

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ

The Job Satisfaction of Officer of the Judge Advocate General's Department

วีระยุทธ ช้อยหิรัญ

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Weerayuth Chohiran

Email: 6414991043@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking

Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญโดยรวม และจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยจำแนกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ 3) ปัจจัยจำแนกส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมพระธรรมนูญ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 230 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบใช้สถิติ Independent Sample Test (t-test) One – way ANOVA และสถิติสหสัมพันธ์เชิงส่วน Partial Correlation ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .69 เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ ไม่แตกต่างกัน

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยที่จูน พบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านผลตอบแทน เงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับสูงมาก ตามลำดับ 3) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ อยู่ในระดับต่ำที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านผลตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะ 1) ด้านนโยบายการบริหารงาน ควรให้ความชัดเจนมากขึ้น และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ 2) ด้านผลตอบแทน รายได้และสวัสดิการ ควรพิจารณาขึ้นค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรภายในองค์กรทำงานทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ : ปัจจัยที่จูน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, ข้าราชการกรมพระธรรมนูญ

ABSTRACT

The research of The Job Satisfaction of Officer of the Judge Advocate General's Department. The objective of research were to study 1) the level of job satisfaction of the Judge Advocate General's Department overall and by demographic factors were including sex, age, status, education, income, and operational period, 2) the importance level of supporting factors on job satisfaction of the Judge Advocate General's Department, 3) supporting factors affected job satisfaction of the Judge Advocate General's Department. The populations in this research were Officer of the Judge Advocate General's Department. The sample used this research were 230 peoples, the questionnaire was instrument of this research. The statistics used to analyze the data were percentage, frequency, mean, and standard deviation. The statistics used test were Independent Sample Test (t-test), One – way ANOVA, and Partial Correlation. The result found that 1) the level of job satisfaction of the Judge Advocate General's Department overall was very high level, the mean was 8.44, standard deviation was .69 including sex, age, status, education, income, and operational period were different, the job satisfaction of the Judge Advocate General's Department were not different with statistical significance .05 2) the importance level of supporting factors were found that working condition, organization policies, interpersonal relation superior, and base wage or salary were respectively at a very high level, 3) organization policies affect job satisfaction of the Judge Advocate General's Department was the lowest level statistical significance at the .05, and base wage or salary affect job satisfaction of the Judge Advocate General's Department was low level statistical significance at the .05. Suggestions: 1) organization policies

should be more clearly and in accordance with the government action plan according to the goals set, 2) base wage or salary should consider increasing remuneration appropriately it drives people within the organization to work more efficient.

Keywords: Supporting Factors, Job Satisfaction, The Officer of the Judge Advocate General's Department

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันสังคมมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากสถานการณ์สภาวะเศรษฐกิจทั่วโลกในปัจจุบัน ที่มีการฟื้นตัวหลังจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 มีแนวโน้มกลับเข้าสู่สภาวะปกติมากขึ้น องค์กรจึงต้องหันกลับมาทบทวนด้านการบริหารงานขององค์กรเพิ่มมากขึ้น และคำนึงถึงความสำคัญ กับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่ง Nadler และ Wiggs (1989) [1] ได้อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้น โดยวิธีการฝึกอบรม การให้การศึกษา และการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์นั้นถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (ณัฐวุฒิ ชมภูพงษ์, 2553) [2] ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุ และทางด้านจิตใจ เพื่อสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ (Strauss and Sayles, 1960) [3] จากคำกล่าวที่ว่า “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้น เป็นอย่างมาก” ซึ่ง (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543) [4] ได้อธิบายว่าองค์กรใดก็ตาม หากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานตกต่ำ คุณภาพลดลง มีปัญหาด้านวินัย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรที่จะต้องพิจารณาว่า ปัจจัยอะไรบ้าง ที่มีส่วนสำคัญ ในการสร้างความรู้สึกร่วมกัน ร่วม สร้างความผูกพัน สร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดแก่บุคลากร ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการที่จะส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ โดยรวม และจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ

ระยะเวลาในการทำงาน 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านผลตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการ 3) ปัจจัยคำจูงส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ

นิยามศัพท์

ข้าราชการกรมพระธรรมนูญ หมายถึง ทหารประจำการและข้าราชการกลาโหม พลเรือน ที่บรรจุในตำแหน่งอัตราทหาร และปฏิบัติงานในกรมพระธรรมนูญ ซึ่งความหมายตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการทหาร พ.ศ. 2521 [8]

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง สถานภาพและลักษณะส่วนตัวของบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) [9] เพศ (sex) หมายถึง ความแตกต่างทางเพศ มีผลให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน อายุ (age) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด และพฤติกรรม สถานภาพ (status) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ชายกับหญิง ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา (education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะ และพฤติกรรมแตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (income) หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน เช่น เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง ค่าเบี้ยประชุมต่าง ๆ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (operational period) หมายถึง ระยะเวลาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยทำงานตั้งแต่เริ่มบรรจุเข้ารับราชการจนถึงปัจจุบันของข้าราชการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่จูงใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานสูงสุด จากทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (A.H. Maslow, 1970 อ้างอิงถึง พัชรีย์ สกุรัตนศักดิ์, 2554) [10] ด้านนโยบายและการบริหาร (organization policies) หมายถึง การจัดและบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ และการมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายและเป้าหมาย ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (interpersonal relation superior) หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในที่ทำงานเดียวกัน โดยมีความเกี่ยวข้องกัน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น ด้านผลตอบแทน เงินเดือนและสวัสดิการ (base wage or salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนต่าง ๆ ที่องค์กรให้เป็นที่น่าพอใจของบุคคลที่ทำงานนั้น

ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ตามความหมายของ โยเดอ (Yoder, 1958) [12]

ด้านความสำเร็จของงาน (achievement) หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความสำเร็จในงานที่ทำ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับตนเองและผู้บังคับบัญชาได้ การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง การมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น และการพิจารณาความดีความชอบประจำปี

เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยประชากรศาสตร์ตามความหมาย ของ Hanna and Wozniak (2001) [14] คือ ข้อมูลที่เกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ศาสนา ถิ่นที่อยู่ ซึ่งล้วนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่ง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) [9] ได้กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการวิเคราะห์ต่าง ๆ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ถือเป็นลักษณะที่สำคัญและยังเป็นสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ยังช่วยกำหนดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้ เพศ (sex) จากความแตกต่างทางเพศ มีผลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่ต่างกัน อายุ (age) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด และสถานภาพ (status) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ชายกับหญิง ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา (education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะ และพฤติกรรมแตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (income) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน เช่น เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง ค่าเบี้ยประชุม ต่าง ๆ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (operational period) คือ สิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยทำงานตั้งแต่เริ่มบรรจุเข้ารับราชการจนถึงปัจจุบันของข้าราชการ

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดจากผลที่ตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการแต่ละบุคคล ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน จนสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ จากทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (A. H. Maslow, 1970 อ้างถึง พัชรีย์ สกุรัตนศักดิ์, 2554) [10] ได้ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้นทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมาก เพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่อง นับถือจากผู้อื่นคำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด โดยทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ ดังนี้ ความต้องการทางกาย เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พักอาศัย อากาศ และยารักษาโรค ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการด้านความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการยอมรับจากทุกคนในสังคม ความต้องการยกย่อง เป็นความต้องการยกย่องส่วนตัว การได้รับ

การยอมรับนับถือและสถานะทางสังคม ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ซึ่งความต้องการจะทำทุกอย่างได้สำเร็จ โดยบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจความต้องการนั้นก็หมดลง และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม่แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ Yoder (1958) [12] ได้ให้ความหมายว่า บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้ โดย Steers (1991) [15] ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลให้คุณค่ากับสวัสดิการที่ได้รับความพึงพอใจจึงมีความหมายในแนวทางแรก คือความพึงพอใจในสวัสดิการเป็นความรู้สึกสนองตอบต่อด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้คล้ายคลึงกับทัศนคติ โดยเราไม่อาจสังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรงแต่สามารถคาดเดาได้จากการแสดงออก และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) ของ เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg et al., 1959 อ้างถึงใน ฌ็องว็ตร เบ็งวันปลุก, 2560) [16] ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบ 2 ประการ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) ประกอบด้วย ปัจจัยกระตุ้น (motivation factor) และปัจจัยค้ำจุน หรือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) สามารถอธิบายสรุปได้ ดังนี้ ปัจจัยกระตุ้น (motivation factor) เป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อจูงใจให้บุคคลเกิดความชอบ ความพยายามที่จะทำให้ได้ผลงานและปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ ความสำเร็จของงาน (achievement) หมายถึง การที่บุคคลได้ใช้ความรู้และความสามารถในการทำงานแล้วแก้ปัญหาต่าง ๆ และป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) คือ การที่ผู้บังคับบัญชา เพื่อน ร่วมงาน และบุคคลทั่วไปในสังคมให้การยอมรับในความสามารถ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงาน ลักษณะของงานที่ทำ (work itself) เช่น เป็นงานที่มีความท้าทายความสามารถ น่าสนใจ และมีคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์กร มีอิสระในการทำงาน ความรับผิดชอบต่องาน (responsibility) เช่น ความไว้วางใจมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ ให้โอกาสได้แสดงความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ความก้าวหน้าในการทำงาน (advancement) เช่น การได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในโรงงาน ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามความสามารถ โอกาสการก้าวหน้า (growth) คือ การมีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในองค์กร ปัจจัยค้ำจุน หรือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ต้องได้รับ

การตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้ โดยมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน (organization Policies) การแข่งขันนโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร ให้งานทุกคนทราบอย่างทั่วถึง การบริหารงานที่เป็นระบบไม่ซ้ำซ้อน สภาพการปฏิบัติงาน (working condition) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ค่าตอบแทน (base wage or salary) ได้แก่ ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และเพียงพอต่อการดำรงชีพ การเลื่อนขั้นเงินเดือนที่สูงขึ้น เป็นไปอย่างเหมาะสม ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (relations with supervision) หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางที่ดีต่อกัน

ความสำเร็จในงานที่ทำจากทฤษฎี Balanced Scorecard ของ Kaplan and Norton (1996) [17] เสนอแนวคิดในเรื่องการประเมินผลขององค์กรโดยการประเมินผลการทำงาน ได้ให้ความหมายว่า เป็นการดำเนินการปฏิบัติต่อดัชนีชี้วัดความสำเร็จตามภารกิจแต่ละด้านอย่างสมดุล ซึ่งภารกิจและกลยุทธ์ต้องดำเนินการอย่างสมดุลบนระนาบเดียวกัน โดยเหตุผลที่มุ่งเน้นการใช้ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จอย่างสมดุลในทุกมุมมอง

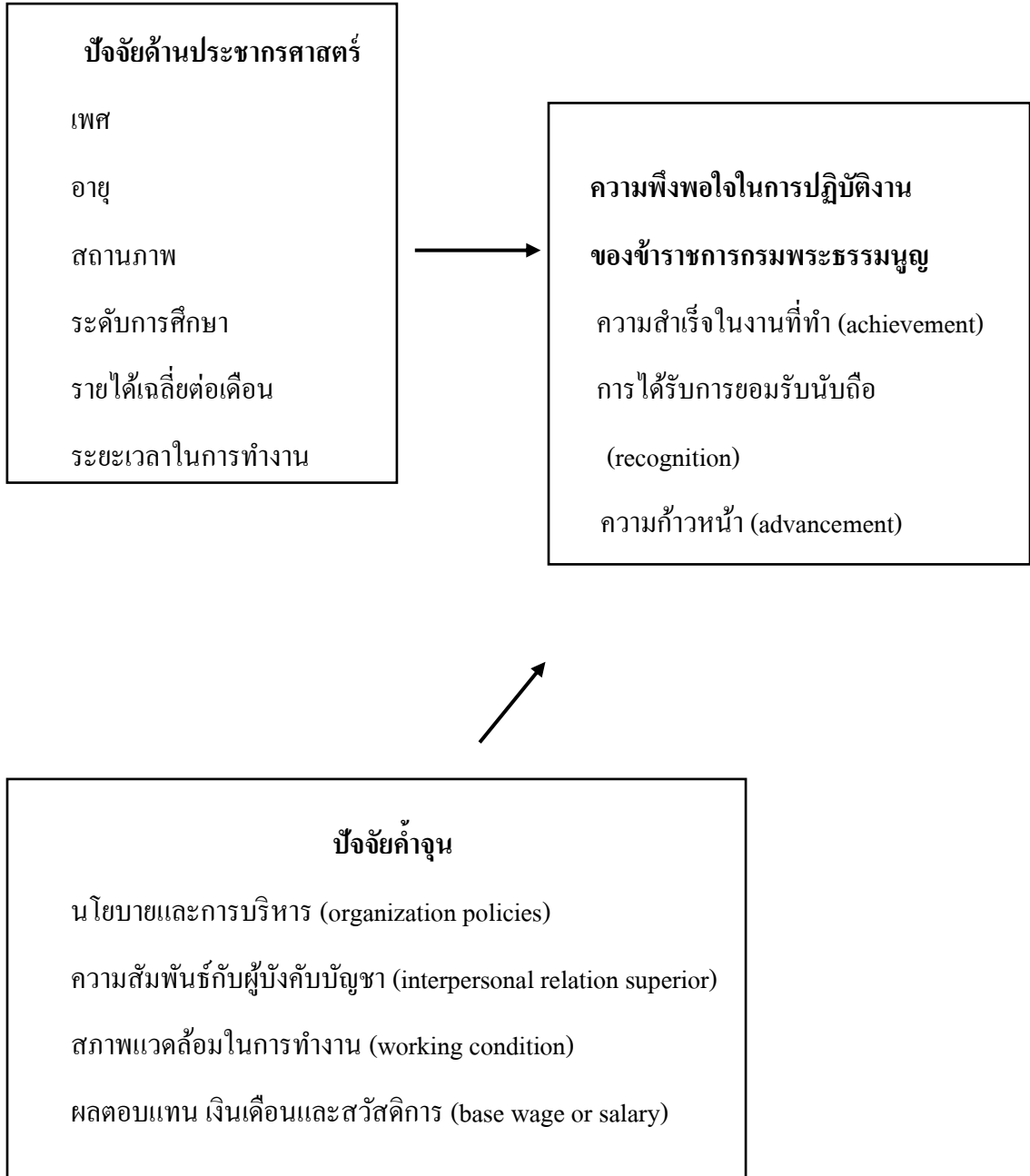
สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 เพศ แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 อายุ แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 3 สถานภาพ แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษา แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 6 ระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ
- สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ
- สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ
- สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านผลตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นวิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากร คือ ข้าราชการกรมพระธรรมนุญ จำนวน 520 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 คน ใช้วิธีการสุ่มโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non - probability sampling) โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณตามสูตรของ Yamane (1970) อ้างถึงใน Tangkhunsombat, 2021) [7] กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร (organization policies) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (interpersonal relation superior) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (working condition) ด้านผลตอบแทน เงินเดือนและสวัสดิการ (base wage or salary) ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน (achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) และความก้าวหน้า (advancement) ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี เป็นคำถามปลายเปิด การสร้างและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ แบบสอบถามสร้างขึ้นจากตัวแปรอิสระตัวแปรตาม นิยามศัพท์เฉพาะ และนิยามปฏิบัติการ การทดสอบของแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และความชัดเจนของคำถาม ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ นำแบบสอบถามไปทดสอบกลุ่มตัวอย่าง 30-50 ชุด โดยใช้โปรแกรมทางสถิติในการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา Cronbach Alpha ซึ่งเป็นค่าที่เกิดจากค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของทุกคำถาม โดยปกติแล้วเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ มีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ตามวิธีของ Cronbach (1984) แล้วไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์สถิติ t การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ One-way ANOVA การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วน Partial Correlation ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการกรมพระธรรมนูญ จำนวน 520 คน (ที่มา : ข้อมูลข้าราชการกองนโยบายและแผน กรมพระธรรมนูญ) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรที่มีอยู่ โดยใช้สูตรวิธีการคำนวณจากสูตรของ Yamane (Taro Yamane, 1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 คน

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญโดยรวม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย ของระดับ
ความสำเร็จในงานที่ทำ	8.43	.84	สูงมาก
การได้รับการยอมรับนับถือ	8.49	.77	สูงมาก
ความก้าวหน้า	8.40	.88	สูงมาก
รวม	8.44	.69	สูงมาก

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .69 เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .77 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือด้านความสำเร็จในงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .84 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .88 อยู่ในระดับสูงมาก ตามลำดับ

ตาราง 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญโดยรวม และจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

ปัจจัยประชากรศาสตร์	ร้อยละ	ความถี่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย ของระดับ	
เพศ	ชาย	47.40	109	8.37	.64	สูงมาก
	หญิง	52.60	121	8.50	.73	สูงมาก

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	26.10	60	8.43	.64	สูงมาก
	31 – 40 ปี	42.20	97	8.43	.68	สูงมาก
	41 – 50 ปี	22.60	52	8.50	.76	สูงมาก
	51 ปีขึ้นไป	9.10	21	8.35	.71	สูงมาก
สถานภาพ	โสด	46.50	107	8.49	.71	สูงมาก
	สมรส	48.70	112	8.38	.67	สูงมาก
	หม้าย/หย่าร้าง	4.80	11	8.65	.66	สูงมาก
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	24.80	57	8.47	.70	สูงมาก
	ปริญญาตรี	60.40	139	8.41	.65	สูงมาก
	สูงกว่าปริญญาตรี	14.80	34	8.53	.84	สูงมาก
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 20,000 บาท	29.10	67	8.45	.64	สูงมาก
	20,001 - 30,000 บาท	42.20	97	8.48	.70	สูงมาก
	30,001 - 40,000 บาท	22.60	52	8.27	.65	สูงมาก
	มากกว่า 40,000 บาท	8.30	19	8.64	.85	สูงมาก
ระยะเวลาในการทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	26.50	61	8.43	.68	สูงมาก
	5 – 10 ปี	37.00	85	8.48	.68	สูงมาก
	11 – 15 ปี	22.22	51	8.33	.70	สูงมาก
	15 ปีขึ้นไป	14.30	33	8.52	.73	สูงมาก

จากตาราง 2 ผลการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (ด้านเพศ) พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม และเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม (จำแนกตามอายุ) พบว่า กลุ่มอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม ส่วนกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี กลุ่มอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม (จำแนกตามสถานภาพ) พบว่า กลุ่มสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และกลุ่มสถานภาพ โสด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม

ส่วนสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม (จำแนกตามระดับการศึกษา) พบว่า การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม ส่วนการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม (จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน) พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม (จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน) พบว่า ระยะเวลาในการทำงาน 15 ปีขึ้นไป และระยะเวลาในการทำงาน 5 - 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม ส่วนระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี และระยะเวลาในการทำงาน 11 - 15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม ทั้งนี้ พบว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .65 และกลุ่มสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.65 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .66

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 2

ตาราง 3 ระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูนต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยคำจูนต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนูญ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมายของระดับ
นโยบายและการบริหาร	8.62	.65	สูงมาก
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	8.47	.82	สูงมาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	8.73	.90	สูงมาก
ผลตอบแทน เงินเดือนและสวัสดิการ	8.20	.94	สูงมาก
รวม	8.49	.55	สูงมาก

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูนต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .55 เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .90 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.62 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .65 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .82 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือด้านผลตอบแทน เงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .94 อยู่ในระดับสูงมาก ตามลำดับ

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 3

ตาราง 4 ปัจจัยค่าจูงส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญ

ปัจจัยค่าจูงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญ		
	r	Sig.	ความหมายของระดับ
นโยบายและการบริหาร	.167*	.012	ต่ำที่สุด
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	.029	.667	ต่ำที่สุด
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.079	.235	ต่ำที่สุด
ผลตอบแทน เงินเดือนและสวัสดิการ	.376*	.000	ต่ำ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 พบว่า พบว่าด้านนโยบายและการบริหารต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญ มีค่าความสัมพันธ์ Correlation เท่ากับ .167 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญ มีค่าความสัมพันธ์ Correlation เท่ากับ .029 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำที่สุด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญ มีค่าความสัมพันธ์ Correlation เท่ากับ .079 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำที่สุด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านผลตอบแทนเงินเดือนและสวัสดิการต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญ มีค่าความสัมพันธ์ Correlation เท่ากับ .376 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐาน

สมมติฐาน 1) พบว่าเพศแตกต่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สมมติฐาน 2) พบว่าอายุแตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐาน 3) พบว่าสถานภาพแตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สมมติฐาน 4) พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สมมติฐาน 5) พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สมมติฐาน 6) พบว่าระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สมมติฐาน 7) พบว่าปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญ อยู่ในระดับต่ำที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมมติฐาน 8) พบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สมมติฐาน 9) พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สมมติฐาน 10) พบว่าปัจจัยด้านผลตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญ อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

1) พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพระธรรมนุญโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .69 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดผลสำเร็จในงานที่ทำ ตลอดจนเกิดการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ ก้องภพ ตระกูลหวังดี (2559) [19] ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 8.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .77 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เพื่อนร่วมงานมีความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน และได้รับความไว้วางใจมอบหมายงานที่สำคัญอยู่เสมอ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ ก้องภพ ตระกูลหวังดี (2559) [19] ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร และด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

เท่ากับ 8.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .88 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความก้าวหน้าในองค์กรมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน การได้รับการฝึกอบรม ฐาน เพิ่มพูนความรู้ที่เหมาะสมเป็นการพัฒนาศักยภาพให้สูงขึ้น และจำเป็นต่อการได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพิเศษ หรือเลื่อนยศ หรือเลื่อนตำแหน่ง ที่เหมาะสมในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ ก้องภพ ตรีภพ หวังดี (2559) [19] ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแกรนด์ไฮแอทเอราวัณ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุ พบว่ากลุ่มอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มอายุนี้มีประสบการณ์และความคุ้นเคยในการทำงานมาพอสมควร จึงทำให้มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสถานภาพ พบว่าสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มีภาระหน้าที่ทางครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ อาจทำให้ความพึงพอใจในงานลดน้อยลง ด้านระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การศึกษาที่สูงขึ้นจะสามารถปฏิบัติงานในหลาย ๆ ส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ารายได้มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า รายได้ที่สูงขึ้น จะทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ส่งผลความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่าระยะเวลา 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูง หรืออาจจะผ่านการปฏิบัติงานในหลาย ๆ ด้าน ทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในงาน ส่งผลความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น

2) พบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูงใจต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .55 ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ ดวงทิพย์ มากมุข (2564) [23] ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคำจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 8.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .90 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สภาพแวดล้อมมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน สถานที่ในการปฏิบัติงานมีระบบมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ และอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีคุณภาพเพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ เกรียงศักดิ์ แสงจันทร์ (2559) [20] ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ บริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด ผลการวิจัยพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทมีความสัมพันธ์

กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ อยู่ในระดับมาก ด้านผลตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เท่ากับ 8.20 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .94 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ค่าตอบแทนเงินเดือนที่ได้รับอาจจะไม่เพียงพอ กับสถานะค่าครองชีพในปัจจุบัน และอาจส่งผลกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัย ของ เกรียงศักดิ์ แสงจันทร์ (2559) [20] ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกประกอบตัวถังรถกระบะ บริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด ผลการวิจัยพบว่า ด้านผลตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการของบริษัทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ อยู่ในระดับมาก

3) พบว่าปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพระธรรมนูญ อยู่ในระดับต่ำที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นโยบายการบริหารงานขององค์กรมีความชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) [22] ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านนโยบายและ การปกครองบังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ในระดับมาก และปัจจัยด้านผลตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการกรมพระธรรมนูญ อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผลตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่งานที่รับผิดชอบ และสวัสดิการต่าง ๆ ได้รับพอเพียงต่อ ค่าครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) [22] ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ในระดับต่ำสุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งนี้

1) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน ควรให้มีความชัดเจนมากขึ้น และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ด้านผลตอบแทน รายได้และสวัสดิการ ควรพิจารณาขึ้นค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรภายในองค์กร มีความกระตือรือร้น ที่จะทำงานและเป็นผลให้งานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1) การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาเฉพาะบางตัวแปรของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่านั้น ซึ่งยังมีตัวแปรอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยยังไม่ได้ศึกษา จึงสามารถนำมาศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน สมบูรณ์ มากขึ้น

2) การศึกษาในครั้งนี้ มีขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาเฉพาะข้าราชการกรมพระธรรมนูญเท่านั้น ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจควรขยายขอบเขตในการศึกษาของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เป็นหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชน เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] Nadler and Wiggs. (1989). *Human Resource Development: HRD*.
- [2] ญัฐวุฒิ ชมพูพงษ์. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่า จำกัด. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- [3] Strauss, George; & Sayles, Leonard R. (1960). *Personnel: The Human Problems of Management*. Englewood Cliffs: Prentices-Hall.
- [4] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2543) จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- [5] แผนพัฒนาบุคลากร. (2565). *แผนพัฒนาบุคลากรของกรมพระธรรมนูญ*.
- [6] กรมพระธรรมนูญ. (2566). *แผนยุทธศาสตร์ของกรมพระธรรมนูญ*
- [7] Tangkhunsombat. N. (2021). *Taro Yamane. (1973). การกำหนดกลุ่มจำนวนประชากรสำหรับการวิจัย. UX Research Lab. Retrieved from <https://www.uxresearchlab.com/2021/09/20/taro-yamane->*
- [8] กรมพระธรรมนูญ. (2566). *พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการทหาร พ.ศ. 2521*
- [9] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- [10] Maslow, Abraham. 1970. *อ้างอิงถึง พัทรี สกุลรัตน์ศักดิ์. (2554). Motivation and Personality*. New York: Harper and Row Publishers.
- [11] Herzberg, F. (1966). *อ้างอิงใน ญัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560) The motivation to work. New York: John Wiley & Sons.*
- [12] Yoder. (1958). *Personnel principles and policies*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- [13] Seashore & Yachtsman quoting Hall. (1991) *อ้างอิงใน อรุณ บริรักษ์. (2547) แนวคิดการประเมินประสิทธิภาพกำหนดดัชนีชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs)*

- [14] Hanna, N. & Wozniak, R. (2001). *Consumer Behavior: An Applied Approach*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- [15] Steers and Porter. (1991). *Motivation and Work Behavior*. 2nd ed. Singapore: McGraw-Hill.
- [16] Herzberg, F. (1966). *The Two – Factor Theory was motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- [17] Kaplan and Norton. (1996). *Balanced Scorecard Theory the concept of evaluating an organization by performance appraisal*. Boston: Harvard Business School Press
- [18] นุสรรา คงอินทร์. (2559). *ความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อลิอันซ์อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
- [19] ก้องภพ ตระกูลหวังดี. (2559). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม แกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยปทุมธานี
- [20] เกียรติศักดิ์ แสงจันทร์. (2559). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด*. สารนิพนธ์ หลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา
- [21] เจนจิราพร รอนไพบริน. (2558). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอัญประเทศจังหวัดสระแก้ว*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- [22] พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- [23] ดวงทิพย์ มากมุข. (2564). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- [24] Spector. (1985). อ้างอิงจาก บุญชัย วีรัชย์ (2562) *แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน*
- [25] ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการกรมพระชนรมณูญ จำนวน 520 คน (ที่มา: ข้อมูลข้าราชการกองนโยบายและแผน กรมพระชนรมณูญ)
- [26] สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 14) ห้างหุ้นส่วน จำกัด โรงพิมพ์สามลดา กรุงเทพฯ*.
- [27] Cronbach, L. Joseph. (1984). *Essential of Psychology and Education*. New York: Mc – Graw Hill.
- [28] พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2540). *เกณฑ์การพิจารณาของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์*