ส่วนความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานของคนงานตามคำร้องขอ

---

[๙๓]เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๔.

[๙๔]Griffin, **Democracy : Theory and practice**, อ้างใน สมยศ นาวีการ, **การพัฒนาองค์การและการจูงใจ**, อ้างแล้ว, หน้า ๔๘.

ขององค์การเป็นหน้าที่ของสมาชิกในองค์การ ด้วยเหตุนี้ บาร์นาร์ด จึงเชื่อว่าภารกิจของผู้บริหารก็คือพยายามที่จะทำให้คนงานมีแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงาน [๘๕]

เฮิร์ซเบิร์ก เชื่อว่าวิธีที่จะทำให้คนงานมีความพึงพอใจต่องานจะต้องเน้นที่งานเป็นหลัก หรือที่เรียกว่า "การปรุงแต่งงาน" (Job Enrichment) ซึ่งรวมถึง การยกระดับความรับผิดชอบ ขยายขอบเขต และเพิ่มความท้าทายของงานที่คนงานปฏิบัติงานอยู่ [๘๖]

สมพงษ์ เกษมสิน มีความเห็น ๔ ประการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางที่สร้างความก้าวหน้าในงานว่า

๑. สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานเพราะความก้าวหน้าในงานนั้นย่อมเกิดจากทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ทัศนคติโดยทั่วไปหมายถึงความรู้สึกหรืออารมณ์ที่จะกระทำในทางรับหรือปฏิเสธต่อบุคคล กลุ่มชน สถานการณ์หรือค่านิยมใด ๆ ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นสิ่งสำคัญประการแรกที่ควรจะได้รับการเสริมสร้างให้มีขึ้นแก่บุคคล หน่วยงานทุกหน่วยงานในองค์การ

๒. กำหนดมาตรฐานและสร้างเครื่องมือ สำหรับวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน เช่น จัดให้มีระบบการประเมินผลงานเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน สับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน ฯลฯ เป็นต้น เพราะการจัดสร้างมาตรฐานที่เชื่อถือได้ไว้ในองค์การเพื่อประโยชน์ดังกล่าวนี้ ย่อมจะสามารถป้องกันความลำเอียงและข้อครหาอันจะเป็นทางนำไปสู่การเสื่อมขวัญในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การได้

๓. เงินเดือนและค่าจ้าง คนทำงานก็เพราะมีความประสงค์ที่จะได้รับค่าตอบแทนเพื่อการยังชีพและยกมาตรฐานการครองชีพของตน ซึ่งหมายความถึงว่า เงินเดือนมีความสัมพันธ์กับการทำงานของคนโดยตรง ความสัมพันธ์ที่ไม่ได้สัดส่วนระหว่างแรงงานกับค่าจ้างจะทำให้เกิดความไม่พอใจ และทำให้ความก้าวหน้าในการทำงานเสื่อมทรามลง

๔. ความพึงพอใจในงานที่ทำ ความก้าวหน้าในการทำงานเกิดขึ้นด้วยความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ ถ้ายิ่งงานนั้นเปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความชำนาญและความคิดริเริ่มของตนเองมากคนงานจะพอใจในงานที่ตนทำ ดังนั้น จึงอาจตั้งข้อสังเกตได้ว่าผลงานที่ตนทำด้วยใจรักนั้นย่อมดีกว่าผลงานที่ทำโดยคนไม่รักงาน เมื่อเราหวังจะได้งานที่มีประสิทธิภาพ งานที่จะมอบหมายให้คนหนึ่งทำนั้น จึงควรเป็นงานที่เขาพอใจเพื่อจะได้ผลผลิตที่ดีมีประสิทธิภาพ อันเป็นวิธีจูงใจที่ดีอีกวิธีหนึ่ง [๘๗]

---

[๘๕] Barnard, **Comtempory political ideologies : A comparative analysis**, อ้างใน สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, "ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย", **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, อ้างแล้ว, หน้า ๖๙.

[๘๖] เรื่องเดียวกัน.

[๘๗] สมพงษ์ เกษมสิน, **การบริหาร**, อ้างแล้ว, หน้า ๒๒๘.

๖. องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เจมส์ และโจนส์ ได้สรุปองค์ประกอบที่ทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานในองค์การไว้ดังนี้

๑. องค์ประกอบทางด้านคุณสมบัติเฉพาะ ได้แก่ เป้าหมาย หลักปฏิบัติและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ แหล่งวัสดุ เงินทุน หน้าที่ขององค์การ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์การ คุณสมบัติเฉพาะเหล่านี้จะมีผลต่อความรู้สึก และความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์การนั้น

๒. องค์ประกอบทางด้านโครงสร้าง มีความสำคัญต่อบุคคล ในด้านความรู้สึก เจตคติ และพึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบทางด้านโครงสร้าง ได้แก่ ขนาดขององค์การ อำนาจการตัดสินใจภายในองค์การ การแบ่งความรับผิดชอบ ลักษณะเด่นขององค์การ มาตรฐานและการบริหารงานระบบขององค์การ ความมั่นคง ความสำคัญ ระหว่างระบบใหญ่กับระบบย่อย

๓. องค์ประกอบทางด้านการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ เช่น ลักษณะของผู้นำ การสื่อสารภายในองค์การ การควบคุมองค์การ วิธีการในการควบคุม การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในองค์การ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การ ความร่วมมือ และการประสานงานระหว่างบุคคลในองค์การ วิธีการเรียนรู้และการเข้าสังคมของสมาชิก การฝึกอบรม ระบบการให้รางวัล ลักษณะการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพและอำนาจ

๔. องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน องค์ประกอบเหล่านี้ ได้แก่ ลักษณะและสภาพของห้องทำงาน อุปกรณ์ในการป้องกัน อุบัติเหตุในการทำงาน สถานที่ตั้งขององค์การ การคมนาคม ความกดดันจากสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยของชุมชน สภาพมลภาวะบริเวณ ความร่มรื่น

๕. องค์ประกอบทางด้านค่านิยม และพฤติกรรมค่านิยมของบุคคลในองค์การย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ วิธีการปฏิบัติตามเหตุผลของบุคคลในการทำงาน ขบวนการดำเนินงาน และพฤติกรรมต่าง ๆ การติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ ความซื่อสัตย์ของบุคคลในองค์การ [๘๘]

กิเซลลิ และบราวน์ เห็นว่า องค์ประกอบที่ก่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจมีอยู่ ๕ ประการ คือ

๑. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบนั้น ๆ

๒. สภาพการทำงาน การได้ความสะดวกสบาย เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน

๓. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษ

---

[๘๘] James and Jones, **New Concept for Engineering Management**, อ้างใน สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์", **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, อ้างแล้ว, หน้า ๕๕.

๔. ระดับอายุ ตามความเห็นของ กิ เซลลิ และ บราวน์ (Ghiselli and Brown) อายุมีทั้งส่วนสัมพันธ์และไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ

๕. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างาน และคนงาน รวมไปถึงการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของงาน [๔๙]

ซาเลซนิค ได้แบ่งความต้องการซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่จูงใจที่ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดสนองตอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑. ความต้องการภายนอก ได้แก่

๑.๑ รายได้ตอบแทนในการทำงาน

๑.๒ ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน

๑.๓ ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน

๑.๔ การได้ทำงานที่ถนัดเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ

๒. ความต้องการภายใน ได้แก่

๒.๑ ความต้องการในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

๒.๒ ความเป็นผู้ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น

๒.๓ ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

๒.๔ ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต [๕๐]

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การโน้มน้าวจิตใจของผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นหน้าที่ขององค์การที่พยายามจะเพิ่มแรงจูงใจ หรือทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน และทำงานด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน

---

[๔๙]เรื่องเดียวกัน.

[๕๐]Zaleznik, **Democracy : Theory and practice**, อ้างใน สมยศ นาวีการ, **การพัฒนาองค์การและการจูงใจ**, อ้างแล้ว, หน้า ๕๐.

๒.๓ งานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง

๒.๓.๑ ประเภททางหลวง ตามบทบัญญัติใหม่ที่แก้ไขเพิ่มเติม ตาม พ.ร.บ. ทางหลวง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕

ทางหลวงในประเทศไทย แบ่งออกเป็น ๕ ประเภท ตามพระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ. ๒๕๔๕ (ฉบับแก้ไข) จากเดิมมี ๖ ประเภทตามพระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ. ๒๕๓๕ (ที่ใช้ในปัจจุบัน) คือ

มาตรา ๖ ทางหลวงมี ๕ ประเภท คือ

(๑) ทางหลวงพิเศษ

(๒) ทางหลวงแผ่นดิน

(๓) ทางหลวงชนบท

(๔) ทางหลวงท้องถิ่น

(๕) ทางหลวงสัมปทาน

มาตรา ๗ ทางหลวงพิเศษ คือ ทางหลวงที่จัดหรือทำไว้เพื่อให้การจราจรผ่านได้ตลอดรวดเร็วเป็นพิเศษ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดและได้ลงทะเบียนไว้เป็นทางหลวงพิเศษ โดยกรมทางหลวงเป็นผู้ดำเนินการ ก่อสร้าง ขยาย บูรณะและบำรุงรักษา รวมทั้งควบคุมให้มีการเข้าออกได้เฉพาะ โดยทางเสริมที่เป็นส่วนหนึ่งของทางหลวงพิเศษ ตามที่กรมทางหลวงจัดทำขึ้นไว้เท่านั้น

มาตรา ๘ ทางหลวงแผ่นดิน คือ ทางหลวงสายหลักที่เป็นโครงข่ายเชื่อมระหว่างภาค จังหวัด อำเภอ ตลอดจนสถานที่ที่สำคัญ ที่กรมทางหลวงเป็นผู้ดำเนินการก่อสร้าง ขยาย บูรณะ และบำรุงรักษา และได้ลงทะเบียนไว้เป็นทางหลวงแผ่นดิน

มาตรา ๙ ทางหลวงชนบท คือ ทางหลวงที่กรมทางหลวงชนบท เป็นผู้ดำเนินการก่อสร้าง ขยาย บูรณะและบำรุงรักษา และได้ลงทะเบียนไว้เป็นทางหลวงชนบท

มาตรา ๑๐ ทางหลวงท้องถิ่น คือ ทางหลวง ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการก่อสร้าง ขยาย บูรณะ และบำรุงรักษา และได้ลงทะเบียนไว้เป็นทางหลวงท้องถิ่น

มาตรา ๑๑ (ยกเลิก)

มาตรา ๑๒ ทางหลวงสัมปทาน คือ ทางหลวงที่รัฐบาลได้ให้สัมปทานตามกฎหมายว่าด้วยทางหลวงที่ได้รับสัมปทาน และได้ลงทะเบียนไว้เป็นทางหลวงสัมปทาน

มาตรา ๑๓ ทางหลวงประเภทต่าง ๆ ให้ลงทะเบียนไว้ดังต่อไปนี้

(๑) ทางหลวงพิเศษ, ทางหลวงแผ่นดินและทางหลวงสัมปทาน อธิบดีกรมทางหลวงเป็นผู้จัดให้ ลงทะเบียนไว้ ณ กรมทางหลวง

(๒) ทางหลวงชนบท อธิบดีกรมทางหลวงชนบท เป็นผู้จัดให้ลงทะเบียนไว้ ณ กรมทางหลวงชนบท

(๓) ทางหลวงท้องถิ่น ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้จัดให้ลงทะเบียนไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ให้รัฐมนตรีประกาศทะเบียนทางหลวงตาม(๑) ในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๑๔ รัฐมนตรีมีอำนาจแต่งตั้งผู้อำนวยการทางหลวง การแต่งตั้งนั้น จะจำกัดให้เป็นผู้อำนวยการทางหลวงเฉพาะประเภทใดประเภทหนึ่ง หรือเฉพาะท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง หรือเฉพาะสายใดสายหนึ่งก็ได้

มาตรา ๑๕ ในกรณีที่รัฐมนตรียังไม่ได้แต่งตั้งผู้อำนวยการทางหลวงตามมาตรา ๑๔ ให้บุคคลดังต่อไปนี้ เป็นผู้อำนวยการทางหลวง

(๑) อธิบดีกรมทางหลวงเป็นผู้อำนวยการทางหลวงพิเศษ, ทางหลวงแผ่นดิน และทางหลวงสัมปทาน

(๒) อธิบดีกรมทางหลวงชนบท เป็นผู้อำนวยการทางหลวงชนบท

(๓) นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร นายกเมืองพัทยา หรือผู้บริหารสูงสุดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ที่มีกฎหมายจัดตั้ง แล้วแต่กรณี เป็นผู้อำนวยการทางหลวงท้องถิ่น

มาตรา ๑๖ ให้รัฐมนตรีมีอำนาจสั่งเปลี่ยนประเภททางหลวงดังต่อไปนี้

(๑) ทางหลวงที่อยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเดียวกันให้รัฐมนตรี ว่าการกระทรวงนั้นเป็นผู้มีอำนาจสั่งเปลี่ยน

(๒) ทางหลวงที่อยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการต่างกระทรวงกันให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงซึ่งเป็นผู้รับการเปลี่ยนประเภททางหลวงเป็นผู้มีอำนาจสั่งเปลี่ยน เมื่อได้เปลี่ยนประเภททางหลวงตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้แก้ไขทะเบียนให้ถูกต้อง การสั่งเปลี่ยนทางหลวงประเภทอื่นเป็นทางหลวงพิเศษ หรือการสั่งเปลี่ยนทางหลวงพิเศษ เป็นทางหลวงประเภทอื่น ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๑๗ ในกรณีที่มีปัญหาว่าทางหลวงสายใดเป็นทางหลวงประเภทใดให้รัฐมนตรีเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

มาตรา ๑๘ บุคคลซึ่งก่อสร้างทางขึ้นอาจร้องขอให้เจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๑๓ ลงทะเบียนทางนั้นเป็นทางหลวงได้ แต่เจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะรับลงทะเบียนให้ได้ต่อเมื่อบุคคลซึ่งก่อสร้างทางนั้นได้ ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่เจ้าหน้าที่ได้กำหนดไว้แล้ว [๖๐]

---

[๖๐]สภานิติบัญญัติแห่งชาติ, "รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐", ใน **ราชกิจจานุเบกษา**, เล่ม ๑๑๔ ตอนที่ ๕๕, ๑๑ กันยายน ๒๕๕๐ : ๒๘.

กรมทางหลวง รับผิดชอบดูแล ๓ ประเภท คือ ทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดิน และทางหลวงสัมปทาน

๒.๓.๒ แขวงการทางกาฬสินธุ์ มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบดูแล ดังนี้

๑. อัตรากำลังเครื่องจักร / ยานพาหนะ มีดังนี้

๑.๑ เครื่องจักรขนาดเล็ก	๒๙	เครื่อง
๑.๒ เครื่องจักรขนาดเบา	๒๖	คัน
๑.๓ เครื่องจักรขนาดกลาง	๒	คัน
๑.๔ เครื่องจักรขนาดหนัก	๑	คัน
๑.๕ ยานพาหนะ	๒๕	คัน
รวมทั้งสิ้น	๘๓	คัน / เครื่อง

๒. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ

แขวงการทางกาฬสินธุ์ มีหน้าที่ควบคุมดูแลรักษาทางหลวงที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อบริการแก่ประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย แบ่งเป็นระยะทางรวมทั้งสิ้น ๗๑๖.๖๑๘ กม. มีสายทางในความควบคุม ๔๑ สายทาง [๖๒]

๓. ระบบการบริหารงาน แบ่งออกเป็น ๓ ฝ่าย ดังนี้

๑. ฝ่ายปฏิบัติการ ควบคุมดูแลหมวดการทางในสังกัด ๖ หมวดการทาง ดังนี้

๑.๑ หมวดการทางกาฬสินธุ์

๑.๒ หมวดการทางสมเด็จ

๑.๓ หมวดการทางห้วยผึ้ง

๑.๔ หมวดการทางห้วยเม็ก

๑.๕ หมวดการทางยางตลาด

๑.๖ หมวดการทางร่องคำ

๒. ฝ่ายวิศวกรรม ควบคุมดูแลงาน ๕ หน่วยงาน ดังนี้

๒.๑ งานบำรุงทางเคลื่อนที่

๒.๒ งานจราจรสงเคราะห์

๒.๓ งานปรับซ่อมเครื่องจักรและยานพาหนะ

---

[๖๒]แขวงการทางกาฬสินธุ์, "บรรยายสรุปผลงานแขวงการทางกาฬสินธุ์", กาฬสินธุ์ : แขวงการทางกาฬสินธุ์, ๒๕๕๐, (อัดสำเนา).

๒.๔ งานต้นไม้และสวนหย่อม

๒.๕ งานไฟฟ้า

๓. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ควบคุมดูแลงาน ๔ หน่วยงาน ดังนี้

๓.๑ งานสารบรรณ

๓.๒ งานพัสดุ

๓.๓ งานการเงินและบัญชี

๓.๔ งานสถิติ

๔. กิจกรรมงานบำรุงปกติ

งานบำรุงรักษาผิวทาง

งานบำรุงรักษาไหล่ทาง ทางเท้า ทางเชื่อม เกาะแบ่งถนน และทางจักรยาน

งานระบบระบายน้ำ สะพาน และโครงสร้าง

งานงานจราจรสงเคราะห์และสิ่งอำนวยความปลอดภัย

งานบริเวณข้างทาง และที่พักริมทาง

งานบริการเครื่องจักรบำรุงทาง

๕. กิจกรรมบำรุงรักษาทางหลวง

งานบำรุงตามกำหนดเวลา

งานบำรุงพิเศษ

งานบูรณะ

งานปรับปรุง

งานแก้ไขและป้องกัน

๖. กิจกรรมอำนวยความปลอดภัยเพื่อป้องกันและแก้ไขอุบัติเหตุทางถนน

๗.งานฉุกเฉินซ่อมทางที่ถูกอุทกภัย

๘.ระยะทางอยู่ในความรับผิดชอบ ของหมวดการทาง ๖ หมวดการทาง ดังนี้

๑. หมวดการทางกาฬสินธุ์ มีระยะทางในความรับผิดชอบ = ๑๑๕.๒๐๕ กิโลเมตร (ครอบคลุม อ.เมืองกาฬสินธุ์ และ อ.สหัสขันธ์, อ.นามน บางส่วน)

๒. หมวดการทางสมเด็จ มีระยะทางในความรับผิดชอบ = ๑๒๗.๐๕๗ กิโลเมตร (ครอบคลุม อ.สมเด็จ, อ.คำม่วง, อ.สามชัย อ.สหัสขันธ์ บางส่วน)

๓. หมวดการทางห้วยผึ้ง มีระยะทางในความรับผิดชอบ = ๑๕๐.๒๑๖ กิโลเมตร (ครอบคลุม อ. กุฉินารายณ์ อ.เขาวง, อ.ห้วยผึ้ง, อ.นาคู)

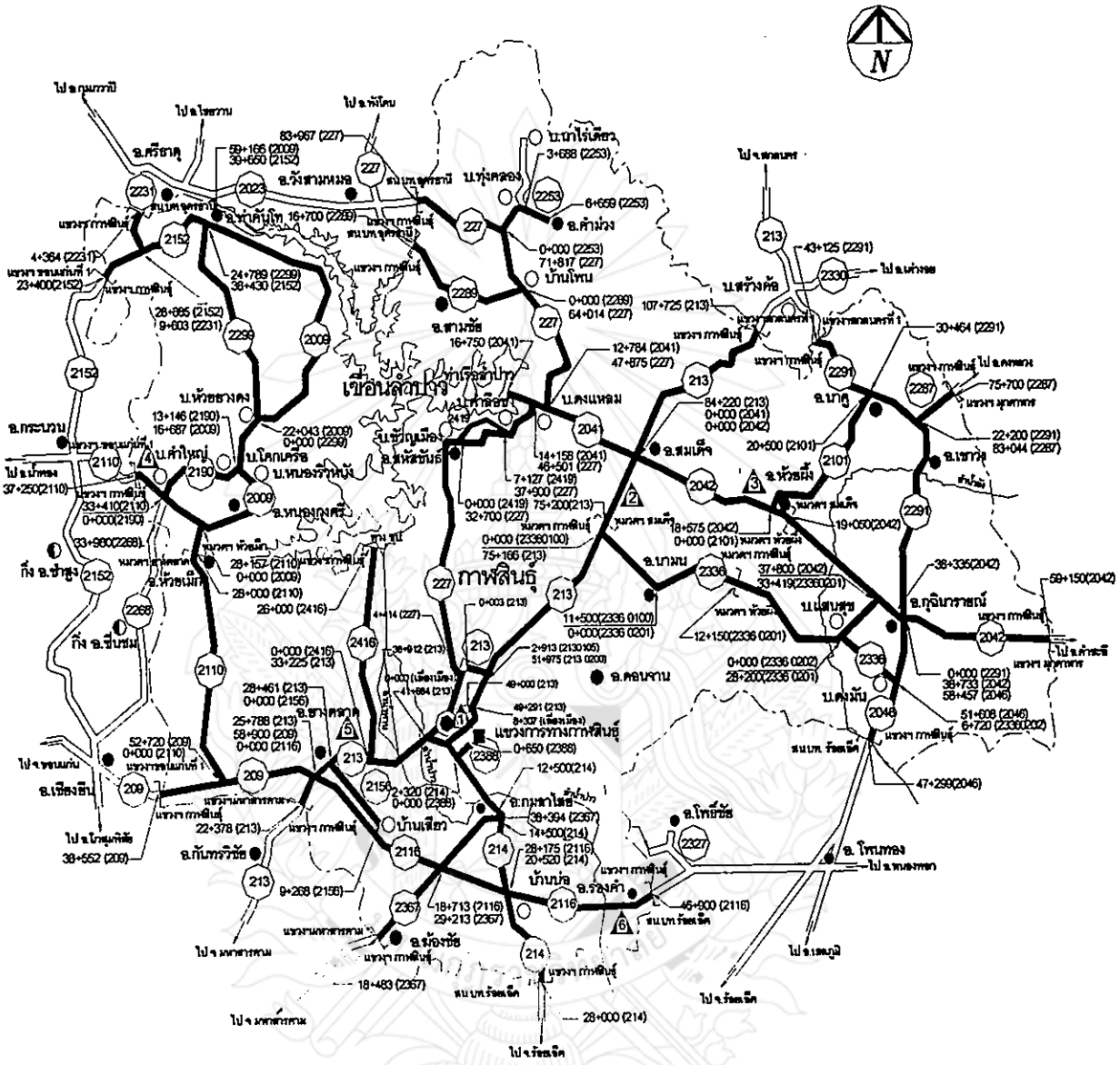
๔. หมวดการทางห้วยเม็ก มีระยะทางในความรับผิดชอบ = ๑๒๗.๘๔๐ กิโลเมตร (ครอบคลุม อ.ห้วยเม็ก, อ.หนองกุงศรี, อ.ท่าคันโท)

๕. หมวดการทางยางตลาด มีระยะทางในความรับผิดชอบ = ๙๙.๗๙๕ กิโลเมตร (ครอบคลุม อ. ยางตลาด และ อ.ห้วยเม็กบางส่วน)

๖. หมวดการทางร่องคำ มีระยะทางในความรับผิดชอบ = ๙๒.๔๖๑ กิโลเมตร (ครอบคลุม อ.กมลาไสย, อ.ร่องคำ, และ อ.ยางตลาด บางส่วน)

กล่าวโดยสรุป งานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวงมีลักษณะงาน และหน้าที่ควบคุมดูแลรักษาทางหลวงที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อบริการแก่ประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย

แผนที่แสดงสัมภาษณ์ในงานควบคุมของแขวงการทางกาฬสินธุ์



๒.๔ สภาพพื้นที่ของแขวงการทางกาฬสินธุ์

๒.๔.๑ ประวัติแขวงการทางกาฬสินธุ์

แขวงการทางกาฬสินธุ์ เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๐ บนที่ดินราชพัสดุ กส. ๖๔๖ มีเนื้อที่ ๕๗ ไร่ บนทางหลวงหมายเลข ๒๓๘๘ ตอน ทางแยกเข้าสำนักงานแขวงการทางกาฬสินธุ์ ที่ กม.๐+๖๕๐ ด้านขวาทางซึ่งแยกออกจากทางหลวงหมายเลข ๒๑๔ ตอน ต่อเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ควบคุม-ลำชี (ต่อเขตสำนักบำรุงทางร้อยเอ็ด) ที่ กม. ๒+๓๒๐ ด้านซ้ายทาง ในปี พ.ศ. ๒๕๓๗ ได้เปลี่ยนสังกัดจากสำนักทางหลวงที่ ๕ (ขอนแก่น) เป็นสำนักทางหลวงที่ ๓ (สกลนคร) มีเส้นทางในความรับผิดชอบทั้งสิ้น ๗๑๖.๖๑๘ กิโลเมตร เป็นทางลาดยาง ๗๑๐.๑๖๒ กิโลเมตร ทางลูกรัง ๖.๔๕๖ กิโลเมตร [๖๓]

วิสัยทัศน์

"เป็นผู้นำด้านการบำรุงรักษา พัฒนาโครงข่ายทางหลวง สู่แหล่งท่องเที่ยว และอินโดจีน"

พันธกิจ

"กำกับดูแล และบำรุงรักษาทางหลวง พร้อมขยาย และปรับปรุงโครงข่ายทางหลวงสู่แหล่งท่องเที่ยวและอินโดจีน บริหารจัดการองค์กร ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว"

ค่านิยม

"เราจะปฏิบัติงาน พร้อมให้การบริการ ด้วยความรวดเร็ว ทันสมัย และจริงใจ"

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวของจังหวัด ให้ประชาชนในพื้นที่ มีรายได้จากนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น

๒. เพื่อให้ผู้ใช้เส้นทาง ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ในการ เดินทาง ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ "เมืองน่าอยู่" ของจังหวัดกาฬสินธุ์

๓. เพื่อพัฒนาบุคลากร ให้มี คุณภาพ ศักยภาพ และบริการด้วยจิตใจที่เปี่ยมด้วยคุณธรรม

๔. เพื่อบริหารการใช้จ่ายงบประมาณ เป็นไปอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

กลยุทธ์

๑. บูรณะและปรับปรุงขยายช่องจราจร เพื่อเป็นการพัฒนาทางหลวง สู่แหล่งท่องเที่ยวและอินโดจีน

๒. บำรุงรักษา ซ่อมแซม ผิวจราจร ให้อยู่ในสภาพดี ไร้หลุมบ่อ แก้ไขปรับปรุงจุดอันตราย พร้อมติดตั้ง อุปกรณ์อำนวยความปลอดภัย

---

[๖๓]เรื่องเดียวกัน.

๓. พัฒนาบุคลากรและระบบสารสนเทศ โดยการนำความรู้และเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในหน่วยงาน เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

๔. ประชาสัมพันธ์เชิงรุก สร้างความเข้าใจอันดีกับประชาชน

๕. บริหารเงินงบประมาณ ให้ถูกต้องตามระเบียบ, ประหยัดรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๖. พัฒนากิจกรรม ๕ ส

รายนามผู้ดำรงตำแหน่ง นายช่างแขวงการทางกาฬสินธุ์ และผู้อำนวยการแขวงการทางกาฬสินธุ์

๑. ปี พ.ศ. ๒๕๓๐-๒๕๓๖ นายอรุณ ไมตรี

๒. ปี พ.ศ. ๒๕๓๖-๒๕๓๖ นายโสภณ ดวงแข

๓. ปี พ.ศ. ๒๕๓๖-๒๕๔๐ นายบุญจุน นิธิอุทัย

๔. ปี พ.ศ. ๒๕๔๐-๒๕๔๑ นายสุธี สุทธิรักษ์

๕. ปี พ.ศ. ๒๕๔๑-๒๕๔๔ นายบุญชีพ บุนนาค

๖. ปี พ.ศ. ๒๕๔๔-๒๕๔๕ นายไสว เทพสวัสดิ์

๗. ปี พ.ศ. ๒๕๔๕-๒๕๔๗ นายวุฒิ วราเดชสถิตวงศ์

๘. ปี พ.ศ. ๒๕๔๗-๒๕๔๘ นายสมพร จันทนฤมาน

๙. ปี พ.ศ. ๒๕๔๘-ปัจจุบัน นายมังกร ป้านสุวรรณ

๑. หัวหน้าส่วนในปัจจุบัน

ผู้อำนวยการแขวงการทางกาฬสินธุ์ นายมังกร ป้านสุวรรณ มีรองผู้อำนวยการ ๓ ฝ่าย คือ

๑. รองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ นายบุญเลิศ กลิ่นเกลา ประกอบด้วย ๖ หมวดการทาง ดังนี้

หมวดการทางกาฬสินธุ์	หัวหน้าหมวดการทาง	นายประสงค์ มูลศรี
หมวดการทางสมเด็จ	หัวหน้าหมวดการทาง	นายฤทธิศักดิ์ พงษ์ศรีลา
หมวดการทางห้วยผึ้ง	หัวหน้าหมวดการทาง	นายรณชัย นางาม
หมวดการทางห้วยเม็ก	หัวหน้าหมวดการทาง	นายเทิดเกียรติ ไชยลาภ
หมวดการทางยางตลาด	หัวหน้าหมวดการทาง	นายวิเชียร บุตรชารี
หมวดการทางร่องคำ	หัวหน้าหมวดการทาง	นายชูชาติ ดำเนินบัวสยามาลี

๒. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรม นายจักรี สุทธศรี ประกอบด้วย ๕ หน่วยงาน ดังนี้

งานบำรุงทางเคลื่อนที่	หัวหน้างาน	นางดวงตา พายุพล
งานจราจรสงเคราะห์	หัวหน้างาน	สอ. บุญอิ่ม วิริยมานะธรรม
งานปรับซ่อมเครื่องจักร/ยานพาหนะ	หัวหน้างาน	นายชลชัย เดชอวยพรวงศ์
หน่วยต้นไม้และสวนหย่อม	หัวหน้างาน	นายอนุชา จันทรา
หน่วยไฟฟ้า	หัวหน้างาน	นายอภินันท์ อยู่สำราญ

๓. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร นายนิยม กลิ่นช้าง ประกอบด้วย ๔ ฝ่าย ดังนี้

งานสารบรรณ	หัวหน้างาน	นางสาวพรทิพย์ ดาบพลหาญ
งานการเงินและบัญชี	หัวหน้างาน	นางอาภรณ์ ราชณรงค์
งานสถิติ	หัวหน้างาน	นายเวียงชัย เวียงสมุทร
งานพัสดุและสัญญา	หัวหน้างาน	นางราตรี พันธุ์โยศรี

๒. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่

เป็นข้าราชการ	๓๗	คน
เป็นลูกจ้างประจำ	๗๑	คน
เป็นลูกจ้างชั่วคราว	๑๓๙	คน
เป็นพนักงานราชการ	๑	คน
รวม	๒๔๘	คน [๖๔]

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธรินธร สรรพกิจกำจร ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ๑. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับ "ปานกลาง" ยกเว้นด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจในความสัมพันธ์ในหน่วยงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "สูง" ๒. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามตัวแปรต่าง ๆ พบว่า

๑) บุคลากรที่มีเพศ ช่วงเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒) บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๓) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานมาก ๕ อันดับแรก คือ ๑) รายได้ ๒) ความมั่นคงในการทำงาน ๓) สวัสดิการในหน่วยงาน ๔) โอกาสก้าวหน้า และ ๕) การบริหารที่มีประสิทธิภาพ [๖๕]

---

[๖๔] เรื่องเดียวกัน.

[๖๕] ธรินธร สรรพกิจกำจร, "ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ", **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๒, ๑๒๕ หน้า.

ขวัญชีวา ร่วมรัก ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ และทัศนะต่อปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี : การประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า "พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน ณ จังหวัดสระบุรี มีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๓ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก แต่พนักงานมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านความก้าวหน้า และด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ทัศนะต่อปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ด้านการยกย่อง และด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ในด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยอนามัย ในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีทัศนะต่อปัจจัยอนามัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ และด้านนโยบายองค์กรอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับทัศนะที่มีต่อปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กับทัศนะที่มีต่อปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัย ในทุกด้านที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .๐๕ ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารการประปาส่วนภูมิภาค ควรจะต้องมีการทบทวนนโยบายการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เช่น การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ ฯลฯ เพื่อให้เป็นสิ่งจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรต่อไป ทั้งนี้เนื่องมาจากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าและด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในลำดับท้าย ๆ" [๖๖]

มัลลิกา จุลธรรมาศน์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านบริหารและประโยชน์เกื้อกูลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติงาน ด้านกฎหมาย ผลการวิจัยพบว่า "เจ้าหน้าที่ฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านบริหารและปัจจัยด้านประโยชน์เกื้อกูล โดยในส่วนของปัจจัยด้านบริหาร เจ้าหน้าที่ฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า หน่วยงานมีการมอบหมายงาน และมอบอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสม ตลอดจนมีการสร้างผู้นำในงานที่เหมาะสม ส่วนที่ไม่เหมาะสม คือ การกำหนดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนซึ่งไม่เพียงพอกับการใช้จ่ายในการดำรงชีพ และเห็นว่าควร

---

[๖๖]ขวัญชีวา ร่วมรัก, "ความพึงพอใจและทัศนะต่อปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี : การประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี", **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๓, ๑๑๒ หน้า.

มีการกำหนดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนให้เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ส่วนปัจจัยด้านประโยชน์เกื้อกูล เจ้าหน้าที่ฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นในระดับมากต่อสิทธิการลาและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ แต่ประโยชน์เกื้อกูลด้านอื่นๆ ยังไม่เหมาะสมเพียงพอ โดยเฉพาะด้านสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ซึ่งควรมีการเพิ่มเติมสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลให้ครอบคลุมถึงสถานพยาบาลภาคเอกชน ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริหารและประโยชน์เกื้อกูลนี้ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ โดยเจ้าหน้าที่ฯ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมด้านการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับสูง ด้วยเหตุผลที่มาจากการที่หน่วยงานมีการมอบหมายงานและมอบอำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ความสนใจ และความถนัดในงานของเจ้าหน้าที่ฯ ตลอดจนการที่หัวหน้างานไว้วางใจให้มีอำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ อีกทั้งหน่วยงานยังได้จัดหัวหน้างานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม จึงทำให้เจ้าหน้าที่ฯ มีความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อหัวหน้างาน ซึ่งเหตุเหล่านี้ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในทิศทางอันพึงประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการทดสอบสมมุติฐานที่พบว่า ปัจจัยด้านบริหารและปัจจัยด้านประโยชน์เกื้อกูลมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๐๑, ๐.๐๑ และ ๐.๐๕ ตามลำดับ ข้อเสนอแนะของการศึกษา คือ หน่วยงานภาครัฐควรให้การสนับสนุนในการจัดให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยการจัดอบรมหรือสัมมนาทางวิชาการเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถด้านกฎหมายของบุคลากร และรัฐควรปรับปรุงปัจจัยด้านประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการให้เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน เพื่อเป็นการจูงใจให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และควรมีการศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ และการพัฒนาระบบสวัสดิการต่อไป”[๖๗]

สิบตำรวจโทหญิง สรสิชา พระธาตุ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจ สังกัดสำนักงานจเรตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า “ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานจเรตำรวจ พบว่า ๑) ปัจจัยด้านรายได้ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในอาชีพและ สวัสดิการ ส่วนมากข้าราชการตำรวจสังกัดสำนักงานจเรตำรวจ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเรื่องความต้องการให้หน่วยงานที่ทำอยู่เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญและมีชื่อเสียงในระดับแนวหน้า และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด เรื่องของการบรรจุ แต่งตั้ง เลื่อนยศ ตำแหน่ง ขึ้นอยู่กับความพอใจ

---

[๖๗]มัลลิกา จุลธรรมาศน์, “ปัจจัยด้านบริหารและประโยชน์เกื้อกูลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติงาน ด้านกฎหมาย”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๓, ๑๓๐ หน้า.

ของผู้บังคับบัญชา มากกว่าความรู้ความสามารถ ๒) ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อัตรากำลังพลที่มีอยู่ และลักษณะ งานที่ปฏิบัติ ส่วนมากข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานจเรตำรวจ มีระดับความพึงพอใจระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่องของความมีศักดิ์ศรีของงานที่ทำ โดยเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานอื่น และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดเรื่อง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการ ทำงาน ส่วนใหญ่มีไม่เพียงพอ และต้องเป็นผู้จัดหาและดูแลรักษาเอง ๓) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และนโยบายการบริหารงาน ส่วนมากข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานจเรตำรวจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่องผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม และเป็นกันเอง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอต่ำสุด เรื่องการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา และเรื่องการจัดระบบงานที่เหมาะสม จากการศึกษาดังกล่าว เมื่อนำมาพิจารณาแล้ว ในด้านปัจจัยที่ข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานจเรตำรวจ มีระดับความพึงพอใจน้อย ๒ เรื่อง นั้น มีข้อเสนอแนะดังนี้ ๑) เรื่องการบรรจุ แต่งตั้ง เลื่อนยศ ตำแหน่ง เนื่องจากข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานจเรตำรวจ เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ตามความพอใจ โดยให้ความสำคัญกับการพิจารณาตามระบบคุณธรรมน้อยกว่า ในทางปฏิบัติ แม้ว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดหลักเกณฑ์การแต่งตั้งไว้ตามสมควร แต่ในทางปฏิบัติยังมีข้าราชการตำรวจส่วนหนึ่งเชื่อว่า มีการใช้อำนาจและความสัมพันธ์ส่วนตัว แทรกแซงการพิจารณาในเรื่องนี้ และทำให้การพิจารณาไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ข้อเสนอแนะประการหนึ่งที่สามารถดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมได้ คือ การมอบอำนาจเรื่องการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งของ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติให้กับจเรตำรวจ เว้นแต่ จเรตำรวจใช้อำนาจมิชอบ ไม่เป็นไปตาม หลักเกณฑ์ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ จะใช้อำนาจแก้ไขได้ ๒) เรื่องการจัดให้เข้าพักอาศัยในบ้านพักของทางราชการอย่างทั่วถึง ส่วนมากข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานจเรตำรวจ มีระดับความพึงพอใจน้อย อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานจเรตำรวจ ไม่มีรายได้อื่นนอกเหนือจากเงินเดือน ซึ่งเพียงพอเฉพาะในส่วนของการดำรงชีพพื้นฐานเท่านั้น ดังนั้น เมื่อมีเหตุที่จะต้องแบ่งส่วนของเงินเดือนไปใช้จ่ายในส่วนอื่น เช่น ค่าเช่าบ้าน ซึ่งข้าราชการตำรวจส่วนหนึ่งไม่มีสิทธิ์เบิกค่า เช่าบ้านได้ เป็นต้น จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายพื้นฐานการดำรงชีพอย่างมาก การจัดให้ ข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานจเรตำรวจ ได้เข้าพักอาศัยในบ้านพักของทางราชการ น่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยลด หรือแบ่งเบาค่าใช้จ่ายจากการเช่าบ้านได้ และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ข้าราชการ ตำรวจ ต้องการอยู่ปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานจเรตำรวจได้ทางหนึ่ง จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้งทัศนคติหรือความรู้สึกที่มีต่อ สภาพแวดล้อม หรือองค์ประกอบในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความเพียงพอของรายได้จากการปฏิบัติหน้าที่ ด้านสวัสดิการ

ของหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน และด้านความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ อันจะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาระดับสูง เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา ให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป [๖๔]

คณิติน วรรณโกมล ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของบุคลากรในโรงพยาบาลศึกษากรณี : โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า

๑. บุคลากรในโรงพยาบาลมีความพึงพอใจในงาน ในระดับสูง

๒.บุคลากรในโรงพยาบาลเห็นว่าลำดับของปัจจัยที่มีความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ

๓. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ประการแรก นโยบายของหน่วยงานควรจะต้องเน้นถึง การสร้างเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นตอบสนองต่อการทำงาน

ประการที่สอง เน้นการบริหารงานที่เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงพยาบาล [๖๕]

ร้อยตำรวจเอก วัชรวีร์ ธรรมเสมา ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลบางโพงพาง ผลของการวิจัย พบว่า "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดสถานีตำรวจนครบาลบางโพงพาง ในภาพรวมทั้ง ๗ ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านลักษณะของงาน รองลงมาคือด้านสภาพการทำงาน และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

---

[๖๔]สิบตำรวจโทหญิง สรสิชา พระธาตุ, "ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานจเรตำรวจ", **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๔, ๑๔๗ หน้า.

[๖๕]คณิติน วรรณโกมล, "ความพึงพอใจในงานของบุคลากรในโรงพยาบาลศึกษากรณี :โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม", **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๔๔, ๑๖๐ หน้า.

ทั้ง ๙ ด้าน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านนโยบายของหน่วยงาน ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้าน ปัจจัยด้านชั้นยศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติราชการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทุกด้าน ปัจจัยด้านสถานภาพทางการเงินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านหน้าที่ในสายงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน รวมทั้งรายได้และสวัสดิการ และปัจจัยด้านรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน ผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบแนวทางในการพัฒนาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนให้สูงขึ้น เป็นต้นว่า การเพิ่มความช่วยเหลือในเรื่องของรายได้และสวัสดิการ ปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น เช่น การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอและมีสภาพดี เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เสื้อเกราะ อาวุธปืน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ” [๑๐๐]

พยุงศักดิ์ นามวรรณ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า

๑. เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในเงินเดือน และสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย

๒. เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนที่มีอายุราชการ ระดับชั้นยศและสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

๓. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนอยู่ในระดับมาก คือ ความภาคภูมิใจในงานสืบสวน และความสัมพันธ์ของคนในหน่วยงาน ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับน้อยคือ ความเพียงพอและความสะดวกสบายของที่พักอาศัย ปัจจัยนอกนั้นมีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง

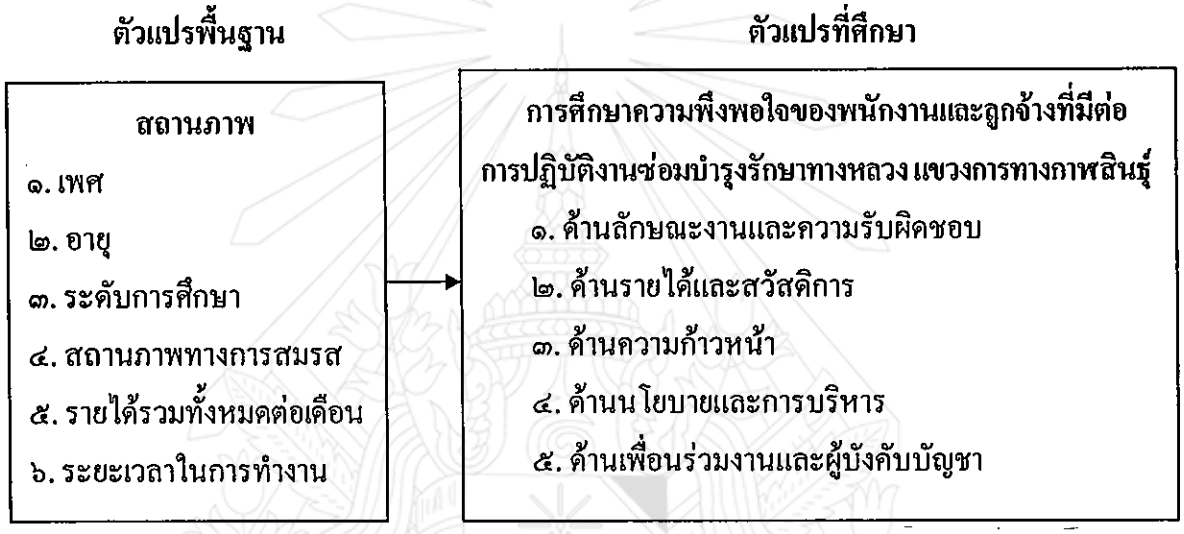
---

[๑๐๐]ร้อยตำรวจเอก วัชรวีร์ ธรรมเสมา, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลบางโพงพาง”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๕, ๑๔๐ หน้า.

๔. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำมาก [๑๐๑]

๒.๖ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวงของแขวงการทางกาฬสินธุ์ ได้นำเอาทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ



[๑๐๑]พยุงศักดิ์ นามวรรณ, "ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๗, ๑๓๗ หน้า.

บทที่ ๓
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีแขวงการทางกาฬสินธุ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอวิธีการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๓.๑ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓ การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างประจำงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๐๘ คน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางการสมรส รายได้รวมทั้งหมดต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น ๕ ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนของคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

๕ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔ มีระดับความพึงพอใจมาก

๓ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒ มีระดับความพึงพอใจน้อย

๑ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์

๓.๓ การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือ และทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มีขั้นตอนดังนี้

๓.๓.๑ ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๓.๓.๒ ร่างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน

๓.๓.๓ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบสำนวนภาษาความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม และปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะ

๓.๓.๔ เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งโครงสร้าง และเนื้อหา (Construct and Content Validity) ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

๑) ผศ. ดร. เดชา ใจกลาง อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

๒) ผศ. ดร. เจริญชัย ชนไพโรจน์ อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

๓) นายธวัชชัย พรหมวิชัย วิศวกรโยธา ๘ วช. ผู้อำนวยการส่วนแผนงานสำนักทางหลวงที่ ๓ (สกลนคร)

๓.๓.๕ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try–out) กับประชากรซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๐ คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item–total Correlation) ได้ค่าอำนาจจำแนกเท่ากับ ๐.๔๓-๐.๘๕ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Co–efficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ๐.๗๙

๓.๓.๖ นำแบบสอบถามที่คัดเลือกรายข้อไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๑) ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถึงผู้อำนวยการแขวงการทางกาฬสินธุ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๒) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑๐๘ ชุด โดยเก็บรวบรวมด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๕.๑ นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ

๓.๕.๒ นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้แล้วมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์

๓.๕.๓ นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

๓.๕.๔ วิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยทั้งในภาพรวม รายด้านและเป็นรายข้อ แล้วแปรผลตามกำหนดช่วงคะแนน (Class Interval) ดังนี้ [๑]

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

๓.๕.๕ นำเสนอผลการวิจัยโดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

---

[๑] บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕), หน้า ๔๓.

๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

๓.๖.๑. ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

๓.๖.๒ ค่าเฉลี่ย (μ) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\mu = \frac{\Sigma X}{N}$$

เมื่อ μ แทน ค่าเฉลี่ย

ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนคน

๓.๖.๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\sigma = \sqrt{\frac{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ σ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

X^2 แทน ผลรวมกำลังสอง ของคะแนนในกลุ่ม

N แทน จำนวนคน

$\sum$ แทน ผลรวม

๓.๖.๔ ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า (α) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

บทที่ ๔
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชากรพอแยกรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

๔.๑ ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางการสมรส รายได้รวมทั้งหมดต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ

๒. ด้านรายได้/สวัสดิการ

๓. ด้านความก้าวหน้า

๔. ด้านนโยบายและการบริหาร

๕. ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๑-๖

ตารางที่ ๑ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๙๑	๘๔.๒๖
หญิง	๑๗	๑๕.๗๔
รวม	๑๐๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำเป็นเพศชาย จำนวน ๙๑ คน (ร้อยละ ๘๔.๒๖) และเพศหญิง จำนวน ๑๗ คน (ร้อยละ ๑๕.๗๔)

ตารางที่ ๒ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
เกิน ๒๐ - ๓๐ ปี	๔๐	๓๗.๐๔
เกิน ๓๐ - ๔๐ ปี	๕๑	๔๗.๒๒
เกิน ๔๐ - ๕๐ ปี	๑๒	๑๑.๑๑
เกิน ๕๐ ปี	๕	๔.๖๗
รวม	๑๐๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า พนักงานและลูกจ้างมีอายุเกิน ๓๐-๔๐ ปี จำนวน ๕๑ คน (ร้อยละ ๔๗.๒๒) รองลงมามีอายุเกิน ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๔๐ คน (ร้อยละ ๓๗.๐๔) และมีอายุเกิน ๔๐-๕๐ ปี จำนวน ๑๒ คน (ร้อยละ ๑๑.๑๑)

ตารางที่ ๓ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๘๕	๗๘.๗๐
ปริญญาตรี	๒๒	๒๐.๓๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๙๓
รวม	๑๐๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า พนักงานและลูกจ้างสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๘๕ คน (ร้อยละ ๗๘.๗๐)รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๒ คน (ร้อยละ ๒๐.๓๗) และสำเร็จการศึกษาในระดับ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๐.๙๓)

ตารางที่ ๔ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพทางการสมรส

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพทางการสมรส		
โสด	๒๕	๒๓.๑๕
สมรสและอยู่ด้วยกัน	๗๗	๗๑.๓๐
ม่าย (สามี/ภรรยา ตาย)	๒	๑.๘๕
สมรสและแยกกันอยู่	๔	๓.๗๐
รวม	๑๐๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า พนักงานและลูกจ้างส่วนใหญ่มีสถานภาพทางการสมรส คือ สมรสและอยู่ด้วยกัน จำนวน๗๗ คน (ร้อยละ ๗๑.๓๐) รองลงมาคือมีสถานภาพโสด จำนวน ๒๕ คน (ร้อยละ ๒๓.๑๕) และสมรสและแยกกันอยู่ จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๓.๗๐)

ตารางที่ ๕ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้รวมทั้งหมดต่อเดือน

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้รวมทั้งหมดต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๐	๙.๒๖
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๕๕	๕๐.๙๓
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๒๖	๒๔.๐๗
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๗	๑๕.๗๔
รวม	๑๐๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า พนักงานและลูกจ้างมีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๕ คน (ร้อยละ ๕๐.๙๓) รองลงมามีรายได้ ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๖ คน (ร้อยละ ๒๔.๐๗) และมีรายได้มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน (ร้อยละ ๑๕.๗๔)

ตารางที่ ๖ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการทำงาน		
๑-๕ ปี	๒๖	๒๔.๐๗
๖-๑๐ ปี	๒๔	๒๒.๒๒
๑๑-๑๕ ปี	๑๕	๑๓.๘๙
๑๖-๒๐ ปี	๑๘	๑๖.๖๗
๒๑ ปีขึ้นไป	๒๕	๒๓.๑๕
รวม	๑๐๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำ มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง ๑-๕ ปี จำนวน ๒๖ คน (ร้อยละ๒๔.๐๗) รองลงมามีระยะเวลาในการทำงาน ๒๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๕ คน (ร้อยละ ๒๓.๑๕) และมีระยะเวลาในการทำงาน ๖-๑๐ ปี จำนวน ๒๔ คน (ร้อยละ ๒๒.๒๒)

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๗-๑๒

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	μ	σ	แปลผล
๑. ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ	๓.๗๓	๐.๕๐	มาก
๒. ด้านรายได้/สวัสดิการ	๓.๕๑	๐.๘๔	มาก
๓. ด้านความก้าวหน้า	๓.๗๕	๐.๘๓	มาก
๔. ด้านนโยบายและการบริหาร	๓.๗๘	๐.๖๙	มาก
๕. ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	๓.๖๕	๐.๕๑	มาก
รวม	๓.๗๖	๐.๘๔	**มาก**

(N = ๑๐๘)

จากตารางที่ ๗ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (μ = ๓.๗๖)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ ด้านนโยบายและการบริหาร (μ = ๓.๗๘) รองลงมา คือ ด้านด้านความก้าวหน้า (μ= ๓.๗๕) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านรายได้/สวัสดิการ (μ = ๓.๕๑)

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		μ	σ	แปลผล
๑.	การแบ่งงานและกำหนดขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานและลูกจ้างอย่างชัดเจน	๓.๕๕	๐.๘๓	มาก
๒.	การมอบหมายหน้าที่การงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถในตำแหน่งนั้น ๆ	๓.๖๗	๐.๘๒	มาก
๓.	ท่านสามารถปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้	๓.๕๘	๐.๖๖	มาก
๔.	ความไว้วางใจให้มีอำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ	๓.๗๖	๐.๕๔	มาก
๕.	ในการทำงานแต่ละครั้งท่านให้ความสำคัญแก่ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเสมอ	๓.๕๗	๐.๕๗	มาก
๖.	ถ้าค้นพบข้อบกพร่องของงานที่ทำ ท่านสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้	๓.๘๒	๑.๑๘	มาก
๗.	ท่านจะทำงานที่ได้รับมอบหมายแต่ละครั้งให้แล้วเสร็จโดยไม่ปล่อยให้คั่งค้างด้วยความเต็มใจ	๓.๘๘	๑.๐๕	มาก
๘.	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่	๓.๕๑	๐.๘๗	มาก
๙.	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของท่านมีส่วนช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ	๔.๑๕	๐.๕๔	มาก
๑๐.	เมื่อผลงานของหน่วยงานถูกตำหนิ หรือล้มเหลวท่านยินดีร่วมรับผิดชอบด้วย	๓.๘๒	๑.๑๘	มาก
รวม		๓.๗๓	๐.๕๐	มาก

(N = ๑๐๘)

จากตารางที่ ๘ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = ๓.๗๓)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำมีส่วนช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ (μ = ๔.๑๕) รองลงมา คือ ในการทำงานแต่ละครั้งของข้าราชการและลูกจ้างประจำจะให้ความสำคัญแก่ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเสมอ (μ = ๓.๙๗) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแบ่งงานและกำหนดขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานและลูกจ้างมีอย่างชัดเจน (μ = ๓.๕๕)

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ด้านรายได้/สวัสดิการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		μ	σ	แปลผล
๑.	ท่านได้รับเงินเดือน/ค่าตอบแทน เหมาะสมกับความรับผิดชอบ	๓.๕๘	๐.๖๖	มาก
๒.	มีระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นทางการชัดเจนมีเกณฑ์มาตรฐาน	๓.๖๔	๐.๘๕	มาก
๓.	มีวิธีการกำหนดค่าตอบแทนที่ชัดเจน เป็นธรรมและจูงใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๗๕	๐.๕๕	มาก
๔.	มีการให้รางวัลเป็นผลตอบแทนตามจำนวนชิ้นงานที่เพิ่มขึ้นเมื่อทำงานได้สูงกว่ามาตรฐาน	๓.๗๓	๑.๑๑	มาก
๕.	การกำหนดอันตราเงินเดือน/ค่าตอบแทน และเงินเพิ่มพิเศษ (โบนัส) เพียงพอสำหรับการดำรงชีพในปัจจุบัน	๓.๕๘	๐.๖๑	มาก
๖.	การให้สวัสดิการของหน่วยงานท่านครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัวของท่าน	๓.๕๑	๐.๘๗	มาก
๗.	หน่วยงานของท่านมีนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการอย่างเด่นชัดและต่อเนื่อง	๓.๒๔	๐.๖๑	ปานกลาง
๘.	สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ชัดเจน	๓.๐๕	๐.๗๖	ปานกลาง
๙.	การทำงานในพื้นที่เสี่ยงภัย หน่วยงานท่านมีการจัดหาอุปกรณ์เพื่อลดการสูญเสียอย่างเพียงพอ	๓.๑๒	๐.๗๐	ปานกลาง

ตาราง ๙ (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		μ	σ	แปลผล
๑๐.	หน่วยงานของท่านมีการจัดตั้งกองทุนต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของท่าน	๓.๒๔	๐.๗๐	ปานกลาง
รวม		**๓.๕๑**	**๐.๘๔**	**มาก**

(N = ๑๐๘)

จากตารางที่ ๙ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ด้านรายได้/สวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = ๓.๕๑)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ๖ ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง ๔ ข้อ ลำดับตามข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้สวัสดิการของหน่วยงานครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว (μ = ๓.๕๑) รองลงมา คือ มีวิธีการกำหนดค่าตอบแทนที่ชัดเจน เป็นธรรมและจูงใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (μ = ๓.๗๕) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำได้รับสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ชัดเจน (μ = ๓.๐๕)

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ด้านความก้าวหน้า

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		μ	σ	แปลผล
๑.	การติดตามและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามแผน / โครงการแก่พนักงานและลูกจ้าง	๓.๕๐	๐.๘๕	มาก
๒.	การเสนอความดีความชอบให้พนักงานและลูกจ้างโดยพิจารณาจากผลงานที่แต่ละคนปฏิบัติ	๔.๑๕	๐.๖๐	มาก

ตาราง ๑๐ (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		μ	σ	แปลผล
๓.	ส่งเสริมให้พนักงานและลูกจ้างมีโอกาสฝึกอบรม ดูงาน หรือศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความสามารถ	๓.๘๕	๐.๕๗	มาก
๔.	มีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน	๓.๖๗	๐.๘๗	มาก
๕.	มีการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม	๓.๘๘	๐.๙๐	มาก
๖.	มีวิธีการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจนและยุติธรรม	๓.๗๓	๑.๑๑	มาก
๗.	มีการกำหนดเกณฑ์การเพิ่มระดับที่ชัดเจน	๓.๖๗	๐.๕๙	มาก
๘.	มีการเพิ่มระดับอย่างชัดเจนและยุติธรรม	๓.๒๑	๐.๔๓	ปานกลาง
๙.	มีวิธีการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง	๓.๙๗	๐.๕๓	มาก
๑๐.	ผู้บังคับบัญชามีการกระตุ้นและชักจูงให้พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๑๒	๐.๗๔	ปานกลาง
รวม		**๓.๗๕**	**๐.๘๓**	**มาก**

(N = ๑๐๘)

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ด้านความก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = ๓.๗๕)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ๘ ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง ๒ ข้อ ลำดับตามข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเสนอความดีความชอบให้พนักงานและลูกจ้างประจำโดยพิจารณาจากผลงานที่แต่ละคนปฏิบัติ (μ = ๔.๑๕) รองลงมา คือ มีวิธีการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง (μ = ๓.๙๗) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชามีการกระตุ้นและชักจูงให้พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (μ = ๓.๑๒)

ตารางที่ ๑๑ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ด้านนโยบายและการบริหาร

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		μ	σ	แปลผล
๑.	ท่านคิดว่าการบริหารงานในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมดีแล้ว	๓.๒๔	๐.๖๖	ปานกลาง
๒.	ท่านรู้สึกพอใจนโยบายและระบบการทำงานของหน่วยงาน	๓.๐๙	๐.๘๕	มาก
๓.	ประสานการวางแผนงานร่วมกับฝ่ายอื่น ๆ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	๓.๐๐	๐.๖๑	มาก
๔.	มีการกำหนดเป้าหมายของงานทุกกิจกรรมสอดคล้องกับนโยบายและสภาพปัญหาของท้องถิ่น	๓.๔๒	๐.๕๔	มาก
๕.	มีแผนภูมิแสดงรายละเอียดของแผนงานแต่ละงานและผู้รับผิดชอบของงานอย่างเด่นชัด	๓.๑๒	๐.๘๓	มาก
๖.	การประเมินผลการปฏิบัติงานของแขวงการทางโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้	๓.๒๔	๐.๖๖	มาก
๗.	การสรุปและการแจ้งผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ	๓.๔๘	๐.๕๐	มาก
๘.	มีการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่	๓.๒๗	๐.๔๑	ปานกลาง
๙.	มีการปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาอย่างเดียวโดยตรงไม่ต้องวางแผนและไม่ต้องคำนึงถึงงบประมาณ	๓.๑๕	๐.๓๖	มาก
๑๐.	มีการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามความถนัดและชอบโดยไม่ต้องคำนึงถึงขอบข่ายของระเบียบ	๓.๕๒	๑.๑๒	มาก
รวม		๓.๗๘	๐.๖๕	มาก

(N = ๑๐๘)

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = ๓.๗๘)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ๘ ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง ๒ ข้อ ลำดับตามข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามความถนัดและชอบโดยไม่ต้องคำนึงถึงขอบข่ายของระเบียบ (μ = ๓.๕๒) รองลงมา คือ การสรุปและการแจ้งผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ (μ = ๓.๔๘) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ประสานการวางแผนงานร่วมกับฝ่ายอื่น ๆ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (μ = ๓.๐๐)

ตารางที่ ๑๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ด้านเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		μ	σ	แปลผล
๑.	มีระบบและกลไกการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและลูกจ้าง	๓.๕๕	๐.๖๘	มาก
๒.	มีระบบและกลไกการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับพนักงาน	๓.๗๒	๐.๗๐	มาก
๓.	ท่านพอใจที่ได้ใกล้ชิดและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	๓.๗๔	๐.๗๐	มาก
๔.	ความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อหัวหน้างาน	๓.๘๒	๐.๘๒	มาก
๕.	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง	๓.๘๐	๐.๗๑	มาก
๖.	การปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา	๓.๖๔	๑.๐๖	มาก
๗.	เปิดโอกาสให้พนักงานและลูกจ้างมีส่วนร่วม ตัดสินใจการปฏิบัติงาน	๓.๘๗	๐.๗๗	มาก
๘.	ท่านยินดีช่วยเหลือและร่วมมือกับเพื่อนทำกิจกรรมของหน่วยงาน	๓.๖๘	๐.๖๔	มาก
๙.	ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีดีต่อท่าน	๓.๘๔	๐.๘๕	มาก
๑๐.	ท่านพอใจที่ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	๓.๗๖	๐.๖๖	มาก
รวม		๓.๖๕	๐.๘๑	มาก

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = ๓.๖๕)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ลำดับตามข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เปิดโอกาสให้พนักงานและลูกจ้างมีส่วนร่วม ตัดสินใจการปฏิบัติงาน (μ = ๓.๘๗) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีดีต่อท่าน (μ = ๓.๘๔) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีระบบและกลไกการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ผู้บริหารกับพนักงานและลูกจ้าง (μ=๓.๕๕)

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๑๓

ตารางที่ ๑๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ควรจะต้องมี การทบทวนนโยบายการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เช่น การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ ฯลฯ เพื่อให้เป็นสิ่งจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรต่อไป	๒๗	๔๕.๐๐
๒.	นโยบายของหน่วยงานควรจะต้องเน้นถึง การสร้างเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการตอบสนองต่อการทำงาน	๑๗	๒๘.๓๓
๓.	เน้นการบริหารงานที่เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากร	๑๖	๒๖.๖๗
รวม		๖๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานลำดับจากมากสามลำดับ คือ ควรจะต้องมี การทบทวนนโยบายการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เช่น การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ ฯลฯ เพื่อให้เป็นสิ่งจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรต่อไป (ร้อยละ ๔๕.๐๐) รองลงมานโยบายของหน่วยงานควรจะต้องเน้นถึง การสร้างเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการตอบสนองต่อการทำงาน (ร้อยละ ๒๘.๓๓) และเน้นการบริหารงานที่เสริมสร้างผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากร (ร้อยละ ๒๖.๖๗)

บทที่ ๕
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีแขวงการทางกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์สองประการ คือ ประการแรกเพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน และลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ และประการที่สองเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานและลูกจ้างประจำงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๐๘ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ สรุปได้ดังนี้

จากการวิจัยพบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำเป็นเพศชาย จำนวน ๙๑ คน และเพศหญิง จำนวน ๑๗ คน มีอายุเกิน ๓๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๕๑ คน รองลงมามีอายุเกิน ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๔๐ คน และมีอายุเกิน ๔๐-๕๐ ปี จำนวน ๑๒ คน การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๘๕ คนรองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๒ คน และมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน สถานภาพทางการสมรส คือ สมรสและอยู่ด้วยกัน จำนวน๗๗ คน รองลงมาคือมีสถานภาพโสด จำนวน ๒๕ คน และสมรสและแยกกันอยู่ จำนวน ๔ คน ข้าราชการและลูกจ้างประจำมีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๕ คน รองลงมามีรายได้ ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๖ คน และมีรายได้มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง ๑-๕ ปี จำนวน ๒๖ คน รองลงมามีระยะเวลาในการทำงาน ๒๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๕ คน และมีระยะเวลาในการทำงาน ๖-๑๐ ปี จำนวน ๒๔ คน

พนักงานและลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน

ระดับมากทุกด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ ด้านนโยบายและการบริหาร รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้า ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านรายได้/สวัสดิการ

ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำมีส่วนช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ รองลงมา คือ ในการทำงานแต่ละครั้งของข้าราชการและลูกจ้างประจำจะให้ความสำคัญแก่ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเสมอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแบ่งงานและกำหนดขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานและลูกจ้างมีอย่างชัดเจน

ด้านรายได้/สวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ๖ ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง ๔ ข้อ ลำดับตามข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้สวัสดิการของหน่วยงานครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว รองลงมา คือ มีวิธีการกำหนดค่าตอบแทนที่ชัดเจนเป็นธรรมและจูงใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำได้รับสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ชัดเจน

ด้านความก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงาน และลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ๘ ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง ๒ ข้อ ลำดับตามข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเสนอความดีความชอบให้พนักงานและลูกจ้างประจำโดยพิจารณาจากผลงานที่แต่ละคนปฏิบัติ รองลงมา คือ มีวิธีการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชามีการกระตุ้นและชักจูงให้พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ๘ ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง ๒ ข้อ ลำดับตามข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามความถนัดและชอบโดยไม่ต้องคำนึงถึงขอบข่ายของระเบียบ รองลงมา คือ การสรุปและการแจ้งผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ประสานการวางแผนงานร่วมกับฝ่ายอื่น ๆ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ลำดับตามข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เปิดโอกาสให้พนักงาน และ

ลูกจ้างมีส่วนร่วม ตัดสินใจการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีดีต่อท่าน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีระบบและกลไกการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและลูกจ้าง

๕.๒ อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญชีวา ร่วมรัก ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและทัศนะต่อปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี : การประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน ณ จังหวัดสระบุรี มีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๓ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านลักษณะงาน และความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก แต่พนักงานมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านความก้าวหน้า และด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ทัศนะต่อปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ด้านการยกย่อง และด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ในด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยอนามัย ในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีทัศนะต่อปัจจัยอนามัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ และด้านนโยบายของค์กรอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ความสัมพันธ์ระหว่างความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานกับทัศนะที่มีต่อปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กับทัศนะที่มีต่อปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัย ในทุกด้านที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารการประปาส่วนภูมิภาค ควรจะต้องมี การทบทวนนโยบายการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เช่น การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ ฯลฯ เพื่อให้เป็นสิ่งจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรต่อไป ทั้งนี้ เนื่องมาจากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าและด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในลำดับท้าย ๆ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคณิติน วรรณโกมล ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของบุคลากรในโรงพยาบาลศึกษากรณี :

โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลมีความพึงพอใจในงาน ในระดับสูง บุคลากรในโรงพยาบาลเห็นว่าลำดับของปัจจัยที่มีความพึงพอใจในงาน ได้แก่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงาน และลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำมีส่วนช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ รองลงมา คือ ในการทำงานแต่ละครั้งของข้าราชการและลูกจ้างประจำจะให้ความสำคัญแก่ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเสมอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแบ่งงานและกำหนดขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานและลูกจ้างมีอย่างชัดเจน

ด้านรายได้/สวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงาน และลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ๖ ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง ๔ ข้อ ลำดับตามข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้สวัสดิการของหน่วยงานครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว รองลงมา คือ มีวิธีการกำหนดค่าตอบแทนที่ชัดเจนเป็นธรรมและจูงใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำได้รับสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ชัดเจน

ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงาน และลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ๘ ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง ๒ ข้อ ลำดับตามข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเสนอความดีความชอบให้พนักงานและลูกจ้างประจำโดยพิจารณาจากผลงานที่แต่ละคนปฏิบัติ รองลงมา คือ มีวิธีการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชามีการกระตุ้นและชักจูงให้พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ๘ ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง ๒ ข้อ ลำดับตามข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามความถนัดและชอบโดยไม่ต้องคำนึงถึงขอบข่ายของระเบียบ รองลงมา คือ การสรุปและการแจ้งผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ การบริหารงานในหน่วยงานมีความเหมาะสมดีแล้ว

ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ลำดับตามข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เปิดโอกาสให้พนักงาน และลูกจ้างมีส่วนร่วม ตัดสินใจการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีดีต่อท่าน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีระบบและกลไกการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและลูกจ้าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ร้อยตำรวจเอก วัชรวีร์ ธรรมเสมา ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลบางโพงพาง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดสถานีตำรวจนครบาลบางโพงพาง ในภาพรวมทั้ง ๙ ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านลักษณะของงาน รองลงมาคือด้านสภาพการทำงาน และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง ๙ ด้าน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านนโยบายของหน่วยงาน ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้าน ปัจจัยด้านชั้นยศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติราชการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทุกด้าน ปัจจัยด้านสถานภาพทางการเงินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านหน้าที่ในสายงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน รวมทั้งรายได้และสวัสดิการ และปัจจัยด้านรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน

กล่าวโดยสรุปผลจากผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบแนวทางในการพัฒนาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำให้สูงขึ้น เป็นต้นว่า การเพิ่มความช่วยเหลือในเรื่องของรายได้และสวัสดิการ ปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น เช่น การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอและมีสภาพดี เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ผู้บริหารควรจะต้องมี การทบทวนนโยบายการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เช่น การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ ฯลฯ เพื่อให้เป็นสิ่งจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรต่อไป

๒. นโยบายของหน่วยงานควรจะต้องเน้นถึง การสร้างเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการตอบสนองต่อการทำงาน

๓. ควรเน้นการบริหารงานที่เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากร

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

๑. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางในพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ

๒. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกลับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะพื้นที่ กลุ่มประชากรที่แตกต่างและในเขตจังหวัดใกล้เคียง

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

๑) หนังสือทั่วไป

กิติมา ปรีดีดิลก. **ทฤษฎีการบริหารองค์การ.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๒๔.

กัญชลี ศรพรหม. **เจตคติต่อการสอนเรื่องเพศศึกษา.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๔๓.

ชม ภูมิภาค. **การศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม.** กรุงเทพมหานคร : สมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย, ๒๕๒๖.

ฑิตยา สุวรรณะชฎ. **โลกาภิวัตน์กับการพัฒนาสังคม.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แสงจันทร์, ๒๕๑๗.

เดือน คำดี. **ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์อักษร, ๒๕๓๖.

ติณ ปรัชญาพฤทธิ์. **บุคลิกภาพและการจูงใจ.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๑.

ทองหล่อ เดชไทย. **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสาธารณสุขทั่วไปมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, ๒๕๒๘.

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๐.

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๖.

แน่งน้อย พงษ์สามารถ. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพมหานคร : เอ็ม. เอ็ส. เอ็ม. การพิมพ์, ๒๕๒๕.

บัญชา แก้วเกตุทอง. **ผู้นำการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เรือนแก้ว, ๒๕๒๓.

บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕.

บุญเรือง ขจรศิลป์. **สถิติวิจัย ๑.** กรุงเทพมหานคร : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์, ๒๕๓๘.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. **การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๐.

ประสาท อิศรปรีดา. **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา.** มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๒๔.

ปรากรม วุฒิพงศ์ และคณะ. **ระบบประกันสุขภาพของไทย.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงแดด, ๒๕๔๐.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาการบริหารบุคคล.** กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซต, ๒๕๓๕.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. **การบริหารงานตำรวจ.** กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮาส์, ๒๕๓๐.

ผุสดี สัตยะมานะ. **องค์การและการจัดการองค์การ.** กรุงเทพมหานคร : กรมการฝึกหัดครู, ๒๕๒๑.

พรทิพย์ ศิริภัทราชัย. **พฤติกรรมสุขภาพเกี่ยวกับเรื่องเพศ.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๓๙.

พรรณี ชูทัย. **จิตวิทยาจากการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๐.

ไพบูลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ. **วิทยาการจัดการและพฤติกรรมการบริหารองค์การ.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๑.

ไพเราะ ไตรติลานันท์. **พัฒนาความคิด พัฒนาคน พัฒนาคุณภาพชีวิตจังหวัดฉะเชิงเทรา.** ฉะเชิงเทรา : สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา, ๒๕๔๑.

ภณิดา ชัยปัญญา. **ทฤษฎีและพฤติกรรม.** กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, ๒๕๔๑.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒.** พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖.

วันเพ็ญ ตั้งสะสม. **อิทธิพลของสถานภาพส่วนบุคคล ความสามารถในการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำที่มีต่อการจำแนกผลการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐาน ของหัวหน้าสถานีอนามัย.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๕.

วารีญา ภวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม. **จิตวิทยาพุทธศาสนา.** พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชีวาภิวัฒน์, ๒๕๔๑.

วุฒิชัย จำนง. **พฤติกรรมการตัดสินใจ.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. **ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม.** สกลนคร : สถาบันราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๒.

สมจิตต์ สุพรรณทัศน์. **เอกสารการสอนชุดวิชาสุขศึกษา หน่วยที่ ๑-๗ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.** กรุงเทพมหานคร : ป. สัมพันธ์พานิช, ๒๕๒๗.

สมพงษ์ เกษมสิน. **การบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๗.

สมยศ นาวีการ. **การบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์, ๒๕๒๔.

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. **สังคมวิทยาผู้สูงอายุ : ความเป็นจริงและการคาดการณ์ในสังคมไทย.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

สมัคร บุราวาศ. **ปรัชญาพราหมณ์ในสมัยพุทธกาล.** กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา, ๒๕๓๔.

สันติสุข ไชยมงคล. **การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๔๓.

เสถียร เหลืองอร่าม. **การจัดองค์การและการปฏิบัติงาน.** กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา, ๒๕๑๙.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๒.

แสง จันทร์งาม. **ศาสนศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๔.

อรรณพ บุญยรัตพันธ์. **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร : สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๒๕.

อุทัย หิรัญโต. **การปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓.

อรุณ รักธรรม. **หลักมนุษยสัมพันธ์และการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๗.

๒) วิทยานิพนธ์

กิตติ พงษ์เลิศฤทธิ์. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในเขตสหกรณ์ฯ". **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ๒๕๓๒.

ขวัญชีวา ร่วมรัก. "ความพึงพอใจและทัศนะต่อปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี : การประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี". **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยา : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๓.

คณิตินวรรณโกมล. "ความพึงพอใจในงานของบุคลากรในโรงพยาบาลศึกษากรณี :โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม". **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔.

ชาญชัย ราชโคตร. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น". **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๔.

ธรินธร สรรพกิจกำจร. "ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ". **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยา : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๒.

เปล่งศรี อิงคนินันท์. "ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย". **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๖.

พยุงศักดิ์ นามวรรณ. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น". **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๗.

พิน ดงพูล. "ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้". **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, ๒๕๒๘.

มณีวรรณ ตั้นไทย. "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ". **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๓.

มัลลิกา จุลธรรมาศน์. "ปัจจัยด้านบริหารและประโยชน์เกื้อกูลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติงาน ด้านกฎหมาย". **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยา : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๓.

วัชรวีร์ ธรรมเสมา, ร้อยตำรวจเอก. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลบางโพงพาง". **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยา : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๕.

สมพร อิทธิเดช. "ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน". **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๐.

สรสิชา พระธาตุ, สิบตำรวจโทหญิง. "ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดสำนักงานจเรตำรวจ". **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๔.

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. "ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย". **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๓๐.

สาโรช ไสยสมบัติ. "ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด". **ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, ๒๕๓๔.

สุเชษฐ์ ทรัพย์เสริมสิน. "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ดอนแก้ว อำเภอแม่ริน จังหวัดเชียงใหม่". **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.

สุณีย์รัตน์ ดาวดวงน้อย. "ความพึงพอใจของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ". **วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์". **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐.

๓) บทความในวารสาร

ญาดา ดวงพลังพรหม. "กรอบแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาข้าราชการพลเรือนในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๘", พัฒนาข้าราชการ. ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๔ (สิงหาคม๒๕๓๙) : ๓-๔.

สุรชาติ ณ หนองคาย. "ศักยภาพของข้าราชการ", วารสารดำรงราชานุภาพ. ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๑๘ (มกราคม-มีนาคม ๒๕๔๙) : ๕.

๕) กฎหมาย

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ. "รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐". ใน ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๑๔ ตอนที่ ๕๕, ๑๑ กันยายน ๒๕๕๐ : ๒๙.

๕) เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม. "พระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ. ๒๕๔๙ (ฉบับที่ ๒)". กรุงเทพมหานคร : กระทรวงคมนาคม, ๒๕๔๙, (อัดสำเนา).

แขวงการทางกาฬสินธุ์. "บรรยายสรุปผลงานแขวงการทางกาฬสินธุ์". กาฬสินธุ์ : แขวงการทางกาฬสินธุ์. ๒๕๕๐, (อัดสำเนา).

๒. ภาษาอังกฤษ

๑) Books

Albanese, R. & Fleet, D. D. Van. **Organizational Behavior; A Managerial Viewpoint.** New York : The Dryden Press, 1983.

Barnard. **Comtempory political ideologies : A comparative analysis.** New York : The Dorsey Press, 1960.

Broom, L. & Selznick, P. **Sociology.** 5th ed. New York : Haper & RowPublisher, 1973.

Dale Yoder. **Politics in states and communities.** New Jersey : Prentice-Hall, 1997.

Ellenburg. **The New Democracy and the New Despotism.** New York : Mc Graw-Hill, 1972.

Ernest & IIgen. **Pattern and growth in personality.**New York : Rinehart and Winston, 1980.

Ghiselli and Brown. **Hand book of social psychology.** Massachusetts : Addison-Wesley Publishing, 1955.

Green. **Personality and social structure in the organization setting : Selected reading and profects in social psychology.** New York : Random House, 1992.

Griffin. **Democracy : Theory and practice.** California : Wadsworth Publishing, 1992.

Herzberg. **The New Democracy and the New Despotism.** New York : Mc Graw-Hill, 1959.

James and Jones. **New Concept for Engineering Management.** Minnesota : Minnesota Management Center, 1962.

Linton. **Management : Theory and Practice.** New York : Mc Graw–Hill Book Co., 1956.

Mullins. **Human behavior at work.** 8th ed. New York : Richard D.Irwin, 1985.

Organ & Bateman. **Organization Behavior.** USA : John Wiley and Sons Inc., 1986.

Ralph C. Davis. **Nongovernmental politics.** Massachusetts : Addison-Wesley Publishing, 1975.

Zaleznik. **Democracy : Theory and practice.** California : Wadsworth Publishing, 1958.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

๑. ผศ. ดร. เดชา ใจกลาง

- ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา M.A., Ph.D.

๒. ผศ. ดร. เจริญชัย ชนไพโรจน์

- ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา กศ.บ., M.A., Ph.D.

๓. นายธวัชชัย พรหมวิชัย

- ตำแหน่ง วิศวกรโยธา ๘ วช. ผู้อำนวยการส่วนแผนงานสำนักทางหลวงที่ ๓ (สกลนคร)

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ที่ ศธ 6015/ว ๑๒๐

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี่ยงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

12 กรกฎาคม 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ผศ. ดร. เดชา ใจกลาง

ด้วย นางดวงตา พายุพล นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ศูนย์การศึกษากาฬสินธุ์ ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณี แขวงการทางกาฬสินธุ์" เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีเช่นเคย ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสารโสภณ)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร. 0-4351-8364,0-4351-6076
โทรสาร. 0-4351-4618
http:// www.rec.mbu.ac.th

ที่ ศธ 6015/ว 460

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี่ยงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

12 กรกฎาคม 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ผศ. ดร. เจริญชัย ชนไพโรจน์

ด้วย นางดวงตา พายุพล นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ศูนย์การศึกษากาฬสินธุ์ ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณี แขวงการทางกาฬสินธุ์" เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีเช่นเคย ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสารโสภณ)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร. 0-4351-8364,0-4351-6076
โทรสาร. 0-4351-4618
http:// www.rec.mbu.ac.th

ที่ ศธ 6015/ว 460

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี่ยงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

12 กรกฎาคม 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายสวัชชัย พรหมวิชัย

ด้วย นางดวงตา พายุพล นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ศูนย์การศึกษากาฬสินธุ์ ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณี แขวงการทางกาฬสินธุ์" เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีเช่นเคย ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร. 0-4351-8364,0-4351-6076
โทรสาร. 0-4351-4618
http:// www.rec.mbu.ac.th

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

แขวงการทางกาฬสินธุ์
เลขรับ 4603
วันที่ - 6 ส.ค. 2550
เวลา 10.574

ที่ ศธ 6015/ว 1662

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี่ยงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

12 กรกฎาคม 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

(1) เจริญพร ผู้อำนวยการแขวงการทางกาฬสินธุ์

ด้วย นางดวงตา พายุพล นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ศูนย์การศึกษากาฬสินธุ์ ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณี แขวงการทางกาฬสินธุ์" เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้ นักศึกษาดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

(2) รอ.ขท.(ฝ,ว,ม), ทุกหมวด,ทุกแผนฯ (คุณดวงตา) นัดหมายอนุเคราะห์ด้วย

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสารโสภณ)
รองอธิการบดี
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

(นายมังกร ปานสุวรรณ)
ผอ.ขท. กาฬสินธุ์
- 6 ส.ค. 2550

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร. 0-4351-8364,0-4351-6076
โทรสาร. 0-4351-4618
http://www.rec.mbu.ac.th

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีแขวงการทางกาฬสินธุ์

****

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูง ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้และคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด ผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ ตามจรรยาบรรณของนักวิจัยอย่างเคร่งครัด

๒. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอนคือ

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ดวงตา พายุพล
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

๑. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

๒. อายุ

( ) เกิน ๒๐ – ๓๐ ปี ( ) เกิน ๓๐ – ๔๐ ปี

( ) เกิน ๔๐ - ๕๐ ปี ( ) เกิน ๕๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. สถานภาพทางการสมรส

( ) โสด ( ) หย่า

( ) สมรสและอยู่ด้วยกัน ( ) ม่าย (สามี/ภรรยา ตาย)

( ) สมรสและแยกกันอยู่

๕. รายได้รวมทั้งหมดต่อเดือน

( ) ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ( ) ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท

( ) ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท ( ) มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป

๖. ระยะเวลาในการทำงาน

( ) ต่ำกว่า ๑ ปี ( ) ๑-๕ ปี

( ) ๖-๑๐ ปี ( ) ๑๑-๑๕ ปี

( ) ๑๖-๒๐ ปี ( ) ๒๑ ปีขึ้นไป

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อเพียงอย่างเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และหากท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นใด กรุณาระบุในที่ว่างของแต่ละด้าน ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

๑. ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	การแบ่งงานและกำหนดขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานและลูกจ้างอย่างชัดเจน					
๒.	การมอบหมายหน้าที่การงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถในตำแหน่งนั้น ๆ					
๓.	ท่านสามารถปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้					
๔.	ความไว้วางใจให้มีอำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ					
๕.	ในการทำงานแต่ละครั้งท่านให้ความสำคัญแก่ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเสมอ					
๖.	ถ้าค้นพบข้อบกพร่องของงานที่ทำ ท่านสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้					
๗.	ท่านจะทำงานที่ได้รับมอบหมายแต่ละครั้งให้แล้วเสร็จโดยไม่ปล่อยให้คั่งค้างด้วยความเต็มใจ					
๘.	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
๙.	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของท่านมีส่วนช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ					
๑๐.	เมื่อผลงานของหน่วยงานถูกตำหนิ หรือล้มเหลว ท่านยินดีร่วมรับผิดชอบด้วย					

๒. ด้านรายได้/สวัสดิการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	ท่านได้รับเงินเดือน/ค่าตอบแทน เหมาะสมกับความรับผิดชอบ					
๒.	มีระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นทางการชัดเจน มีเกณฑ์มาตรฐาน					
๓.	มีวิธีการกำหนดค่าตอบแทนที่ชัดเจน เป็นธรรม และจูงใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๔.	มีการให้รางวัลเป็นผลตอบแทนตามจำนวนชิ้นงานที่เพิ่มขึ้นเมื่อทำงานได้สูงกว่ามาตรฐาน					
๕.	การกำหนดอันตราเงินเดือน/ค่าตอบแทน และเงินเพิ่มพิเศษ(โบนัส) เพียงพอสำหรับการดำรงชีพในปัจจุบัน					
๖.	การให้สวัสดิการของหน่วยงานท่านครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัวของท่าน					
๗.	หน่วยงานของท่านมีนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการอย่างเด่นชัดและต่อเนื่อง					
๘.	สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ชัดเจน					
๙.	การทำงานในพื้นที่เสี่ยงภัย หน่วยงานท่านมีการจัดหาอุปกรณ์เพื่อลดการสูญเสียอย่างเพียงพอ					
๑๐.	หน่วยงานของท่านมีการจัดตั้งกองทุนต่างๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของท่าน					

๓. ด้านความก้าวหน้า

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	การติดตามและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามแผน/โครงการแก่พนักงานและลูกจ้าง					
๒.	การเสนอความดีความชอบให้พนักงานและลูกจ้างโดยพิจารณาจากผลงานที่แต่ละคนปฏิบัติ					
๓.	ส่งเสริมให้พนักงานและลูกจ้างมีโอกาสฝึกอบรมดูงาน หรือศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความสามารถ					
๔.	มีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน					
๕.	มีการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม					
๖.	มีวิธีการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจนและยุติธรรม					
๗.	มีการกำหนดเกณฑ์การเพิ่มระดับที่ชัดเจน					
๘.	มีการเพิ่มระดับอย่างชัดเจนและยุติธรรม					
๙.	มีวิธีการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง					
๑๐.	ผู้บังคับบัญชามีการกระตุ้นและชักจูงให้พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ					

๔. ด้านนโยบายและการบริหาร

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	ท่านคิดว่าการบริหารงานในหน่วยท่านมีความเหมาะสมดีแล้ว					
๒.	ท่านรู้สึกพอใจนโยบายและระบบการทำงานของหน่วยงาน					
๓.	ประสานการวางแผนงานร่วมกับฝ่ายอื่น ๆ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง					
๔.	มีการกำหนดเป้าหมายของงานทุกกิจกรรมสอดคล้องกับนโยบายและสภาพปัญหาของท้องถิ่น					
๕.	มีแผนภูมิแสดงรายละเอียดของแผนงานแต่ละงานและผู้รับผิดชอบของงานอย่างเด่นชัด					
๖.	การประเมินผลการปฏิบัติงานของแขวงการทางโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้					
๗.	การสรุปและการแจ้งผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ					
๘.	มีการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่					
๙.	มีการปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาอย่างเดียวโดยตรง ไม่ต้องวางแผนและไม่ต้องคำนึงถึงงบประมาณ					
๑๐.	มีการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามความถนัดและชอบโดยไม่ต้องคำนึงถึงขอบข่ายของระเบียบ					

๕. ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	มีระบบและกลไกการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ผู้บริหารกับพนักงานและลูกจ้าง					
๒.	มีระบบและกลไกการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับพนักงาน					
๓.	ท่านพอใจที่ได้ใกล้ชิดและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
๔.	ความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อหัวหน้างาน					
๕.	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง					
๖.	การปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา					
๗.	เปิดโอกาสให้พนักงานและลูกจ้างมีส่วนร่วมตัดสินใจการปฏิบัติงาน					
๘.	ท่านยินดีช่วยเหลือและร่วมมือกับเพื่อนทำกิจกรรมของหน่วยงาน					
๙.	ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีดีต่อท่าน					
๑๐.	ท่านพอใจที่ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน					

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาทางหลวง แขวงการทางกาฬสินธุ์

๑. ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

๒. ด้านรายได้และสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

๓. ด้านความก้าวหน้า

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

๔. ด้านนโยบายและการบริหาร

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

๕. ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก จ
ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางแสดง ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (α) ตอนที่ ๒

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
๑.	๐.๔๗	๒๖.	๐.๕๒
๒.	๐.๔๕	๒๗.	๐.๕๕
๓.	๐.๘๐	๒๘.	๐.๖๐
๔.	๐.๔๓	๒๙.	๐.๕๓
๕.	๐.๔๕	๓๐.	๐.๔๘
๖.	๐.๔๘	๓๑.	๐.๖๗
๗.	๐.๕๗	๓๒.	๐.๗๗
๘.	๐.๔๓	๓๓.	๐.๖๓
๙.	๐.๕๔	๓๔.	๐.๗๔
๑๐.	๐.๔๘	๓๕.	๐.๖๘
๑๑.	๐.๔๕	๓๖.	๐.๖๕
๑๒.	๐.๗๕	๓๗.	๐.๘๕
๑๓.	๐.๖๓	๓๘.	๐.๘๓
๑๔.	๐.๖๐	๓๙.	๐.๖๔
๑๕.	๐.๖๖	๔๐.	๐.๖๘
๑๖.	๐.๕๐	๔๑.	๐.๕๔
๑๗.	๐.๕๒	๔๒.	๐.๔๙
๑๘.	๐.๗๙	๔๓.	๐.๘๕
๑๙.	๐.๕๘	๔๔.	๐.๔๙
๒๐.	๐.๖๗	๔๕.	๐.๗๖
๒๑.	๐.๔๔	๔๖.	๐.๕๘
๒๒.	๐.๕๘	๔๗.	๐.๖๙
๒๓.	๐.๕๔	๔๘.	๐.๕๖
๒๔.	๐.๕๑	๔๙.	๐.๗๑
๒๕.	๐.๖๗	๕๐.	๐.๗๔

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = ๐.๗๙

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางดวงตา พายุพล
เกิด	๒๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๐๖
ที่อยู่	๑๙๑ หมู่ที่ ๗ ตำบลบัวบาน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
วุฒิการศึกษา	
พ.ศ. ๒๕๓๕	ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏมหาสารคาม
ตำแหน่งปัจจุบัน	หัวหน้างานบำรุงทางเคลื่อนที่ แขวงการทางกาฬสินธุ์ ถนนสนามบิน ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
สถานที่ทำงาน	แขวงการทางกาฬสินธุ์ ถนนสนามบิน ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

มหามกุฏราชวิทยาลัย