

**ชื่อเรื่อง** การศึกษารูปแบบและแนวทางการประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ

**ชื่อผู้วิจัย** นายจิรภัทร์ สุวรรณพุ่ม และนายอนุสรณ์ วิริยะวงศ์สกุล

**ปีที่ทำวิจัย** ได้รับทุนมูลนิธิพันเอกจินดา ณ สงขลา ประจำปี พ.ศ. 2548

**หน่วยงานเจ้าของเรื่อง** สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ.

ในปัจจุบันส่วนราชการต่างๆ ของไทยยังขาดการประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการ อย่างเป็นระบบ หลายหน่วยงานยังไม่มี การประเมินความพึงพอใจในงาน ทำให้การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิด จากบุคลากรนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ อันนำมาซึ่งปัญหาต่างๆ เช่น ความเฉื่อยชาในการ ทำงานอันเนื่องมาจากการใช้คนไม่เหมาะสมกับงาน จากสภาพปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นนี้ จึงมีความจำเป็นอย่าง มากที่ส่วนราชการต่างๆ ของไทยจะต้องมีรูปแบบการประเมินความพึงพอใจในงานที่มีมาตรฐาน สามารถนำมา ปรับใช้ได้ในทุกส่วนราชการ อันจะทำให้ส่วนราชการนั้นทราบปัญหาและนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไปได้

การศึกษารูปแบบและแนวทางการประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนสามัญนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อหารูปแบบและแนวทางการประเมินความพึงพอใจในงาน

งานวิจัยฉบับนี้ได้ศึกษารูปแบบและแนวทางการประเมินความพึงพอใจในงานโดยใช้งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานทั้งภายในและต่างประเทศ ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 37 งานวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรที่ถูกนำมาใช้ในการวัดหรือการประเมินความพึงพอใจในงานของนักวิจัย ซึ่งพบว่า มีตัวแปรทั้งหมด 21 ตัวแปร และมีตัวแปรย่อยอีก 13 ตัวแปรที่ถูกนำมาใช้ในการประเมิน ความพึงพอใจในงาน คือ ตัวแปร ความพึงพอใจในความก้าวหน้า มีงานวิจัยที่นำมาศึกษา 21 งานวิจัย รองลงมาคือ ตัวแปร ความพึงพอใจในเงินเดือน มีงานวิจัยที่นำมาศึกษา 17 งานวิจัย ความพึงพอใจใน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 17 งานวิจัย ความสนใจในงาน 16 งานวิจัย ความมั่นคงในงาน 14 งานวิจัย ความพึงพอใจในประโยชน์ตอบแทนและสิ่งเกื้อกูลต่างๆ 10 งานวิจัย ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับหัวหน้า งาน 10 งานวิจัย ความพึงพอใจในความรับผิดชอบที่ได้รับ 9 งานวิจัย ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน 9 งานวิจัย ความพึงพอใจในรูปแบบการบังคับบัญชา 8 งานวิจัย ความพึงพอใจในการได้รับความยอมรับนับถือ 7 งานวิจัย ความพึงพอใจในการได้รับผลสำเร็จในงาน 7 งานวิจัย ความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารงาน 7 งานวิจัย ความพึงพอใจในสถานะหน้าที่ 5 งานวิจัย ความพึงพอใจในความมีอิสระในการทำงาน 3 งานวิจัย ความพึงพอใจในชีวิตส่วนตัว 3 งานวิจัย ความพึงพอใจในโอกาสได้แสดงความคิดเห็น 3 งานวิจัย บรรยากาศ ความยุติธรรมในการทำงาน 2 งานวิจัย ความเครียดในงาน 2 งานวิจัย ความพึงพอใจในศักดิ์ศรีของอาชีพ 2 งานวิจัย ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร 2 งานวิจัย ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา 2 งานวิจัย ความหลากหลายของงาน 2 งานวิจัย การได้รับคำปรึกษา 2 งานวิจัย และตัวแปร ความเคยชิน ในงาน ความพึงพอใจในปริมาณงานที่ได้รับ ความพึงพอใจในการหมุนเวียนงาน ความพึงพอใจในกฎและ กระบวนการทำงาน ความท้าทายในงาน การได้รับรางวัล ความพึงพอใจในความสะดวกในการเดินทาง การได้รับตำแหน่ง ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการได้รับการพัฒนา ถูกนำมาใช้ 1 งานวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรที่ถูกศึกษามากำหนดในการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยคำนึงถึงความถี่ในการถูกนำไปใช้ของตัวแปรนั้นๆ และคำนึงถึงความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้กับข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยได้นำตัวแปรมาใช้จำนวน 11 ตัวแปร ดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร
2. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. ลักษณะงาน
5. เงินเดือน
6. ความก้าวหน้าในอาชีพ
7. ความสำเร็จในงาน
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
9. การได้รับการยอมรับนับถือ
10. คุณภาพชีวิตในการทำงาน
11. ความมั่นคงในงาน

ซึ่งในส่วนของแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเพื่อนำไปประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนสามัญนั้นได้อ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการวิเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ การศึกษา อายุ เป็นต้น
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ใช้ตัวแปรทั้ง 11 ตัวแปรนั้นมาเป็นหัวข้อในการ

สร้างแบบสอบถาม

โดยการตอบแบบสอบถามนั้นจะใช้มาตรวัดแบบ Likert 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งจะทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจไปวิเคราะห์อย่างละเอียด แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่อไป