

การศึกษาความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ

อนรรตน์ อนันทนาธร*

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และระดับความผูกพันที่บุคลากรมีต่อการปฏิบัติงานในองค์กรเทศบาลตำบลบางพระ นอกจากนี้ยังศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ โดยจำแนกตามเพศ อายุราชการ สายงาน และวุฒิการศึกษาว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

การศึกษาด้านความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรทั้งหมด ๑๐ ด้าน คือด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวคู่ ส่วนการศึกษาค่าความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรทั้งหมด ๓ ด้าน คือ ด้านการแสดงตน ด้านความเกี่ยวพันกับองค์กร และด้านความภักดีต่อองค์กร โดยศึกษาจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาลตำบลบางพระ จำนวน ๑๑๓ คน ประกอบไปด้วย ข้าราชการ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป

* อาจารย์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่บุคลากรพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับสามอันดับแรก คือ ด้านรับผิดชอบในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเรียงสามอันดับสุดท้ายคือด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ส่วนระดับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่ผูกพันมากที่สุด คือด้านความเกี่ยวข้องกับองค์กร รองลงมาคือความภาคภูมิใจต่อองค์กร และการแสดงตน ตามลำดับ และลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

The objective of this study was to investigate the level of job satisfaction and organizational commitment of personals in Bangphra Subdistrict Municipality. The study analyzed by comparing personals' job satisfaction and organizational commitment differentiated in gender, duration of working, job lines and education.

Regarding the job satisfaction, there were 10 selected variables, that were; work achievement, job description, respect, responsibility, working progress, policy and administration, commandment, relationship between colleagues, working atmosphere,

rewards and benefits.

Regarding the organizational commitment, there were 3 selected variables, the were ; self identification, organizational involvement, organizational loyalty.

The population in this study was 133 personals in Bangphra Subdistrict Municipality. The personals were consisted of civil servants, functional employees, and general employees.

The results of the study showed high level of the job satisfaction. Three factors satisfied personals at the most were responsibility, relationship between colleagues, policy and administration respectively. Three factors satisfied personals at the least were working progress, policy and administration, rewards and benefits respectively.

The results of the study showed high level of the organizational commitment. Three factors that personals feel committed at the most were organizational involvement, organizational loyalty and a sense of belonging respectively. In addition, personal factors had no impact on the job satisfaction and the organizational commitment.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติและมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของราชการ ทำให้องค์กรภาครัฐต้องปรับตัว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการ

บริหารจัดการมากขึ้น ในการบริหารจัดการสมัยใหม่ ทรัพยากรบุคคลนั้นมีความสำคัญมากกับการบริหารองค์การ เพราะบุคคลเป็นตัวขับเคลื่อนกิจกรรมและกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ หากองค์กรต้องการให้สร้างผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบริหารและการจัดการทรัพยากรบุคคลให้มาก ดังพระราชดำรัสขององค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่พระราชทานว่า “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา”

เทศบาลตำบลบางพระ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจต้องดูแลรับผิดชอบการบริหารราชการในท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน และปัจจุบันประชาชนมีความคาดหวังสูงที่จะได้รับการบริการที่ดีจากเทศบาล ดังนั้น เพื่อให้เทศบาลมีการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับการเพิ่มศักยภาพของพนักงาน เพื่อสร้างความมุ่งมั่นความตั้งใจและขวัญกำลังใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานที่ดี งานส่วนใหญ่ของเทศบาลเป็นงานการให้บริการประชาชน ผู้บริหารจะรับทราบผลการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี จากการตอบรับของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล หากพนักงานเทศบาลมีความตั้งใจทำงาน ผลการปฏิบัติงานออกมาดี ประชาชนจะมีความชื่นชอบ และพึงพอใจต่อการบริหารของผู้บริหาร หากพนักงานเทศบาลขาดความตั้งใจ ขาดความมุ่งมั่น และขาดความ

จงรักภักดีต่อองค์การผลการปฏิบัติงานจะออกมาไม่ดี ประชาชนจะไม่ชื่นชอบและไม่พึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาล ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องสร้างพนักงานให้เกิดความรัก ความพึงพอใจและความผูกพัน จงรักภักดีต่อองค์การต่อหน้าที่รับผิดชอบ และต่อตนเอง เพื่อผลักดันให้การทำงานของเทศบาลประสบความสำเร็จ เพื่อความสุขของประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลบางพระ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในเทศบาลตำบลบางพระ โดยจำแนกตามประเภทของบุคลากร เพศ อายุ ราชการ สายงาน และวุฒิการศึกษา

สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในเทศบาลตำบลบางพระ จำแนกตามประเภทของบุคลากร เพศ อายุราชการ สายงาน และวุฒิการศึกษา มีความแตกต่างกัน

กรอบการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิด ทฤษฎีการจูงใจกับสุขวิทยา เป็นกรอบในการ

ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวคิดทฤษฎีการจูงใจกับสุขวิทยา ได้มาจากการวิจัยของคณะศาสตราจารย์เฟรดเดอริค เฮอริสเบอร์ค แห่งมหาวิทยาลัยวิจัยเวสเทิร์น (Western Research University) (อ้างใน สุภาภรณ์ ใจสิทธิกุล (๒๕๓๘, หน้า ๒๕) อธิบายถึงแนวคิดดังกล่าวว่ามีปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่แตกต่างกันและมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึที่ดีและไม่ดีในการปฏิบัติงาน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้สามารถแยกออกได้เป็น ๒ กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

กลุ่มแรกเรียกว่า “ปัจจัยค่าจ้าง” หรือ “ปัจจัยภายนอก” หรือ “ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน” (Job Context) หรือ “สิ่งที่ไม่ทำให้ไม่พึงพอใจ” จะประกอบไปด้วย โบนัสและค่าตอบแทนของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับลูกน้อง ตำแหน่งหน้าที่ความมั่นคง ปัจจัยค่าจ้างมีความจำเป็นที่จะทำให้นแรงจูงใจทางชีววิทยาและความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้รับการตอบ

สนอง เมื่อความต้องการนี้ไม่บรรลุผลสำเร็จ บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าปัจจัยค่าจ้างมีความเพียงพอกับความต้องการของบุคคล บุคคลก็จะไม่รู้สึกไม่พึงพอใจอีกต่อไป แต่ก็ไม่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ

กลุ่มที่สอง เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ หรือ ปัจจัยภายใน หรือปัจจัยที่เกี่ยวกับเนื้อหาของงาน (Job Content) การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยกลุ่มที่สอง หรือสิ่งที่ทำให้พึงพอใจมีจำนวนเพียงพอ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน การเจริญเติบโต บุคคลที่มีสิ่งที่ไม่พึงพอใจเพียงพอย่อมจะเป็นปัจจัยจูงใจในการทำงาน แต่การขาดสิ่งที่ไม่พึงพอใจก็มิได้หมายความว่า เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานแก่บุคคลแต่อย่างใด เฮอริชเบอร์ค อธิบายว่า ความพึงพอใจและการจูงใจขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของงานที่เรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ” ส่วนเงินเดือน การบังคับบัญชา และลักษณะอื่น ๆ นั้น ถูกมองว่าเป็นสิ่งที่ไม่มิตผลในการสร้างความพึงพอใจและการจูงใจ



ภาพที่ ๑ รูปแบบทฤษฎี เฮอร์สเบอร์ก

จากแผนภาพทฤษฎีของเฮอร์สเบอร์กพบว่าปัจจัยค้ำจุนไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้อันเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานที่ทํายู่ ส่วนปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทํายู่ จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทํา ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮอร์สเบอร์ก คือ ความพอใจในงานที่ทําจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนกรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ใช้แนวคิดทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของเจมส์ บูชานัน (James Buchanan) เป็นกรอบในการศึกษา ซึ่ง เจมส์ บูชานัน (James Buchanan, 1974, p. 533 อ้างใน พชร ปัญญา-

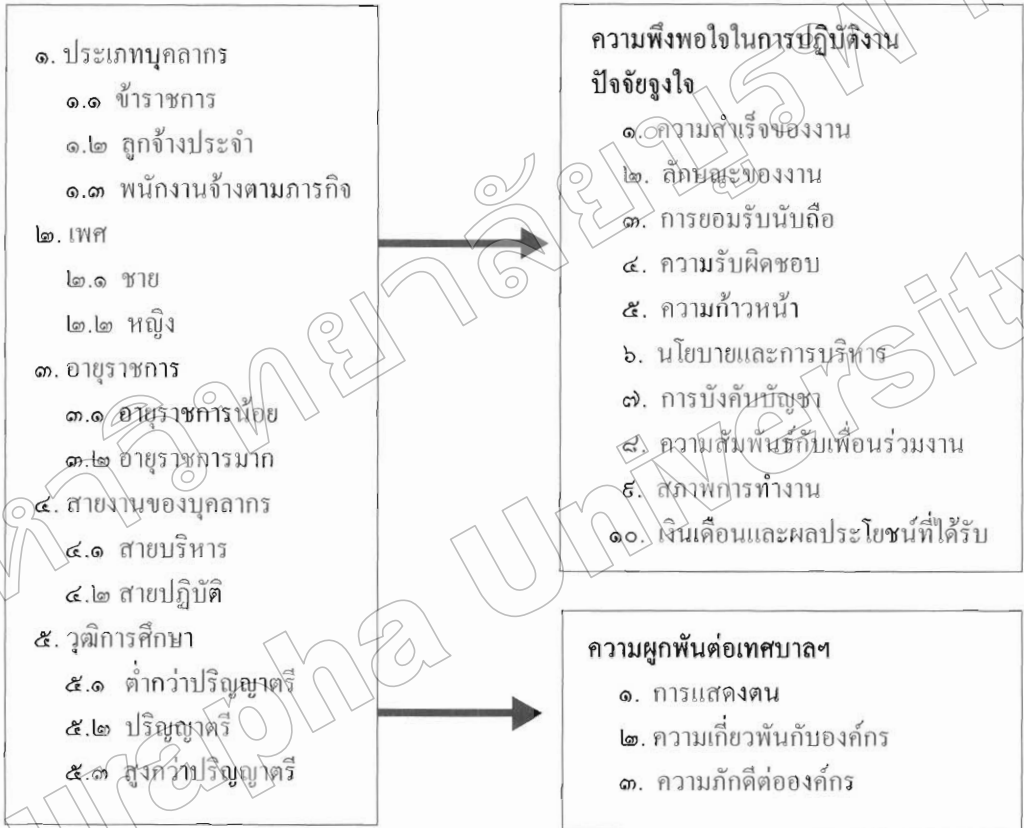
เลิศศรีธธา ๒๕๔๘, หน้า ๕๐) ให้ความหมายของความผูกพันที่มีต่อองค์กรว่า เป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และปฏิบัติตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวขององค์กร (identification) หมายถึง การยอมรับในค่านิยมตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์กรว่าเป็นไปในทางเดียวกับตน ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (involvement) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร (loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรที่จะศึกษา

ตัวแปรตาม



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

ทำให้ทราบความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระที่มีผลต่อความมุ่งมั่นในการผลักดันการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ และผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลบางพระในการนำข้อมูลไปแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานของเทศบาล โดยเฉพาะการบริหารงานบุคคลเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันให้กับบุคลากรเพื่อที่จะทำให้อุบลนครมีความจงรักภักดี ท่วมเทกการทำงาน และยึดมั่นอยู่กับองค์กรตลอดไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้แบ่งขอบเขตการศึกษาออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ขอบเขตของเนื้อหา ขอบเขตของระยะเวลา และขอบเขตของพื้นที่การศึกษา ดังนี้

ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลฯ จำนวน ๑๐ ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และปัจจัยสุขอนามัย ๕ ด้าน คือ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และเงินเดือน และประโยชน์เกื้อกูล ส่วนความผูกพันต่อองค์กรศึกษาตามแนวคิดของ เจมส์ บูชานัน ประกอบด้วยลักษณะความผูกพัน ๓ ด้าน คือ

การแสดงตน ความเกี่ยวข้องกับองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร

ขอบเขตของระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลและทำการวิเคราะห์ในช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๑ รวมระยะเวลา ๑ เดือน

ขอบเขตของพื้นที่การศึกษา ศึกษาเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลบางพระ จำนวน ๑๔๔ คน

ตัวแปรที่จะศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วย ประเภทบุคลากร ซึ่งได้แก่ ข้าราชการเทศบาล พนักงานจ้าง/ลูกจ้างเทศบาล เพศ ซึ่งได้แก่ ชาย หญิง อายุราชการ ซึ่งได้แก่ อายุราชการน้อย อายุราชการมาก สายงานของบุคลากร ซึ่งได้แก่ สายงานปฏิบัติ สายงานระดับบริหาร และวุฒิการศึกษา ซึ่งได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

สำหรับตัวแปรตาม ได้แบ่งเป็น ตัวแปรความพึงพอใจ และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งตัวแปรด้านความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล ส่วนตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กร ประกอบไปด้วย การแสดงตน ความเกี่ยวพัน

กับองค์การ และความภักดีต่อองค์การ

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดวิธีการศึกษาตามลำดับขั้นตอน ๔ ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษา การเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล การสร้างแบบสอบถาม การเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานและลูกจ้างทุกประเภททั้งหมด ๑๔๔ คน (ข้อมูลจากเทศบาลตำบลบางพระ ณ วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๐) แต่นักวิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น ๑๑๓ คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๖

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่แบ่งออกเป็น ๓ ตอน คือ ตอนที่ ๑ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทบุคลากร เพศ อายุ การปฏิบัติงาน สายงานการปฏิบัติงาน และวุฒิการศึกษาสูงสุด ตอนที่ ๒ แบบวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อนโยบายของเทศบาลตำบลบางพระ โดยสร้างมาตราวัดระดับความพึงพอใจและความผูกพันออกมาเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ ๓ แบบวัดระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีต่อนโยบายของเทศบาลตำบลบางพระ โดยสร้างมาตราวัดระดับความพึงพอใจและความผูกพันออกมาเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การสร้างแบบสอบถาม สร้างขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัด

ความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด (Validity) และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น พร้อมทั้งคำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการของตัวแปรเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ และปลัดเทศบาลตำบลบางพระ (เพื่อพิจารณาตรวจสอบว่านิยามและแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความชัดเจนถูกต้องหรือสับสนวนภาษาที่ใช้ในข้อความว่าสอดคล้องกับลักษณะที่ต้องการจะวัดหรือไม่) เพื่อให้เครื่องมือมีความตรงในเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-Out) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเที่ยง (Reliability) ในภาคสนามกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรของการศึกษาที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจริงของการวิจัยครั้งนี้ จำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการคำนวณพบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเป็น .๕๕๔๐-.๕๕๖๒ แก้ไขแบบสอบถามโดยการปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้ง จากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ - ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑ รวมระยะเวลา ๑๕ วัน และนำแบบสอบถามมาแปลข้อมูลที่ได้เป็นรหัสพร้อมบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เมื่อ

เก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสมบูรณ์แล้วก็จะนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดระเบียบหรือกลุ่มข้อมูลและสร้างคู่มือลงรหัส จากนั้นก็นำแบบสัมภาษณ์มาให้คะแนนข้อความซึ่งจะยึดเนื้อความของ

ข้อความเป็นหลัก จากนั้นจะทำการหาเกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร โดยมีคะแนนอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย (Range)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์ให้คะแนนระดับความพึงพอใจและระดับความผูกพันของบุคลากร เป็นดังนี้

๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	น้อยที่สุด
๑.๘๑ - ๒.๖๑	หมายถึง	น้อย
๒.๖๒ - ๓.๔๒	หมายถึง	ปานกลาง
๓.๔๓ - ๔.๒๓	หมายถึง	มาก
๔.๒๔ - ๕.๐๐	หมายถึง	มากที่สุด

จากนั้นนำข้อมูลไปวิเคราะห์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อเป็นการอธิบายข้อมูลทั่วไปและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ส่วนการนำเสนอข้อมูลจะใช้ตาราง และการพรรณนาข้อมูล

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา เป็นผลจากการวิเคราะห์จากแบบสอบถามจำนวน ๑๑๓ สามารถนำเสนอข้อมูลออกเป็น ๕ ตอน ดังนี้ ตอนที่ ๑

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ตอนที่ ๔ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และตอนที่ ๕ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้างตามภารกิจ มากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๒ รองลงมาคือ เป็นข้าราชการระดับปฏิบัติ ร้อยละ ๒๐.๔ พนักงานจ้างทั่วไป ร้อยละ ๑๕.๘ ลูกจ้างประจำกับลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ ๘.๗ และข้าราชการระดับบริหาร ร้อยละ ๗.๑ ตามลำดับ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๘ และเป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๕.๑ และมีอายุการปฏิบัติงานระหว่าง ๑-๕ ปีมากที่สุด ร้อยละ ๖๘.๐ รองลงมาคือ มีอายุการปฏิบัติงานระหว่าง ๖-๑๐ ปี มีจำนวน ร้อยละ

๑๑.๕ มีอายุการปฏิบัติงานระหว่าง ๑๑-๑๕ ปี กับมีอายุการปฏิบัติงาน ๒๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๗.๑ และมีอายุการปฏิบัติงานระหว่าง ๑๖-๒๐ ปี ร้อยละ ๕.๓ ตามลำดับ ตามปฏิบัติงานสายปฏิบัติ มากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๔ รองลงมาคือ ปฏิบัติงานสายบริหารระดับต้น ๖-๗ ร้อยละ ๘.๗ และปฏิบัติงานสายบริหารระดับกลาง ๘ ขึ้นไป ร้อยละ ๐.๘ ตามลำดับ ศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ ๔๘.๕ รองลงมาคือ มีการศึกษาสูงสุดระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๔๒.๕ และมีการศึกษาสูงสุดระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๘.๐ ตามลำดับ

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมของส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก (Mean = ๓.๕๗) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ๖ ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านรับผิดชอบ (Mean = ๓.๘๘) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Mean = ๓.๘๐) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (Mean = ๓.๗๖) ด้านลักษณะของงาน (Mean = ๓.๗๓) ด้านความสำเร็จของงาน (Mean = ๓.๗๐) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (Mean = ๓.๖๑) อยู่ในระดับปานกลาง ๔ ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือ (Mean = ๓.๓๕) ด้านความก้าวหน้า (Mean = ๓.๓๔) ด้านนโยบายและการบริหาร (Mean = ๓.๒๗) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถือ (Mean = ๓.๒๕)

ผลการวิจัย ระดับความพึงพอใจโดยแยกเป็นรายด้าน มีดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean =

๓.๗๐) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกับภาพรวมทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้ความช่วยเหลือของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน (Mean = ๓.๘๔) การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ (Mean = ๓.๘๔) การมีอิสระในการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Mean = ๓.๖๗) ประเด็นข้อที่ ๔ คุณภาพของผลงานที่ปฏิบัติ (Mean = ๓.๖๕) ความสามารถในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน (Mean = ๓.๖๒) ความสามารถแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน (Mean = ๓.๕๖)

ด้านลักษณะของงาน ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = ๓.๗๓) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกับภาพรวมทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคง (Mean = ๓.๘๖) ความมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ (Mean = ๓.๖๘) งานที่ปฏิบัติทำหายกับความรู้ความสามารถ (Mean = ๓.๖๕)

ด้านการยอมรับนับถือ ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = ๓.๓๕) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ๔ ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา (Mean = ๓.๕๗) บุคลิกลักษณะเป็นที่น่าเชื่อถือของเพื่อนร่วมงาน (Mean = ๓.๕๓) บุคลิกลักษณะเป็นที่น่าเชื่อถือของบุคคลทั่วไป (Mean = ๓.๕๓) ผลงานเป็นที่

ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (Mean = ๓.๕๑) อยู่ในระดับปานกลาง ๓ ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การได้รับเชิญให้เข้าร่วมการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น (Mean = ๓.๔๒) การได้รับกำลังใจและการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา (Mean = ๓.๐๕) การได้รับเชิญเป็นกรรมการหรือร่วมปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น (Mean = ๒.๘๓)

ด้านความรับผิดชอบ ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = ๓.๘๕) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกับภาพรวมทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (Mean = ๔.๒๐) ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน (Mean = ๔.๐๖) การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (Mean = ๓.๕๖) ความพยายามปรับปรุงแก้ไขวิธีการปฏิบัติงานใน ความรับผิดชอบ (Mean = ๓.๕๒) ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม (Mean = ๓.๖๘) การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีขอบข่าย ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น (Mean = ๓.๕๕)

ด้านความก้าวหน้า ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = ๓.๓๔) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ๒ ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ (Mean = ๓.๖๕) การได้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากผู้บังคับบัญชา (Mean = ๓.๕๔) และอยู่ในระดับปานกลาง ๓ ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การ

เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งของบุคลากรในหน่วยงานเป็นไปตามความรู้ความสามารถ (Mean = ๓.๒๘) ผู้บังคับบัญชามีการสนับสนุน เพื่อเข้ารับการคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น (Mean = ๓.๑๒) งานที่ปฏิบัติมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น (Mean = ๓.๑๐)

ด้านนโยบายและการบริหาร ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = ๓.๒๗) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ๒ ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ นโยบายในการบริหารงานของหน่วยงานมีความชัดเจน (Mean = ๓.๕๗) นโยบายของหน่วยงานมีการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (Mean = ๓.๕๐) และอยู่ในระดับปานกลาง ๓ ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเหมาะสมของโครงสร้าง/นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานในปัจจุบัน (Mean = ๓.๔๑) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของหน่วยงาน (Mean = ๒.๕๕) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานในหน่วยงาน (Mean = ๒.๕๐)

ด้านการปกครองบังคับบัญชา ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = ๓.๗๖) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกับภาพรวมทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสามารถในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา (Mean = ๓.๕๑) ความสม่ำเสมอในการกำกับติดตามงานของผู้บังคับบัญชา (Mean = ๓.๗๗) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา

(Mean = ๓.๗๕) ความมีคุณธรรมจริยธรรมของ ผู้บังคับบัญชา (Mean = ๓.๗๑) ความชัดเจน ของรายงานหรือสายการบังคับบัญชาใน หน่วยงาน (Mean = ๓.๖๗)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = ๓.๘๐) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับ มากเช่นเดียวกับภาพรวมทุกประเด็น ซึ่งสามารถ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีน้ำใจ และเป็นกันเองของเพื่อนร่วมงาน (Mean = ๓.๘๗) การยอมรับบทบาทหน้าที่ซึ่งกันและกัน ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน (Mean = ๓.๘๔) ความสามัคคีปรองดองกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Mean = ๓.๘๑) การมีบรรยากาศแห่งความเป็น มิตรระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Mean = ๓.๗๕) การมีกิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรใน หน่วยงานที่เหมาะสม (Mean = ๓.๕๕)

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่วน ใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = ๓.๖๑) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับ มากเช่นเดียวกับภาพรวมทุกประเด็น ซึ่งสามารถ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะดวก ในการเดินทางไปปฏิบัติงาน (Mean = ๓.๗๗) ความพร้อมและความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Mean = ๓.๗๕) ความ เพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Mean = ๓.๖๔) ความปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติ งาน (Mean = ๓.๖๐) ความพร้อมและความทันสมัยของยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Mean = ๓.๕๗) ความสะอาดเรียบร้อยของ สถานที่ทำงาน (Mean = ๓.๔๕) ความเพียงพอ

ของยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Mean = ๓.๔๕)

ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยว ก่อส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = ๓.๒๕) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ ในระดับปานกลางเช่นเดียวกับภาพรวมทุก ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหา น้อย ดังนี้ ความเหมาะสม ความเสมอภาคและ ความเป็นธรรมในการได้รับสวัสดิการจาก หน่วยงาน อาทิ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ทุน การศึกษา โบนัส หรือการศึกษาดูงาน (Mean = ๓.๓๕) ความคุ้มค่าของเงินค่าตอบแทนที่ได้รับ จากการปฏิบัติงานพิเศษนอกเวลาทำงาน (Mean = ๓.๓๖) เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับ ปริมาณงานที่รับผิดชอบ (Mean = ๓.๓๑) เงิน เดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความ สามารถ (Mean = ๓.๒๓) การพิจารณาในการ เลื่อนขั้นเงินเดือนแต่ละปีมีความเป็นธรรม (Mean = ๓.๑๕) เงินเดือนที่ได้รับมีความเพียง พอกับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน (Mean = ๓.๐๔)

ผลการวิจัย ระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมของระดับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก (Mean = ๓.๘๒) เมื่อ พิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากถึง ๓ ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหา น้อย ดังนี้ ด้านความเกี่ยวข้องพันธกิจ (Mean = ๓.๘๓) ด้านความภักดีต่อองค์กร (Mean = ๓.๘๔) ด้านการแสดงตน (Mean = ๓.๗๐)

ผลการวิจัย ระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยแยกเป็นรายด้าน มีผลดังนี้ ด้านการแสดง ตน ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

(Mean = ๓.๗๐) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ๗ ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าทำงานในเทศบาลตำบลบางพระ (Mean = ๓.๘๘) การยกย่องเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ผู้อื่นได้รับทราบ (Mean = ๓.๘๖) ความภูมิใจผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางพระ (Mean = ๓.๗๕) การอธิบายเหตุผลและความจำเป็นที่เทศบาลตำบลบางพระแห่งนี้ต้องปฏิบัติให้กับผู้วิพากษ์วิจารณ์การดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางพระ (Mean = ๓.๗๕) การแนะนำเทศบาลให้ผู้อื่นได้รับทราบทุกครั้งที่มีโอกาส (Mean = ๓.๗๔) การคิดอยู่เสมอว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในเทศบาลตำบลบางพระเสมือนเป็นปัญหาของตัวเอง (Mean = ๓.๗๓) การมีความพอใจในนโยบายของเทศบาลตำบลบางพระ (Mean = ๓.๕๖) และอยู่ในระดับปานกลาง ๑ ประเด็น คือ การชักชวนผู้มีความรู้ความสามารถให้โอนย้ายไปปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลบางพระ (Mean = ๓.๒๗)

ด้านความเกี่ยวข้องกับองค์กร ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = ๓.๕๓) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับภาพรวมทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การยินดีเมื่อทราบว่างานที่ดำเนินการเกิดประโยชน์หรือสร้างชื่อเสียงให้แก่เทศบาล (Mean = ๔.๑๗) การทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ดีที่สุดทุกครั้งที่ได้รับมอบหมาย (Mean = ๔.๑๒) การเต็มใจทำงานหนักหากการทำงานมีส่วนช่วยให้เทศบาลประสบความสำเร็จ (Mean = ๔.๑๐) การ

ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่เสมอเมื่อนอกเวลาปฏิบัติงาน หากเทศบาลมีความจำเป็นต้องรีบเร่งปฏิบัติงาน (Mean = ๔.๐๕) การพร้อมเสมอที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อความก้าวหน้าของเทศบาล (Mean = ๔.๐๔) แม้การปฏิบัติงานให้รู้สึกเหนื่อยแต่ก็มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาล (Mean = ๔.๐๐) การยอมปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายหนักเป็นงานของเทศบาล (Mean = ๓.๕๒) ความพยายามปฏิบัติงานเพื่อชื่อเสียงของเทศบาล (Mean = ๓.๘๘) ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยไม่คำนึงถึงเวลาและความยากลำบาก (Mean = ๓.๘๖) ผลการดำเนินงานที่ได้ปฏิบัติเป็นสิ่งที่ทำให้พึงพอใจมากที่สุด (Mean = ๓.๗๕) การทำงานจนเกินเวลาที่ทางเทศบาลกำหนดเป็นสิ่งที่กระทำอยู่เป็นประจำ (Mean = ๓.๗๓) เทศบาลมีรูปแบบการบริหารงานอันเป็นแบบอย่างที่ดี (Mean = ๓.๗๓) เทศบาลมีแรงผลักดันให้ผลิตผลงานที่ดีที่สุดออกมา (Mean = ๓.๖๕)

ด้านความภักดีต่อองค์กร ส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = ๓.๘๔) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับภาพรวมทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โดยทั่วไปพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานในเทศบาล (Mean = ๓.๕๖) มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในเทศบาลในระยะยาว (Mean = ๓.๕๔) ปฏิบัติงานทุกชนิดโดยคำนึงถึงชื่อเสียงของเทศบาลเป็นสำคัญ (Mean = ๓.๓๕) การคิดว่าเทศบาลเป็นหน่วยงานที่ดีที่สุดที่จะปฏิบัติงานด้วย (Mean = ๓.๘๔) การมีความสุขกับงานแม้จะได้รับผลตอบแทนน้อย

(Mean = ๓.๘๓) การระลึกอยู่เสมอว่าตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาเทศบาลทำให้มีความเจริญก้าวหน้าทั้งในชีวิตการทำงานและส่วนตัว (Mean = ๓.๖๘) การรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของเทศบาล (Mean = ๓.๖๓) การรู้สึกเสมอว่าเทศบาลให้ความอบอุ่นและเป็นมิตรแก่ตนเอง (Mean = ๓.๖๓)

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปรากฏว่าลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ ได้แก่ ตำแหน่งการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เพศต่างกัน อายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สายการปฏิบัติงานแตกต่างกัน วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปรากฏว่า ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ ได้แก่ ตำแหน่งการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เพศแตกต่างกัน อายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สายการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และวุฒิการศึกษาสูงสุดแตกต่าง ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ โดยภาพรวมข้อมูลทั่วไปบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้างตามภารกิจ มากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๒ และเป็นเพศ

หญิง ร้อยละ ๕๔.๕ มีอายุการปฏิบัติงานระหว่าง ๑-๕ ปี ร้อยละ ๖๕.๐ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานสายปฏิบัติ ร้อยละ ๘๘.๔ และมีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ ๔๘.๕ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดสามอันดับแรก คือ ด้านรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดสามอันดับสุดท้าย คือ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์แก่ลูก ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเกี่ยวข้องกับองค์กร รองลงมา คือ ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กร และด้านการแสดงตน ตามลำดับ และลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

นักวิจัยได้เสนอแนะจากข้อค้นพบในวิจัย เพื่อให้ผู้บริหารของเทศบาลฯ ได้นำข้อมูลไปกำหนดเชิงนโยบายในการปรับปรุงการบริหารงานเพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันขององค์กรของบุคลากรต่อไปในอนาคต ดังนี้ ผู้บริหารควรเพิ่มโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย และเพิ่มช่องในการสื่อสารนโยบายให้บุคลากรได้รับรู้และเข้าใจอย่างถ่องแท้มากขึ้น ผู้บริหารควรพบปะกับบุคลากรให้มากขึ้นเพื่อ

สร้างบรรยากาศในความไว้วางใจและกล้าแสดงออกถึงความคิดเห็นในการปฏิบัติได้โดยตรง ควรยึดหลักความรู้ความสามารถและหลักคุณธรรม ในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัลกำลังใจ และการยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและให้มีโอกาสได้ใช้ความรู้ที่ได้จากการพัฒนามาปฏิบัติงานจริง จัดระบบสวัสดิการ ให้ทั่วถึงโดยยึดหลัก

ความเหมาะสม ความเสมอภาค และความเป็นธรรม รณรงค์และส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ในด้านความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบและการดูแลเอาใจใส่ประชาชน โดยที่ผู้บริหารต้องเป็นต้นแบบ ให้มีความสำคัญกับการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กรให้ยาวนานและแสวงหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้มาทำงานกับเทศบาลฯ มากขึ้น และควรกำหนดนโยบายและสร้างผลงานที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บรรณานุกรม

เทศบาลตำบลบางพระ. (๒๕๔๕). แผนพัฒนาพนักงานเทศบาลตำบลบางพระ ระยะ ๓ ปี

(ปีงบประมาณ ๒๕๔๕-๒๕๕๑). ชลบุรี: เทศบาลตำบลบางพระ.

_____. (๒๕๕๐). รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายของเทศบาลตำบลบางพระ ประจำปี

๒๕๕๐. ชลบุรี: เทศบาลตำบลบางพระ.

พัชรี ปัญญาเลิศศรีทธา. (๒๕๔๘). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร

ของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา

การบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิทยา บรรณานา. (๒๕๔๑). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศักดิ์โสภาคการพิมพ์.

สร้อยตระกูล (ตีพานนท์) อรรถมนะ. (๒๕๔๑). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนันตชัย คงจันทร์. (๒๕๒๕). ความผูกพันต่อองค์การ. จุฬาลงกรณ์ปริทรรศน์, ๕(๓๔), ๓๔-๔๑.

อนูรัตน์ อนันตนาท. (๒๕๕๑ก). ความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคลากร

เทศบาลตำบลบางพระ : รายงานการวิจัย. ชลบุรี: ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์

และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

_____. (๒๕๕๑ข). รายงานการวิจัยประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายของเทศบาลตำบลบางพระ.

ชลบุรี: ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

.....