

ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเหมาบริการ
ศาลากลางจังหวัดลพบุรี¹

THE SATISFACTION THAT AFFECTS THE EFFECTIVENESS OF THE WORK OF SERVICE
CONTRACTORS LOPBURI CITY HALL.

ขจรยศ ทาบุตร²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเหมาบริการ ศาลากลางจังหวัดลพบุรี (2) เพื่อต้องการทราบถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเหมาบริการ ศาลากลางจังหวัดลพบุรี และ(3) เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเหมาบริการ ศาลากลางจังหวัดลพบุรี การศึกษาในครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานจ้างเหมาบริการ ศาลากลางจังหวัดลพบุรี 140 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานจ้างเหมาบริการ ศาลากลางจังหวัดลพบุรี โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายการบริหารงานในองค์กร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านค่าจ้างและเงินเดือน และด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานจ้างเหมาบริการศาลากลางจังหวัดลพบุรี โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่หลากหลายและท้าทาย ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า อยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการทำงาน ของศาลากลาง จังหวัดลพบุรี พบว่า ความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายการบริหารงานในองค์กร

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเหมาบริการ ศาลากลางจังหวัดลพบุรี

² นักศึกษาหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ด้านค่าจ้างและเงินเดือน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของ พนักงานจ้างเหมาบริการศาลากลางจังหวัดลพบุรี

4. ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของพนักงานจ้างเหมาบริการ ศาลากลาง จังหวัดลพบุรี พบว่า ความพึงพอใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายการบริหารงานในองค์กร ด้านค่าจ้างและเงินเดือน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานจ้างเหมาบริการ ศาลากลางจังหวัดลพบุรี

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน

ABSTRACT

This independent study is a survey research aimed to (1) to study The satisfaction that affects the effectiveness of the work of service contractors Lopburi city hall. (2) to know the effectiveness of the work of service contractors Lopburi city hall. and (3) to compare the relationship between performance satisfaction And effectiveness in performance of the work of service contractors Lopburi city hall. In this study, data was collected by using questionnaires. The samples used in this research is the work of service contractors Lopburi City Hall 140 people. The statistical used for analyzed the data were : frequency percentage, mean, standard deviation, and content analysis.

Findings of the study were as follows :

(1) performance satisfaction of the work of service contractors Lopburi City Hall overall at the highest level when considering each aspect, namely the nature of the work of service contractors performed. Respect Management policy in the organization Found to be at the highest level Wages and salaries And the stability of work was found at a high level.

(2) Operational effectiveness of the work of service contractors Lopburi City Hall overall at the highest level when considering each aspect The nature of the work is diverse and challenging Opportunities for promotion And relationships with colleagues were found to be at the highest level The relationship with supervisors was at a high level.

(3) Relationship of work performance and productivity of the work of service contractors Lopburi City Hall found that the satisfaction was in the nature of the work performed

Respect Management policy in the organization Wages and salaries And stability in work Correlate with performance of the work of service contractors Lopburi City Hall.

(4) The satisfaction that affects the effectiveness of the work of service contractors Lopburi City Hall found that the job satisfaction respect Management policy in the organization wages and salaries and stability in work Affect work efficiency of the work of service contractors Lopburi City Hall.

Keywords: Satisfaction, effectiveness, performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานจังหวัดเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาค ดำเนินการเป็นศูนย์กลางในการบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัดเช่นเดียวกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นศูนย์กลางของการบริหารราชการของกระทรวงมหาดไทยในส่วนกลาง

สำนักงานจังหวัดเป็นหน่วยงานที่ปรากฏชื่อครั้งแรกในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2495 ซึ่งตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติดังกล่าว กำหนดไว้ว่า ให้แบ่งส่วนราชการจังหวัดดังนี้

1.สำนักงานจังหวัด มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของจังหวัดนั้น มีผู้ว่าฯ เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา และรับผิดชอบ

2.ส่วนต่าง ๆ ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม ได้ตั้งขึ้นมีหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกระทรวง ทบวง กรม นั้น ๆ มีหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดนั้น ๆ เป็นผู้ปกครอง บังคับบัญชาและรับผิดชอบ

อย่างไรก็ตามแม้ว่าสำนักงานจังหวัดจะมีปรากฏชื่ออยู่ตามกฎหมาย แต่ในทางปฏิบัติสำนักงานจังหวัดยังไม่เคยได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยมีเจ้าหน้าที่ของตนเองไปประจำปฏิบัติงานอยู่เลย คงมีแต่ตัวผู้ว่าฯ เพียงท่านเดียวทั้งนี้เพราะระยะแรก ๆ งานของสำนักงานจังหวัดมีปริมาณไม่มากนัก ซึ่งผู้ว่าฯ ได้มอบหมายให้แผนกปกครองจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน

ต่อมา เมื่องานด้านต่าง ๆ ของจังหวัดมีปริมาณมากขึ้น กระทรวงมหาดไทยได้พิจารณาเห็นความจำเป็นที่จะต้องจัดตั้งสำนักงานจังหวัดโดยมีเจ้าหน้าที่ของตนเองไปประจำ ปฏิบัติงานอยู่อย่างแท้จริงเพื่อช่วยเหลือผู้ว่าฯ ในการปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งมีอยู่อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะเนื่องจากผู้ว่าฯเป็นผู้รับ นโยบายจากนายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม มาปฏิบัติให้เกิดผลแก่ประชาชนในท้องถิ่น และรัฐบาลได้มีนโยบายที่จะพัฒนาการบริหารราชการที่จะให้หน่วยงานของทุกกระทรวง ทบวง กรม ที่มีหน่วยงานในจังหวัดได้ขึ้นตรงหรือรายงานต่อผู้ว่าฯ สำนักงานจังหวัดจึงต้องทำหน้าที่

เป็นศูนย์กลาง ในการบริหารงานของผู้ว่าฯ และเป็นศูนย์กลางในการประสานแผน และโครงการของทุก
กระทรวง ทบวง กรม ในจังหวัด

กระทรวงมหาดไทยโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2516 จึงได้กำหนดให้
มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้ว่าฯ ขึ้นในสำนักงานจังหวัด จำนวน 5 จังหวัด และได้มีมติ
คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2518 กำหนดให้ขยายการจัดอัตรากำลังเพิ่มขึ้นในปี 2518 อีกจำนวน
16 จังหวัด และในปี 2519 จำนวน 49 จังหวัดตามลำดับ เพื่อให้สำนักงานจังหวัดเป็นหน่วยงานที่มีขีด
ความสามารถในการบริหารงานราชการส่วน ภูมิภาค ดำเนินการเป็นศูนย์กลางในการบริหารงานของผู้ว่าฯ ได้
เช่นเดียวกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในส่วนกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหาร การวินิจฉัยสั่งการ การ
ประสานงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนการปฏิบัติของสำนักงานจังหวัดให้เป็นไปตาม
นโยบาย ซึ่งได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ขึ้นในส่วนราชการของสำนักงานจังหวัดเป็นครั้งแรกในปี 2517 ใน 5 จังหวัด
ได้แก่ พระนครศรีอยุธยา นครสวรรค์ชลบุรี สงขลา และยะลา

ต่อมา ในปี 2518 ได้ขยายการดำเนินการเพิ่มขึ้นใน 16 จังหวัด ได้แก่ นครราชสีมา อุบลราชธานี
เชียงใหม่ นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี นราธิวาส ลพบุรี สระบุรี นนทบุรี ฉะเชิงเทรา จันทบุรี สมุทรปราการ
สุโขทัย พิจิตร นครปฐมและชุมพร ในปี 2519 ได้ขยายเพิ่มขึ้นจนครบทุกจังหวัด

การบริหารราชการจังหวัดลพบุรี ในการปฏิบัติราชการเพื่อขับเคลื่อนงานนโยบายของจังหวัดจะ
ประกอบไปด้วยหน่วยงานจากหลายกระทรวง โดยมีกำลังสำคัญในการปฏิบัติราชการ คือ ข้าราชการ พนักงาน
ราชการ ลูกจ้างประจำ ซึ่งอาจจะไม่เพียงพอในการปฏิบัติภารกิจหน้าที่ต่าง ๆ ให้สำเร็จราบรื่นภายในกำหนด
จึงมีความจำเป็นต้องจัดจ้างเหมาตำแหน่งจ้างเหมาบริการ ไว้ช่วยปฏิบัติงาน

ลูกจ้างราชการหรือจ้างเหมาบริการ เป็นบุคลากรภาครัฐประเภทหนึ่ง ซึ่งเป็นการจ้างเพื่อส่งเสริมการ
ทำงานของภาครัฐให้มีประสิทธิผลและเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลูกจ้างของส่วนราชการประกอบด้วย
ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวหรือจ้างเหมาบริการ ที่จ้างจากเงินงบประมาณ และลูกจ้างชั่วคราวจากเงิน
นอกงบประมาณ โดยมีระเบียบกำหนดไว้แต่ละประเภทของเงินนอกงบประมาณ ทั้งนี้ สามารถจำแนกประเภท
ลูกจ้างตามลักษณะงาน และระยะเวลาการจ้าง กล่าวคือ ลูกจ้างประจำจำแนกเป็นลูกจ้างประจำที่มีลักษณะ
งานเป็นลูกจ้างประจำโดยตรง และลูกจ้างประจำที่มีชื่อ และลักษณะงานเหมือนข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว
หรือจ้างเหมาบริการ จำแนกเป็นลูกจ้างชั่วคราวเงินงบประมาณ และลูกจ้างชั่วคราวเงินนอกงบประมาณ

จากข้อมูลดังกล่าวเป็นที่ทราบกันแล้วว่าคนนั้นเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุด และมี
ประโยชน์มีคุณค่าต่อสังคมมากที่สุดประการหนึ่ง นอกจากนั้นแล้วคนจะเป็นที่มาของความมีประสิทธิผล
ประสิทธิภาพสูงสุดของงาน ทั้งนี้เพราะคนเป็นผู้มีสติปัญญา มีความคิดสร้างสรรค์ มีทักษะสามารถพัฒนางาน
ให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การได้ องค์การจะพัฒนาและเจริญเติบโตไปได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ก็ขึ้นอยู่กับการทำงานของบุคลากรในองค์กร ถ้าเมื่อไหร่บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม เช่น ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่มีความต้องการหรือสนใจที่จะเรียนรู้ต่อสิ่งใหม่ ๆ มีความเฉื่อยชา ไม่กระฉับกระเฉง ทำงานด้วยคุณภาพ การมาทำงานสาย การลาหยุดงานบ่อย และปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ ความพึงพอใจในการทำงาน และทัศนคติเป็นไปในทางลบผู้บริหารองค์กรจะต้องวิเคราะห์ วินิจฉัยปัญหา และทำการปรับปรุงแก้ไข โดยผู้บริหารจะต้องมีการโน้มน้าวใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความพึงพอใจ และทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ทำงานด้วยความสุข ทั้งนี้เพื่อความอยู่รอดในสังคม นอกจากนั้นแล้วในปัจจุบันด้วยสถานะเศรษฐกิจ และการเมืองที่ไม่มั่นคง ทำให้หลายองค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้สามารถดำเนินกิจการได้ เช่น การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร การลดขนาดองค์กรให้มีขนาดเล็กลง มีการลดพนักงานลง การบอกเลิกจ้าง มีการโยกย้ายสับเปลี่ยนบุคคล มีการลดเงินเดือน มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานมากขึ้น มีการกำหนดวิธีการประเมินผลงานที่ยากขึ้น

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้เห็น และสนใจถึงความสำคัญใน ความพึงพอใจต่อการทำงานของจ้างเหมาบริการ ศาลากลางจังหวัดลพบุรี ด้วยความเต็มใจ และทุ่มเท เพื่อให้ องค์กรบรรลุเป้าหมาย จึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของจ้างเหมาบริการ ศาลากลางจังหวัดลพบุรี” ในด้านระบบงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อใช้ประกอบเป็น แนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นข้อเสนอแนะ และเป็นแนวทางในการพัฒนา องค์กรต่อไป

คำถามในการวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเหมาบริการ ศาลากลางจังหวัดลพบุรี ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือไม่ มากน้อยเพียงใด อย่างไร?

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 3.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเหมาบริการ ศาลากลางจังหวัดลพบุรี
- 3.2 เพื่อต้องการทราบถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานจ้างเหมาบริการ ศาลากลางจังหวัดลพบุรี
- 3.3 เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเหมาบริการ ศาลากลางจังหวัดลพบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์การ มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์การใดก็ตาม หากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงานหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์การมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การ ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใด ได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่า ความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามสภาพการณ์ หรือตามเวลา (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544: 121) จากการศึกษารูปแบบและแนวทางการประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2550: 1) มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา รูปแบบและแนวทางในการวัดความพึงพอใจในงาน และการกำหนดแนวทางในการประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ซึ่งเป็นการวิจัยจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 37 งานวิจัย เพื่อใช้ศึกษาตัวแปรที่ถูกนำมาใช้ในการวัดหรือการประเมินความพึงพอใจในงานของนักวิจัย พบว่า มีตัวแปรทั้งหมด 21 ตัวแปร และมีตัวแปรย่อยอีก 13 ตัวแปร สิ่งที่ถูกนำมาใช้ในการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ ตัวแปรความพึงพอใจในความก้าวหน้า มีงานวิจัยที่นำมาศึกษา 21 งานวิจัย รองลงมา คือ ตัวแปรความพึงพอใจในเงินเดือน มีงานวิจัยที่นำมาศึกษา 17 งานวิจัย ในทางตรงกันข้ามมีบางตัวแปรที่ถูกนำมาใช้เพียง 1 งานวิจัยนั่นคือ ความเคยชินในงาน ความพึงพอใจในปริมาณงานที่ได้รับ ความพึงพอใจในการหมุนเวียนงาน ความพึงพอใจในกฎและกระบวนการทำงาน ความท้าทายในงาน การได้รับรางวัล ความพึงพอใจในความสะดวกในการเดินทาง การได้รับตำแหน่ง ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการได้รับการพัฒนา โดยเลือกตัวแปรที่ถูกศึกษามากำหนดในการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยคำนึงถึงความถี่ในการถูกนำไปใช้ของตัวแปรนั้นๆ และคำนึงถึงความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้กับข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยได้นำตัวแปรมาใช้จำนวน 11 ตัวแปร ได้แก่ นโยบายและการบริหารความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน เงินเดือน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความสำเร็จในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับนับถือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดจากการศึกษารูปแบบและแนวทางการประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน มาบูรณาการโดยคำนึงถึงความเหมาะสม และพิจารณาตามขอบเขตในด้านเนื้อหาตัวแปรตามที่จะศึกษา ใน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคงในงาน โดยศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

การศึกษาในด้านความพึงพอใจในงานเริ่มต้นจากการศึกษาของมาโย (Mayo) และคณะที่เมืองฮอว์ธอร์น (Hawthorne Studies) ในปี ค.ศ.1930 และความพึงพอใจงานก็ได้ปรากฏเป็นงานวิจัยครั้งแรกจากงานของ Hoppock.(1935:309-351) เขาได้ศึกษาความพึงพอใจงาน โดยรวมปัจจัยต่างๆ ที่เป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจ เช่น แรงจูงใจ ความสนใจสภาพทางด้านบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ลักษณะของงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้ เป็นมูลเหตุให้บุคคลรู้สึกว่าเขามีความพึงพอใจขึ้นในการทำงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน. 2544: 121-129)

Greene and Craft. (1979:270) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการทำงานพบว่า มีแนวคิดดังนี้

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงาน (satisfaction causes performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่าผู้ที่มีความสุขในการทำงานต่างๆ ด้วยความพึงพอใจจะมีผลผลิตจากงานดี แนวคิดนี้ได้แก่ แนวคิดของรูม (Vroom. 1964)
2. การทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (performance causes satisfaction) ผลงานที่ดีมีผลจากงาน สร้างความพึงพอใจให้กับคนปฏิบัติ แนวคิดของกลุ่มนี้ได้แก่ แนวคิดของ (Porter and Lawler. 1968)
3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงาน (reward as a causal factor) แนวคิดนี้ มองรางวัล หรือสิ่งที่ได้รับผลตอบแทนเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดผลของงานด้วยกลุ่มนี้เป็นแนวคิดของ (Brayfield and Crockett. 1955)

Korman. (1977:161-162) จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (reference-group theory) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่มซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลของงานของตน

E. Mumford. (1972:49-87) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มคือ

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (the psychological need school) กลุ่มนี้ได้แก่ (Maslow), (Herzberg), (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคล ที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการยอมรับจากบุคคลอื่น
2. กลุ่มภาวะผู้นำ (leadership school) มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ (Blake) ,(Mouton) ,(Fieldler)
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (effort-reward bargain school) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (management ideology school) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ (rozier and Gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (work content and job design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวความคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสต์อ็อก ของมหาวิทยาลัยลอนดอน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนเอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้อย่างหลากหลาย ดังต่อไปนี้

Herzberg (1959: 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเจตคติที่มีต่องานและขวัญ กำลังใจ ในการทำงาน ทั้งสามคำนี้ มีความหมายอย่างเดียวกัน คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ซึ่งมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป

French (1959 : 158) กล่าวว่า คนถ้าจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

ถ้าสถานภาพทางสังคมของคนดี ซึ่งหมายถึง การบริหารงานดี ทั้งนี้ เพราะลักษณะงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของคนให้เข้ากับสภาพทางสังคมทั้งภายนอกและภายในองค์กรได้ ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นได้แก่ความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือน หรือค่าจ้าง ความเป็นธรรมมนุษย์สัมพันธ์ มีสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลสภาพการทำงานดี มีความก้าวหน้า มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูน คุณวุฒิ งานที่ทำเป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม ทั้งภายนอกและภายในองค์กรได้ก็ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงาน

Stone (2005: 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับทัศนคติและ ความรู้สึกทางบวกของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ประเมินภาพรวมจาก

ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่เงินเดือน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการต่าง ๆ

การควบคุมดูแล เพื่อนร่วมงาน สภาพ การปฏิบัติงาน ลักษณะงาน การสื่อสาร และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

พิมพ์ชนา ยะมัง (2550 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานและผลของความไม่พึงพอใจ จะทำให้บุคคลเกิด ความรู้สึกโดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจ สนุก ร่าเริง กับงานที่ทำและมีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นทำงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ศิรินทรยา อยู่สุข (2550: 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีความชอบ หรือพอใจในงานที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับ

องค์การ มนชัย อรพิมพ์ (2550: 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางบวกต่องานที่ทำอยู่ และปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ โดยเกิดจาก องค์ประกอบหลายประการ ไม่ว่าจะ เป็นสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และค่าตอบแทน ซึ่งมีผลต่อบุคคลทำให้เกิดแรงกระตุ้นหรือรื้อฟื้น ต่อการปฏิบัติงาน มีขวัญ และกำลังใจที่เต็มมุ่งมั่น สร้างสรรค์ให้กับ องค์การให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ญาณิศา สงวนเกียรติ (2551 : 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดี ของบุคคลที่มีต่องานและองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน บุคคลจะเกิดความรู้สึกนี้ได้จะเกิดจากการได้รับการตอบสนองทางร่างกาย และจิตใจที่ จะตั้งใจและเต็มใจที่จะทำให้งานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์

ประสงค์ ณีภูพันธ์ เขจรนนท์ (2551 : 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับ งานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทน โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคลความพอใจอันเกิดขึ้น จากปัจจัยแวดล้อมของงาน ตลอดจน ประโยชน์และผลตอบแทน

รินดา ชันธกรรม และจันทนา แสนสุข (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์การและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน กลุ่มภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการ ทำงาน ประกอบด้วยค่าตอบแทน และความก้าวหน้า ในอาชีพ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน หมายความว่าความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด เจตคติที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อองค์การ โดยถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจากองค์การ จะทำให้เกิดขวัญกำลังใจ ในการในการปฏิบัติงาน และมีความสุขในการทำงาน จึงส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ

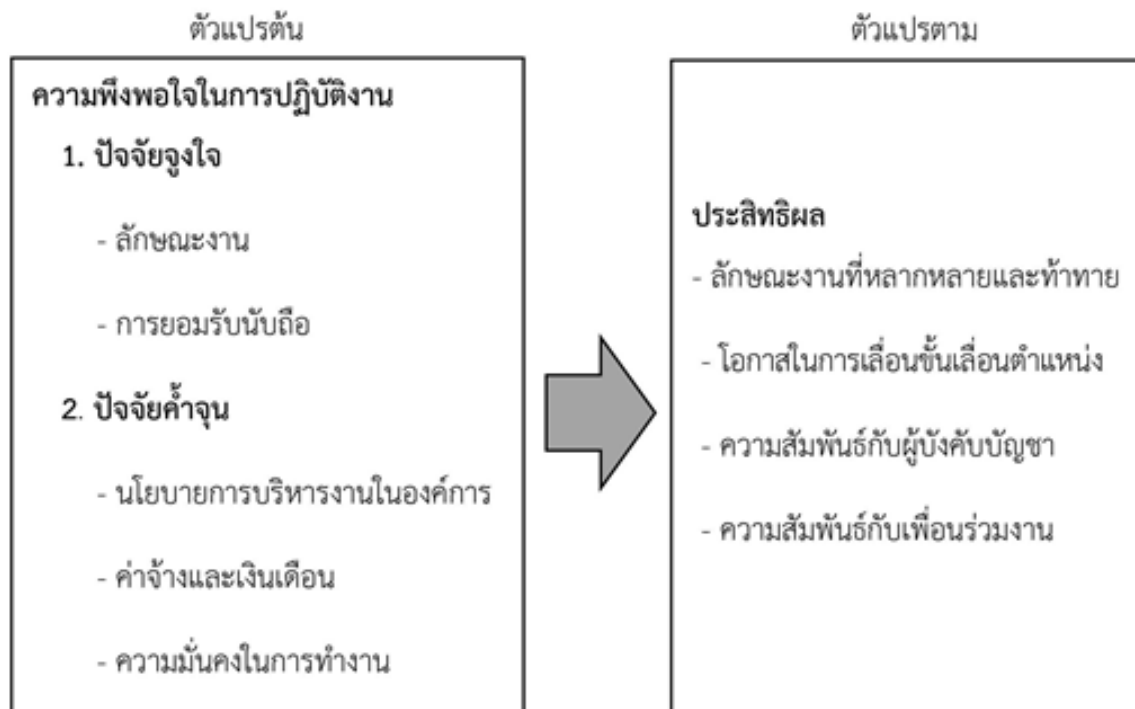
ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การบริหารงานในองค์การใดๆ ก็ตาม บทบาทหนึ่งของผู้บริหารที่สำคัญมากคือ ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร สร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรในองค์การ ให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง มีผู้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กล่าวคือการทำงานเป็นสิ่งที่ทำลายความสามารถของ บุคคล และขณะเดียวกันชีวิตในการทำงานต้องมีคุณภาพด้วย และยังช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน คือ การทำงานร่วมกันจะส่งผลให้บุคลากรมีความรักและผูกพันต่อกัน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543 : 125) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยทำให้บุคลากรมีความสุขจากการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความกระตือรือร้น

มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การและต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

จากแนวคิดเรื่องความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วยองค์การใดก็ตามหากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำคุณภาพงานลดลงมีการลาออก การขาดงาน หรือ อาจก่อให้เกิดปัญหาทางวินัยด้วย ในทางตรงข้ามหากองค์การใดมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงก็จะเกิดผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการทำงานอีกด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง : ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเหมาบริการ ศาลากลางจังหวัดลพบุรี ได้ค้นพบสิ่งที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และคุณภาพ การให้บริการขององค์กร โดยมีข้อ เสนอแนะ ดังนี้

1. องค์กรควรให้ความสำคัญกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการ ยอมรับนับถือ ด้านนโยบายการบริหารงานในองค์กร ด้านค่าจ้างและเงินเดือน และด้านความมั่นคงในการ ทำงาน โดยรายละเอียดในแต่ละด้านจะประกอบด้วย

1.1 ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) พนักงานจ้างเหมาบริการลักษณะงานต้องมีความ เป็นเอกภาพมีระดับความยากง่าย เป็นงานที่มีความสำคัญที่สามารถขับเคลื่อนองค์กร มีความเป็นอิสระ ให้พนักงานกำหนดการทำงานและวิธีการต่างๆเอง และการให้พนักงานได้รับทราบเกี่ยวกับประสิทธิภาพและ คุณภาพในการทำงานของตนเอง

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) โดยพนักงานจะมีความสัมพันธ์ในองค์กร คือการ ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ใน รูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ

1.3 ด้านนโยบายการบริหารงานในองค์กร โดยที่พนักงานจ้างเหมาต้องมีแบบแผนการ กำหนดรูปแบบงาน และการปฏิบัติงาน ขอบเขตการทำงาน เพื่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในองค์กร

1.4 ด้านค่าจ้างและเงินเดือน คือสิ่งสำคัญสำหรับพนักงาน เพราะการวางแผนการจัดรูป งานและ การควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนทั้งทางตรงและทางอ้อมให้แก่ลูกจ้าง ซึ่ง ทำงานหรือให้บริการตามที่ได้ตกลงกันไว้

1.5 ด้านความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความมั่นคงในงาน รวมทั้งความมั่นคงขององค์กร สถานการณ์หรือลักษณะบางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ ส่วนตัว ทำให้พนักงานมีความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งต่องานที่ได้รับ เช่น องค์กรต้องการให้ไปประจำที่ทำงาน ใหม่ อาจจะไกลและทำให้ครอบครัวลำบาก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะ ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานศาลา กลางจังหวัดลพบุรี และเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในทุกภาคส่วน ในอนาคตจึงควร ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานจ้างเหมาบริการ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุง พัฒนาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และประการ

สุดท้ายสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้สนใจต้องการศึกษา และในการวิจัยในอนาคต

บรรณานุกรม

- อารวย ดีเลิศ. (2549). **ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร**. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี**. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สันติ โกเสยโยธิน. (2554). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี**. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสระบุรี.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). **หลักสถิติ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาณุเดช เพียรความสุขและคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2561). **ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี**. ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- Gerson, Richard. (2548). **คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า**. กรุงเทพฯ: Be Bright Books.
- Thailand Productivity Institute. (2005). **Best Practices การสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า**. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2560). **ประสิทธิผลองค์การ : แนวคิดและทบทวนวรรณกรรมวิจัย**. กรุงเทพฯ: chatchawalosymyphonetth.