การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์การระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านเดื่อ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย*

THE COMPARISON OF ORGANIZATION SATISFACTION BETWEEN EXECUTIVES AND OFFICERS OF BAN DUEA SUBDISTRICT MUNICIPALITY, MUEANG NONG KHAI DISTRICT, NONG KHAI PROVINCE

ณัฏฐญาณี จันทพลาบูรณ์
Natthayanee Chantaplaboon
พัทธนันท์ ตลาดทรัพย์
Phattanan Taladsub
มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย, ประเทศไทย
Khon Kaen University, Nong Khai Campus, Thailand.
E-mail: natthcha@kku.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจต่อองค์การของบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านเดื่อ ประกอบด้วย ก) ด้านลักษณะส่วนบุคคล ครอบคลุมถึงความรู้สึกของบุคคลต่องานและองค์การ ข) ด้านความสัมพันธ์ของคนในองค์การ ครอบคลุมถึงความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในระดับต่าง ๆ ค) ด้านภาวะผู้นำ ครอบคลุมถึงความรู้สึกต่อการบริหารงานของผู้นำ คุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา ง) ด้านนโยบายขององค์การ ครอบคลุมถึงสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์การมีให้กับบุคลากร จ) ด้านสภาพแวดล้อมขององค์การ ครอบคลุมถึงสภาพการทำงาน 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนงานกับพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านเดื่อ จำนวน 48 คน เป็นผู้บริหารจำนวน 10 คน และผู้ปฏิบัติงาน 38 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยประชากร ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร และการทดสอบที (t-test)

* Received: 14 April 2024; Revised: 8 June 2024; Accepted: 18 June 2024

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านเดื่อ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ต่อองค์การอยู่ในระดับมาก (μ = 2.64, σ = 0.54) โดยความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ของคนในองค์การมากที่สุด ด้านสภาพแวดล้อมขององค์การน้อยที่สุด ผู้บริหารและหัวหน้าส่วนงานมีความพึงพอใจด้านลักษณะส่วนบุคคลสูงที่สุด ในขณะที่พนักงานและผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ของคนในองค์การสูงที่สุด ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมขององค์การน้อยที่สุด 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มผู้บริหารกับกลุ่มพนักงาน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านลักษณะส่วนบุคคล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ผู้บริหาร, ผู้ปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจ, เทศบาลตำบลบ้านเดื่อ

Abstract

This research article aimed to 1) study personnel organization satisfaction in terms of personal characteristics including a) personal feelings toward their work and organization; b) relationship with co-workers at various levels; c) leadership including their leader's characters and leading styles; d) organization policy including compensation and welfare that the organization provided for their employees, and e) organization environment including the work atmosphere, tools, and equipment. 2) To compare satisfaction between executives and officers. This is a quantitative approach. Data were collected from 48 Ban Duea Subdistrict Municipality staff, with 10 executives and 38 officers. A questionnaire was used as a data collection tool. The statistics used for data analysis were population mean, population standard deviation, and t-test.

The results of the study found that 1) the overall satisfaction of Ban Duea Subdistrict Municipality, Mueang Nong Khai District, Nong Khai Province personnel, was at a high level (μ = 2.64, σ = 0.54) with the relationship aspect was at the highest and environment aspect was at the lowest. Executives had the highest satisfaction in personal characteristics, while officers had the highest satisfaction in relationships. Both groups had the lowest satisfaction in the organization environment. 2) The satisfaction

comparison results between the executive group and the officer group demonstrated that overall was a statistically significant difference at the 0.05 level. When considering each aspect, it was found that personal characteristics had a statistically significant difference at the 0.01 level.

Keywords: Executives, Officers, Satisfaction, Ban Duea Subdistrict Municipality

บทนำ

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพึงพอใจที่บุคลากรรู้สึกต่องานของตนเอง ครอบคลุมถึงประสบการณ์และการรับรู้เกี่ยวกับการทำงานและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานต่าง ๆ ความพึงพอใจในการทำงาน (Heathfield, S.M, 2023) มีงานชิ้นสำคัญโดย Frederick Herzberg ที่เสนอทฤษฎีสองปัจจัย ประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivators) คือ ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจและมีแรงบันดาลใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จ การยอมรับ โอกาสเติบโตในงาน ปัจจัยเหล่านี้เมื่อตอบสนองได้ดี จะนำไปสู่ความพึงพอใจและเพิ่มผลผลิต 2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสนับสนุน (Demotivators) คือ ปัจจัยที่จำเป็นต่อการหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Herzberg, F, 1959) แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้จริงแม้จะมีอย่างเพียงพอ เช่น นโยบายขององค์การ ความปลอดภัยในงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ แต่หากปัจจัยเหล่านี้มีไม่เพียงพอหรือมีปัญหา จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจเริ่มขยายวงกว้างขึ้น โดยได้มีการสำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน รวมถึงการออกแบบงาน ความเป็นผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ฯลฯ ซึ่งพบว่า มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน ลดอัตราการลาออก ลดความเครียด เพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงาน และคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อการเติบโตและความสำเร็จขององค์การในระยะยาว (Judge, T. A. et al, 2001; Locke, E. A, 1976)

ความพึงพอใจมีการศึกษามาหลายมิติ สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ คำว่า ความพึงพอใจต่อองค์การ หมายความถึง ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์การนั้น ๆ ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านลักษณะส่วนบุคคล หมายความถึงทั้งลักษณะทางกายภาพ และจิตใจ เช่น การศึกษาของ Nguyen และ Nguyen อธิบายว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงคุณลักษณะทางด้านจิตใจ เช่น ความต้องการในความก้าวหน้า (Nguyen, A. D., & Nguyen, C. D, 2021)

2. ด้านความสัมพันธ์ของคนในองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนและการทำงานเป็นทีมที่ดี มีผลบวกต่อความรู้สึกเกี่ยวกับองค์การ รวมถึงสามารถเพิ่มความพึงพอใจในงานได้ (Rousseau, D. M, 1998; Lee, H., & Kim, J, 2022)

3. ด้านภาวะผู้นำ หมายถึง ภาวะผู้นำและรูปแบบการจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน การศึกษาของ Bass แสดงให้เห็นว่าผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้ (Bass, B. M, 1999) นอกจากนี้ การนำที่เป็นประโยชน์ และภาวะผู้นำที่มีความสามารถในการสื่อสารและมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจกับงานมากขึ้น (Chen, Y., & Li, S, 2023)

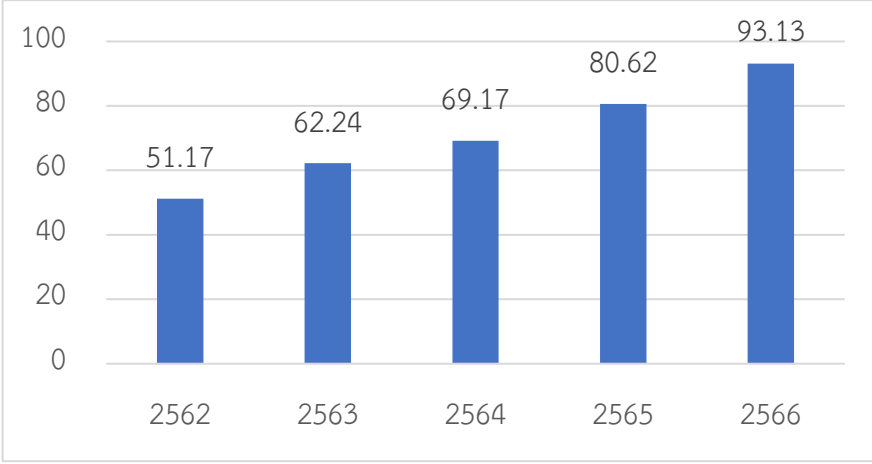
4. ด้านนโยบายขององค์การ หมายถึง การที่องค์การมีนโยบายที่เข้าใจง่ายและเหมาะสม ซึ่งรวมถึงนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงาน นโยบายการจ่ายค่าตอบแทน นโยบายการฝึกอบรม นโยบายการพัฒนาอาชีพ นโยบายสวัสดิการ และความยืดหยุ่นในการทำงานสามารถเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Brown, G. K, 2022)

5. ด้านสภาพแวดล้อมขององค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น การมีอุปกรณ์และทรัพยากรที่เหมาะสม การมีพื้นที่ทำงานที่เหมาะสม ปลอดภัย สิ่งเหล่านี้สามารถเพิ่มความพึงพอใจในงาน (Elsbach, K. D., & Pratt, M. G, 2007; Zhang, X., & Zhao, L, 2020)

ความพึงพอใจอันจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลนั้น ประกอบด้วยปัจจัยที่สรุปรวม 5 ด้านดังกล่าว แต่เมื่อสมาชิกในองค์การต่างมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันไป ทำให้ความรู้สึกในงานอาจมีความแตกต่างกันด้วย ทำให้คณะผู้วิจัยประสงค์จะเปรียบเทียบความพึงพอใจ 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนงาน หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการสั่งการ กำกับดูแล ให้งานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าส่วนงาน หรือเป็นผู้บริหารขององค์การมีผู้ใต้บังคับบัญชา และ 2) พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานต่าง ๆ มีผู้บังคับบัญชา และไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา

เทศบาลตำบลบ้านเดื่อ ซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ดูแล 16 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งตำบล 7,275 คน นับเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความน่าสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร โดยมีพื้นฐานจากผลการดำเนินงานที่หลากหลายขององค์การ ตัวอย่างเช่น การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

เช่น ศูนย์เรียนรู้ชุมชนบ้านเดื่อ ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชาวบ้านเดื่อ ตลาดน้ำบ้านเดื่อที่จำหน่ายสินค้าพื้นเมืองและอาหารท้องถิ่น การจัดงานเทศบาลบุญบั้งไฟในช่วงเดือนพฤษภาคม และการแข่งขันเรือยาวในช่วงเดือนตุลาคม นอกจากนี้ องค์การยังได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในท้องถิ่น ได้แก่ โครงการส่งเสริมสุขภาพชุมชน โดยการจัดกิจกรรมการออกกำลังกาย การตรวจสุขภาพ และการให้ความรู้ด้านสุขภาพ โครงการส่งเสริมอาชีพโดยการจัดฝึกอบรมอาชีพให้ผู้สนใจ โครงการส่งเสริมการศึกษาด้วยการมอบทุนการศึกษา และโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมโดยการจัดการขยะมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพ และการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว (เทศบาลตำบลบ้านเดื่อ, 2566) สิ่งเหล่านี้เป็นการสะท้อนผลลัพธ์ที่ดีจากการดำเนินงานขององค์การ นอกจากนี้ เทศบาลฯ ยังได้รับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และมีผลการดำเนินงานดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 5 ปีย้อนหลัง (ปีงบประมาณ 2562 – 2566) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลบ้านเดื่อ อ.เมือง จ.หนองคาย ในภาพรวม ปีงบประมาณ 2562 – 2566 (ที่มา: สำนักงาน ป.ป.ช., ม.ป.ป.)

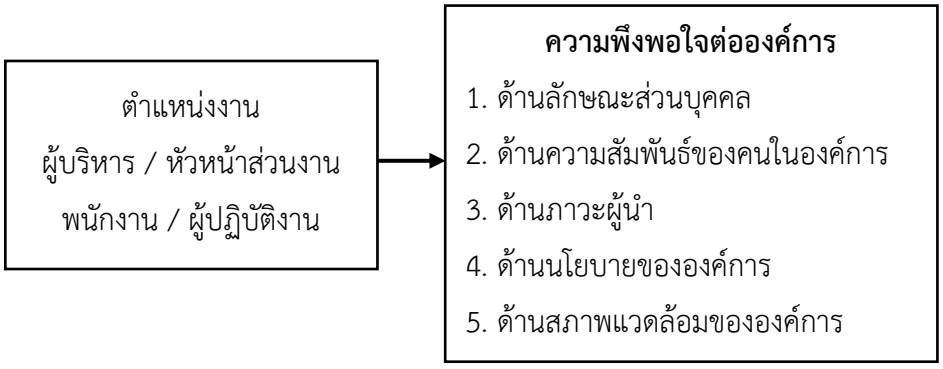
จากภาพที่ 1 จะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ 2566 มีผลการประเมินสูงถึงร้อยละ 93.13 (สำนักงาน ป.ป.ช, 2566) แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพขององค์การ โครงสร้างเทศบาลตำบลบ้านเดื่อ ประกอบด้วยปลัดเทศบาล หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา มีบุคลากรของเทศบาลจำนวน 48 คน เป็นระดับผู้บริหาร จำนวน 10 คน ประกอบด้วย ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนัก หัวหน้าฝ่าย และผู้อำนวยการกองต่าง ๆ และระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 38 คน ประกอบด้วย ข้าราชการประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป (เทศบาลตำบลบ้านเดื่อ, 2566) คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะ

ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรของเทศบาลตำบลบ้านเดื่อ ทั้งในระดับผู้บริหาร หัวหน้าส่วนงาน และระดับพนักงาน และผู้ปฏิบัติงานทั่วไป ซึ่งเชื่อว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานขององค์การที่มีประสิทธิภาพ และประสงค์จะเปรียบเทียบความพึงพอใจของระดับหัวหน้า และระดับปฏิบัติงาน เพื่อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานร่วมกันที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อองค์การของบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านเดื่อ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนงานกับพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน

การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์การระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านเดื่อ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยมีกรอบแนวคิดดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของการวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์การระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านเดื่อ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเป็นเชิงปริมาณ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ศึกษา

บุคลากรเทศบาลตำบลบ้านเดื่อ มีทั้งหมด 48 คน แบ่งเป็นผู้บริหาร ได้แก่ ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนัก และผู้อำนวยการกองและฝ่ายต่าง ๆ จำนวน 10 คน และผู้ปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย รวม

จำนวน 38 คน (เทศบาลตำบลบ้านเดื่อ, 2566) งานวิจัยฉบับนี้เก็บข้อมูลจากประชากร ซึ่งก็คือบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านเดื่อทั้ง 48 คน

2. เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีส่วนประกอบ 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และอายุงาน เป็นแบบเลือกตอบ และส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อองค์การ จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ของคนในองค์การ ภาวะผู้นำ นโยบายขององค์การ และสภาพแวดล้อมขององค์การ ประเด็นละ 4 ข้อ เป็นมาตรวัดลิเคอร์ท (Likert Scale) 3 ระดับ น้อย ปานกลาง มาก

เครื่องมือดังกล่าวได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มีค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ รายข้อมากกว่า 0.5 และเมื่อนำเครื่องมือไปเก็บกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะเก็บจริง จำนวน 20 คน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.946

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์และขอเข้าไปชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กับบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านเดื่อ ฝากแบบสอบถาม และรับกลับคืนในภายหลัง ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้จะไม่สามารถระบุถึงตัวตนของผู้ให้ข้อมูลได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับข้อมูลกลับคืนจากผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว คณะผู้วิจัยทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ค่าเฉลี่ยประชากร (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร (σ) มีการแปลผลค่าเฉลี่ยของมาตรวัดลิเคอร์ท 3 ระดับ ได้แก่ ระดับน้อย (1.00 – 1.66) ระดับปานกลาง (1.67 – 2.33) และระดับมาก (2.34 – 3.00) (Best, J.W, 1981)

2. การทดสอบที (t-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากร 2 กลุ่ม โดยกลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนงาน กับกลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน และด้วยประชากร 2 กลุ่มมีจำนวนไม่เท่ากัน กลุ่มประชากรมีขนาดไม่ใหญ่มาก (น้อยกว่า 100) การแจกแจงไม่มีค่าเบื้องต้นที่แน่ชัดหรือไม่เป็นการแจกแจงแบบปกติ จึงใช้การทดสอบแบบ 2 กลุ่มมีอิสระจากกัน (independent samples t-test) (Smith, J. D., & Jones, A. B, 2020; Delacre, M. et al, 2017)

และการวิเคราะห์ขนาดอิทธิพล (Effect size) ของ Cohen (Cohen's d) มีการแปลผล 3 ระดับ ได้แก่ ระดับน้อย (0.20 – 0.50) ระดับปานกลาง (0.50 – 0.80) และระดับมาก (มากกว่า 0.80) (Cohen, J, 1988)

ผลการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้รับข้อมูลคืนทั้งหมด 48 ชุดซึ่งมีความครบถ้วนสมบูรณ์ครบทั้ง 48 ชุด จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อ มีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา สามารถสรุปได้เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปและระดับความพึงพอใจ มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน (ร้อยละ 58.30) อายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 17 คน (ร้อยละ 35.40) การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 25 คน (ร้อยละ 52.10) ตำแหน่งพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 38 คน (ร้อยละ 79.20) และอายุงานน้อยกว่า 1 ปีและอายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 27.10)

1.2 ระดับความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านเดื่อต่อองค์การอยู่ในระดับมาก (μ = 2.64, σ = 0.54) โดยผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนงานมีความพึงพอใจต่อองค์การอยู่ในระดับมาก (μ = 2.81, σ = 0.39) และพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อองค์การอยู่ในระดับมาก (μ = 2.59, σ = 0.56) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ของคนในองค์การสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก (μ = 2.73, σ = 0.50) ผู้บริหารและหัวหน้าส่วนงานมีความพึงพอใจด้านลักษณะส่วนบุคคลสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก (μ = 3.00, σ = 0.00) และพนักงานและผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ของคนในองค์การสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก (μ = 2.69, σ = 0.53)

2. การทดสอบทีแบบเป็นอิสระกัน (independent samples t-test)

การทดสอบทีแบบกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระกัน (independent samples t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนงาน กับกลุ่มที่ 2 กลุ่มพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน อธิบายได้ ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมระหว่างกลุ่มผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนงาน กับกลุ่มพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า แตกต่างกัน (p-value = 0.02) โดยมีขนาดอิทธิพลในระดับน้อย (Cohen's d = 0.32) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบที การเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมระหว่างกลุ่มผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนงาน กับกลุ่มพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน

กลุ่ม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	df	p-value	Cohen's d
กลุ่มที่ 1: ผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนงาน	2.81	0.39	3.26	44.59	0.02*	0.32
กลุ่มที่ 2: พนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน	2.59	0.56				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจรายด้าน ระหว่างกลุ่มผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนงาน กับกลุ่มพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ด้านที่แตกต่างกัน คือ ด้านลักษณะส่วนบุคคล (p-value = 0.00) มีขนาดอิทธิพลในระดับน้อย (Cohen's d = 0.36) รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบที การเปรียบเทียบความพึงพอใจรายด้านระหว่างกลุ่มผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนงาน กับกลุ่มพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ	กลุ่ม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	df	p-value	Cohen's d
ลักษณะส่วนบุคคล	1	3.00	0.00	5.92	37	0.00**	0.36
	2	2.62	0.57				
ความสัมพันธ์ของคนในองค์การ	1	2.87	0.35	1.93	38.79	0.61	0.40
	2	2.69	0.53				
ภาวะผู้นำ	1	2.80	0.41	1.29	25.34	0.21	0.34
	2	2.66	0.56				
นโยบายขององค์การ	1	2.70	0.46	1.28	25.61	0.21	0.33
	2	2.56	0.60				
สภาพแวดล้อมขององค์การ	1	2.67	0.48	2.19	26.72	0.06	0.56
	2	2.46	0.55				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หมายเหตุ: กลุ่ม 1 หมายถึง ผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนงาน และกลุ่ม 2 หมายถึง พนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

การศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์การระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านเดื่อ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านเดื่อ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ต่อองค์การอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อองค์การ ทั้งในด้านงานที่ทำ ความรู้สึกส่วนตัวต่องานและองค์การ มีความสัมพันธ์อันดีกับคนในองค์การทุกระดับ มีผู้นำที่มีคุณลักษณะที่สร้างความพึงพอใจ องค์การมีนโยบายที่เป็นธรรม และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการสำรวจความสุขในการทำงานของบุคลากรทุกระดับจำนวน 40 คน โดยสำนักงาน ป.ป.ช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า บุคลากรมีความสุขอยู่ในระดับมาก (สำนักงาน ป.ป.ช, 2566) แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีความพึงพอใจ และมีความสุขในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีระบบการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชนแบบมีส่วนร่วม ทำให้ได้รับการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) อยู่ในระดับดีเด่น และผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) อยู่ในระดับ AA (ธีรพร ทองขะโชค และกรกฎ ทองขะโชค, 2566) และสอดคล้องกับการศึกษาของ ณรงค์ ใจเที่ยง และคณะ ที่พบว่า ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับมากทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย งานที่ได้รับมอบหมาย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับส่วนตัว (ณรงค์ ใจเที่ยง และคณะ, 2563)

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน โดยรวม พบว่า ผู้บริหารกับพนักงานมีความพึงพอใจต่อองค์การแตกต่างกัน โดยมีอิทธิพลในระดับน้อย อธิบายได้ว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อองค์การสูงกว่าพนักงานเล็กน้อยอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาของ Smith et al. ที่ศึกษาความพึงพอใจในมุมมองของผู้จัดการและพนักงานในหลากหลายอุตสาหกรรม พบว่า โดยรวมผู้จัดการมีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงาน เนื่องจากผู้จัดการมีอำนาจในการตัดสินใจ มีความรับผิดชอบ และมีโอกาสในการพัฒนาตนเองมากกว่าพนักงาน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะ

ส่วนบุคคลระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน อธิบายได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน (Smith, A., et al, 2023) สอดคล้องกับการศึกษาของ Brislin et al. ที่ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในที่ทำงานของญี่ปุ่น ซึ่งมีการรับรู้ที่เปลี่ยนแปลงไป คณะผู้วิจัยเรื่องดังกล่าว อธิบายถึงแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก ซึ่งเดิมญี่ปุ่นเน้นแรงจูงใจภายนอก ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมขององค์การ ค่าตอบแทน สิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ที่พยายามจะให้บุคลากรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่การศึกษาฉบับนี้ค้นพบว่า แรงจูงใจภายในมีความสำคัญกว่า ซึ่งครอบคลุมถึงปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ หรือความชอบส่วนบุคคล จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลก็ย่อมแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง ไปจนถึงทัศนคติส่วนบุคคล (Brislin, R.W. et al, 2005) คล้ายคลึงกับการศึกษาของ Garcia et al. ที่ศึกษาความพึงพอใจในพนักงานระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับหัวหน้างานสูงสุด ผู้จัดการในระดับต่าง ๆ และระดับปฏิบัติงานทั่วไป พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่า ซึ่งมีปัจจัยมาจากการรับรู้สภาพการบริหารขององค์การมากกว่า ไม่ว่าจะเป็นความยุติธรรม การสื่อสาร หรือแม้แต่การได้รับการยอมรับ โดยที่พนักงานทั่วไปอาจไม่ทราบข้อมูลเหล่านี้ ทำให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า (Garcia, E., et al, 2022)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถสรุปได้ว่า เทศบาลตำบลบ้านเดื่อ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย มีประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ จากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน อธิบายได้ว่า เป็นเพราะบุคลากรในองค์การมีความพึงพอใจและความสุขในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่งผลให้องค์การมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยฉบับนี้ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของลักษณะส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นความสอดคล้อง ความเหมาะสมระหว่างปัจเจกบุคคลในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความต้องการส่วนบุคคลกับงานที่ได้รับมอบหมาย แต่รวมไปถึงความท้าทาย ผลงาน หรือขยายผลไปยังการกำหนดระบบค่าตอบแทน ระบบการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมกับบุคคล เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในแบบของตน นอกจากนี้ ยังแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานในระดับบริหาร กับระดับปฏิบัติงานมีความพึงพอใจแตกต่างกัน นั่นหมายความว่า ในองค์การอาจยังมีการรับรู้ หรือความยืดหยุ่นในการตัดสินใจ

ดำเนินงานของระบบราชการแตกต่างกัน หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการสื่อสาร ทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกระดับให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

เนื่องจากงานวิจัยฉบับนี้ ได้ศึกษาองค์การเพียงแห่งเดียว และได้พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลมีส่วนสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน งานวิจัยในอนาคต อาจมุ่งศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลว่ามีปัจจัยอะไรบ้าง ด้วยวิธีการทั้งเชิงคุณภาพ หรือเชิงปริมาณ เพื่อจัดกลุ่มให้เหมาะสม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ณรงค์ ใจเที่ยง และคณะ. (2563). การเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในการทำงานยุค New Normal ของเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา. *วารสารจันทรเกษมสาร*, 26(2), 149-163.

เทศบาลตำบลบ้านเดื่อ. (2565). *เทศบาลตำบลบ้านเดื่อ.* เรียกใช้เมื่อ 11 เมษายน 2566 จาก http://www.tumbonbanduea.go.th.

ธีรพร ทองขะโชค และกรกฎ ทองขะโชค. (2566). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 6(4), 192-209.

สำนักงาน ป.ป.ช. (ม.ป.ป.). *การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เทศบาลตำบลบ้านเดื่อ.* เรียกใช้เมื่อ 4 มิถุนายน 2566 จาก https://shorturl.asia/c9Daf.

Bass, B. M. (1999). Two decades of research and development in transformational leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(1), 9-32.

Best, J.W. (1981). *Research in education.* 4th Edition. Prentice Hall: Inc.

Brislin, R.W. et al. (2005). Evolving perceptions of Japanese workplace motivation: An employee-manager comparison. *International Journal of Cross Cultural Management*, 5(1), 87-104.

Brown, G. K. (2022). The impact of organizational policies on job satisfaction. *Journal of Human Resources Management Research*, 58(4), 338-356.

Chen, Y., & Li, S. (2023). Leadership and job satisfaction: A review of current practices. *Leadership and Organization Development Journal*, 44(1), 112-127.

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences.* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Delacre, M. et al. (2017). Why psychologists should by default use Welch's t-test instead of Student's t-test. *International Review of Social Psychology*, 30(1), 92-101. doi:10.5334/irsp.82.

Elsbach, K. D., & Pratt, M. G. (2007). The physical environment in organizations. *Academy of Management Annals*, 1(1), 181-224.

Garcia, E., et al. (2022). Comparing job satisfaction across hierarchical levels: Insights from a multinational study. *Journal of International Management*, 37(2), 145-160.

Heathfield, S.M. (2020). *How to foster employee satisfaction.* Retrieved on May 22, 2023 from https://shorturl.asia/VspXm.

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work.* New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Judge, T. A. et al. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.

Lee, H., & Kim, J. (2022). Workplace relationships and job satisfaction: An empirical study. *Journal of Organizational Behavior*, 43(6), 1034-1051.

Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology (pp. 1297-1349).* Chicago, IL: Rand McNally.

Nguyen, A. D., & Nguyen, C. D. (2021). Personal characteristics and job satisfaction: An analysis of the relationship. *Journal of Organizational Psychology*, 39(2), 187-203.

Rousseau, D. M. (1998). Why workers still identify with organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 19(3), 217-233.

Smith, A., et al. (2023). Exploring discrepancies in job satisfaction: A manager-employee perspective. *Journal of Organizational Psychology*, 48(3), 210-225.

Smith, J. D., & Jones, A. B. (2020). Comparing population means with a t-test instead of a z-test: When to make the switch. *Journal of Statistical Methods*, 7(2), 123-135.

Zhang, X., & Zhao, L. (2020). The impact of organizational environment on job satisfaction. *Journal of Workplace Psychology*, 36(3), 245-262.