



## รายงาน

การประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ  
และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร  
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย  
อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

---

คณะทำงานติดตามและประเมินผลความผาสุก  
ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร  
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย  
โทร./โทรสาร ๐-๗๗๓๘-๐๙๒๐-๑

[www.klongnoi.go.th](http://www.klongnoi.go.th)

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ และรับทราบข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมทั้งเสนอข้อมูลจากการประเมินเพื่อประโยชน์ต่อผู้บริหารในการบริหารจัดการความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

คณะทำงานติดตามและประเมินผลความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจปัจจัยด้านต่างๆ จำนวน ๘ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านลักษณะงานหรืองานในความรับผิดชอบ ๒) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ๓) ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ๔) ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการ ๕) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร ๖) ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ๗) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารในองค์กร และ ๘) ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม

จากผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๑.๕๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๑๔ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๙๑) รองลงมาคือ ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๒๒) เช่นเดียวกัน ส่วนด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๔.๐๑ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๐.๒๒) รองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๐๖) เช่นเดียวกัน

คณะทำงานติดตามและประเมินผลความผาสุกฯ ได้เสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

คณะทำงานติดตามและประเมินผลความผาสุก ความพึงพอใจ  
และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมา	๑-๒
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	๒
ขอบเขตของการประเมิน	๒
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
บทที่ ๒ แนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน	
แนวคิดความสุขในการทำงาน	๓-๗
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	๘-๑๕
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการประเมิน	๑๖
รูปแบบการประเมิน	๑๖
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๖
ตัวแปรที่ใช้ในการประเมิน	๑๖
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	๑๗
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๗
การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๗-๑๘
บทที่ ๔ ผลการสำรวจวิเคราะห์ข้อมูล	๑๙-๓๕
บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะ	๓๖
สรุปผลการประเมิน	๓๖-๓๘
ข้อเสนอแนะ	๓๙-๔๒

# บทที่ ๑ บทนำ

## ความเป็นมา

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๑) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการไทยไว้ว่า “ระบบราชการไทยมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชนและรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ ยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล มีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้ ปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง” โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ๔ ยุทธศาสตร์ ได้แก่

(๑) ยุทธศาสตร์การยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

(๒) ยุทธศาสตร์การปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาความร่วมมือ และสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่างๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

(๓) ยุทธศาสตร์การมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลง และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่างๆ

(๔) ยุทธศาสตร์การสร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชน และต่อสังคมโดยรวมในยุทธศาสตร์การสร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชน และต่อสังคมโดยรวม ประกอบด้วย ๔ กลยุทธ์ ได้แก่

๑) เสริมสร้างระบบคุณธรรม จริยธรรม ปรับกระบวนทัศน์ หล่อหลอมวัฒนธรรมใหม่ ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานภาครัฐ

๒) ปรับปรุงระบบการตัดสินใจและกำกับตรวจสอบในการบริหารราชการแผ่นดิน

๓) ส่งเสริมให้หน่วยงานในภาครัฐมีการดำเนินการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และชุมชน

๔) การสร้างดุลยภาพระหว่างการเมืองและราชการประจำทั้งนี้ ในกลยุทธ์เสริมสร้างระบบคุณธรรม จริยธรรม ปรับกระบวนทัศน์ หล่อหลอมวัฒนธรรมใหม่ ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย ๕ มาตรการ ได้แก่

๔.๑) ส่งเสริมให้หน่วยงานของหลักใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการทำงาน และยกระดับธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐให้อยู่ในระดับที่เป็นที่ยอมรับของประชาชน โดยเฉพาะการพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องธรรมาภิบาลขึ้นในแต่ละส่วนราชการ

๔.๒) ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมวัฒนธรรมใหม่ให้เอื้อต่อทิศทางและแนวทางการพัฒนาระบบราชการ ส่งเสริมให้หน่วยงาน ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีของสังคม เพื่อชี้นำสังคมไปสู่การประพฤติการปฏิบัติที่ดีงาม รวมทั้งสร้างกลไกกลองโฆที่มีประสิทธิภาพ วางแนวทางการเชื่อมโยงคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลไว้กับระบบงานอื่นๆ เพื่อให้ขยายผลเป็นวัฒนธรรมองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

๔.๓) สร้างจิตสำนึก ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมในหน่วยงานภาครัฐ ให้ปฏิบัติงานด้วยความประพฤติชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดถือคุณธรรมและจริยธรรม เป็นหลักในการทำงาน โดยจัดให้มีการวางระบบโครงสร้างปัจจัยพื้นฐานทางด้านจริยธรรม ที่เอื้ออำนวยทั้งใน ด้านการควบคุม การชี้แนะให้คำปรึกษา และการบริหารจัดการ เช่น การจัดการความรู้และระบบฐานข้อมูลใน ด้านจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐมุ่งสู่ความเป็นองค์กรแห่งสุจริตธรรม

๔.๔) จัดให้มีกลไกรับผิดชอบดูแลในเรื่องจริยธรรมขึ้นในแต่ละส่วนราชการ เพื่อ ส่งเสริมและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม และคอยสอดส่องดูแลให้มีการปฏิบัติตามประมวล จริยธรรมของหน่วยงาน และให้มีผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบด้านจริยธรรม รวมทั้งให้มีระบบการวัดผลอย่าง เป็นรูปธรรมและการรายงานต่อสาธารณะ ตลอดจนยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์ของงานและจริยธรรมสูง เพื่อให้เป็นผู้นำต้นแบบที่ดี สำหรับการปฏิบัติตนของข้าราชการอื่นต่อไป

๔.๕) ปรับปรุงระบบสรรหาและกลั่นกรองข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับ ในการแต่งตั้งเข้าสู่ตำแหน่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงต้องคำนึงถึงความดีงาม มีคุณธรรม และจริยธรรม เป็นแนวทางในการพิจารณาประกอบด้วย

### วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

๑. เพื่อศึกษาสภาพปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑
๒. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญและความต้องการปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑
๓. เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองน้อย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ มีขอบเขตการ ประเมิน ดังนี้

๑. ขอบเขตของเนื้อหา ประเมินความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการ ทำงานของบุคลากร และข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการ ทำงานของบุคลากร ในปัจจัยด้านต่างๆ ๘ ด้าน ได้แก่ ดังนี้ ๑) ด้านลักษณะงานหรืองานในความ รับผิดชอบ ๒) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ๓) ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ๔) ด้าน เงินเดือนหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการ ๕) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร ๖) ด้านการ รักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ๗) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารใน องค์กร และ ๘) ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม

๒. ขอบเขตด้านพื้นที่ การประเมินครั้งนี้ได้กำหนดพื้นที่เฉพาะเขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบล คลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๓. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง จำนวน ๒๑ คน

๔. ขอบเขตของระยะเวลา การประเมินครั้งนี้เริ่มดำเนินการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำ รายงานผลการประเมิน ตั้งแต่เดือนกันยายน - ตุลาคม ๒๕๖๑

๔.๓) สร้างจิตสำนึก ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมในหน่วยงานภาครัฐ ให้ปฏิบัติงานด้วยความประพฤติชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดถือคุณธรรมและจริยธรรม เป็นหลักในการทำงาน โดยจัดให้มีการวางระบบโครงสร้างปัจจัยพื้นฐานทางด้านจริยธรรม ที่เอื้ออำนวยทั้งใน ด้านการควบคุม การชี้แนะให้คำปรึกษา และการบริหารจัดการ เช่น การจัดการความรู้และระบบฐานข้อมูลใน ด้านจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐมุ่งสู่ความเป็นองค์กรแห่งสุจริตธรรม

๔.๔) จัดให้มีกลไกรับผิดชอบดูแลในเรื่องจริยธรรมขึ้นในแต่ละส่วนราชการ เพื่อ ส่งเสริมและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม และคอยสอดส่องดูแลให้มีการปฏิบัติตามประมวล จริยธรรมของหน่วยงาน และให้มีผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบด้านจริยธรรม รวมทั้งให้มีระบบการวัดผลอย่าง เป็นรูปธรรมและการรายงานต่อสาธารณะ ตลอดจนยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์ของงานและจริยธรรมสูง เพื่อให้เป็นผู้นำต้นแบบที่ดี สำหรับการปฏิบัติตนของข้าราชการอื่นต่อไป

๔.๕) ปรับปรุงระบบสรรหาและกลั่นกรองข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับ ในการแต่งตั้งเข้าสู่ตำแหน่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงต้องคำนึงถึงความดีงาม มีคุณธรรม และจริยธรรม เป็นแนวทางในการพิจารณาประกอบด้วย

### วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

๑. เพื่อศึกษาสภาพปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจการทำงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑
๒. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญและความต้องการปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑
๓. เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองน้อย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ มีขอบเขตการ ประเมิน ดังนี้

๑. ขอบเขตของเนื้อหา ประเมินความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการ ทำงานของบุคลากร และข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการ ทำงานของบุคลากร ในปัจจัยด้านต่างๆ ๘ ด้าน ได้แก่ ดังนี้ ๑) ด้านลักษณะงานหรืองานในความ รับผิดชอบ ๒) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ๓) ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ๔) ด้าน เงินเดือนหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการ ๕) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร ๖) ด้านการ รักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ๗) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารใน องค์กร และ ๘) ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม

๒. ขอบเขตด้านพื้นที่ การประเมินครั้งนี้ได้กำหนดพื้นที่เฉพาะเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล คลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๓. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง จำนวน ๒๑ คน

๔. ขอบเขตของระยะเวลา การประเมินครั้งนี้เริ่มดำเนินการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำ รายงานผลการประเมิน ตั้งแต่เดือนกันยายน - ตุลาคม ๒๕๖๑

## วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๒. เพื่อรับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัด สุราษฎร์ธานี

๓. เพื่อเป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารในการบริหารจัดการความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีขอบเขตการประเมินดังนี้

๑. ขอบเขตของเนื้อหา ประเมินความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร และข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ในปัจจัยด้านต่างๆ ๘ ด้าน ได้แก่ ดังนี้ ๑) ด้านลักษณะงานหรืองานในความรับผิดชอบ ๒) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ๓) ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ๔) ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการ ๕) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร ๖) ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ๗) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารในองค์กร และ ๘) ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม

๒. ขอบเขตด้านพื้นที่ การประเมินครั้งนี้ได้กำหนดพื้นที่เฉพาะเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๓. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง จำนวน ๒๑ คน

๔. ขอบเขตของระยะเวลา การประเมินครั้งนี้เริ่มดำเนินการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการประเมิน ตั้งแต่เดือนกันยายน – ตุลาคม ๒๕๖๑

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

๒. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๓. ผู้บริหารได้รับข้อมูลเพื่อประกอบการบริหารจัดการความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

## บทที่ ๒

### แนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลแนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบเป็นข้อมูลในหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
๒. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
๓. แนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
๔. แนวความคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน
๕. แนวความคิดทฤษฎีสันับสนุนความทุ่มเทในการทำงาน
๖. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ๑. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ความรู้สึกมีความสุขกับการทำงานกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ในองค์กร การลงทุนเพื่อสร้างบรรยากาศให้คนทำงานมีความสุข ถือเป็นการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า การสร้างบรรยากาศให้เกิดความสุขในการทำงานเป็นประโยชน์ทั้งพนักงานและนายจ้าง โดยเชื่อว่าคนที่มีความสุขหรือองค์กรที่มีบรรยากาศแห่งความสุข จะมีพลังอันยิ่งใหญ่ในการสร้างสรรค์ผลงานในทุกมิติ เช่น การเพิ่มผลผลิต การเพิ่มคุณภาพ เพิ่มยอดความพึงพอใจของลูกค้า สร้างสรรค์นวัตกรรม และสามารถปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่นสูง ลดความสูญเสีย ลดการขาดหรือลางาน ลดความเครียดของคนงาน ลดอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน (Boonchong Chawsithiwong, ๒๐๐๗) พนักงานที่มีความสุขในการทำงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีความรักและมีความผูกพันในงาน ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Diener (อ้างถึงในประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, ๒๕๕๑: ๒๕)

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้องค์กรระลึกอยู่เสมอว่า องค์กรจะพัฒนาอย่างไรเพื่อจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรเกิดความสุขในการทำงาน และพร้อมทุ่มเทพลังความสามารถในการทำงาน เมื่อพนักงานได้เลือกความสุขแล้วนั้นหมายถึงได้เลือกที่จะสร้างและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ เพราะหากเกิดความสุขขึ้นในองค์กรแล้วผลที่จะตามมา คือ องค์กรสามารถสร้างผลกำไรได้เพิ่มสูงขึ้น มีโอกาสเติบโตในธุรกิจ และก่อให้เกิดความผูกพันของคนในองค์กรที่จะสร้างพลังแห่งความสำเร็จให้เกิดขึ้นตามพันธกิจที่ได้สร้างร่วมกันขององค์กร และพนักงานที่มีความผูกพันนั้นจะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่สร้างกำไรให้แก่องค์กรได้ ตลอดจนเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า ส่งผลให้องค์กรเกิดการเติบโตของยอดขาย และผลกำไรอย่างยั่งยืน จนกระทั่งสามารถเพิ่มมูลค่าหุ้นขององค์กรได้ (The Gallup Organization, ๒๐๐๘: Online)

## ๑.๑ ความหมายของความสุขในการทำงาน

**Positive Sharing Company** โดย Alexander Kjerulf, Chief Happiness Officer (อ้างถึงใน Boonchong Chawsithiwong, ๒๐๐๗: ๖๓) กล่าวว่าความสุขในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้น

- เกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ (Really enjoy what you do)
- รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ (Do great work you can feel proud of)
- รู้สึกว่าได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ดี (Work with amazing / nice people)
- รับรู้ว่าจะงานที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญ (Know that what you do is important)
- รับรู้ว่ามีบุคคลที่เห็นคุณค่าในงานของตน (Are appreciated/recognized for your work)
- มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ (Get to take responsibility)
- มีความรู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน (Have fun at work)
- มีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน (Feel motivated and energized)

นอกจากนี้ Alexander Kjerulf ยังกล่าวว่าความสุขในการทำงานไม่สามารถที่จะผลักดันหรือกดดันให้ใครเกิดความสุขในการทำงานได้ ความสุขในการทำงานจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลปัจจัยหรือองค์ประกอบเดียวกันอาจทำให้บุคคลหนึ่งมีความสุข ในขณะที่อีกคนหนึ่งไม่มีความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ความสุขในการทำงานนั้นหากเกิดขึ้นแล้วจะยั่งยืนยาว และความสุขในการทำงานไม่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ในทันทีทันใด

**Diener** (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, ๒๕๕๗: ๒๖) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานคือการรับรู้ของบุคคลากรถึงอารมณ์ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการทำงานสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเองให้ชีวิตมีคุณค่า ได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ

**Manion** (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, ๒๕๕๑: ๓๘) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือผลที่เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง มีความปลาบปลื้มใจนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการคำนึงถึงการรับรู้ การแสดงออก การปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน บุคลากรมีความผูกพันและมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน มีความผูกพันในงานและทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

**Warr** (อ้างถึงใน พรธนิภา สืบสุข, ๒๕๕๘: ๓๔) กล่าวว่าความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วยความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายว่า

๑) ความรื่นรมย์ในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความสนับสนุนกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน

๒) ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน

๓) ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

จิรา เต็มจิตอารีย์ (๒๕๕๐) กล่าวว่า การมีความสุขกับการทำงาน ได้แก่ การเลือกทำงานที่ชอบ หรือการสร้างความพึงพอใจในงานที่ทำ หาวิธีการทำงานให้มีความสุข พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายหลายอย่างภายในขอบเขตที่สังคมยอมรับ ตามความสามารถของตนเอง และมองเห็นทางไปสู่ความสำเร็จได้ แล้วลงมือปฏิบัติอย่างตั้งใจ ก็ย่อมจะเกิดความสุข เกิดความปิติจากความสำเร็จในงานตามมา

พรรณิภา สืบสุข (๒๕๔๘) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนาน และศรัทธาในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดการสร้างสรรคในทางบวก

ศิริพร ตันติพุลวินัย (๒๕๓๘) กล่าวว่า การทำงานให้สนุกและบังเกิดผลดี จำเป็นต้องสร้างทัศนคติทางบวกขึ้น เพื่อร่างกายจะได้หลั่งสารสุขหรือสารบุญ (Endorphin) ออกมาทำให้ชีวิตมีความสุข ทำงานให้เกิดผลดีมีคุณภาพ เพราะจิตใจสบายทำให้เกิดชีวิตสร้างสรรค์และเกิดพลังในการทำงาน

กล่าวโดยสรุป ความสุขในการทำงาน (Happiness at Work) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ รู้สึกว่าได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ดี รับรู้ว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญ รับรู้ว่ามีบุคคลที่เห็นคุณค่าในงานของตน มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ มีความรู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน และมีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน

## ๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน

### (๑) แนวคิดความสุขในการทำงานของรวมศิริ เมนะโพธิ

การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at the Workplace) ตามแนวคิดของรวมศิริ เมนะโพธิ (๒๕๕๐) หมายถึง ภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงาน และผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ และตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข (Happiness in the Workplace) ๕ ประการด้วยกัน คือ

๑) ผู้นำ (Leaderships) หมายถึง ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กร ที่มีลักษณะสำคัญในการส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครอง เกิดการทำงานอย่างมีความสุข โดยผู้นำในแบบดังกล่าวจะมีลักษณะที่จะต้องส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุนสร้างความรู้สึกระหนัก สร้างแรงปรารถนาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ผู้นำก็ต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะที่เดียวกันผู้นำนั้นต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

๒) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendships) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กันในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ จะต้องมีความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ่ม ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

๓) ความรักในงาน (Job Inspiration) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่บุคคลต้องปฏิบัติ เพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้นๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้ โดยบุคคลที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

๔) ค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) หมายถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วม และมีการปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้น

๕) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ ๓ ด้าน คือ สภาพการทำงาน (Work Environment) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation) และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงานในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกันเพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงที่สุด

## (๒) แนวคิดความสุขในการทำงานของ Manion

ความสุขในการทำงาน (Joy at Work) ตามแนวคิดของ Manion (อ้างถึงในประมุขทิพย์ เกตุแก้ว, ๒๕๕๑: ๓๙) หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลื้มใจนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล มีการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข สนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ด้วยความสุข สนุกสนาน ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายมีความผูกพันในงาน ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป มุ่งอธิบายโดยปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข ๔ ด้านดังนี้

๑) การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงาน เกิดสังคมนการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร ให้การช่วยเหลือ และได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่างๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ได้ว่าอยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

๒) ความรักในงาน (Love of the Work) หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ตื่นเต้น ดีใจ เพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงานมีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

๓) ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าตนปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิตเกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้าและทำให้องค์กรเกิดการ พัฒนา

๔) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของตน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน รวมทั้งการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงาน ตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

จากองค์ประกอบทั้ง ๔ องค์ประกอบ ดังกล่าว Manion (อ้างถึงในประมุขทิพย์ เกตุแก้ว, ๒๕๕๑: ๔๕) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงาน ที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน จัดสภาพแวดล้อมให้จิตใจอยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงาน และเกิดความสุขในงานตามมา นอกจากนี้ Manion (อ้างถึงในประมุขทิพย์ เกตุแก้ว, ๒๕๕๑: ๔๖) กล่าวว่า ความสุขเป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก ความรู้สึกสดชื่น มีชีวิตชีวา ประสบการณ์ความสุข ความสนุกสนานในการทำงาน เป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงาน คือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เกิดการคงอยู่ในงาน มีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่า และประสิทธิภาพต่อไป

### (๓) แนวคิดความสุขในการทำงานของ Gavin and Mason

Gavin and Mason (อ้างถึงในประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, ๒๕๕๑: ๔๐) กล่าวถึงความสุขว่าเป็นผลจากความรู้สึกภายในตนของแต่ละคน เป็นผลทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก เช่น ชื่นชอบ พึงพอใจ โดยความสุขประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบ คือ

๑) ความมีอิสระ คือ บุคคลมีความสามารถที่คิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการและอำนาจเสรีภาพ ในการตัดสินใจ ทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตน

๒) ความรู้เป็นผลสำคัญในการตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการได้ถูกต้อง รู้ว่าควรใช้ความรู้อย่างไร เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์ และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เกิดการยอมรับและไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง

๓) ความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล สามารถฝึกฝนได้ด้วยการจัดอบรมต่างๆให้เกิดความรู้ความชำนาญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขวางขึ้น

### (๔) แนวคิดความสุขในการทำงานของ Diener

Diener (อ้างถึงในจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, ๒๕๔๗: ๒๖) มุ่งอธิบายปัจจัยหรือองค์ประกอบความสุขว่าเป็น ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคล ให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต นำมาซึ่งความสุขดังนี้

๑) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริงสามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจ และยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

๒) ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

๓) อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใส ศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

๔) อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์ หรือไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

โดยสรุปแล้ว ความสุขในการทำงานเกิดจากหลายองค์ประกอบที่จะให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองความต้องการในชีวิตของแต่ละบุคคล ([http://archive.lib.mu.ac.th/full/T/๒๕๕๒/mba๑๐๕๒cf\\_ch๒.pdf](http://archive.lib.mu.ac.th/full/T/๒๕๕๒/mba๑๐๕๒cf_ch๒.pdf))

## ๒. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

วิลลิสทรี หรยางกูร (๒๕๒๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

พิน ทองพูน (๒๕๒๙) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ

หลุย จำปาเทศ (๒๕๓๓) ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก จากความหมายข้างต้น

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีที่มีความชอบ พอใจ มีความเต็มใจ มีความสบายใจ ได้รับการยกย่อง ในการจัดการเรียนการสอน ผู้เรียนมีความพอใจ ในการเรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้ผู้เรียน เกิดความพึงพอใจและ มีความสนใจและรู้สึกรักที่จะเรียน

## ๒.๒ องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (๒๕๔๒, อ้างถึงในปานจิต บุรณสมภพ. ๒๕๔๘ : ๒๗) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

๑) ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากที่สุดเพียงใด

๒) ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุดเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะอาด

ในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมดริจิตของการบริการที่แท้จริง (วรรณวิมล จงจรวายสกุล, ๒๕๕๑)

## ๓. แนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

### ๓.๑ ความหมายของแรงจูงใจ

ไมเคิล ดอมเจน (Domjan, ๑๙๙๖, p. ๑๙๙) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

แอนนิต้า อี วูลฟอล์ค (Anita E. Woolfolk, ๑๙๙๕, p. ๑๓๐) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจเป็นภาวะภายในของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง

สมยศ นาวิการ (๒๕๔๐, หน้า ๓๕๙) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจ ว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานมาก เพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่น คนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

วิรัช สงวนวงศ์วาน (๒๕๔๖, หน้า ๑๘๕) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ คือความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์กรจึงมีผลมาก ทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนด้วย

ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงาน จึงหมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในของบุคคล มีอิทธิพลทำให้กำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุมรักษาพฤติกรรม และการกระทำ หรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลที่มีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า สามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกาย (น้ำ อากาศ อาหาร พักผ่อน และที่อยู่อาศัย) และมีความต้องการทางด้านอื่น ๆ เช่น การยกย่องสถานะ ความรัก ความผูกพันกับบุคคลอื่น ความรู้สึกที่ดี การให้ การประสบความสำเร็จ โดยทั่วไปจะมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาผ่านไป และความต้องการจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลด้วย

### ๓.๒ ความสำคัญของการจูงใจ

#### (๑) การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล

พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้นกระทำ ให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าขาม เย็นขาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

#### (๒) การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล

ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

#### (๓) การจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของคุณ

การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้งก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าคุณกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อค้นพบที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จ บุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

#### (๔) การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล

บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้ มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

จากที่กล่าวมาทั้ง ๔ ประการ จะเห็นได้ว่า องค์การใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์การนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เจริญก้าวหน้า เพราะพนักงานดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่และโดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อยเพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงาน นอกจากนี้ยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่งซึ่งเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่ ผู้นั้น ช่วยให้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย และช่วยสร้างคนให้ดีขึ้นได้ เพราะการทำงานเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมีคุณค่า

### ๓.๓ กระบวนการจูงใจ

กระบวนการจูงใจมีองค์ประกอบ ๓ ประการ คือ

(๑) ความต้องการ (Needs) คือ ภาวะการณ์ขาดบางสิ่งบางอย่างของอินทรีย์อาจจะเป็นการขาดทางด้านร่างกายหรือการขาดทางด้านจิตใจก็ได้

(๒) แรงขับ (Drive) เมื่อมนุษย์มีความขาดบางสิ่งบางอย่างตามข้อ ๑ ที่กล่าวมาแล้วก็จะเกิดภาวะตึงเครียดขึ้นภายในร่างกาย ภาวะตึงเครียดนี้จะกลายเป็นแรงขับหรือตัวกำหนดทิศทาง (Action Oriented) เพื่อไปสู่เป้าหมายอันจะเป็นการลดภาวะความตึงเครียดนั้น

(๓) สิ่งล่อใจ (Incentive) หรือ เป้าหมาย (Goal) จะเป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นตัวล่อให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามที่คาดหวังหรือที่ต้องการ ซึ่งอาจจะมีได้หลายระดับ ตั้งแต่สิ่งล่อใจในเรื่องพื้นฐานคือ ปัจจัย ๔ ไปจนถึงความต้องการทางใจในด้านต่าง ๆ

### ๓.๔ ประเภทของการจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น ๒ ประเภท คือ

(๑) การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำ การเรียนรู้ หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้มีบุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น นักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบิดา มารดาบังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจใด ๆ การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

(๑.๑) ความต้องการ (Needs) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน อันจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และความพอใจ

(๑.๒) เจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะช่วยเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น เด็กนักเรียนรักครูผู้สอน และพอใจวิธีการสอน ทำให้เด็กมีความสนใจ ตั้งใจเรียนเป็นพิเศษ

(๑.๓) ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ

(๒) การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่

(๒.๑) เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใด ๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงาน มีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

(๒.๒) ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับ ความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้

(๒.๓) บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น ครู อาจารย์ ก็ต้องมีบุคลิกภาพทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ นักปกครอง ผู้จัดการจะต้องมีบุคลิกภาพของผู้นำที่ดี เป็นต้น แรงขับร่างกาย ดันรน (พฤติกรรม) จุดหมาย สมประสงค์ แรงขับได้รับการตอบสนอง

(๒.๔) เครื่องล่อใจอื่น ๆ มีสิ่งล่อใจหลายอย่างที่ทำให้เกิดแรงกระตุ้นให้พฤติกรรมเกิดขึ้น เช่น การให้รางวัล (Rewards) อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำ หรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งจะกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องนอกจากนี้การชมเชย การ ตีเตือน การประท้วง การแข่งขัน หรือการทดสอบก็จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น

## ๔. แนวความคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation Theories)

เราสามารถแบ่งทฤษฎีของแรงจูงใจในการทำงานได้ ๒ รูปแบบ คือ

(๑) เชิงเนื้อหา (Contents Theories) อธิบายถึงเนื้อหาของงาน เน้นความท้าทาย ความเจริญก้าวหน้า โอกาส และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน

(๒) เชิงกระบวนการ (Process Theories) อธิบายถึงกระบวนการในการทำงาน ไม่เน้นที่การทำงานโดยตรง แต่ค่อนข้างที่จะเน้นที่การรับรู้ ความเข้าใจที่มีต่อการทำงาน และการตัดสินใจสามารถแบ่งออกเป็นทฤษฎีต่าง ๆ ได้ดังนี้

### ๔.๑ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

มาสโลว์ (Maslow, ๑๙๕๔) เป็นนักจิตวิทยาในกลุ่มมนุษยนิยม ทฤษฎีของเขาได้ชื่อว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ โดยอธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักตื่นตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ในยุคแรก ๆ ที่มาสโลว์ทำการศึกษา เขาแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น ๕ ลำดับ ลำดับ ๑-๔ เป็นความต้องการระดับต้น ลำดับที่ ๕ เป็นความต้องการระดับสูง ในยุคต่อมามาสโลว์ ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและแบ่งความต้องการลำดับที่ ๕ ให้ละเอียดออกไปอีกเป็น ๓ ลำดับ รวมใหม่ทั้งหมดเป็น ๗ ลำดับขั้นของความต้องการ ดังต่อไปนี้

ลำดับขั้นที่ ๑ ความต้องการทางสรีระ (Physical needs) คือ ความต้องการตอบสนองความหิวกระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกายและความต้องการการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

ลำดับขั้นที่ ๒ ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) คือ ความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

ลำดับขั้นที่ ๓ ความต้องการความเป็นเจ้าของ และความรัก (Belongingness and Love Needs) คือ ความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก ขั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

ลำดับขั้นที่ ๔ ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) คือ ความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง และต้องการความรู้สึกที่ดีของคนอื่นต่อตน

ลำดับขั้นที่ ๕ ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (Need to Know and Understand) คือ ความอยากรู้ อยากรู้เข้าใจ อยากรู้ความสามารถ อยากรู้ประสบการณ์

ลำดับขั้นที่ ๖ ความต้องการทางสุนทรียะ (Aesthetic Needs) ได้แก่ความต้องการด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

ลำดับขั้นที่ ๗ ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต (Self Actualization Needs) ขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับขั้นที่ ๑ เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูง หรือสร้างความรู้สึก “พอ” ในความเป็นเขาเสียก่อน ซึ่งบุคคลประเท็นนี้มักได้รับประสบการณ์สูงสุด คือได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเองจนตระหนักในสภาพความเป็นจริงแห่งชีวิต ซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิต หรือสัจธรรมแห่งชีวิต

## ๔.๒ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

เฮร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg, ๑๙๕๙) เป็นนักจิตวิทยาอีกผู้หนึ่งที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ผลงานของเขาในเรื่องนี้มีปรากฏแพร่หลายมาตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๙๖๖ และ ค.ศ. ๑๙๖๘ กันทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย ๒ ประการ ได้แก่ “ตัวกระตุ้น” (Motivators) และ “การบำรุงรักษา” (Hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผู้บริหารองค์กร ควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและบริหารงาน

### (๑) ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น

ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการกระตุ้น ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ แต่แม้ว่าการไม่ปัจจัยนี้ก็ไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจเสมอไป ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย ๖ ประการ ดังนี้

๑) ความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน

๒) การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกถึงความสำเร็จของเขานั้นมีคนอื่นรับรู้ มีคนยอมรับ

๓) ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่างานที่เขาทำมีความน่าสนใจ น่าทำ

๔) ความรับผิดชอบ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขามีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของเขา

๕) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานควรต้องรู้สึกว่าเขามีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในงานของเขา

๖) การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

### (๒) ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

ปัจจัยด้านนี้ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่น เมื่อไม่ได้จัดให้พนักงานจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานของเขา การบำรุงรักษา ประกอบด้วยปัจจัย ๑๐ ประการ ดังนี้

๑) นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าย่าจัดการมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับพนักงาน พนักงานก็มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และนโยบายการบริหารงานบุคคล

๒) การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าย่าบริหารงานตั้งใจสอนและแจกจ่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ

๓) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างานของเขา

๔) ภาวะการณ์ทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของที่ทำงาน

๕) ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าย่าจ่ายค่าตอบแทนการทำงาน มีความเหมาะสม

๖) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

๗) ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขาทั้งด้านชั่วโมงการทำงาน การย้ายงาน ฯลฯ ไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัว

๘) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

๙) สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขาที่มีตำแหน่งหน้าที่ดี

๑๐) ความมั่นคง คือ พนักงานมีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติและงานมีความมั่นคง

## ๕. แนวความคิดทฤษฎีสันับสนุนความทุ่มเทในการทำงาน

### ๕.๑ ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

J. Stacy Adams (๑๙๖๕) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ โดยมีพื้นฐานความคิดว่า บุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคม โดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (output) กับตัวป้อน (Input) คือ พฤติกรรมและคุณสมบัติในตัวที่เขาใส่ให้กับงาน ความเสมอภาค จะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบการรับรู้ ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทน (Perceived Inputs to Outputs) เมื่อเราทราบระดับการรับรู้ ความเสมอภาคของบุคคลใด ก็สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้

ทฤษฎีความเสมอภาคอธิบายว่า บุคคลจะเปรียบเทียบตัวป้อนของเขา (เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ อารมณ์ สถานภาพ สติปัญญาความสามารถ และอื่น ๆ) กับผลตอบแทนที่ได้รับ (เช่น การยกย่อง ชมเชย คำนิยม ค่าจ้างค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและสถานภาพ การยอมรับจากหัวหน้างาน) กับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงานคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มพนักงานที่ทำงานในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนก หรือแม้แต่บุคคลใดในความคิดของเขาก็ได้ว่ามีความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกันหรือไม่ ซึ่งตัวป้อนและผลตอบแทนนั้นเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของเขาเอง ไม่ใช่ความเป็นจริง แม้ความเป็นจริงจะมีความเสมอภาค แต่เขาอาจรับรู้ว่ามีเสมอภาคไม่ได้ เมื่อเป็นเช่นนั้นเขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวเอง เพื่อให้รู้สึกเท่าเทียมกัน ความเสมอภาค ดังนั้นในการปฏิบัติต่อพนักงาน หัวหน้างานจะต้องทำให้เขารับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น เมื่อเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น พนักงานส่วนมากมักประเมินว่าตนเองทำงานหนักและทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ขณะเดียวกันก็มักคิดว่าคนอื่นได้รับผลตอบแทนสูงกว่าตนเขาจะพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงตรงเท่าที่เขา ยังรับรู้ว่ามีเสมอภาค เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น แต่ถ้าพนักงานพบว่าผู้ที่ทำงานในระนาบเดียวกับเขาได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเขา หรือได้รับผลตอบแทนเท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า ความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานจะน้อยลง เมื่อใดที่พนักงานเกิดการรับรู้ความไม่เสมอภาค เขาจะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาค โดยการลดระดับตัวป้อนหรือไม่ก็เรียกร้องผลตอบแทนเพิ่มขึ้นการเปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่น ที่ทำงานในระนาบเดียวกัน ทำให้เกิดการรับรู้ ๓ แบบ คือผลตอบแทนเหมาะสม ผลตอบแทนต่ำไป ผลตอบแทนสูงไป

(๑) ผลตอบแทนเหมาะสม (Equitably Rewarded) พนักงานรับรู้ตัวป้อนและผลตอบแทน มีความเหมาะสมกัน แรงจูงใจยังคงมีอยู่ เชื่อว่าคนอื่นที่ได้ผลตอบแทนสูงกว่าเป็นเพราะเขามีตัวป้อนที่สูงกว่า เช่น มีการศึกษาและประสบการณ์สูงกว่า เป็นต้น

(๒) ผลตอบแทนต่ำไป (Under-rewarded) เมื่อพนักงานคนใดรับรู้ว่าตนได้รับผลตอบแทนต่ำไป เขาจะพยายามลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีต่างๆ เช่น พยายามเพิ่มผลตอบแทน(เรียกร้อยค่าจ้างเพิ่ม) ลดตัวป้อน (ทำงานน้อยลง มาสายหรือขาดงานบ่อยครั้ง พักครั้งละนานๆ ฯลฯ)อ้างเหตุผลให้ตัวเองเปลี่ยนแปลงตัวป้อนหรือผลตอบแทนของคนอื่น (ให้ทำงานมากขึ้น หรือรับค่าจ้างน้อยลง) เปลี่ยนงาน (ขอย้ายไปฝ่ายอื่น ออกไปหางานใหม่) เปลี่ยนบุคคลที่เปรียบเทียบ(ยังมีคนที่ได้รับ น้อยกว่า)

(๓) ผลตอบแทนสูงไป (Over-rewarded) การรับรู้ว่าได้รับผลตอบแทนสูงไปไม่มีปัญหาต่อพนักงานมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าพนักงานมักจะลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีเหล่านี้ คือเพิ่มตัวป้อน (ทำงานหนักขึ้น และอุทิศเวลามากขึ้น) ลดผลตอบแทน (ยอมให้หักเงินเดือน)อ้างเหตุผลให้ตัวเอง (เพราะฉันท้ง) พยายามเพิ่มผลตอบแทนให้ผู้อื่น (เขาควรได้รับเท่าฉัน)

## ๕.๒ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

เป็นทฤษฎีของวิกเตอร์ วูม (Victor Vroom) ซึ่งอธิบายได้ด้วยสูตร  $Motivation = Expectancy \times Valence$  แรงจูงใจ = ความคาดหวัง x คุณค่าของผลลัพธ์ มีความหมายว่าระดับแรงจูงใจเป็นไปตามระดับความต้องการที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและระดับความเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับสิ่งนั้น ทฤษฎีนี้มีหลักการพื้นฐานที่สำคัญคือ

(๑) ปัจจัยภายใน (ความต้องการ) และปัจจัยภายนอก (สภาพแวดล้อม) มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล

(๒) พฤติกรรมใดๆ เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองของบุคคล

(๓) บุคคลมีความแตกต่างกันในความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมาย

(๔) บุคคลจะเลือกใช้พฤติกรรมโดยอ้อมเป็นไปตามการรับรู้ผลต่อเนื่องจากพฤติกรรมนั้น

(๕) แรงจูงใจตามทฤษฎีนี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยตัวแปรสำคัญสองตัวประกอบกัน คือ ความคาดหวัง และคุณค่าของผลลัพธ์

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อความสามารถของตนเองหรือโอกาสและความเป็นไปได้ที่เขาจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีความคาดหวังสูงย่อมมีแรงจูงใจสูง แต่ถ้าพนักงานคนใดไม่เชื่อใจตัวเองว่าจะทำงานได้สำเร็จพนักงานคนนั้นไม่มีแรงจูงใจที่จะทำหรือจะไม่พยายามทำงานนั้น การรับรู้ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติ การกระทำหรือพฤติกรรมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรือต่อผลตอบแทนที่จะได้รับ ถ้าบุคคลคาดหวังสูงว่าการกระทำของเขาจะได้รับรางวัล เขาจะเกิดแรงจูงใจสูง ถ้าพนักงานมั่นใจว่าเมื่อกระทำแล้วได้รับผลตอบแทน เขาย่อมเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น แต่ถ้าพนักงานไม่มีความแน่ใจว่าจะได้รับอะไร แรงจูงใจในการทำงานจะไม่เกิดขึ้น ตัวอย่าง เช่น ตะวัน เชื่อตัวเองว่าเขาสามารถเป็นหัวหน้า งานที่ดีได้ และเขาต้องการได้รับตำแหน่งนั้น แต่เขามีลักษณะการควบคุมจากภายนอก (External Locus of control) ซึ่งเชื่อว่าการทำงานหนักไม่ใช่วิธีที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแต่อย่างใด ดังนั้นเขาไม่มีแรงจูงใจที่จะทำงานหนักเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง

คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) หมายถึง คุณค่า หรือความสำคัญที่บุคคลรับรู้ต่อผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับ โดยทั่วไปถ้าบุคคลรับรู้คุณค่าสูงต่อผลตอบแทน หรือรับรู้ว่าคุณค่ามีความสำคัญสูงมากเท่าไร ยิ่งทำให้มีแรงจูงใจสูงมากขึ้นด้วยและจะทุ่มเทความสามารถในการกระทำเพื่อได้ผลลัพธ์นั้น ตัวอย่างเช่น มานะซึ่งเป็นหัวหน้างานต้องการให้ซาลีซึ่งเป็นพนักงานทำงานให้มากขึ้น เขาจึงบอกกับซาลีว่าควรจะไปทำงานให้มากขึ้น เพราะการทำงานมากขึ้นจะส่งผลต่อการเลื่อนตำแหน่ง ถ้าหากซาลีมีความต้องการจะเลื่อนตำแหน่ง เขาคงมีแรงจูงใจสูงขึ้นในการทำงาน แต่ถ้าซาลีไม่สนใจหรือไม่เห็นความสำคัญของการเลื่อนตำแหน่ง การบอกกล่าวของมานะไม่สามารถจูงใจซาลีได้

ทฤษฎีความคาดหวังจะใช้ได้ผลดีกับผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะการควบคุมจากภายใน (Internal Locus of Control) เพราะพนักงานเหล่านี้เชื่อมั่นว่าเขาเป็นคนกำหนดแนวทางชีวิตของตนเองได้ ความพยายามและความสามารถของเขาจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน แต่ทฤษฎีนี้ไม่เหมาะจะใช้จูงใจพนักงานที่มีลักษณะการควบคุมจากภายนอก เพราะพวกนี้เชื่อถือในเรื่องดวงโชคลาภ ความบังเอิญ และสิ่งภายนอกอื่นๆ ไม่เชื่อในความสามารถและความพยายามของตัวเองว่าจะทำให้พบความสำเร็จได้ (<http://www.ex-mba.buu.ac.th/Research/Saraburi/Y-MBA๑๔/๕๑๗๘๐๑๘๕/ch๒.pdf>)

## ๖. งานวิจัยเกี่ยวข้อง

ลัดดา กุลนันทน์ (๒๕๔๔, บทความย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่า ๑) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ๓.๔๙ ด้านความรับผิดชอบ ๓.๔๕ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ๓.๔๔ ด้านความสำเร็จในงาน ๓.๓๔ การได้รับการยอมรับ ๓.๓๒ ด้านความก้าวหน้าในงาน ๒.๙๖ ด้านการบังคับบัญชา ๒.๙๐ ด้านสภาพการทำงาน ๒.๘๐ ด้านนโยบายการบริหารองค์กร ๒.๗๙ และด้านเงินเดือนค่าจ้าง ๒.๖๙ ๒) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานวิจัย โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ ( $R=0.๗๒$ ) และสามารถรวมพยากรณ์การปฏิบัติงานวิจัยได้ร้อยละ ๕๒.๐๐ ซึ่งตัว

แปรที่สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ๔ ตัวแปร คือ การได้รับการยอมรับความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงาน และเงินเดือนค่าจ้าง สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ศิริรัตน์ ทวีการไถ (๒๕๕๑) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความทุ่มเทในการทำงานบริษัท วิทยาศาสตร์อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การได้รับค่าชมเชย ความเชื่อถือ ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีกำลังใจที่จะทำงานมากขึ้น/การได้รับการยอมรับความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทำให้มีความกล้าคิด กล้าทำมากขึ้น/การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาแบบมีส่วนร่วม/ความเหมาะสมของสวัสดิการ/การรับรู้การประชาสัมพันธ์ ทั้งหมด มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยในทิศทางเดียวกันกับความทุ่มเทในการทำงานส่วนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เมื่อเทียบกับพนักงานคนอื่น/สภาพแวดล้อมในที่ทำงานเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย ในทิศทางตรงกันข้ามกับความทุ่มเทในการทำงาน

## บทที่ ๓

### วิธีการดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยคณะทำงานติดตามและประเมินผลความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ในปัจจัยด้านต่างๆ จำนวน ๘ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านลักษณะงานหรืองานในความรับผิดชอบ
- ๒) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ๓) ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร
- ๔) ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- ๕) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร
- ๖) ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
- ๗) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารในองค์กร
- ๘) ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม

### รูปแบบการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นแบบประเมิน (survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaires) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยมีทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ดังนี้

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากพนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง จำนวน ๒๑ คน
๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ เอกสาร และข้อมูลจากเว็บไซต์ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย จำนวน ๒๑ คน

### ตัวแปรใช้ในการประเมิน

**ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ความพึงพอใจเกี่ยวกับความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ในปัจจัยด้านต่างๆ จำนวน ๘ ด้าน ดังนี้ ๑) ด้านลักษณะงานหรืองานในความรับผิดชอบ ๒) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ๓) ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ๔) ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการ ๕) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร ๖) ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ๗) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารในองค์กร และ ๘) ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม

**ตัวแปรตาม** ได้แก่ ระดับความพึงพอใจความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

## เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้เป็นแบบประเมิน โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

๑. ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นมาตรวัดแบบนามบัญญัติ (nominal scale) และมาตรวัดแบบอันดับ (ordinal scale) เป็นการสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพทางครอบครัว ประเภทของพนักงาน สถานภาพการปฏิบัติงาน เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน และอายุราชการ

๒. ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร เป็นแบบสอบถามปลายปิด (close-ended question) โดยใช้มาตรวัดแบบอัตราส่วน (ratio scale) มีระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ

๕ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด”

๔ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจ “มาก”

๓ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง”

๒ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจ “น้อย”

๑ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจ “น้อยที่สุด”

มีเนื้อหาในการประเมินระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ๑) ด้านลักษณะงานหรืองานในความรับผิดชอบ ๒) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ๓) ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ๔) ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการ ๕) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร ๖) ด้านการรักษาคุณภาพพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ๗) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารในองค์กร และ ๘) ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม

๓. ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open-ended question) โดยใช้มาตรวัดแบบอัตราส่วน (ratio scale)

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินในครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ๒ แบบ คือ

๑. การศึกษาข้อมูลเอกสาร เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ

๒. การเก็บข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ในการอธิบายลักษณะของตัวแปรต่าง ๆ เช่น ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

๑. ข้อมูลตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ใช้สถิติพรรณนาวิเคราะห์และอธิบายโดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

๒. ข้อมูลตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในปัจจุบัน ใช้สถิติพรรณนาวิเคราะห์และอธิบายโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การแปลความหมายของข้อมูล จะพิจารณาการแปลผลจากค่าเฉลี่ยในมาตรวัดแบบอัตราส่วน ที่มีระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ

สูตรการคำนวณกำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนตามความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงคะแนน}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูลจากค่าเฉลี่ยของตอนที่ ๒ ดังนี้

๔.๒๑-๕.๐๐ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด”

๓.๔๑-๔.๒๐ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจ “มาก”

๒.๖๑-๓.๔๐ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง”

๑.๘๑-๒.๖๐ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจ “น้อย”

๑.๐๐-๑.๘๐ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจ “น้อยที่สุด”

## บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการประเมิน การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามและประเมินผลความ  
ผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอ  
เมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยแบ่งผลการสำรวจวิเคราะห์  
ข้อมูลตามแบบประเมิน จำนวน ๓ ตอน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
๒. ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร
๓. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของ  
บุคลากร

โดยกำหนดปัจจัยด้านต่างๆ จำนวน ๘ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านลักษณะงานหรืองานในความรับผิดชอบ
- ๒) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ๓) ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร
- ๔) ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- ๕) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร
- ๖) ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
- ๗) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารในองค์กร
- ๘) ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม

### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๕	๓๓.๓
- หญิง	๑๐	๖๖.๗
รวม	๑๕	๑๐๐.๐
๒. อายุ		
- ๒๖ - ๓๕ ปี	๖	๔๐.๐
- ๓๖ - ๔๕ ปี	๔	๒๖.๗
- ๔๖ - ๕๕ ปี	๕	๓๓.๓
รวม	๑๕	๑๐๐.๐

ตาราง ๑ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒	๑๓.๓
- ปริญญาตรี	๑๐	๖๖.๗
- ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๓	๒๐.๐
รวม	๑๕	๑๐๐.๐
๔. สถานภาพทางครอบครัว		
- โสด	๓	๒๐.๐
- สมรส	๘	๕๓.๓
- หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	๔	๒๖.๗
รวม	๑๕	๑๐๐.๐
๕. ประเภทของพนักงาน		
- พนักงานส่วนตำบล	๑๑	๗๓.๓
- พนักงานจ้างตามภารกิจ	๓	๒๐.๐
- พนักงานจ้างทั่วไป	๑	๖.๓
รวม	๑๕	๑๐๐.๐
๖. สถานภาพการปฏิบัติงาน		
- หัวหน้าส่วนราชการ	๑	๖.๗
- หัวหน้าสำนักงาน/กอง/ส่วน	๒	๑๓.๓
- ผู้ปฏิบัติงาน	๑๒	๘๐.๐
รวม	๑๕	๑๐๐.๐
๗. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ		
- ๙,๐๐๑ - ๑๒,๐๐๐ บาท	๘	๕๓.๓
- ๑๒,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๔	๒๖.๗
- ๑๘,๐๐๐ - ๒๑,๐๐๐ บาท	๑	๖.๗
- ๒๔,๐๐๑ - ๒๗,๐๐๐ บาท	๑	๖.๗
- มากกว่า ๒๗,๐๐๐ บาท	๑	๖.๗
รวม	๑๕	๑๐๐.๐
๘. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน		
- น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๑ ปี	๓	๒๐.๐
- ๒ - ๔ ปี	๕	๓๓.๓
- ๕ - ๗ ปี	๕	๓๓.๓
- ๑๑ - ๑๓ ปี	๑	๖.๗
- ๑๔ ปีขึ้นไป	๑	๖.๗
รวม	๑๕	๑๐๐.๐

ตาราง ๑ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๙. อายุราชการ		
- น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๑ ปี	๓	๒๐.๐
- ๒ - ๔ ปี	๑	๖.๗
- ๕ - ๗ ปี	๘	๕๓.๓
- ๑๔ ปีขึ้นไป	๓	๒๐.๐
รวม	๑๕	๑๐๐.๐

จากตาราง ๑ ผลการประเมินพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๖.๗ อายุ ๒๖ - ๓๕ ปี ร้อยละ ๔๐.๐ ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี ร้อยละ ๖๖.๗ สถานภาพทางครอบครัว สมรส ร้อยละ ๕๓.๓ ประเภทพนักงานเป็น พนักงานส่วนตำบล ร้อยละ ๗๓.๓ สถานภาพการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ ๘๐.๐ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ ๙,๐๐๐ - ๑๒,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๕๓.๓ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน ๒ - ๔ ปี และ ๕ - ๗ ปี ร้อยละ ๓๓.๓ อายุราชการ ๕ - ๗ ปี

๒. ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

ในส่วนนี้เป็นการประเมินผลความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ดังมีรายละเอียดปรากฏตามตาราง ๒ - ๑๐

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

ปัจจัยด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลความ
ด้านลักษณะงานหรืองานในความรับผิดชอบ	๔.๑๐	๘๒.๑๐	๐.๓๗๕	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๔.๑๔	๘๒.๘๑	๐.๕๐๐	มาก
ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร	๔.๐๒	๘๒.๐๖	๐.๔๙๓	มาก
ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการ	๔.๐๖	๘๑.๑๗	๐.๒๗๔	มาก
ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร	๔.๐๖	๘๑.๓๓	๐.๕๕๓	มาก
ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	๔.๐๑	๘๐.๒๒	๐.๓๖๙	มาก

ตาราง ๒ (ต่อ)

ปัจจัยด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารในองค์กร	๔.๐๓	๘๐.๗๓	๐.๔๓๑	มาก
ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม	๔.๑๑	๘๒.๒๒	๐.๒๙๙	มาก
ภาพรวม	๔.๐๖	๘๑.๕๙	๐.๓๖๑	มาก

จากตาราง ๒ ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๑.๕๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๑๔ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๙๑) รองลงมาคือ ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๒๒) เช่นเดียวกัน ส่วนด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๔.๐๑ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๐.๒๒) รองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๐๖) เช่นเดียวกัน

ตาราง ๓ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านลักษณะงานหรืองานในความรับผิดชอบ

ปัจจัยด้านลักษณะงานหรืองานในความรับผิดชอบ	ระดับความพึงพอใจ							แปล ความ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)	ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	
๑.ปริมาณงานที่ได้ รับผิดชอบ หรือได้รับมอบหมายมีความ เหมาะสมกับระยะเวลาที่ ต้องปฏิบัติ	๒ (๑๓.๓)	๘ (๕๓.๓)	๕ (๓๓.๓)			๓.๘๐	๐.๖๗๖	มาก
๒.งานที่ได้รับผิดชอบหรือ ได้ มอบหมายมีความท้าทาย ความรู้ความสามารถ	๑ (๖.๗)	๑๐ (๖๖.๗)	๔ (๒๖.๗)			๓.๘๐	๐.๕๖๑	มาก

ตาราง ๓ (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะงานหรืองานในความรับผิดชอบ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลความ
๓.งานมีการเรียนรู้ไม่หยุดนิ่ง ได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง	๖ (๔๐.๐)	๖ (๔๐.๐)	๓ (๒๐.๐)			๔.๒๐	๐.๗๗๕	มาก
๔.ความมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จในงาน	๖ (๔๐.๐)	๖ (๔๐.๐)	๓ (๒๐.๐)			๔.๒๐	๐.๗๗๕	มาก
๕.งานที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ	๖ (๔๐.๐)	๘ (๕๓.๓)	๑ (๖.๗)			๔.๓๓	๐.๖๑๗	มากที่สุด
๖.การวางแผนในการทำงานและสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานด้วยตนเอง	๓ (๒๐.๐)	๙ (๖๐.๐)	๓ (๒๐.๐)			๔.๐๐	๐.๖๕๕	มาก
๗.หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานรับรู้ขอบเขตความรับผิดชอบหรืองานที่ได้รับมอบหมาย	๖ (๔๐.๐)	๙ (๖๐.๐)				๔.๕๐	๐.๕๐๗	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>						<b>๔.๑๐</b>	<b>๐.๔๑๙ (๘๒.๑๐%)</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง ๓ ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านลักษณะงานหรืองานในความรับผิดชอบ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๑๐) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานรับรู้ขอบเขตความรับผิดชอบหรืองานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๕๐ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ งานที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบตรงกับความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ส่วนปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่ต้องปฏิบัติ และงานที่ได้รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายมีความท้าทายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๓.๘๐ อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ การวางแผนในการทำงานและสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง ๔ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)	ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความ
๘.ความสะอาดในการเดิน ทางจากที่พักเพื่อมาปฏิบัติ งานที่หน่วยงาน	๑๑ (๗๓.๓)	๔ (๒๖.๗)				๔.๗๓	๐.๔๕๘	มากที่สุด
๙.มีการเตรียมความพร้อม สภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ ในสถานที่ปฏิบัติงาน	๔ (๒๖.๗)	๕ (๓๓.๓)	๔ (๒๖.๗)	๒ (๑๓.๓)		๓.๗๓	๑.๐๓๓	มาก
๑๐.มีการจัดแสงสว่าง/การ ระบายอากาศในสถานที่ ปฏิบัติงาน	๖ (๔๐.๐)	๗ (๔๖.๗)	๒ (๑๓.๓)			๔.๒๗	๐.๗๐๔	มากที่สุด
๑๑.สถานที่ปฏิบัติงาน ปราศจากเสียงรบกวน เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน	๖ (๔๐.๐)	๗ (๔๖.๗)	๒ (๑๓.๓)			๔.๒๗	๐.๗๐๔	มากที่สุด
๑๒.สถานที่ปฏิบัติงาน ปราศจากกลิ่นเหม็น กลิ่นอับ /ฝุ่นละออง เหมาะสมแก่การ ปฏิบัติงาน	๖ (๔๐.๐)	๗ (๔๖.๗)	๒ (๑๓.๓)			๔.๒๗	๐.๗๐๔	มากที่สุด
๑๓.สถานที่ปฏิบัติงานมี พื้นที่ในการปฏิบัติงานที่ กว้างขวางสะดวกสบาย	๖ (๔๐.๐)	๗ (๔๖.๗)	๒ (๑๓.๓)			๔.๒๗	๐.๗๐๔	มากที่สุด
๑๔.หน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ สำหรับการปฏิบัติงานที่ทันสมัย เพียงพอและเหมาะสม	๘ (๕๓.๓)	๔ (๒๖.๗)	๓ (๒๐.๐)			๔.๓๓	๐.๔๘๘	มากที่สุด
๑๕.มีความรู้สึกลดภัยใน สถานที่ทำงาน	๘ (๕๓.๓)	๔ (๒๖.๗)	๓ (๒๐.๐)			๔.๓๓	๐.๔๘๘	มากที่สุด
๑๖.บรรยากาศในหน่วยงาน ที่ปฏิบัติงานทำให้มีความสุข	๖ (๔๐.๐)	๕ (๓๓.๓)	๓ (๒๐.๐)	๑ (๖.๗)		๔.๐๗	๐.๙๖๑	มาก

ตาราง ๔ (ต่อ)

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)	ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความ
๑๗.บุคลากรมีโอกาสได้ทำ กิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เช่น กีฬา/กีฬาภายใน งานปี ใหม่ งานสังสรรค์ หรืองาน รื่นเริงต่างๆ	๒ (๑๓.๓)	๘ (๕๓.๓)	๑ (๖.๗)	๔ (๒๖.๗)		๓.๕๓	๑.๐๖๐	มาก
๑๘.การมีส่วนร่วมในการ พัฒนาหน่วยงาน ทั้งด้าน อาคารสถานที่ และการให้ บริการ	๒ (๑๓.๓)	๖ (๔๐.๐)	๖ (๔๐.๐)	๑ (๖.๗)		๓.๖๐	๐.๘๒๘	มาก
ภาพรวม						๔.๑๔	๐.๕๐๐ (๘๒.๙๑ %)	มาก

จากตาราง ๔ ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในปัจจุบัน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๙๑) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ความสะดวกในการเดินทางจากที่พักเพื่อมาปฏิบัติงานที่หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๗๓ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ สำหรับการปฏิบัติงานที่ทันสมัยเพียงพอและเหมาะสม และมีความรู้สึกปลอดภัยในสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ส่วนบุคลากรมีโอกาสได้ทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เช่น กีฬา/กีฬาภายใน งานปีใหม่ งานสังสรรค์ หรืองานรื่นเริงต่างๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๓.๕๓ อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน ทั้งด้านอาคารสถานที่และการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๐ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง ๕ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลความ
๑๙.การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงาน	๕ (๓๓.๓)	๖ (๔๐.๐)	๓ (๒๐.๐)	๑ (๖.๗)		๔.๐๐	๐.๙๒๖	มาก
๒๐.การจัดโครงสร้างสาย บังคับบัญชา การจัดสาย บังคับบัญชา	๗ (๔๖.๗)	๔ (๒๖.๗)	๓ (๒๐.๐)	๑ (๖.๗)		๔.๑๓	๐.๙๙๐	มาก
๒๑.การมอบอำนาจการบริหารงานขององค์กรมีความเหมาะสม	๓ (๒๐.๐)	๑๐ (๖๖.๗)	๒ (๑๓.๓)			๔.๐๗	๐.๕๙๔	มาก
๒๒.ผู้บังคับบัญชาสามารถเป็นต้นแบบที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ระดับอื่นๆ	๓ (๒๐.๐)	๑๐ (๖๖.๗)	๒ (๑๓.๓)			๔.๐๗	๐.๕๙๔	มาก
๒๓.การนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จของผู้บริหารในหน่วยงาน	๓ (๒๐.๐)	๘ (๕๕.๓)	๔ (๒๖.๗)			๓.๙๓	๐.๗๐๔	มาก
๒๔.ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถ	๕ (๓๓.๓)	๙ (๖๐.๐)	๑ (๖.๗)			๔.๒๗	๐.๕๙๔	มาก
๒๕.ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในการช่วยเหลือ แนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้	๕ (๓๓.๓)	๑๐ (๖๖.๗)				๔.๓๓	๐.๔๘๘	มาก
๒๖.ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผล การปฏิบัติงาน	๓ (๒๐.๐)	๘ (๕๕.๓)	๔ (๒๖.๗)			๓.๙๓	๐.๗๐๔	มาก
๒๗.การเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญของบุคลากรในหน่วยงาน	๕ (๓๓.๓)	๙ (๖๐.๐)	๑ (๖.๗)			๔.๒๗	๐.๕๙๔	มากที่สุด

ตาราง ๕ (ต่อ)

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร	ระดับความพึงพอใจ							แปลความ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	
๒๘.การชมเชยและยอมรับความรู้สึก ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างเปิดเผยจริงใจ	๔ (๒๖.๗)	๕ (๓๓.๓)	๖ (๔๐.๐)			๓.๘๗	๐.๘๓๔	มาก
๒๙.การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน	๖ (๔๐.๐)	๗ (๕๖.๗)	๒ (๑๓.๓)			๔.๒๗	๐.๗๐๔	มากที่สุด
๓๐.เมื่อเกิดปัญหาได้รับคำแนะนำหรือความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน	๓ (๒๐.๐)	๑๐ (๖๖.๗)	๒ (๑๓.๓)	๓ (๒๐.๐)		๔.๐๗	๐.๕๙๔	มาก
๓๑.การแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงาน	๒ (๑๓.๓)	๙ (๖๐.๐)	๔ (๒๖.๗)			๓.๘๗	๐.๖๔๐	มาก
๓๒.การประชุมวางแผนเพื่อหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	๒ (๑๓.๓)	๙ (๖๐.๐)	๓ (๒๐.๐)	๑ (๖.๓)		๓.๘๐	๐.๗๗๕	มาก
๓๓.การสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน	๑ (๖.๓)	๙ (๖๐.๐)	๕ (๓๓.๓)			๓.๗๓	๐.๕๙๔	มาก
๓๔.บุคลากรในหน่วยงานยึดแนวทางความร่วมมือ ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ	๒ (๑๓.๓)	๘ (๕๓.๓)	๕ (๓๓.๓)			๓.๘๐	๐.๖๗๖	มาก
ภาพรวม						๔.๐๒	๐.๔๙๓ (๘๒.๐๖%)	มาก

จากตาราง ๕ ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๐๖) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในการช่วยเหลือ แนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๓๓ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ และเชื่อมั่นในความสามารถ และการเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญของบุคลากรในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ส่วนการสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๓.๗๓ อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ บุคลากรในหน่วยงานยึดแนวทางความร่วมมือ ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๐ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง ๖ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ปัจจัยด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	
๓๕.เงินเดือน/ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย และนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของงาน	๒ (๑๓.๓)	๑๐ (๖๖.๗)	๓ (๒๐.๐)			๓.๙๓	๐.๕๙๔	มาก
๓๖.เงินเดือน/ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเพียงพอต่อค่าครองชีพ	๔ (๒๖.๗)	๕ (๓๓.๓)	๖ (๔๐.๐)			๓.๘๗	๐.๘๓๔	มาก
๓๗.เงินเดือน/ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	๔ (๒๖.๗)	๕ (๓๓.๓)	๖ (๔๐.๐)			๓.๘๗	๐.๘๓๔	มาก
๓๘.การจัดสวัสดิการต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน	๕ (๓๓.๓)	๖ (๔๐.๐)	๔ (๒๖.๗)			๕.๐๗	๐.๗๙๙	มาก
๓๙.ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการด้านสวัสดิการของหน่วยงาน	๔ (๒๖.๗)	๙ (๖๐.๐)	๒ (๑๓.๓)			๔.๑๓	๐.๖๔๐	มาก

ตาราง ๖ (ต่อ)

ปัจจัยด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลความ
๔๐.การจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีแก่เจ้าหน้าที่อยู่เสมอ	๑ (๖.๗)	๘ (๕๓.๓)	๖ (๔๐.๐)			๓.๖๗	๐.๖๑๗	มาก
๔๑.หลักเกณฑ์การบริหารเงินเดือน ค่าตอบแทน สิ่งจูงใจ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ และสิทธิสวัสดิการต่างๆ มีความเหมาะสมและเพียงพอ		๑๒ (๘๐.๐)	๓ (๒๐.๐)			๓.๘๐	๐.๔๑๔	มาก
๔๒.มีโอกาสใช้สิทธิลาพักตามความจำเป็นและเป็นไปตามระเบียบ เช่น ลากิจ ลาป่วย และลาพักผ่อน เป็นต้น	๑๑ (๓๓.๓)	๓ (๒๐)	๑ (๖.๗)			๔.๖๗	๐.๖๑๗	มากที่สุด
ภาพรวม						๔.๐๖	๐.๒๗๔ (๘๑.๑๗ %)	มาก

จากตาราง ๖ ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๑.๑๗) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีโอกาสใช้สิทธิลาพักตามความจำเป็นและเป็นไปตามระเบียบ เช่น ลากิจ ลาป่วย และลาพักผ่อน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๖๗ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการด้านสวัสดิการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ อยู่ในระดับ “มาก” ส่วนการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีแก่เจ้าหน้าที่อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๓.๖๗ อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ หลักเกณฑ์การบริหารเงินเดือน ค่าตอบแทน สิ่งจูงใจ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ และสิทธิสวัสดิการต่างๆ มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง ๗ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทาง อาชีพในองค์กร

ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลความ
๔๓.การได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ	๗ (๔๖.๗)	๖ (๔๐.๐)	๑ (๖.๗)	๑ (๖.๗)		๔.๒๗	๐.๘๘๔	มากที่สุด
๔๔.การได้รับโอกาสในการใช้ความรู้ ความสามารถในการพัฒนางานที่รับผิดชอบ	๕ (๓๓.๓)	๘ (๕๓.๓)	๑ (๖.๗)	๑ (๖.๗)		๔.๑๓	๐.๘๓๔	มาก
๔๕.การได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน และศึกษาต่อ	๗ (๔๖.๗)	๗ (๔๖.๗)	๑ (๖.๗)			๔.๔๐	๐.๖๓๒	มากที่สุด
๔๖.การได้รับการประเมินผลเพื่อเลื่อนระดับ/ตำแหน่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และมีความเป็นธรรม	๖ (๔๐.๐)	๗ (๔๖.๗)	๒ (๑๓.๓)			๔.๒๗	๐.๗๐๔	มากที่สุด
๔๗.ความชัดเจนในเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ	๕ (๓๓.๓)	๕ (๓๓.๓)	๕ (๓๓.๓)			๔.๐๐	๐.๘๔๕	มาก
๔๘.การมีความรู้สึกมีคุณค่าในหน้าที่การงาน	๕ (๓๓.๓)	๕ (๓๓.๓)	๕ (๓๓.๓)			๔.๐๐	๐.๘๔๕	มาก
๔๙.หน่วยงานมีการวางแผนที่จะส่งเสริมให้บุคลากรก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ	๔ (๒๖.๗)	๕ (๓๓.๓)	๕ (๓๓.๓)	๑ (๖.๗)		๓.๘๐	๐.๙๔๑	มาก

ตาราง ๗ (ต่อ)

ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลความ
๕๐.การมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	๒ (๑๓.๓)	๖ (๔๐.๐)	๗ (๔๖.๗)			๓.๖๗	๐.๗๒๔	มาก
ภาพรวม						๔.๐๖	๐.๕๕๓ (๘๑.๓๓ %)	มาก

จากตาราง ๗ ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๑.๓๓) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน และศึกษาต่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๔๐ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ การได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ และการได้รับการประเมินผลเพื่อนเลื่อนระดับ/ตำแหน่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และมีความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ส่วนการมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๓.๖๗ อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ หน่วยงานมีการวางแผนที่จะส่งเสริมให้บุคลากรก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง ๘ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ปัจจัยด้านการรักษา คุณภาพระหว่างชีวิต การทำงานและชีวิตส่วนตัว	ระดับความคิดเห็น							
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)	ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความ
๕๑.การได้รับมอบหมายให้ ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ	๒ (๑๓.๓)	๘ (๕๓.๓)	๕ (๓๓.๓)			๓.๘๐	๐.๖๗๖	มาก
๕๒.การปฏิบัติราชการไม่ เป็น อุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต และครอบครัว	๗ (๔๖.๗)	๕ (๓๓.๓)	๓ (๒๐.๐)			๔.๒๗	๐.๗๙๙	มากที่สุด
๕๓.การแบ่งเวลาในการ ทำงาน เวลาส่วนตัว เวลา ครอบครัว และสังคมอย่าง เหมาะสม	๕ (๓๓.๓)	๑๐ (๖๖.๗)				๔.๓๓	๐.๔๘๘	มากที่สุด
๕๔.การมีเวลาออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพอย่างเหมาะสม	๑ (๖.๗)	๕ (๓๓.๓)	๙ (๖๐.๐)			๓.๔๗	๐.๖๔๐	มาก
๕๕.การทำงานไม่เป็น อุปสรรคต่อการพักผ่อน	๔ (๒๖.๗)	๑๑ (๗๓.๓)				๔.๒๗	๐.๔๕๘	มากที่สุด
๕๖.การสนับสนุนให้มีการ โอน(ย้าย) ระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้ได้สถานที่ทำงานใกล้ บ้าน	๓ (๒๐.๐)	๘ (๕๓.๓)	๔ (๒๖.๗)			๓.๙๓	๐.๗๐๔	มาก
<b>ภาพรวม</b>						<b>๔.๐๑</b>	<b>๐.๓๖๙ (๘๐.๒๒%)</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง ๘ ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๐.๒๒) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า การแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาครอบครัวและสังคมอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๓๓ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ การปฏิบัติราชการไม่อุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตและครอบครัว และการทำงานไม่อุปสรรคต่อการพักผ่อน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ส่วนการมีเวลาออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๓.๔๗ อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง ๙ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในปัจจุบัน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารในองค์กร

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารในองค์กร	ระดับความคิดเห็น							
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลความ
๕๗.ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี	๖ (๕๐.๐)	๗ (๕๖.๗)	๒ (๑๓.๓)			๔.๒๗	๐.๗๐๔	มากที่สุด
๕๘.ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	๖ (๕๐.๐)	๗ (๕๖.๗)	๒ (๑๓.๓)			๔.๒๗	๐.๗๐๔	มากที่สุด
๕๙.ผู้บังคับบัญชายินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องงาน	๖ (๕๐.๐)	๙ (๖๐.๐)				๔.๕๐	๐.๕๐๗	มากที่สุด
๖๐.เพื่อนร่วมงานยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องงาน	๑ (๖.๗)	๙ (๖๐.๐)	๕ (๓๓.๓)			๓.๗๓	๐.๕๙๔	มาก
๖๑.การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในและนอกเวลา	๒ (๑๓.๓)	๑๑ (๗๓.๓)	๒ (๑๓.๓)			๔.๐๐	๐.๕๓๕	มาก
๖๒.เพื่อนร่วมงานมีการประสานงานและการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	๒ (๑๓.๓)	๑๐ (๖๖.๗)	๓ (๒๐.๐)			๓.๙๓	๐.๖๔๐	มาก
๖๓.บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรมีปรากฏอยู่ทั่วไปในหน่วยงาน	๑ (๖.๗)	๙ (๖๐.๐)	๕ (๓๓.๓)			๓.๗๓	๐.๕๙๔	มาก

ตาราง ๙ (ต่อ)

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและ การสื่อสารในองค์กร	ระดับความคิดเห็น							
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)	ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความ
๖๔.การมีช่องทางประชา- สัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้บุคลากรได้รับทราบ	๔ (๒๖.๗)	๗ (๔๖.๗)	๔ (๒๖.๗)			๔.๐๐	๐.๙๑๕	มาก
๖๕.การประชุมชี้แจง/หารือ/ ขอความคิดเห็นในเรื่อง สำคัญเกี่ยวกับองค์กร	๓ (๒๐.๐)	๔ (๒๖.๗)	๘ (๕๓.๓)			๓.๖๗	๐.๘๑๖	มาก
๖๖.การเปิดโอกาสให้ บุคลากรทุกระดับแสดง ความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่	๖ (๔๐.๐)	๘ (๕๓.๓)	๑ (๖.๗)			๔.๓๓	๐.๗๐๔	มากที่สุด
๖๗.มีแหล่งข้อมูลข่าวสารให้ สามารถเข้าถึงได้	๕ (๓๓.๓)	๖ (๔๐.๐)	๔ (๒๖.๗)			๔.๐๗	๐.๗๙๙	มาก
ภาพรวม						๔.๐๓	๐.๔๓๑ (๘๐.๗๓)	มาก

จากตาราง ๙ ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๐.๗๓) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้บังคับบัญชายุติดีให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๔๐ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ส่วนการประชุมชี้แจง/หารือ/ขอความคิดเห็นในเรื่องสำคัญเกี่ยวกับองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๓.๖๗ อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรมีปรากฏอยู่ทั่วไปในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๓ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง ๑๐ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม

ปัจจัยด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม	ระดับความคิดเห็น							
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลความ
๖๘.ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน	๑๐ (๖๖.๗)	๕ (๓๓.๓)				๔.๖๗	๐.๔๘๘	มากที่สุด
๖๙.การสร้างองค์ความรู้ของหน่วยงาน	๓ (๒๐.๐)	๑๑ (๗๓.๓)	๑ (๖.๗)			๔.๑๓	๐.๕๑๖	มาก
๗๐.การมีส่วนร่วมของหน่วยงานในกิจกรรมของชุมชน เช่น งานทอดกฐิน งานบุญกุศล งานประเพณี		๘ (๕๓.๓)	๗ (๔๖.๗)			๓.๕๓	๐.๕๑๖	มาก
ภาพรวม						๔.๑๑	๐.๒๙๙ (๘๒.๒๒%)	มาก

จากตาราง ๑๐ ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๒๒) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๖๗ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ การสร้างองค์ความรู้ของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ อยู่ในระดับ “มาก” และการมีส่วนร่วมของหน่วยงานในกิจกรรมของชุมชน เช่น งานทอดกฐิน งานบุญกุศลต่างๆ งานประเพณีต่างๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๓.๕๓ อยู่ในระดับ “มาก”

๓. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

ประชากรไม่มีการแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรแต่อย่างใด

## บทที่ ๕

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยแบ่งผลการสำรวจวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
๒. ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในปัจจุบัน
๓. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

### สรุปผลการประเมิน

#### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการประเมินพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๖.๗ อายุ ๒๖ - ๓๕ ปี ร้อยละ ๔๐.๐ ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี ร้อยละ ๖๖.๗ สถานภาพทางครอบครัว สมรส ร้อยละ ๕๓.๓ ประเภทพนักงานเป็น พนักงานส่วนตำบล ร้อยละ ๗๓.๓ สถานภาพการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ ๘๐.๐ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ ๙,๐๐๐ - ๑๒,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๕๓.๓ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน ๒ - ๔ ปี และ ๕ - ๗ ปี ร้อยละ ๓๓.๓ อายุราชการ ๕ - ๗ ปี

#### ๒. ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

จากการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๑.๕๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๑๔ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๙๑) รองลงมาคือ ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๒๒) เช่นเดียวกัน ส่วนด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๔.๐๑ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๐.๒๒) รองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๐๖) เช่นเดียวกัน

#### ๒.๑ ด้านลักษณะงานหรืองานในความรับผิดชอบ

จากการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านลักษณะงานหรืองานในความรับผิดชอบ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๑๐) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานรับรู้ขอบเขตความรับผิดชอบหรืองานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๔๐ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ งานที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบตรงกับความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ส่วนปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่ต้องปฏิบัติ และงานที่ได้รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายมีความท้าทายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๓.๘๐ อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ การวางแผนในการทำงานและสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ อยู่ในระดับ “มาก”

## ๒.๒ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในปัจจุบัน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๕๑) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ความสะดวกในการเดินทางจากที่พักเพื่อมาปฏิบัติงานที่หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๗๓ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ สำหรับการปฏิบัติงานที่ทันสมัยเพียงพอและเหมาะสม และมีความรู้สึกปลอดภัยในสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ส่วนบุคลากรมีโอกาสดำเนินกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เช่น กีฬาสี/กีฬาภายใน งานปีใหม่ งานสังสรรค์ หรืองานรื่นเริงต่างๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๓.๕๓ อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน ทั้งด้านอาคารสถานที่และการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๐ อยู่ในระดับ “มาก”

## ๒.๓ ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร

จากการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๐๖) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในการช่วยเหลือ แนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๓๓ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ และเชื่อมั่นในความสามารถ และการเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญของบุคลากรในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ส่วนการสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๓.๗๓ อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ บุคลากรในหน่วยงานยึดแนวทางการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๐ อยู่ในระดับ “มาก”

## ๒.๔ ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการ

จากการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๑.๑๗) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า มีโอกาสใช้สิทธิลาพักตามความจำเป็นและเป็นไปตามระเบียบ เช่น ลาภัก ลาป่วย และลาพักผ่อน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๖๗ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการด้านสวัสดิการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ อยู่ในระดับ “มาก” ส่วนการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีแก่เจ้าหน้าที่อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๓.๖๗ อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ หลักเกณฑ์การบริหารเงินเดือน ค่าตอบแทน สิ่งจูงใจ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ และสิทธิสวัสดิการต่างๆ มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ อยู่ในระดับ “มาก”

## ๒.๕ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร

จากการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๑.๓๓) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน และศึกษาต่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๔๐ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ การได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ และการได้รับการประเมินผลเพื่อนเลื่อนระดับ/ตำแหน่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และมีความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ส่วนการมีโอกาสดำเนินการได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๓.๖๗ อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ หน่วยงานมีการวางแผนที่จะส่งเสริมให้บุคลากรก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ อยู่ในระดับ “มาก”

## ๒.๖ ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

จากการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๐.๒๒) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาครอบครัวและสังคมอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๓๓ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ การปฏิบัติราชการไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตและครอบครัว และการทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการพักผ่อน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ส่วนการมีเวลาออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๓.๔๗ อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ อยู่ในระดับ “มาก”

## ๒.๗ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารในองค์กร

จากการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๐.๖๓) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้บังคับบัญชายินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๔๐ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ส่วนการประชุมชี้แจง/หารือ/ขอความคิดเห็นในเรื่องสำคัญเกี่ยวกับองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๓.๖๗ อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรมีปรากฏอยู่ทั่วไปในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๓ อยู่ในระดับ “มาก”

## ๒.๘ ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม

จากการประเมินพบว่า ความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ อยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ ๘๒.๒๒) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๖๗ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาคือ การสร้างองค์ความรู้ของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ อยู่ในระดับ “มาก” และการมีส่วนร่วมของหน่วยงานในกิจกรรมของชุมชน เช่น งานทอดกฐิน งานบุญงานกุศลต่างๆ งานประเพณีต่างๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๓.๕๓ อยู่ในระดับ “มาก”

## ๓. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

ประชากรไม่มีการแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรแต่อย่างใด

## ข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความพึงพอใจต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ คณะทำงานติดตามและประเมินผลความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ขอนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการสร้างความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ในปีต่อไป ดังนี้

๑. ควรสร้างทัศนคติที่ดีให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ หรือเกี่ยวข้องกับองค์กรและรวมถึงเป้าหมายขององค์กร เพื่อสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้น ทั้งนี้ ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าบุคลากรจะเกิดแรงจูงใจในการทำงานได้นั้น ปัจจัยหนึ่งเกิดจากเรื่องของความชำนาญในงานหรือชอบในงานนั้น กล่าวคือ เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยไม่ได้อาศัยเรื่องของรางวัลตอบแทนเข้ามาเกี่ยวข้อง สิ่งเหล่านี้เรียกว่าสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Nonfinancial Incentive) แต่สิ่งจูงใจประเภทนี้มีผลทางด้านจิตใจ เช่น การได้รับการยกย่องชมเชย การรู้สึกว่ามี ความมั่นคง ความรักใคร่กลมเกลียวในหมู่เพื่อนร่วมงาน หรือการที่ได้รับผิดชอบงานที่มีความชำนาญ มีความชอบ และสามารถทำได้ดี เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กร และสร้างความรู้สึกที่ดีต่องานมากยิ่งขึ้น

๒. ทบทวนเรื่องการกำหนดนโยบายและการบริหารงานขององค์กร และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร โดยมีการจัดสรรงาน กระจายงาน หรือปรับเปลี่ยนงาน เพื่อให้เกิดความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรในกลุ่มงาน และการประเมินผลงานที่เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่แท้จริง รวมทั้งการส่งเสริมสถานที่ทำงานให้น่าอยู่ น่าทำงาน และเอื้อต่อการทำงาน เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงาน อันจะส่งผลให้ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานที่มีต่อองค์กรในภาพรวมเพิ่มสูงขึ้น

๓. ผู้บริหารและสายงานผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญของการมีภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการให้การดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างใกล้ชิด ผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ ย่อมมีบทบาทหน้าที่ต่างกัน แต่การสื่อสาร การแจ้งผลการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำ และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้บังคับบัญชาควรมีลักษณะสำคัญในการส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครองเกิดการดำเนินงานอย่างมีความสุข ส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกตระหนัก สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะเดียวกันผู้บังคับบัญชาจะต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

๔. ความสัมพันธ์ในที่ทำงานสัมพันธ์ภาพที่ดี ช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพ เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนความสามัคคีในหน่วยงาน นำมาซึ่งความสุขในการทำงาน ดังนั้น เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น องค์กรควรให้ความเสมอภาคในการทำงานแก่บุคลากรทุกระดับ อีกทั้ง ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาควรสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็นกันเอง และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการทำงานเป็นทีม

๕. ส่งเสริมให้บุคลากร ได้ทำงานที่รัก ชอบ มีความชำนาญ ถนัด ทำทนายมีอิสระในการได้คิดได้ทำ สามารถใช้ศักยภาพที่มีได้อย่างเต็มที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน โดยองค์กรควรให้คุณค่ากับตำแหน่งงาน และงานที่ทำ ส่งเสริมให้มีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ และมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ รวมถึงการส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ของบุคลากร กำหนดความสามารถของบุคลากร (Competency Map) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้บุคลากร จัดทำสายอาชีพ (Career Path) ของบุคลากร และแนะนำให้บุคลากรได้รับรู้ถึงแนวทางในการเติบโตภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรรู้สึกถึงความมั่นคงและยังคงรักษาสถานภาพในการเป็นพนักงานของบริษัทต่อไป

๖. ประสานผลประโยชน์ระหว่างองค์กรและบุคลากรส่วนใหญ่ ให้สามารถทำงานภายใต้เป้าหมายร่วมกันและตอบสนองกับนโยบายขององค์กร โดยมีค่านิยมและนโยบายที่ตรงกับเป้าหมายของบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรมีความเชื่อในค่านิยมร่วมขององค์กรและนำไปปฏิบัติ โดยบุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ หรือมีความหมายต่อองค์กร มีพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ อีกทั้งยังยึดถือเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ประหนึ่งเป็นเป้าหมายของตัวเอง เข้าใจว่างานที่ทำส่งผลต่อองค์กรอย่างไรและตระหนักว่าความสำเร็จในงานมีผลตามเป้าหมายของค่านิยมร่วมขององค์กร

๗. ให้ความสำคัญต่อบุคลากรตามความเชื่อที่ว่า “ความสุขของพนักงาน นำมาสู่การเพิ่มผลผลิต” และเพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความสุขในการทำงาน องค์กรควรมีนโยบายในการสร้าง “องค์กรแห่งความสุข” หรือที่สากลนิยม เรียกว่า Happy Organization โดยได้มีรายงานการวิจัยออกมาว่า หากผู้บริหารสามารถสร้างให้องค์กรของตนมีบรรยากาศการทำงานที่ดี เป็นมิตร และบุคลากรทุกท่านในองค์กรของตนมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร กระตือรือร้นในการทำงานแล้ว ก็จะทำให้พนักงานทั้งหลายขององค์กรนั้นมีความสุข สนุกสนานกับการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่สิ่งที่องค์กรคาดหวัง และต้องการมากในยุคปัจจุบัน คือ การพัฒนาเข้าสู่การเป็นองค์กรแห่งการสร้างสรรค์ (Creative Organization) ที่มีแนวคิดใหม่ๆ ความคิดที่แปลกแหวกแนว มีการใช้ความพยายามที่มากขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการต่างๆ ตามภารกิจในอนาคต

๘. การสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่ให้มีการชิงดีชิงเด่นแข่งขันกันจนมากเกินไป ซึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้งในการทำงานที่เกินกว่าจะควบคุมได้ จะยิ่งนำไปสู่ความเครียดและความไม่ไว้วางใจกัน เกิดการปกปิดข้อมูล ไม่รวมมือประสานงานกัน ยิ่งจะทำให้บรรยากาศของการระดมสมองและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ลดน้อยลงไป

๙. ผู้บังคับบัญชาต้องมีการดูแลที่เป็นธรรม การให้ความเอาใจใส่อย่างเหมาะสม รวมถึงการมีกิจกรรมที่ไม่เป็นทางการระหว่างกันบ้าง เพื่อกระชับความสัมพันธ์และสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกัน จะสร้างความสุขในการทำงานให้กับบุคลากรอย่างมาก เนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะมีความสุขเครียดเกร็งน้อยลง ไม่คิดแต่ว่าจะทำอะไรให้ไม่ถูกตำหนิตำหนิจากหัวหน้า ซึ่งก็จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความกล้าที่จะนำเสนอความคิดใหม่ๆ ที่แตกต่างไปจากสิ่งเดิมให้หัวหน้าพิจารณาได้ ซึ่งความคิดเหล่านี้เองจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพทางการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างมาก

๑๐. รักษาระดับความทุ่มเทในการทำงานหรือเพิ่มและพยายามปรับปรุง ผลการทำงานได้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องระดับความทุ่มเทในการทำงานดำรงรักษาพนักงานที่มีความสามารถและมีระดับการศึกษาสูงให้คงอยู่กับองค์กร จึงควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับความทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีเป้าหมายการทำงานไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร และทำให้พนักงานเห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอยู่เสมอ เช่น การอบรมเรื่องการพัฒนาตามสายอาชีพ (Career Path) เป็นต้น

๑๑. ควรกำหนดค่าตอบแทนและเพิ่มสวัสดิการให้เหมาะสมกับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และความสามารถ เช่น การกำหนดสวัสดิการค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาลคู่สมรส เพื่อเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอีกทั้งทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรอีกต่อไป

๑๒. ทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และควรปรับปรุงกลยุทธ์ไปเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งความสนใจไปที่การพัฒนาความสามารถ และเพิ่มประสบการณ์ให้กับพนักงานและให้ความสำคัญกับพนักงานที่ทำงานกับองค์กรมานานเพื่อที่จะทำให้พนักงานไม่คิดที่จะโอน (ย้าย) เพื่อกลับมาปฏิบัติหน้าที่

๑๓. ส่งเสริมและมอบหมายงานให้กับพนักงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละบุคคล และควรให้อิสระและอำนาจในการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

๑๔. ผู้บังคับบัญชาควรให้คำปรึกษาและเป็นกันเองกับลูกน้องในสายงานและหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาควรให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจในเรื่องงานที่พนักงานแต่ละบุคคลรับผิดชอบเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด และผู้บังคับบัญชาควรให้คำปรึกษาในเรื่องงานเมื่อลูกน้องในหน่วยงานมีปัญหาผู้บังคับบัญชาควรเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับลูกน้องในหน่วยงาน เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต

๑๕. ควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ดีก็จะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรไม่อยากจะจากบริษัทไปทำงานที่อื่นเพราะรู้สึกผูกพันกับเพื่อนร่วมงานเวลาทำงานแล้วมีความสุข และส่งผลให้งานที่ทำออกมามีคุณภาพบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

๑๖. เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการควรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ การพิจารณาความดีความชอบ ควรยึดหลักความรู้ ความสามารถ และผลงานของพนักงาน และควรมีความชัดเจนในการพิจารณาอย่างรอบคอบและเป็นธรรม เนื่องจากจะส่งผลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การสร้างองค์กรแห่งความสุข ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็น และต้องมีกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้เงินในการซื้อเครื่องมือในราคาสูง แต่สามารถนำความรู้และเครื่องมือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่มาปรับใช้ อย่างมีประสิทธิภาพได้ โดยดำเนินการดังนี้

๑. วางระบบค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเพื่อจูงใจบุคลากร ขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าขององค์กร

๒. คิดหาวิธีการให้รางวัลโดยไม่ต้องใช้เงินสูง แต่ต้องเน้นการให้รางวัลด้านจิตใจ

๓. จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมกับบุคลากรทุกระดับ

๔. ดูแลสภาพแวดล้อมของทำงานให้น่าอยู่และปลอดภัย

๕. ให้มีการประเมินผลงานอย่างโปร่งใสและยุติธรรม

๖. วางแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถเพียงพอที่จะสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้แก่องค์กร

๗. สนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพให้กับบุคลากร เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากร

๘. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่องาน และต่อองค์กรให้กับแต่ละบุคคล

๙. ชักชวนบุคลากรทำกิจกรรมเพื่อสังคม ที่จะทำให้บุคลากรเกิดความรับผิดชอบต่อผู้อื่น

๑๐. จัดให้มีระบบการให้คำปรึกษาแก่บุคลากรในด้านต่างๆ เช่น ให้คำปรึกษาด้านอาชีพ และปรึกษาด้านการเงิน

## บรรณานุกรม

- ชุตินถนพนัน ฟ้าภิญโญ. (๒๕๕๒). *การค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง (Happiness at work of employee at Quality Ceramic Company Limited, Lampang Province)*. ค้นเมื่อ ๒๐ กันยายน ๒๕๕๕, จาก [http://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/๒๕๕๒/mba๑๐๕๒cf\\_ch๒.pdf](http://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/๒๕๕๒/mba๑๐๕๒cf_ch๒.pdf)
- วรรณวิมล จงจรรยาสุกุล. (๒๕๕๑). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียน และวัดผล*. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยราชพฤกษ์
- วาสนา กล่ำรัมย์. (๒๕๕๓). *การค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา: บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์) (MOTIVATION FACTORS AFFECTING EMPLOYEE COMMITMENT: A CASE STUDY OF THAI PETROLEUM PIPELINE COMPANY LIMITED (THAPPLINE))*. ค้นเมื่อ ๒๐ กันยายน ๒๕๕๕, จาก <http://www.ex-mba.buu.ac.th/Research/Saraburi/Y-MBA๑๔/๕๑๗๘๐๑๘๕/ch๒.pdf>

