

ชื่อเรื่อง การศึกษารูปแบบและแนวทางการประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ
The Study of Models and Guidelines for the Evaluation of Job Satisfaction for Civil Servants

ชื่อผู้วิจัย นายจิรภัทร์ สุวรรณพุ่ม และนายอนุสรณ์ วิริยะวงศ์สกุล

ปีที่ทำวิจัย พ.ศ. ๒๕๕๐

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ.

ในปัจจุบันส่วนราชการต่างๆ ของไทยยังขาดการประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการอย่างเป็นระบบ หลายหน่วยงานยังไม่มี การประเมินความพึงพอใจในงาน ทำให้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากบุคลากรนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ อันนำมาซึ่งปัญหาต่างๆ เช่น ความเฉื่อยชาในการทำงาน อันเนื่องมาจากการใช้คนไม่เหมาะสมกับงาน จากสภาพปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นนี้ จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่ส่วนราชการต่างๆ ของไทยจะต้องมีรูปแบบการประเมินความพึงพอใจในงานที่มีมาตรฐาน สามารถนำมาปรับใช้ได้ในทุกส่วนราชการ อันจะทำให้ส่วนราชการนั้นทราบปัญหาและนำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไป

การศึกษารูปแบบและแนวทางการประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนสามัญนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อหารูปแบบและแนวทางการประเมินความพึงพอใจในงาน

งานวิจัยฉบับนี้ได้ศึกษารูปแบบและแนวทางการประเมินความพึงพอใจในงานโดยใช้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานทั้งภายในและต่างประเทศ ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ๓๗ งานวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรที่ถูกนำมาใช้ในการวัดหรือการประเมินความพึงพอใจในงานของนักวิจัย ซึ่งพบว่า มีตัวแปรทั้งหมด ๒๑ ตัวแปร และมีตัวแปรย่อยอีก ๑๓ ตัวแปร ที่ถูกนำมาใช้ในการประเมินความพึงพอใจในงาน คือ ตัวแปรความพึงพอใจในความก้าวหน้า มีงานวิจัยที่นำมาศึกษา ๒๑ งานวิจัย รองลงมาคือ ตัวแปรความพึงพอใจในเงินเดือน มีงานวิจัยที่นำมาศึกษา ๑๗ งานวิจัย ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ๑๗ งานวิจัย ความสนใจในงาน ๑๖ งานวิจัย ความมั่นคงในงาน ๑๔ งานวิจัย ความพึงพอใจในประโยชน์ตอบแทน และสิ่งเกื้อกูลต่าง ๆ ๑๐ งานวิจัย ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ๑๐ งานวิจัย ความพึงพอใจในความรับผิดชอบที่ได้รับ ๙ งานวิจัย ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน ๙ งานวิจัย ความพึงพอใจในรูปแบบการบังคับบัญชา ๘ งานวิจัย ความพึงพอใจในการได้รับความยอมรับนับถือ ๗ งานวิจัย ความพึงพอใจในการได้รับผลสำเร็จในงาน ๗ งานวิจัย ความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารงาน ๗ งานวิจัย ความพึงพอใจในสถานะหน้าที่ ๕ งานวิจัย ความพึงพอใจในความมีอิสระในการทำงาน ๓ งานวิจัย ความพึงพอใจในชีวิตส่วนตัว ๓ งานวิจัย ความพึงพอใจในโอกาสได้แสดงความคิดเห็น ๓ งานวิจัย บรรยากาศความยุติธรรมในการทำงาน ๒ งานวิจัย ความเครียดในงาน ๒ งานวิจัย ความพึงพอใจในศักดิ์ศรีของอาชีพ ๒ งานวิจัย ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ๒ งานวิจัย ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ๒ งานวิจัย ความหลากหลายของงาน ๒ งานวิจัย การได้รับคำปรึกษา ๒ งานวิจัย และตัวแปรความเคยชินในงาน ความพึงพอใจในปริมาณงานที่ได้รับ ความพึงพอใจในการหมุนเวียนงาน ความพึงพอใจในกฎและกระบวนการทำงาน ความท้าทายในงาน การได้รับรางวัล ความพึงพอใจในความสะดวกในการเดินทาง การได้รับตำแหน่งความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการได้รับการพัฒนา ถูกนำมาใช้ ๑ งานวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรที่ถูกศึกษามากำหนดในการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยคำนึงถึงความถี่ในการถูกนำไปใช้ของตัวแปรนั้นๆ และคำนึงถึงความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้กับข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยได้นำตัวแปรมาใช้จำนวน ๑๑ ตัวแปร ดังนี้

๑. นโยบายและการบริหาร
๒. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
๓. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
๔. ลักษณะงาน
๕. เงินเดือน
๖. ความก้าวหน้าในอาชีพ
๗. ความสำเร็จในงาน
๘. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
๙. การได้รับการยอมรับนับถือ
๑๐. คุณภาพชีวิตในการทำงาน
๑๑. ความมั่นคงในงาน

ซึ่งในส่วนของแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเพื่อนำไปประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนสามัญนั้น ได้อ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการวิเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน โดยสามารถแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ การศึกษา อายุ เป็นต้น
๒. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ใช้ตัวแปรทั้ง ๑๑ ตัวแปรนั้นมาเป็นหัวข้อในการสร้างแบบสอบถาม

โดยการตอบแบบสอบถามนั้นจะใช้มาตรวัดแบบ Likert ๕ ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งจะทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจไปวิเคราะห์อย่างละเอียดแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่อไป
