



ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา
SATISFACTION ON PATTAYA CITY OFFICER ABOUT HUMAN RESOURCE
MANAGEMENT

รุ่งนภา ช่างไม้

มหาวิทยาลัยบูรพา

2561



3539946748

BUU iThesis 59930117 independent study / recv: 10022562 02:00:22 / seq: 60



59930117_3539946748

ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา

รุ่งนภา ช่างไม้

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา



353946748

BUU-IThesis 59930117 independent study / recv: 10022562 02:00:22 / seq: 60

SATISFACTION ON PATTAYA CITY OFFICER ABOUT HUMAN RESOURCE
MANAGEMENT

RUNGNAPA CHANGMAI

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
IN CONCENTRATION IN HUMAN RESOURCES ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION
BURAPHA UNIVERSITY

2018

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

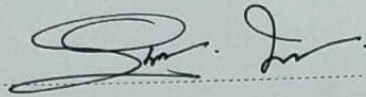


353946748

BUU iThesis 59930117 independent study / recv: 10022562 02:00:22 / seq: 60

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ รุ่งนภา ช่างไม้ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

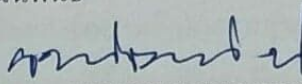
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์



อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

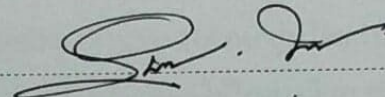
(อาจารย์ ดร. อุษณากร ทาวะรัมย์)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



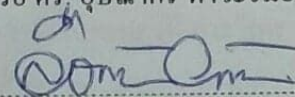
ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวัฒน์ พิมลจินดา)



กรรมการ

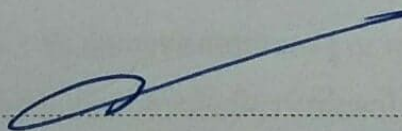
(อาจารย์ ดร. อุษณากร ทาวะรัมย์)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ลือชัย วงษ์ทอง)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการ

บริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อานนท์ วงษ์แก้ว)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....



59930117: กลุ่มวิชา: การบริหารทรัพยากรมนุษย์; ปร.ม. (การบริหารทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของพนักงาน, การบริหารทรัพยากรมนุษย์

รื่องนา ช่วงไม้: ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา. (SATISFACTION ON PATTAYA CITY OFFICER ABOUT HUMAN RESOURCE MANAGEMENT) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: อุษณากร ทาวะรมย์, ปร.ค. ปี พ.ศ. 2561.

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ และด้านการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสังกัดเมืองพัทยา จำนวน 318 คน สุ่มโดยการหาความน่าจะเป็นและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (3.77) โดยมีด้านการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับ 1 (4.55) รองลงมา คือด้านการจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ (4.20) ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (3.77) ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ (3.48) และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (2.86) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานเมืองพัทยาที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานเพศหญิง พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ 5-10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

59930117: CONCENTRATION: HUMAN RESOURCES ADMINISTRATION;
 M.P.A. (HUMAN RESOURCES ADMINISTRATION)
 KEYWORDS: SATISFACTION ON PATTAYA CITY OFFICER, HUMAN RESOURCE
 MANAGEMENT

RUNGNAPA CHANGMAI : SATISFACTION ON PATTAYA CITY OFFICER
 ABOUT HUMAN RESOURCE MANAGEMENT. ADVISORY COMMITTEE:
 AUSANAKORN TAVAROM, D.P.A. 2018.

The purpose of this study were to satisfaction on Pattaya city officer about human resource management in 5 aspects: 1) Human resource planning 2) Supply and human resource placement 3) Human resources development 4) Human resources award and 5) Human resources retention. To compare the level of satisfaction on Pattaya city officer about human resource management by sex, educational and experience. The sample is Pattaya city officer 318 subjects. Random sampling by probability and the instrument used to collect the data was a questionnaire. The statistical test used to analyze the data include percentage, means, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and Scheffe's method with a pre-set of a significant level at .05.

The findings indicated that the satisfaction on Pattaya city officer about human resource management in 5 aspects at a high level. Specifically, the human resources retention was rated the highest, (4.55) followed by the supply and human resource placement (4.20), human resource planning (3.77), human resources award (3.48) and human resources development (2.86). The results of the hypothesis testing showed that: Pattaya city officer had sex, educational and experience were different. There were the statistically about human resource management were different at significant level at .05. That is, males were more statistically than females. Officer with undergraduate degree they were more statistically than officer with bachelor degree and higher than bachelor respectively. Officer with less than 5 years' experience were more statistically than experienced officer 5-10 years and Officer with more than 10 years of experience at significant level at .05.

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร. อุษณากร ทาวะรัมย์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนเอาใจใส่ดูแลและสละเวลาอันมีค่า ให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่าง ๆ ในการจัดทำงานนิพนธ์อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะอาจารย์จากวิทยาลัยบริหารรัฐกิจทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนข้อคิดต่าง ๆ อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้า และเป็นแนวทางในการจัดทำงานนิพนธ์จนประสบความสำเร็จ

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ ที่กรุณาช่วยตรวจสอบและปรับปรุงแบบสอบถาม รวมทั้งพนักงานเมืองพัทยาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการได้มาซึ่งข้อมูล ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษแห่งหนึ่งของประเทศไทย

ขอกราบขอบพระคุณแทบเท้า บิดา-มารดา บุคคลผู้ซึ่งเป็นพลังให้ฝ่าฟันทุกอุปสรรคและปัญหาตลอดจนเป็นแรงผลักดันอันยิ่งใหญ่ รวมทั้งให้การสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาแก่ผู้วิจัยมาตลอดชีวิต และขอบคุณพี่น้องร่วมการศึกษาที่ได้มีส่วนร่วมในการเล่าเรียนและทำงานกลุ่มร่วมกัน อีกทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนผู้วิจัยด้วยดีตลอดการศึกษา

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ อันพึงมีจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแก่ประเทศชาติ สังคม รวมทั้งองค์กร อันเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองของผู้วิจัย

รุ่งนภา ช่างไม้



3539946748

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉุ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
การกำหนดสมมติฐานการวิจัยและที่มาของสมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	22
รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของเมืองพัทยา	34
การแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ของกองการเจ้าหน้าที่เมืองพัทยา.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากร มนุษย์ของเมืองพัทยา	56
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	64
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการวิจัย.....	69
การอภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	89
ประวัติย่อของผู้วิจัย	95



3539946748

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	ขั้นตอนการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	14
ตารางที่ 2	สรุปขั้นตอนการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	17
ตารางที่ 3	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย.....	50
ตารางที่ 4	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน.....	53
ตารางที่ 5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	55
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
ตารางที่ 7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	56
ตารางที่ 8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและรายด้าน	57
ตารางที่ 9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	57
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์	59
ตารางที่ 11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	60
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์	61
ตารางที่ 13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์	62
ตารางที่ 14	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ	64
ตารางที่ 15	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา	65
ตารางที่ 16	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา	66
ตารางที่ 17	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	66
ตารางที่ 18	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	67
ตารางที่ 19	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	68



353946748

BTU -Thesis 59930117 independent study / rev: 10022562 02:00:22 / seq: 60

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2 การเกิดความพึงพอใจ.....	23
ภาพที่ 3 แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ.....	33
ภาพที่ 4 โครงสร้างเมืองพัทยา.....	36
ภาพที่ 5 โครงสร้างส่วนราชการภายในเมืองพัทยา.....	39



353946748

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแข่งขันขององค์กรต่าง ๆ ในยุคศตวรรษที่ 21 มีความเข้มข้นและรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะในปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคของการค้าเสรี เป็นปัจจัยที่มีส่วนกระตุ้นให้การแข่งขันทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ดังนั้น องค์กรที่จะสามารถยืนหยัดและแข่งขันได้ในระดับโลก จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีศักยภาพอยู่เป็นจำนวนมาก “ทุนมนุษย์” (Human capital) จึงเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องแสวงหา ประกอบกับ ในสภาวะการณ์ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับในท่วงการว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกองค์กรควรให้ความสนใจและตระหนัก ดังคำกล่าวของสุเทพ เชาวลิต (2546, หน้า 4) ที่กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญ เพราะเป็นทรัพยากรเพียงประเภทเดียวที่เป็นสิ่งมีชีวิต จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก และสามารถเพิ่มหรือลดมูลค่าได้โดยไม่มีขีดจำกัด ทรัพยากรประเภทนี้ ได้แก่ สมาชิกทุกคนในองค์กรที่ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับต่ำสุดจนถึงสูงสุด และยังถือว่าเป็นจักรกลสำคัญที่จะทำให้การบริหารจัดการองค์กรประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ส่วน พยอม วงศ์สารศรี (2542, หน้า 152) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารกลยุทธ์คัดสรรบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร การพัฒนาข้าราชการให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน การดูแลสมาชิกในองค์กร ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงต้องสนใจทั้งระบบ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้แข่งขันได้ในยุคปัจจุบัน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ นับเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานในองค์กร เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เนื่องจากบุคคลเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดงาน ซึ่งถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความสามารถแล้ว ปัจจัยอื่น ๆ ที่ดีก็จะตามมา (วิไลวรรณ เจียวก๊ก, 2554, หน้า 1) เช่นเดียวกับ วิจิตร ศรีสะอาด (2537, หน้า 6) ที่กล่าวไว้ว่า ในบรรดาทรัพยากรการบริหาร 4 อย่าง หรือเรียกย่อ ๆ ว่า 4M's ได้แก่ บุคลากร (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Materials) และการจัดการ (Management) นั้น บุคลากรได้รับการพิจารณาว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร เพราะบุคคลเป็นผู้กำหนดเป้าหมายของงานและองค์กร ถ้าไม่มีคน งานก็ไม่เกิด ส่วนในเรื่องของการจัดการเกี่ยวกับเงิน วัสดุอุปกรณ์ จะจัดวางไว้ที่ไหน ก็จะอยู่อย่างนั้น แต่คนเป็นสิ่งมีชีวิต วางไว้ที่ใดก็ไม่อยู่นิ่งหรือไม่ทำตามคำสั่งทั้งหมด



ประกอบกับการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้ถูกบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ไว้เรียงตั้งแต่ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) และฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่ได้เน้นย้ำให้ “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาแบบองค์รวมและการพัฒนาที่สมดุล

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีบทบาทหน้าที่หลัก เช่นเดียวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ กล่าวคือ การจัดระบบบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน รวมทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเพื่อประโยชน์ในท้องถิ่นของตนเอง แต่มีคุณลักษณะพิเศษบางประการที่แตกต่างไปจากเมืองอื่น ๆ เสมือนเป็นข้อได้เปรียบในอันที่จะเอื้อประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการบริหาร จุดเด่นที่เป็นข้อได้เปรียบของเมืองพัทยา คือเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย และมีพื้นที่ที่มีศักยภาพการลงทุนสูง ตลอดจนมีกิจกรรมต่าง ๆ ตามเทศกาลที่สามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับประเทศได้ ที่สำคัญคือมีการปกครองในรูปแบบที่มีความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการและมีความคล่องตัวในการทำงาน (กองการเจ้าหน้าที่ เมืองพัทยา, 2561, หน้า 9)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยตรง เรียกว่า กองการเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ของพนักงานเมืองพัทยา พนักงานครูเมืองพัทยา บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเมืองพัทยา ได้แก่ การสรรหา การบรรจุและแต่งตั้ง งานทะเบียนประวัติ และบำเหน็จความชอบ การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร งานวินัย การอุทธรณ์ การร้องทุกข์ งานเลขานุการคณะกรรมการพนักงานเมืองพัทยา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น การปฏิบัติงานกับบุคลากรจำนวนมาก ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคคลในองค์กร จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้น เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์แล้ว จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มที่ ทুমเทกำลังความสามารถและเกิดเป็นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้กับองค์กร หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง จึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานในภาพรวมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งระบบ ตั้งแต่เริ่มเข้ามาทำงานจนกระทั่งออกจากระบบไป ความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงนี้ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดการงานให้เป็นระบบและรวดเร็ว เพราะผู้ใช้บริการมีส่วนสำคัญอย่างมากในการทำให้การดำเนินการของหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้ การดำเนินการและการให้บริการด้านนี้ มีความซับซ้อนมากกว่าการผลิตสินค้า เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีความคิด ความคาดหวัง

และความรู้สึกที่แตกต่างกัน จึงทำให้การบริการให้ถูกใจหรือเกิดความประทับใจเป็นงานที่ทำหายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง (ปราณี เอี่ยมละออภักดี, 2551, หน้า 12)

จากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า เมืองพัทยาเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งในและนอกหน่วยงาน ได้แก่ พนักงานเมืองพัทยา ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตลอดจนครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมกว่า 1,554 อัตรา (กองวิชาการและแผนงาน เมืองพัทยา, 2561, หน้า 15) ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุง รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและวางแผนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารเมืองพัทยาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ และด้านการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาคู่ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานเมืองพัทยาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
2. พนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
3. พนักงานเมืองพัทยาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้แก่ Milkovich and Boudreau (1999, p. 195); Wayne and Noe (1999, p. 181); Raymond and Noe (2000, p. 115); David, Cengo and Stephen (2000, p. 121); Rebores (2001, p. 229); Bernadin



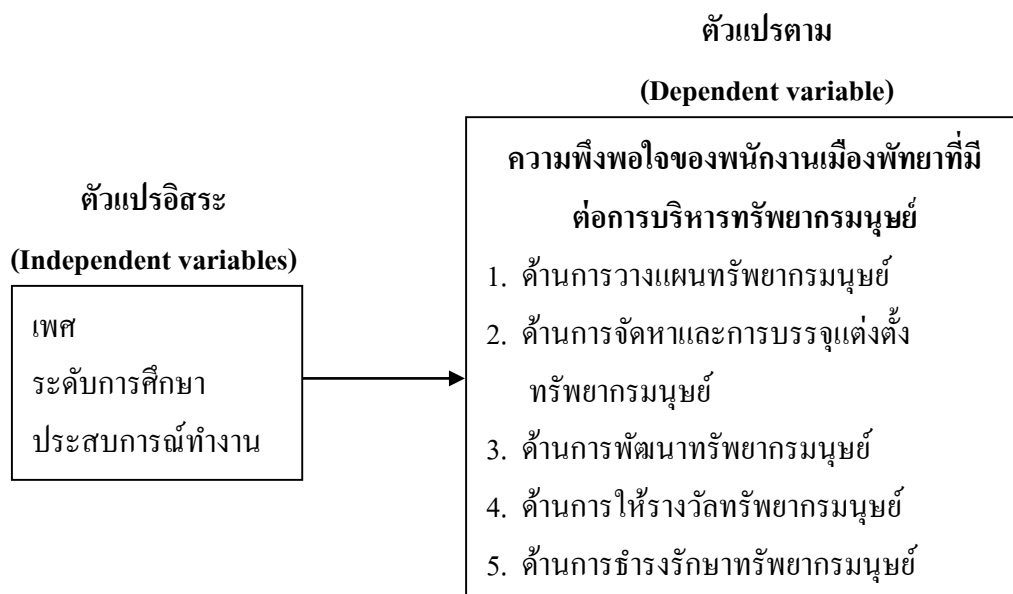
353946748

(2003, p. 296); Lunenberg and Ornstein (2008, p. 109); บุญศรี พรหมมาพันธุ์ (2547, หน้า 76); นงนุช วงษ์สุวรรณ (2549, หน้า 81); นพ ศรีบุญนาท (2549, หน้า 26); พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (2550, หน้า 47); เกียรติศักดิ์ เขียวยิ่ง (2551, หน้า 38); วิชัย โสสุวรรณจินดา (2551, หน้า 42); พยอม วงศ์สารศรี (2551, หน้า 78); ศิริพงษ์ เสาภายน (2553, หน้า 55) ผู้วิจัยสรุปสาระสำคัญ พบว่า ขั้นตอนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ครอบคลุมทุกด้านและเหมาะสมกับเมืองพัทยา ประกอบด้วย

- 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การวางแผนอัตรากำลัง การวิเคราะห์งาน และการกำหนดตำแหน่ง
- 2) การจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุและการแต่งตั้ง
- 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การวางแผน การพัฒนา การฝึกอบรมและการศึกษาต่อ
- 4) การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย บำเหน็จ ความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้นเงินเดือนการประเมินผลการปฏิบัติงาน การโอนและการย้าย และ
- 5) การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย กิจกรรมสัมพันธ์ สวัสดิการและความปลอดภัย วินัยและการรักษาวินัย และการพ้นจากตำแหน่ง

ผู้วิจัยทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ตัวแปรอิสระในการศึกษา จำนวน 3 ตัวแปร คือ

- 1) เพศ (เขवालักษณ์ จตุรภักดิ์, 2558; ทศพล จูกุล, 2558)
- 2) ระดับการศึกษา (ลัดดาวัลย์ ใจไว, 2558; นิตยา พงษ์เกษม, 2559) และ
- 3) ประสบการณ์ทำงาน (ลัดดาวัลย์ ใจไว, 2558; เขवालักษณ์ จตุรภักดิ์, 2558; ทศพล จูกุล, 2558; นิตยา พงษ์เกษม, 2559) ดังกรอบแนวคิดที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การกำหนดสมมติฐานการวิจัยและที่มาของสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรเพศ

จากการทบทวนงานวิจัยของเขวลักษณ์ จตุรภักดิ์ (2558) พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราแตกต่างกัน และงานวิจัยของทศพล จูกุล (2558) พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงาน โรงเรียนวิถีพุทธ อำเภอเสิงสาง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “พนักงานเมืองพัทยาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน”

ตัวแปรระดับการศึกษา

จากการทบทวนงานวิจัยของลัดดาวัลย์ ใจไว (2558) พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนในกลุ่ม โรงเรียนศรีราชา 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 แตกต่างกัน และงานวิจัยของนิตยา พงษ์เกษม (2559) พบว่า ครูที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนบ้านเนินพลับหวาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “พนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน”

ตัวแปรประสบการณ์ทำงาน

จากการทบทวนงานวิจัยของลัดดาวัลย์ ใจไว (2558) พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนในกลุ่ม โรงเรียนศรีราชา 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 แตกต่างกัน งานวิจัยของเขวลักษณ์ จตุรภักดิ์ (2558) พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการบริหารโรงเรียน โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดเทศบาลเมือง ฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน งานวิจัยของทศพล จูกุล (2558) พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โรงเรียนวิถีพุทธ อำเภอเสิงสาง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 แตกต่างกัน และงานวิจัยของนิตยา พงษ์เกษม (2559) พบว่า ครูที่มี ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนบ้านเนินพลับหวาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนด สมมติฐานการวิจัยที่ว่า “พนักงานเมืองพัทยาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน”



3539946748

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2) ด้านการจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ 3) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4) ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ และ 5) ด้านการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเมืองพัทยา จำนวน 1,544 คน (กองการเจ้าหน้าที่เมืองพัทยา, 2560)

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการวิจัยและเก็บข้อมูลในเดือนกรกฎาคม-เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน
3. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและวางแผนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารเมืองพัทยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา หมายถึง ความรู้สึกชอบใจ พอใจ ประทับใจ หรือเจตคติของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา นับตั้งแต่วันที่ดำรงตำแหน่ง ณ เมืองพัทยา
2. พนักงานเมืองพัทยา หมายถึง ผู้ที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการและเป็นพนักงานเมืองพัทยา และได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนของเมืองพัทยา
3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานและใช้ประโยชน์



353946748

จากทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรที่จะผลักดันให้องค์กร ไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องมีกระบวนการในการจัดคนเข้าทำงานให้มีความเพียงพอต่อความต้องการขององค์กร มีการเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ให้มีศักยภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และให้มีหลักประกันขณะปฏิบัติงานหรือพ้นจากงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยเมืองพัทยาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน ครอบคลุมภารกิจ 5 ด้าน ประกอบด้วย

3.1 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนอัตรากำลังที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ประกอบด้วย

3.1.1 การวางแผนอัตรากำลัง หมายถึง กระบวนการวางแผนความต้องการ และระบุกำลังคนในอนาคต เพื่อรองรับภารกิจที่มีอยู่ทั้งในปัจจุบันและกำลังจะเกิดขึ้นในภายหน้า

3.1.2 การวิเคราะห์งานและการกำหนดตำแหน่ง หมายถึง กระบวนการในการจัด รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้ง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เหมาะสมกับงาน ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และองค์ประกอบ ต่าง ๆ ที่ต้องการสำหรับงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

3.2 การจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ คือ กลุ่มกิจกรรมที่ดำเนินการ เพื่อจูงใจให้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มาสมัครงานในตำแหน่งที่เหมาะสม ประกอบด้วย

3.2.1 การสรรหา หมายถึง การแสวงหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสม กับภาระงาน โดยใช้วิธีการสรรหาทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน

3.2.2 การคัดเลือก หมายถึง วิธีการได้มาซึ่งบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติเฉพาะเหมาะสมกับภาระงาน

3.2.3 การบรรจุและแต่งตั้ง หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบทางราชการ เมื่อกระบวนการสรรหาและคัดเลือกสิ้นสุดลง เพื่อแต่งตั้งและมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงาน โดยจะมีผลในการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

3.3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับความสามารถ ในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ประกอบด้วย

3.3.1 การวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับการ ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงาน ให้มีความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับภาระงานที่มีอยู่และที่กำลังจะเกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อประสิทธิผลของงาน

3.3.2 การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานดำเนินการจัดขึ้นเอง หรือหน่วยงานอื่นจัดขึ้น เพื่อมุ่งส่งเสริมให้เกิดความรู้ ความสามารถ ตลอดจนความชำนาญในหน้าที่ และเพื่อเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพการทำงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

3.3.3 การศึกษาต่อ หมายถึง กระบวนการในการส่งเสริมและอนุญาตให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับความรู้เพิ่มเติมจากการศึกษาในระบบ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการต่อยอดองค์ความรู้เดิมที่มีอยู่ให้มากยิ่งขึ้น

3.4 การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการที่พนักงานจะได้รับ เมื่องานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย

3.4.1 บำเหน็จความชอบ หมายถึง กระบวนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการให้ผลประโยชน์ตอบแทน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานตามสมควรแก่ตำแหน่งหน้าที่

3.4.2 การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการสร้างความก้าวหน้าในการทำงาน ภายใต้เงื่อนไขและตามคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

3.4.3 การเลื่อนขึ้นเงินเดือน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับการสร้างความก้าวหน้าในการทำงาน ภายใต้กฎระเบียบทางราชการ ประจำวันที่ 1 เมษายน และวันที่ 1 ตุลาคม ของทุกปีงบประมาณ

3.4.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากผลของการปฏิบัติงานภายใน 1 รอบปีงบประมาณ และ/ หรือ ย้อนหลังตามแต่จะกำหนด

3.4.5 การโอนและการย้าย หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเพื่อสับเปลี่ยนหมุนเวียนทรัพยากรมนุษย์ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อความเหมาะสม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการเป็นหลัก

3.5 การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ คือ วิธีการในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรครอบคลุมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ประกอบด้วย

3.5.1 กิจกรรมสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการในการสนับสนุนให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคคลทั้งจากหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความรัก ความผูกพันต่อหน่วยงาน

3.5.2 สวัสดิการและความปลอดภัย หมายถึง กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการให้สวัสดิการตอบแทน ตลอดจนสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรจะได้รับภายใต้ระเบียบ

ทางราชการ ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริม ป้องกันและดูแลสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อสร้างความรู้สึกรับประกันในการปฏิบัติงาน

3.5.3 วินัยและการรักษาวินัย หมายถึง ระเบียบ ข้อบังคับ ที่กำหนดขึ้น เพื่อใช้ควบคุมความประพฤติของบุคลากรในหน่วยงาน ให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการอยู่ร่วมกัน

3.5.4 การพ้นจากตำแหน่ง หมายถึง การดำเนินการเมื่อสิ้นสุดสถานภาพการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน

4. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานเมืองพัทยา แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานเมืองพัทยาศึกษาปฏิบัติงานอยู่ในเมืองพัทยา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

6. เมืองพัทยา หมายถึง องค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีระบบโครงสร้างของการบริหารที่มีความเป็นอิสระ



353946748

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะขอเสนอหัวข้อในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของเมืองพัทยา
4. การแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ของกองการเจ้าหน้าที่เมืองพัทยา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างข้อได้เปรียบต่อการแข่งขันขององค์กร (Ivancevich, 2004, p. 296) เพราะแม้ว่าองค์กรจะมีระบบหรือเครื่องมือที่ดีเพียงใด แต่หากระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับบุคคลถูกมองข้ามไป อาจทำให้การบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรเป็นไปได้ยาก เนื่องจากการดำเนินภารกิจของทุกองค์กร ต่างอาศัยคนเป็นผู้ดำเนินการ และไม่ว่าโลกจะเปลี่ยนแปลงไปเพียงใดก็ตาม แต่ทรัพยากรพื้นฐานที่ทุกองค์กรต้องการคือ “คน” ประกอบกับการแข่งขันในอนาคตมีแนวโน้มว่าจะเปลี่ยนจากการแข่งขันด้านข้อมูลข่าวสาร (Information) เป็นการแข่งขันด้านองค์ความรู้ (Knowledge) ซึ่งคงไม่สามารถเกิดขึ้นได้ หากปราศจาก “คน” (อำนาจ แสงสว่าง, 2550, หน้า 49) จึงทำให้องค์กรต่าง ๆ ให้ความสนใจด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรได้ทั้งคน ได้ทั้งงาน และบำรุงรักษาคนให้เป็นทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management) เดิมเรียกว่า การบริหารงานบุคคล (Personnel management) แต่เนื่องจากแนวคิดด้านการบริหารงานบุคคลได้มีการขยายตัวและพัฒนาตามการค้นคว้าทางวิชาการ จึงได้มีการยอมรับคำใหม่ที่ใช้คำว่า “การบริหารทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งมีความเหมาะสมที่สามารถสร้างความเข้าใจและนำไปสู่ความเจริญเติบโตของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี (ธงชัย สันติวงษ์, 2547, หน้า 78) ทั้งนี้ ทรัพยากรในการบริหารอันประกอบด้วย 4M's ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) ซึ่งเป็นที่ยอมรับ

กันอย่างสากลว่า “คน” เป็นทรัพยากรการบริหารที่ทรงคุณค่ามากที่สุดของหน่วยงาน สุนันทา เลานันท์ (2547, หน้า 29) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นสินทรัพย์ (Assets) ที่มีคุณค่าและเกียรติภูมิ ทั้งนี้ เพราะมนุษย์ทำหน้าที่บริหารทรัพยากรด้านอื่น ๆ จนกระทั่งกลายเป็นผลผลิตซึ่งอาจอยู่ในรูปของสินค้าหรือบริการ ดังนั้น องค์กรใดสามารถ ได้มา พัฒนาและธำรงรักษาไว้ซึ่ง ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติที่เหมาะสม องค์กรนั้นย่อมมีศักยภาพที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดประสิทธิผลสูงสุด

สำหรับความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น มีนักวิชาการทั้งชาวไทย และต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

เดชวิทย์ นิลวรรณ (2548, หน้า 2) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การแสวงหาวิธีการ เกี่ยวกับการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณภาพ คุณสมบัติ และจำนวนที่เหมาะสม รวมไปถึงการพัฒนาความสามารถ การดูแลรักษาทรัพยากรมนุษย์ และทัศนคติอันดีต่อการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พยอม วงศ์สารศรี (2549, หน้า 28) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการ ที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ในการดำเนินการสรรหา คัดเลือกและบรรจุแต่งตั้งบุคคลที่มีคุณสมบัติ เหมาะสมให้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งพัฒนา ธำรงรักษา เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ให้มีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี รวมไปถึงการทำให้สมาชิกในองค์กรที่ต้องพ้นจากการทำงานด้วยเหตุ ทุพพลภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงาน ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

ดนัย เทียนพุฒ (2549, หน้า 5) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ กิจกรรมการบริหารคน ที่ครอบคลุมการสรรหา การพัฒนา การฝึกอบรม การพัฒนาอาชีพและการรักษาพนักงาน ด้านค่าตอบแทน การประเมินผลสวัสดิการและผลประโยชน์ เกื้อกูล ความปลอดภัยและ แรงงานสัมพันธ์ การวางแผนกำลังคน การออกแบบงาน การกำหนดตำแหน่ง การวิจัย ด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์

ฉัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2549, หน้า 86) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นลักษณะ กระบวนการที่ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ร่วมกัน ใช้ความรู้และประสบการณ์ในการสรรหา คัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งธำรงรักษาและพัฒนา ให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตลอดจนสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงาน ให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

อำนาจ แสงสว่าง (2550, หน้า 2) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการ ที่มีการใช้กลยุทธ์และศิลปะอย่างมีประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บรรลุผล ตามเป้าหมาย



Raymond and Noe (2000, p. 177) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ นโยบาย วิธีปฏิบัติและระบบ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ทักษะ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Robert and John (2003, p. 267) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การออกแบบของระบบที่เป็นกฎเกณฑ์ในองค์กร เพื่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เป็นการใช้ความสามารถพิเศษของคนให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร

Gary (2003, p. 189) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม การประเมิน และการจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงาน ให้ความสนใจเรื่องแรงงานสัมพันธ์ สุขภาพ ความปลอดภัยและความยุติธรรม

Lloyd and Leslie (2004, p. 288) ได้ให้นิยามของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า หมายถึง การออกแบบกิจกรรมเพื่อจัดเตรียมไว้และเป็นตัวประสานทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ที่จะผลักดันให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องมีกระบวนการในการจัดคนเข้าทำงาน ให้มีความเพียงพอต่อความต้องการขององค์กร มีการเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ให้มีศักยภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และให้มีหลักประกันขณะปฏิบัติงานหรือพ้นจากงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นหัวใจของการบริหารงานทุกชนิด เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับบุคลากรในหน่วยงาน จึงถือได้ว่างานบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (เทอดชาติ ชัยพงษ์, 2553, หน้า 48 กรรณิการ์ ลักษณะพรหม (2551, หน้า 76) กล่าวว่า ในการบริการใด ๆ ก็ตาม “คน” เป็นเรื่องที่มีความสำคัญและยุ่งยากที่สุด ทั้งนี้ เพราะถึงแม้ว่าจะมีงบประมาณเพียงพอ มีการจัดองค์กรและการบริหารงานที่ดี มีอุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ อย่างเพียงพอ แต่ถ้าคนปฏิบัติงานไม่ดี ขาดความซื่อสัตย์ ไม่ประพฤติอยู่ในระเบียบวินัย ก็เป็นการยากที่จะบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ทั้งนี้ Ivancevich (2001, p. 258) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีจุดเน้นสำคัญ 4 ประการ คือ

1. มุ่งเน้นการปฏิบัติ (Is action oriented) ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขึ้นอยู่กับ การเน้นวิธีการทำงานที่ดีและการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาพนักงาน รวมทั้งสร้างความพึงพอใจในงานมากกว่าการเน้นกฎระเบียบ ข้อบังคับ และลายลักษณ์อักษร
2. มุ่งเน้นคน (It is people oriented) ให้ความสำคัญและปฏิบัติต่อพนักงานเหมือนเป็นมนุษย์คนหนึ่งที่มีชีวิตจิตใจ

3. มุ่งเน้นทั่วโลก (It is globally oriented) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ต้องคำนึงถึงทั่วโลกที่มีบริษัทต้นสังกัดกับบริษัทในเครือ และองค์การแบบเครือข่าย (Network organization) มิใช่มุ่งเน้นเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระดับท้องถิ่นหรือระดับประเทศเท่านั้น

4. มุ่งเน้นอนาคต (It is future-oriented) ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะช่วยให้องค์การบรรลุความสำเร็จในอนาคตได้ โดยการสร้างความสามารถในการกระตุ้นจิตใจให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ ทรัพยากรมนุษย์มีความต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนกลยุทธ์ขององค์การในระยะยาว

มาฆะ ภูจินดา (2550, หน้า 65) กล่าวว่า ผู้ที่จะเป็นนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีนั้น จะต้องพร้อมและตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เสมอ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. เก่งที่สามารถทำงานในหลาย ๆ ด้าน ถือเป็นปัจจัยหลักที่จะนำองค์กรให้สามารถแข่งขันในสภาพธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงสูงได้ ทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องก้าวไปอีกระดับ โดยการสร้างแรงจูงใจให้คนเก่งทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มความสามารถ

2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะมีส่วนช่วยขององค์กรในการบริหารความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารงาน ซึ่งถือว่ามีสำคัญต่อการบริหาร เพราะจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สามารถพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

3. นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ต้องมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานด้านการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงการบริหารองค์กรในยุคโลกาภิวัตน์ ต้องมีความสามารถในการติดตามและตรวจสอบความต้องการของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อผู้บริหาร เพราะผู้บริหารทุกคน ไม่ต้องการให้มีความผิดพลาดเกิดขึ้นในการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นการจ้างคนไม่เหมาะสมกับงาน ทำให้งานไม่เกิดประสิทธิภาพและส่งผลให้อัตราการลาออกจากงานสูง ดังนั้น การตระหนักในความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่เกี่ยวข้องอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เป็นภารกิจสำคัญของผู้บริหารทุกระดับที่ต้องทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อวางแผนและดำเนินการสร้างบุคลากรที่มีศักยภาพและสร้างผลผลิตสูงสุดให้กับองค์กร

ขั้นตอนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

นักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ ได้อธิบายถึงขั้นตอนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1



3539946748

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

นักวิชาการ (ปี)	ขั้นตอนการบริหารทรัพยากรมนุษย์		
Milkovich and Boudreau (1999, p. 195)	1. การวางแผน 2. การสรรหา 3. การคัดเลือก	4. การบรรจุ 5. การประเมินผล 6. การให้ค่าตอบแทน	7. การให้ความมั่นคง
Wayne and Noe (1999, p. 181)	1. การวางแผนและการคัดเลือก 2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3. การจัดการด้านผลประโยชน์ตอบแทน 4. การจัดสวัสดิการเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย 5. การสร้างแรงงานสัมพันธ์ 6. การวิจัยทรัพยากรมนุษย์		
Raymond and Noe (2000, p. 115)	1. การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง 2. การวิเคราะห์งาน 3. การออกแบบงาน 4. การฝึกอบรมและการพัฒนา 5. โครงสร้างการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทน		
David, Cengo and Stephen (2000, p. 121)	1. การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ 2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3. การจูงใจทรัพยากรมนุษย์ 4. การบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์	
Rebore (2001, p. 229)	1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2. การสรรหา 3. การคัดเลือก 4. การมอบหมายหน้าที่	5. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 6. การประเมินผลการทำงาน 7. การตอบแทนผลประโยชน์อื่น 8. การดำเนินการเมื่อหมดสถานภาพ	
Bernadin (2003, p. 296)	1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2. การสรรหา 3. การคัดเลือก	4. การพัฒนา 5. การจัดสวัสดิการตอบแทน 6. การประเมินผลการทำงาน	
Lunenberg and Ornstein (2008, p. 109)	1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2. การวิเคราะห์งาน 3. การสรรหา	4. การฝึกอบรมและการพัฒนา 5. การบริหารค่าตอบแทน 6. การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

นักวิชาการ (ปี)	ขั้นตอนการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บุญศิริ พรหมมาพันธุ์ (2547, หน้า 76)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ มีกิจกรรมย่อยที่ต้องดำเนินการ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและการคัดเลือก การทดลองปฏิบัติงานและการบรรจุแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง 2. การให้รางวัลแก่ทรัพยากรมนุษย์ มีกิจกรรมย่อยที่ต้องดำเนินการ ได้แก่ ทฤษฎีแรงจูงใจและการออกแบบงาน การจูงใจพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลประโยชน์ รางวัลค่าตอบแทน 3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีกิจกรรมย่อยที่ต้องดำเนินการ ได้แก่ การศึกษา การฝึกอบรมและพัฒนาการศึกษา การพัฒนาอาชีพ 4. การธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ มีกิจกรรมย่อยที่ต้องดำเนินการ ได้แก่ พนักงานสัมพันธ์ สุขภาพ ความปลอดภัย ความมั่นคงและการพัฒนาวิสัยพนักงาน
นงนุช วงษ์สุวรรณ (2549, หน้า 81)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การวางแผนกำลังคน 2. การสรรหาบุคคลเข้าทำงาน 3. การนำคนเข้าทำงาน 4. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 5. การประเมินผล 6. การจ่ายค่าตอบแทน 7. การสร้างความมั่นคงในการทำงาน
นพ ศิริบุญนาถ (2549, หน้า 26)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2. การสรรหา การคัดเลือก การโอนย้ายและการแต่งตั้ง 3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4. การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ 5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน 6. การฟื้นฟูสภาพจากการเป็นทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ
พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (2550, หน้า 47)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การวิเคราะห์งานและการออกแบบงาน 2. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 3. การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ 4. การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ 5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน



353946748

BUU-IThesis 59930117 independent study / rev: 10022562 02:00:22 / seq: 60

ตารางที่ 1 (ต่อ)

นักวิชาการ (ปี)	ขั้นตอนการบริหารทรัพยากรมนุษย์
	6. การเปลี่ยนตำแหน่งและการออกจากงาน 7. การบริหารค่าตอบแทน 8. การบริหารความปลอดภัยและสุขอนามัยของทรัพยากรมนุษย์ 9. แรงงานสัมพันธ์
เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2551, หน้า 38)	1. การวางแผนกำลังคน 2. การสรรหาและการคัดเลือก 3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน 4. การจัดการค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ 5. สุขภาพและความปลอดภัย 6. กฎ ระเบียบและนโยบายองค์กร 7. การฝึกอบรมและการพัฒนา 8. พนักงานสัมพันธ์
วิชัย โสสุวรรณจินดา (2551, หน้า 42)	1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2. การสรรหาและการคัดเลือก 3. การฝึกอบรมและการพัฒนา 4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน 5. แรงงานสัมพันธ์ 6. การจ่ายผลตอบแทน/ ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ แรงจูงใจ
พยอม วงศ์สารศรี (2551, หน้า 78)	1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2. การกำหนดงาน การวิเคราะห์งาน และการจำแนกตำแหน่ง 3. การสรรหา 4. การคัดเลือก 5. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 6. การบริหารค่าตอบแทน 7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน 8. การรักษาทรัพยากรมนุษย์ 9. การพ้นจากงาน
ศิริพงษ์ เสภาภาน (2553, หน้า 55)	1. การสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ 2. การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3. การจูงใจและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ 4. การใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์



353946748

BUU-IThesis 59930117 independent study / revv: 10022562 02:00:22 / seq: 60

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัย ได้สรุปขั้นตอนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็น 5 ด้าน ดังรายละเอียด
ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปขั้นตอนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ขั้นตอนการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	สาระสำคัญที่นำมาใช้	แหล่งอ้างอิง
การวางแผน ทรัพยากรมนุษย์	กระบวนการสำรวจความต้องการ ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้เป็นข้อมูล ในการวางแผนอัตรากำลัง ที่อาจจะ เกิดขึ้นในอนาคต ประกอบด้วย 1. การวางแผนอัตรากำลัง หมายถึง กระบวนการวางแผนความต้องการ และระบุกำลังคนในอนาคต เพื่อรองรับภารกิจที่มีอยู่ทั้งใน ปัจจุบันและกำลังจะเกิดขึ้น 2. การวิเคราะห์งานและการกำหนด ตำแหน่ง หมายถึง กระบวนการ ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับงานอย่างเป็นระบบ และ ลักษณะเฉพาะบุคคลที่เหมาะสม กับงานด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ต้องการสำหรับงาน เพื่อให้งาน ประสบความสำเร็จ	Milkovich and Boudreau (1999); Wayne and Noe (1999); Rebore (2001); Bernadin, (2003); Lunenberg and Ornstein (2008); บุญศรี พรหมมาพันธุ์ (2547); นงนุช วงษ์สุวรรณ (2549); นพ ศรีบุญนาค (2549); พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (2550); เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2551); วิชัย โถสุวรรณจินดา (2551); พยอม วงศ์สารศรี (2551)
การจัดการ และการบรรจุแต่งตั้ง ทรัพยากรมนุษย์	กลุ่มกิจกรรมที่ดำเนินการ เพื่อจูงใจให้ บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มาสมัครงานในตำแหน่งที่เหมาะสม	Milkovich and Boudreau (1999); Raymond and Noe (2000); Wayne and Noe

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ขั้นตอนการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	สาระสำคัญที่นำมาใช้	แหล่งอ้างอิง
	ประกอบด้วย	(1999); David, Cengo and
	1. การสรรหา หมายถึง การแสวงหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับภาระงาน ใช้วิธีการสรรหาทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน	Stephen (2000); Rebore (2001); Bernadin (2003); Lunenberg and Ornstein (2008); บุญศรี พรหมมาพันธุ์ (2547);
	2. การคัดเลือก หมายถึง วิธีการได้มาซึ่งบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติเฉพาะ เหมาะสมกับงาน	นงนุช วงษ์สุวรรณ (2549); นพ ศรีบุญนาถ (2549); พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (2550); เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2551); วิชัย โถสุวรรณจินดา (2551); พยอม วงศ์สารศรี (2551); ศิริพงษ์ เสาภายน (2553)
	3. การบรรจุและแต่งตั้ง หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบของทางราชการเมื่อกระบวนการสรรหาและคัดเลือกสิ้นสุดลง เพื่อแต่งตั้งและมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงาน โดยมีผลการปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย	Wayne and Noe (1999); Raymond and Noe (2000); David, Cengo and Stephen (2000); Rebore (2001); Bernadin (2003); Lunenberg and Ornstein (2008); บุญศรี พรหมมาพันธุ์ (2547);
การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	กระบวนการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ เพื่อยกระดับความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งปัจจุบันและในอนาคต	ประกอบด้วย
	1. การวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการ	นงนุช วงษ์สุวรรณ (2549);

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ขั้นตอนการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	สาระสำคัญที่นำมาใช้	แหล่งอ้างอิง
	<p>การดำเนินกิจกรรม ส่งเสริม พัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงาน ให้มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในการทำงานให้มากขึ้น สอดคล้องกับภาระงานที่มีอยู่และที่กำลังจะเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อประสิทธิผลของงาน</p> <p>2. การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานดำเนินการจัดขึ้น หรือหน่วยงานอื่นจัดขึ้น เพื่อส่งเสริมให้เกิดความรู้ ความสามารถ ตลอดจนความชำนาญในหน้าที่ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพการทำงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว</p> <p>3. การศึกษาต่อ หมายถึง กระบวนการในการส่งเสริมและอนุญาตให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับความรู้เพิ่มเติมจากการศึกษาในระบบ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการต่อยอดองค์ความรู้เดิมที่มีอยู่ให้มากยิ่งขึ้น</p>	<p>นพ ศรีบุญนาค (2549); พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (2550); เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2551); วิชัย โสสุวรรณจินดา (2551); พยอม วงศ์สารศรี (2551); ศิริพงษ์ เสาภาชน (2553)</p>
การให้รางวัล ทรัพยากรมนุษย์	<p>กระบวนการที่พนักงานจะได้รับ เมื่องานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย</p> <p>1. บำเหน็จความชอบ หมายถึง กระบวนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการให้ผลประโยชน์</p>	<p>Milkovich and Boudreau (1999); Raymond and Noe (2000); Wayne and Noe (1999); Rebore (2001); Bernadin (2003); Lunenberg and Ornstein (2008); บุญศรี</p>

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ขั้นตอนการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	สาระสำคัญที่นำมาใช้	แหล่งอ้างอิง
	ตอบแทน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงานตามสมควรแก่ ตำแหน่งหน้าที่	พรหมมาพันธุ์ (2547); นงนุช วงษ์สุวรรณ (2549); ศิริพงษ์ เสาภายน (2553);
2.	การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับ การสร้างควมก้าวหน้า ในการทำงาน ภายใต้เงื่อนไข และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง	พยอม วงศ์สารศรี (2551); วิชัย โสสุวรรณจินดา (2551); เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2551); พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (2550); นพ ศรีบุญนาถ (2549)
3.	การเลื่อนขั้นเงินเดือน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับ การสร้างควมก้าวหน้าใน การทำงานภายใต้ระเบียบราชการ ประจำวันที่ 1 เมษายน และวันที่ 1 ตุลาคม ทุกปีงบประมาณ	
4.	การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การเปรียบเทียบผล การปฏิบัติงานกับเกณฑ์มาตรฐาน ที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากผล ของการปฏิบัติงานภายใน 1 รอบ ปีงบประมาณ และ/ หรือ ย้อนหลัง ตามแต่จะกำหนด	
5.	การโอนและการย้าย หมายถึง การดำเนินงานเพื่อสับเปลี่ยน หมุนเวียนทรัพยากรมนุษย์ ทั้งจาก ภายใน ระหว่าง และภายนอก	



353946748

BUU-IThesis 59930117 independent study / revv: 10022562 02:00:22 / seq: 60

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ขั้นตอนการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	สาระสำคัญที่นำมาใช้	แหล่งอ้างอิง
การธำรงรักษา ทรัพยากรมนุษย์	<p>วิธีการสร้างความผูกพันต่อองค์กร</p> <p>ด้านร่างกายและจิตใจ ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กิจกรรมสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการสนับสนุนให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคคลทั้งจากหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน หน่วยงาน เพื่อความเหมาะสม โดยคำนึงถึงประโยชน์ทางราชการ 2. สวัสดิการและความปลอดภัย หมายถึง กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการให้สวัสดิการตอบแทนตลอดจนสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรจะได้รับ ภายใต้ระเบียบราชการตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมป้องกันและดูแลสุขภาพ ทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อสร้างความรู้สึกร่มั่นใจในการปฏิบัติงาน 3. วินัยและการรักษาวินัย หมายถึง ระเบียบ ข้อบังคับ ที่กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้ควบคุมความประพฤติของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้ความเป็นระเบียบในการอยู่ร่วมกัน 4. การพ้นจากตำแหน่ง หมายถึง การดำเนินการเมื่อสิ้นสุดสถานภาพการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน 	<p>Milkovich and Boudreau (1999); Raymond and Noe (2000); Wayne and Noe (1999); David, Cengo and Stephen (2000); บุญศิริพรหมมาพันธุ์ (2547); เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2551); พยอม วงศ์สารศรี(2551); วิชัย โถสุวรรณจินดา (2551); ศิริพงษ์ เสาภายน (2553); พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (2550)</p>



353946748

BUU-IThesis 59930117 independent study / recv: 10022562 02:00:22 / seq: 60

จากตารางที่ 2 สามารถสรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ที่จะผลักดันให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีกระบวนการในการจัดคนเข้าทำงานให้เพียงพอต่อความต้องการขององค์กร มีการเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีศักยภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และให้มีหลักประกันขณะปฏิบัติงานหรือพ้นจากงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้ 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2) การจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4) การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ และ 5) การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์

อาจกล่าวได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ หรือเป็นสหวิทยาการที่ต้องผสมผสานศาสตร์อื่นในการจัดการบุคลากรให้ทำงานด้วยความเต็มใจ มุ่งมั่น ให้ผลของงานมีมาตรฐานขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้ บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของการบริหารงานทุกประเภท ดังนั้น กระบวนการบริหาร จึงกำหนดให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหาร เพื่อให้หน่วยงานสามารถดึงดูดและบำรุงรักษาคนดีที่มีความสามารถไว้ในหน่วยงานให้มาก และนานที่สุดเท่าที่หน่วยงานหรือองค์กรต้องการ (นพ ศรีบุญนาค, 2549)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction)

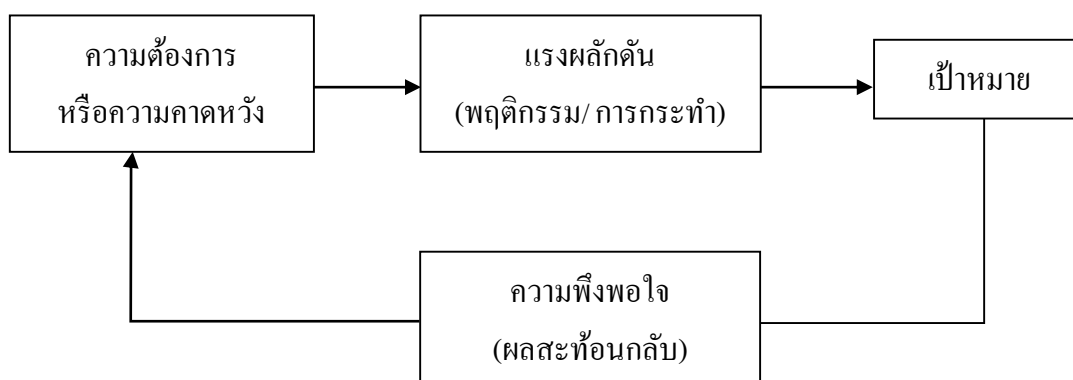
นักวิชาการเกี่ยวกับจิตวิทยาขององค์กรและการบริหารองค์กร ได้ศึกษาและทำความเข้าใจลักษณะทางด้านความพึงพอใจเป็นจำนวนมากและได้ให้ความหมายของคำดังกล่าวไว้ ดังนี้

Good (1973, p. 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจและทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ

Herzberg, Mausner and Synderman (1993, p. 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายนั้นก็จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังภาพที่ 2 (Herzberg, Mausner & Synderman, 1993, p. 280)



353946748



ภาพที่ 2 การเกิดความพึงพอใจ

Woodside, Frey and Daly (1989, pp. 5-17 อ้างถึงใน บุญกร พงษ์สวัสดิ์, 2538, หน้า 31) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของผู้รับบริการที่ตอบสนองต่อประสบการณ์ที่รับจากการบริการ

Steers (1991, p. 256) ได้ให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลให้คุณค่ากับสวัสดิการที่ได้รับ ความพึงพอใจจึงเป็นผลจากการรับรู้ที่บุคคลประเมินการให้คุณค่ากับสวัสดิการที่ได้รับ ความหมายในแนวทางแรก คือความพึงพอใจในสวัสดิการเป็นความรู้สึกสนองตอบต่อด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้คล้ายกับเรื่องทัศนคติ เราไม่อาจสังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถคาดเดาจากการแสดงออกและพฤติกรรมของบุคคล ในองค์กร ส่วนแนวทางที่สอง ความพึงพอใจเป็นผลของความต้องการหรือความคาดเดาของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับกระทำที่บุคคลได้รับ บุคคลคาดหวังในด้านสวัสดิการ ทำให้มีความพึงพอใจกับผลที่ได้รับ

Chaphiml (1994, p. 256 อ้างถึงใน บุญกร พงษ์สวัสดิ์, 2538, หน้า 31) อธิบายว่า ความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

Longman dictionary of contemporary English (1997, p. 938 อ้างถึงใน รุ่งนภา ช่างไม้, 2547, หน้า 17) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าพึงพอใจ คือ ภาวะที่มีความพอใจหรือภาวะที่ได้รับ การตอบสนองความพอใจ

Lovelock (2003, p. 83) สรุปว่าความพึงพอใจ หมายถึง การตัดสินใจโดยที่มีความชอบในทัศนคติ เกิดขึ้นตามปฏิริยาในการซื้อสินค้า หรือมีการก่อปฏิริยาตอบสนองต่อสินค้าเพื่อผู้บริโภค ลูกค้ามีมาตรฐานบริการในใจก่อนการบริโภคสินค้า (ความคาดหมายของผู้บริโภค) มีการสังเกตการณ์

ปฏิบัติการและทำการเปรียบเทียบกับมาตรฐาน จากนั้นจึงได้สร้างการตัดสินใจด้วยความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบกับมาตรฐาน และการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าผลที่ได้รับจากคุณภาพบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfied customer) และถ้ากรณีที่คุณภาพของการบริการดีกว่าที่คาดหวังไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted customer) ถ้าเป็นเช่นนั้น ลูกค้าก็ยินดีและพอใจที่จะกลับมาใช้บริการในอนาคตมากกว่า

Cullen (2001, p. 664) ได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ คือการรับรู้ของบุคคล ทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาว ที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริหาร เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากการบริการทุกประเภท ที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

Holmes (2006 อ้างถึงใน สมรัก ทองสุวิมล, 2541, หน้า 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจในชีวิต มีความหมายคล้ายคำว่า ความสุข (Happiness) ปราศจากความเครียด (Stress) รุ่ง แก้วแดง (2540, หน้า 191-194) ได้ให้ทัศนะว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากสามารถที่จะดูเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์กรได้แล้ว ยังเป็นการประเมินภาพขององค์กรในด้านอื่นๆ จากมุมมองของลูกค้าได้ด้วย โดยความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจทำได้หลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ อาจจะเป็นตัวเลือกหรือคำตอบอิสระ โดยคำถามจะแสดงความพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานให้บริการอยู่ โดยผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงองค์กร ได้แก่ การกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจยุทธศาสตร์ วัฒนธรรม เป็นต้น ข้อมูลเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าสามารถที่จะนำมาใช้ประโยชน์ได้มากมายจนกล่าวได้ว่า ทั้งองค์กรต้องมีการปรับการบริหารกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเรื่องจำเป็นและสำคัญ

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกให้เห็นทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถเห็นเป็นรูปร่างได้ การทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อ

ความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น สิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจได้

กรรวิ ก้นเงิน (2548, หน้า 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราที่ต้องสัมผัสกับโลกทัศน์เกี่ยวกับความหมายของการจัดการสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการจัดการสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ

กชนพงษ์ สุมาลัยโรจน์ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ เห็นด้วย ประทับใจ ภูมิใจ ยินดี ในสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ความเข้าใจอันดีต่อกัน ความสามัคคีในหมู่คณะ และปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2550, หน้า 155 อ้างถึงใน ชาญชัย พิงขุนทด, 2552, หน้า 86) อธิบายถึงความพึงพอใจว่า หมายถึงกระบวนการทางจิต (Mental process) ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความตั้งใจ ซึ่งทำให้คนเกิดจิตสำนึก (Consciousness) เนื่องจากจิตสำนึกของคนจะเกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กล่าวคือ คนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับวัตถุหรือสิ่งนั้น ๆ เสียก่อน เมื่อมีความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ แล้ว คนก็จะเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น เพราะความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเกิดจากการรับสัมผัส (Sensation) ทั้งนี้ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ เป็นความรู้สึกไม่ใช่กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ แต่เป็นต้นเหตุไปสู่การกระทำ

ศิวารันต์ ณ ปทุม, สุรกิจ เทวกุล และปริญญ์ ลักษณ์านนท์ (2550, หน้า 178) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นพฤติกรรมหรือการแสดงออกของความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดี รวมถึงอารมณ์ความรู้สึกใด ๆ ของผู้บริโภค ซึ่งจะต้องเกิดจากเหตุผลเสมอ ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เรียกว่าแรงจูงใจ เมื่อได้รับแรงจูงใจก็จะเกิดความพึงพอใจ

เอกพงษ์ วรรณพงษ์ (2550) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับตามความต้องการ เมื่อได้รับการตอบสนอง

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 64) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีความหมายโดยทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ปาริชาติ สังข์ขาว (2551, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวัง



353946748

เกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ลิขิต พวงประโคน (2552) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ เห็นด้วย ยินดี ของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะช่วยให้การเรียนรู้ประสบผลสำเร็จ

นครินทร์ สังข์รักษา (2553, หน้า 23) กล่าวว่า มนุษย์มีความรู้สึกและมีความต้องการที่จะผลักดันให้ตนเองบรรลุเป้าหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ตนเองคาดหวังไว้ เมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว ก็จะเกิดความพึงพอใจและมีความต้องการเพิ่มขึ้นอีก

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นไปในลักษณะทางบวก คือเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

Addy and Anderson (1978, หน้า 116) อธิบายถึงพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งแยกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
 - 1.2 การได้รับการบริการเมื่อมีความต้องการเฉพาะด้าน
 - 1.3 ความสะอาดสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภท ตามความต้องการของตนในสถานที่เดียวกัน
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แยกออกเป็นข้อมูล 2 ประเภท คือ
 - 4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของการบริการประเภทต่าง ๆ
 - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเฉพาะด้านแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ได้แก่ ทัศนนะของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการต่าง ๆ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผู้ใช้บริการจ่ายไปกับการบริการประเภทต่าง ๆ



353946748

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548, หน้า 13) ได้อธิบายถึง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการไว้ 3 ด้าน คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิษาศัยดี บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการและให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการที่เป็นขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีป้ายประชาสัมพันธ์ มีแผ่นพับแจ้งข้อมูลต่าง ๆ และมีผู้รับฟังความคิดเห็นหรือแบบประเมินผลการให้บริการ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการ ห้องน้ำต้องสะอาด มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีที่จอดรถ มีน้ำดื่ม มีโทรศัพท์สาธารณะ มีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน

ปริย วงศ์วานชาติ (2544, หน้า 98) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้ ดังนี้

1. รักษาความมั่นคงที่ให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เช่น เมื่อมีการนัดหมายการให้บริการเมื่อใดก็ตาม ผู้ให้บริการจะต้องทำตามนัดหมายโดยไม่บิดพลิ้ว และควรให้บริการด้วยความเต็มใจและรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นมิตร ด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม โดยไม่มีการบ่นต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ ถือเป็นกุญแจสำคัญข้อแรกๆ ที่ผู้ใช้บริการจะถือเป็นเกณฑ์ในการให้บริการแก่ลูกค้า

2. การรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาแต่ละครั้ง ต้องรีบรับอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 วินาที การรับโทรศัพท์ช้าถือว่าเป็นการทำลายภาพพจน์และความเชื่อถือขององค์กร อาจมีผลทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายและอาจทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ เปลี่ยนใจไปใช้บริการอื่นแทน

3. การตอบรับเรื่องเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ ที่มีการส่งมายังบริษัทหรือองค์กร อาจไม่จำเป็นต้องตอบทุกฉบับ แต่ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการหรือสอบถามบริการ หรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อองค์กรหรือบริษัท ควรจะได้รับการตอบกลับให้เสร็จภายใน 2 วัน ไม่ว่าจะตอบรับในรูปแบบใด โทรศัพท์หรือจดหมายก็ตาม ซึ่งอาจมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบให้เสร็จได้ภายใน 2 วัน แต่ผู้บริการต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะเสร็จภายในเมื่อใด

4. ไม่ควรให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการรอคอยนานเกินกว่า 5 นาที การให้ผู้ใช้บริการรอเป็นเวลานาน อาจจะเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้า เพราะหลักความจริงข้อหนึ่งๆ ที่ควรยึดถือคือ เวลาเป็นเงินเป็นทอง ดังนั้น การปล่อยให้ลูกค้ารอคอยนานอาจเป็นการสูญเสียเศรษฐกิจการค้าได้ การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่รวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

5. พนักงานทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า การติดต่อหรือทำธุรกิจทุกครั้ง พนักงานต้องให้เกียรติลูกค้า อ่อนน้อมถ่อมตน คำพูดที่อ่อนหวาน ความสนใจที่ให้แก่ลูกค้า สิ่งเหล่านี้เป็นเพียง

สิ่งเล็กน้อยที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติต่อลูกค้าได้ ซึ่งจะมีมันต์ขลังอย่างมหาศาลในการดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการได้ในครั้งต่อไป

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้น ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนที่จะมาพบ การกระทำเช่นนี้ จะช่วยลดความรู้สึกที่ไม่ดีจากลูกค้าได้ โดยช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีด้วย

7. การติดต่อสื่อสารหรือการเจรจาธุรกิจต่าง ๆ ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ จะต้องอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

8. ระบบการทำงาน ต้องมีความน่าเชื่อถือ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

9. พนักงานทุกคนในที่ทำงานต้องเป็นผู้รู้ คือพนักงานทุกคนควรศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานและองค์กรของตนเป็นอย่างดี

10. พนักงานจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าและต้องติดตามผลว่า ลูกค้าที่ได้รับบริการ พอใจหรือไม่ โดยมียาละเอียดดังนี้

10.1 รู้เกี่ยวกับการบริการ (Know the service)

10.2 รู้ข้อมูลหรือองค์กรที่ตนทำงาน (Know the organization)

10.3 รู้ว่าจะต้องทำงานอะไรบ้างให้สำเร็จ (Know how to get thing done)

10.4 รู้จักวิธีการแก้ไขปัญหา (Know how to get problem solved)

10.5 รู้จักชื่อของลูกค้าประจำ (Know regular customers by their names)

11. ให้บริการพิเศษต่าง ๆ แก่ลูกค้า เพื่อมุ่งสร้างความรู้สึที่ดีและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

12. อย่ามองข้ามความสำคัญเล็ก ๆ อาจทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกเปลี่ยนไป หรือเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการ

13. การจัดการสำนักงานต้องตกแต่งให้ดูสะอาด พนักงานต้องแต่งกายให้มีระเบียบเหมาะสม เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีแก่ผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นอย่างดีอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (จิตตินันท์ เตชะคุปต์, 2539, หน้า 23-37)

1. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ของการบริการ เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตาม

ความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ ในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นั้น มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันสิ่งที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่ง ๆ หนึ่ง ที่ผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในอีกช่วงหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงข้ามก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากการบริการต่าง ๆ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงความรู้สึกทางบวกต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการ ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการในชีวิตประจำวัน

วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง คำนึงถึงคุณภาพการนำเสนอ บริการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูง เป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีอยู่ ก็จะมีทัศนคติกับบริการดังกล่าว

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการ ที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน เพอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริหาร ส่งผลให้การบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

จากแนวคิดต่าง ๆ จึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้รับการตอบสนองตามความตั้งใจ และมุ่งหวังจากผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น ความรวดเร็ว ความเสมอภาคในการให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งหน่วยงาน

ผู้ให้บริการต้องมีการปรับปรุง พัฒนางานบริการให้มีคุณภาพอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการทั้งหลาย เกิดความพึงพอใจตลอดระยะเวลาในการให้บริการ

การวัดระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของบุคคล เป็นความรู้สึกทางบวกที่แสดงถึงความชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่จะสังเกตเห็นได้จากพฤติกรรม นักวิชาการหลายท่านได้พยายามสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจอย่างเป็นระบบ และสามารถกระทำได้หลายวิธี สีวารันต์ ณ ปทุม, สุรกิจ เทวกุล และปริญญ์ ลักษณานนท์ (2550, หน้า 180) อธิบายไว้ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด เพื่อแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ อาจถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง ซึ่งวิธีการนี้ เป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น สังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด และความถี่ของการขอรับบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้น ในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการ ในแต่ละสถานการณ์ การบริการหนึ่ง ระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วย (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ม, วิรวัดน์ ปันนตามัย และสุรกุล เจนอบรม, 2542, อ้างถึงใน ปานจิต บูรณสมภพ, 2548)

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด

2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอ บริการ ในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการ ตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน

การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไม่ตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งได้ 2 ระดับ ดังนี้ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2557, หน้า 52-65)

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกมีความสุข ยินดี ถูกใจ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ ประทับใจ เมื่อได้รับการบริการที่เกินจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการอาจเกิดความไม่พึงพอใจได้ ซึ่งเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี ไม่พอใจ เนื่องจากการได้รับการบริการที่ไม่ตรงตามที่คาดหวังไว้

John (1954) ได้กล่าวถึงการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ควรพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) ทั้งในการบริการด้านบุคลากร สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

2. การให้บริการอย่างเสมอภาคและยุติธรรม (Equitable service) การบริการที่ยุติธรรม ทุกคนต้องได้รับมาตรฐานในการบริการเหมือนกัน เท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการและดูแลอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการติดขัดหรือหยุดชะงักการให้บริการที่ทันเวลา

4. การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา (Timely service) ตามความต้องการและลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการใช้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงการคุณภาพการบริการให้มีความก้าวหน้า

การวัดระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ผู้บริการใช้เป็นหลักประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2557, หน้า 52-65)

1. ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้มารับบริการ พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย บริการที่ดี เป็นกันเอง เป็นต้น

2. ด้านลักษณะและคุณภาพของการบริการ เช่น ความเหมาะสมของสถานที่ ที่จอดรถเพียงพอ เป็นต้น

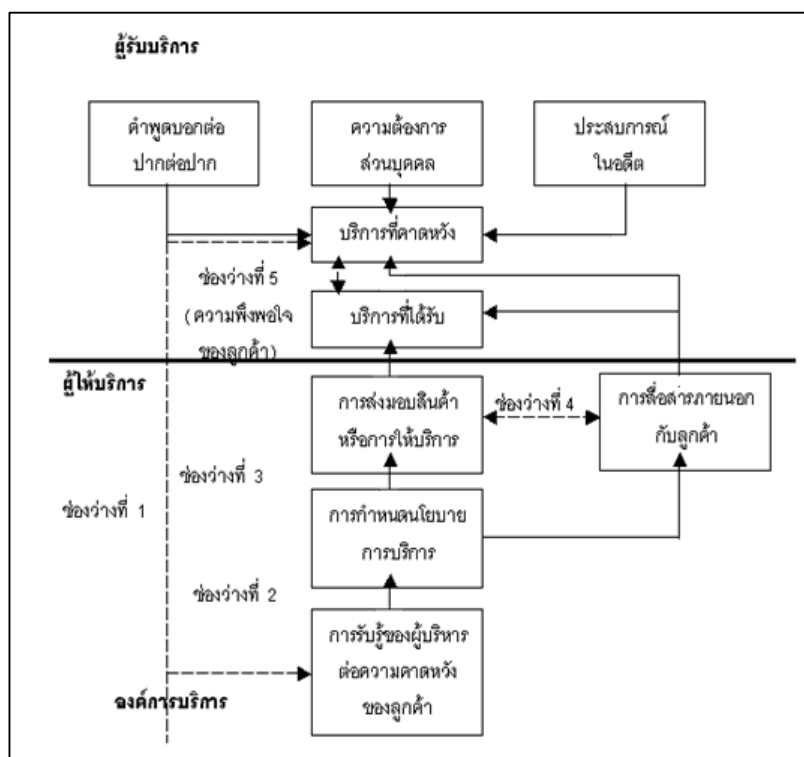
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เช่น การรอคิวในการเข้ารับบริการ เป็นต้น

4. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ เช่น มีการอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นต้น



353946748

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการใช้บริการ เช่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยใช้แบบจำลองความพึงพอใจการบริการ ซึ่งพัฒนาโดย Parasuraman and Berry (1985) เพื่อแสดงให้เห็นช่องว่างที่เป็นจุดบกพร่องของการบริการ โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ

จากภาพที่ 3 จะเห็นได้ว่าความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ เกิดจากการพูดแบบปากต่อปาก ความต้องการของแต่ละบุคคล และประสบการณ์ในการใช้บริการ การนำเสนอบริการให้ตรงตาม ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ อาจเกิดช่องว่างที่เป็นจุดบกพร่องของการดำเนินงานได้ ซึ่งช่องว่าง ที่เกิดขึ้นสามารถอธิบายได้ ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 เกิดจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในเรื่องของการบริการ ที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง กับการบริการของผู้ให้บริการ ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจ เนื่องจากมีความคาดหวังสูงกว่าในสิ่ง ที่ได้รับการบริการ สามารถแก้ไขได้โดยมีการจัดลำดับขั้นตอนของการจัดการที่ดี

ช่องว่างที่ 2 การถ่ายทอดการรับรู้และความเข้าใจของผู้บริหารการบริการ ออกมาเป็น นโยบายการให้บริการ ซึ่งอาจเบี่ยงเบน เนื่องจากการใช้ข้อมูลไม่ชัดเจน ตีความได้หลายอย่าง เกิดจากการรับรู้ความคาดหวังของผู้บริโภคไม่ตรงกับความเป็นของมาตรฐานการบริการ สามารถ

แก้ไขได้ โดยความร่วมมือของพนักงานและเจ้าของธุรกิจในการกำหนดเป้าหมาย การกำหนดมาตรฐานของงานและการรับรู้ความสามารถที่แท้จริงของการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

ช่องว่างที่ 3 การให้บริการไม่ตรงกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ เกิดจากการบริการกับมาตรฐาน การบริการไม่สอดคล้องกันตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ แก้ไขได้โดยจ้างพนักงานที่เหมาะสมกับงานบริการ มีการพัฒนาบุคคล โดยการฝึกอบรมเป็นประจำ เน้นการทำงานเป็นทีมและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้

ช่องว่างที่ 4 การให้บริการไม่ตรงกับการสื่อสารทางการตลาดที่เสนอออกไป เกิดจากการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคและการให้บริการ แก้ไขได้โดยไม่โฆษณาการบริการที่เกินจริง

ช่องว่างที่ 5 สิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังไม่ตรงกับการบริการที่ได้รับ เกิดขึ้นระหว่างการบริการ ที่ผู้บริโภคได้รับกับสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวัง แก้ไขโดยทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจ โดยการบริการที่มีคุณภาพ

ผู้ให้บริการจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขช่องว่างเหล่านี้ โดยให้ความสนใจสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด ทั้งนี้ ระดับของความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับว่า บริการที่ลูกค้าได้รับและบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งแตกต่างกันตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล

สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ด้านบวกหรือลบที่มีต่อการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งเร้าตามความต้องการของแต่ละบุคคล ถ้าการตอบสนองต่อสิ่งเร้าตรงความต้องการ ก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าการตอบสนองต่อสิ่งเร้าสูงกว่าความต้องการ จะเกิดความพึงพอใจมาก แต่ถ้าการตอบสนองต่อสิ่งเร้าไม่ตรงตามต้องการ ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่ จะต้องพิจารณาในเรื่องของลักษณะของการให้บริการ ร่วมกับระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน

รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของเมืองพัทยา

สภาพทั่วไป

เมืองพัทยา ตั้งอยู่ภาคตะวันออก ในอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ห่างกรุงเทพมหานคร ประมาณ 150 กิโลเมตร โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “นครศูนย์กลางการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน ยั่งยืน และน่าอยู่สำหรับทุกคน” ทั้งนี้ เพื่อให้ส่วนราชการของเมืองพัทยาดำเนินการตามวิสัยทัศน์ข้างต้น เมืองพัทยาจึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ของส่วนราชการเมืองพัทยา ให้เป็นกลไกขับเคลื่อนองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้ “เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านบริหารจัดการด้วยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ประชาชนมีส่วนร่วมและได้รับการด้วยความรวดเร็ว สะดวก ทันสมัย เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ” (ฝ่ายส่งเสริมพัฒนาบุคลากร เมืองพัทยา, 2560, หน้า 2)

พันธกิจ

1. พัฒนาเมืองน่าอยู่และยั่งยืน ครอบคลุมทั้งเศรษฐกิจ สังคม โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งแวดล้อม
2. เสริมสร้างขีดความสามารถของเมืองพัทยา สู่การเป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มาตรฐานและศูนย์กลางการเชื่อมโยงในภูมิภาค
3. พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพชีวิตของประชากร โดยการมีส่วนร่วมและเป็นธรรม

ยุทธศาสตร์การพัฒนา

1. เสริมสร้างศักยภาพการรองรับอย่างยั่งยืนของพัทยามหานคร สู่การเป็นเมืองน่าอยู่ของทุกคน (Customer)
2. พัฒนาสู่การเป็นเมืองเศรษฐกิจท่องเที่ยวระดับโลกและมหานครศูนย์กลางภูมิภาค (Innovation)
3. พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตประชากรอย่างต่อเนื่อง (Human/ Social capital)
4. เสริมสร้างการบูรณาการการพัฒนากับหน่วยงาน องค์กร และท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง (Internal process)
5. เสริมสร้างศักยภาพองค์กรสู่การบริหารจัดการเมืองระดับมหานคร และการเป็นศูนย์กลางภูมิภาค (Internal process)

สำหรับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรเมืองพัทยา ได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 3 และยุทธศาสตร์ที่ 5

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหาร

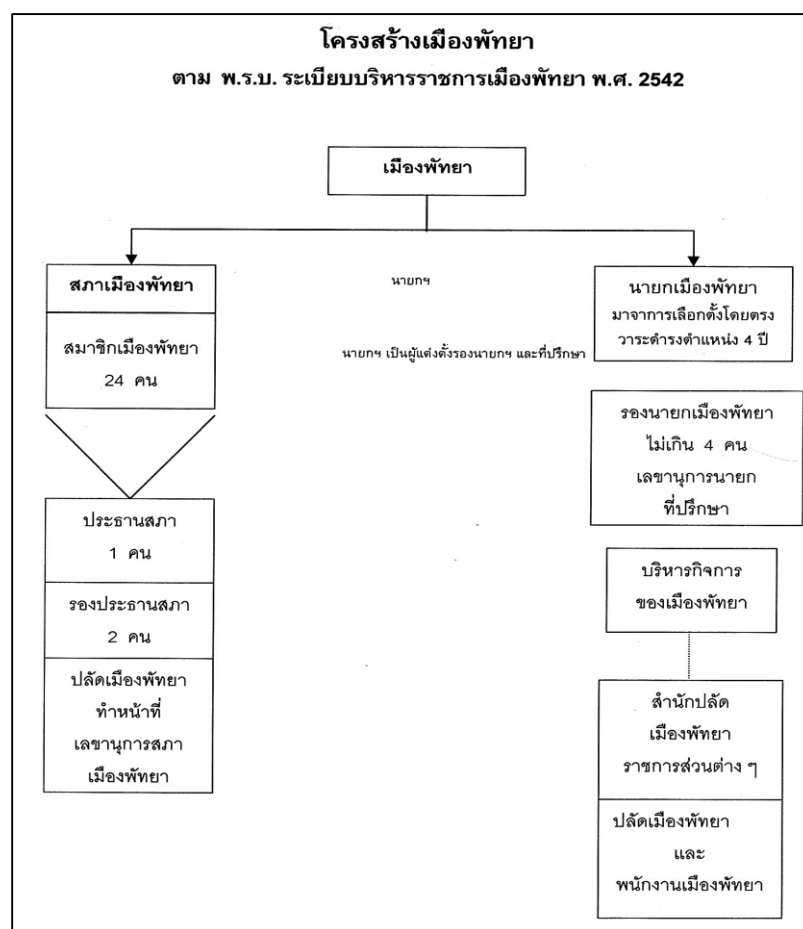
เมืองพัทยา เป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 โครงสร้างภายในเมืองพัทยา ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ (กองวิชาการและแผนงาน เมืองพัทยา, 2561, หน้า 22)

1. สภามือเมืองพัทยา ประกอบด้วย สมาชิก จำนวน 24 คน เลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา มีอายุกำหนดคราวละ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้ง เมื่อตำแหน่งสมาชิกว่างลง เพราะถึงคราวออกตามอายุหรือมีการยุบสภา หรือถือว่ามีอาการยุบสภาตามมาตรา 19 วรรคสาม ให้มีการเลือกตั้งภายใน 45 วัน ที่ครบอายุของสภาเมืองพัทยาหรือวันที่มีการยุบสภาแล้วแต่กรณี
2. นายกเมืองพัทยา เลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา การเลือกตั้งให้กระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนน โดยตรงและลับ มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่



353946748

วันเลือกตั้ง เมื่อนายกเมืองพัทยาพ้นจากตำแหน่ง ให้จัดให้มีการเลือกตั้งขึ้นใหม่ภายใน 45 วัน นับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง และมอบหมายงานในหน้าที่นายกเมืองพัทยากภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้มีการประกาศผลการเลือกตั้งนายกเมืองพัทยา และอาจแต่งตั้งรองนายกเมืองพัทยาจำนวนไม่เกิน 4 คน เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการตามที่นายกเมืองพัทยามอบหมาย โครงสร้างการบริหารงานเขตเมืองพัทยามีลักษณะดังภาพที่ 4 (ส่วนราชการเมืองพัทยา, 2553, หน้า 21)



ภาพที่ 4 โครงสร้างเมืองพัทยา

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยาและนายกเมืองพัทยา

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของเมืองพัทยา ตามมาตรา 62 ที่กำหนดในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 เมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในเขตเมืองพัทยา ดังนี้ (สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา, 2561, หน้า 13)

1. การรักษาความสงบเรียบร้อย
2. การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

3. การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน
4. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
5. การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
6. การจัดการจราจร
7. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
8. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและการบำบัดน้ำเสีย
9. การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
10. การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ และที่จอดรถ
11. การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น ๆ
12. การควบคุมและส่งเสริมกิจกรรมท่องเที่ยว
13. การบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมของท้องถิ่น
14. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาลหรือของเมืองพัทยา
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ให้เทศบาลเมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้
 1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
 2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
 3. การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
 4. การสาธารณสุขปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
 5. การสาธารณสุขการ
 6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
 7. การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
 8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
 9. การจัดการศึกษา
 10. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
 11. การบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมของท้องถิ่น
 12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
 13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ



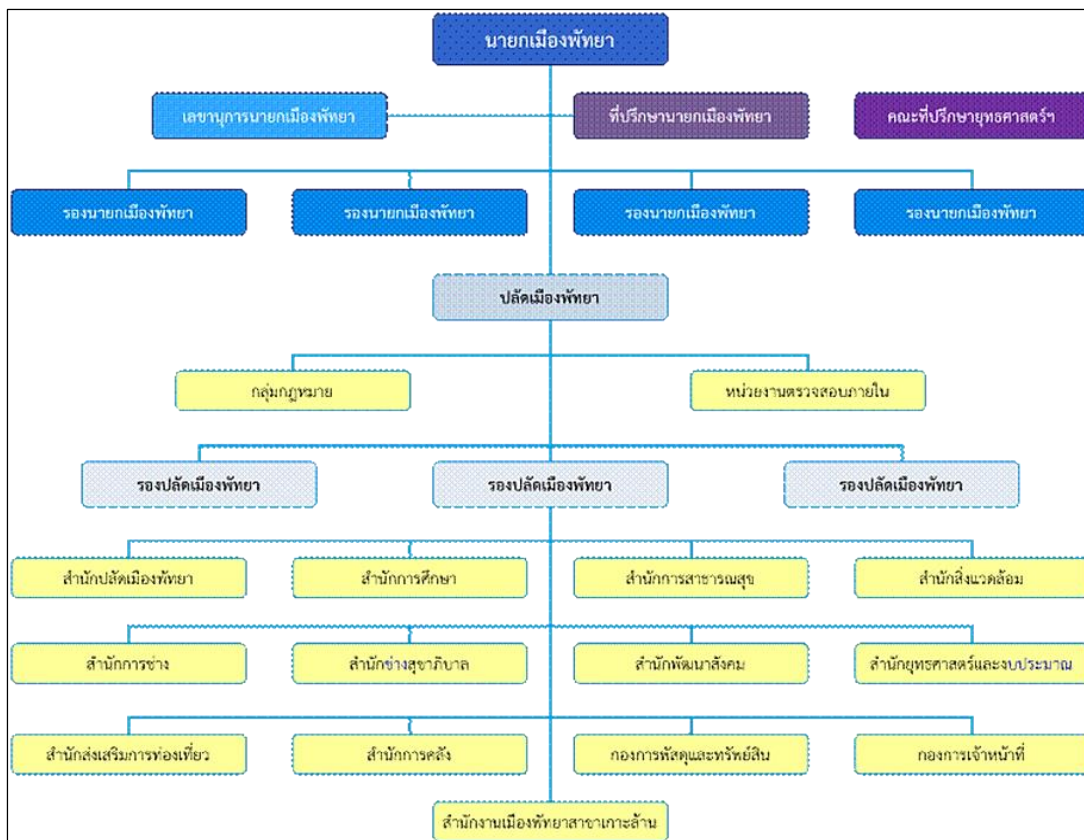
353946748

14. การส่งเสริมกีฬา
 15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
 16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
 17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
 18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
 19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
 20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
 21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
 22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
 23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
 24. การจัดการ การบำรุง การใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม
 25. การผังเมือง
 26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
 27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
 28. การควบคุมจราจร
 29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและการสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของนายกเมืองพัทยา ประกอบด้วย**
1. กำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเมืองพัทยา
 2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการเมืองพัทยา
 3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเมืองพัทยา เลขานุการนายกเมืองพัทยา ผู้ช่วยเลขานุการนายกเมืองพัทยา ประธานที่ปรึกษา ที่ปรึกษาหรือคณะที่ปรึกษา
 4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเมืองพัทยาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
 5. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี หรือ ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายหรือตามกฎหมายกำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่



353946748

โครงสร้างส่วนราชการภายในเมืองพัทยา ตามประกาศเมืองพัทยา เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในและกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2560 ลงวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2560 ได้กำหนดภารกิจและโครงสร้างส่วนราชการของเมืองพัทยา รายละเอียดดังภาพที่ 5 (กองการเจ้าหน้าที่ เมืองพัทยา, 2561, หน้า 256)



ภาพที่ 5 โครงสร้างส่วนราชการภายในเมืองพัทยา

จากภาพที่ 5 มีรายละเอียดของโครงสร้างส่วนราชการภายในเมืองพัทยา ดังนี้

1. สำนักปลัด มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเมืองพัทยา ประสานงานราชการ งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน งานกิจกรรมสภาเมืองพัทยา เลขานุการ ผู้บริหารงานเมืองพัทยา งานอำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง งานป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อัคคีภัย งานควบคุม เฝ้าระวังความปลอดภัยทางทะเล งานป้องกันและระงับภัยพิบัติทั้งบนบกและทะเล การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ การประสานงาน สนธิกำลังร่วมกับส่วนราชการและเอกชน การอำนวยความสะดวก การส่งเสริมพัฒนาบุคลากรด้านการป้องกันและช่วยเหลือ

ผู้ประสพภัย งานราชการอื่นที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ โดยเฉพาะ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

2. สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย การจัดทำและพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมือง การบริหาร โครงสร้าง พื้นฐาน สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ประสานและสนับสนุนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ และการกำหนดทิศทาง การจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณ การดำเนินการวิจัยพัฒนาประเมินผล การบริหารการปฏิบัติงานตามแผนและงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพ และการนำเทคโนโลยี เพื่อการพัฒนาการบริหาร การบริการประชาชน การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจน ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

3. สำนักการคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเงิน การคลัง การบัญชี การรับ จ่าย เงินอุดหนุนจากรัฐบาลตามโครงการต่าง ๆ ตรวจสอบการขอรับและเบิกจ่ายบำเหน็จบำนาญ การจ่าย เงิน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของพนักงานเมืองพัทยาและลูกจ้างประจำ ศึกษา วิเคราะห์ กำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บรายได้ทุกชนิด จัดทำประมาณการรายรับประจำปี แจ้างประเมิน ภาษีและรับชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และรายได้อื่น ๆ ติดตามเร่งรัดภาษีค้างชำระ การขอปลอด ขอลดค่าภาษี การอุทธรณ์ภาษี การผ่อนชำระภาษี การยึด และการขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ค้างชำระภาษี ดูแลรักษา จัดหาผลประโยชน์ จากการใช้ที่ สาธารณะ ทำเทียบเรือ ทรัพย์สินของเมืองพัทยา รับชำระและติดตามเร่งรัดค่าเช่าทรัพย์สิน ค่าเช่าที่ สาธารณะเพื่อการที่จอดยานยนต์ การเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ งานจดทะเบียนพาณิชย์ การรับรองอาคารและสิ่งปลูกสร้าง ศึกษาวิเคราะห์ภาระหน้าที่ของเมืองพัทยา เพื่อเสนอขอรับ การจัดสรรรายได้เพิ่มจากรัฐบาลในสัดส่วนที่เหมาะสม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับ มอบหมาย

4. สำนักการช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการขออนุญาตควบคุมอาคาร และ การก่อสร้าง การขออนุญาตและควบคุมด้านอุตสาหกรรมและพลังงาน การออกแบบและควบคุม การก่อสร้าง การตรวจวิเคราะห์วัสดุก่อสร้าง การวางและควบคุมด้านผังเมือง การดูแลรักษาและ คู้มครองที่สาธารณะ การจัดรูปและกรรมสิทธิ์ที่ดิน การบำรุงรักษาและบูรณะสาธารณูปโภค อาคาร และสิ่งก่อสร้าง การสนับสนุนให้มีสาธารณูปโภคพื้นฐานอย่างทั่วถึง เพื่อบริการประชาชนและ นักท่องเที่ยว การจราจรและขนส่ง การเชื่อมโยง การขนส่งสินค้าและเดินทางท่องเที่ยว และปฏิบัติ หน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

5. สำนักการสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน การจัดบริการด้านการรักษาโรค การป้องกันและควบคุมโรค การสร้างเสริมสุขภาพและการพัฒนา



ศักยภาพของประชาชนทางด้านพฤติกรรมและสำนึกทางสุขภาพ การดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยการสาธารณสุขและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาความรู้และรูปแบบการจัดระบบบริการ สาธารณสุข การสุขาภิบาลอาหาร การอาชีวอนามัยและการสุขาภิบาลอนามัยสิ่งแวดล้อม การเผยแพร่ความรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีทางด้านส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การควบคุมสาธารณสุขสิ่งแวดล้อมภายในอาคาร สถานที่ ชุมชน และพฤติกรรม การดูแลรักษา สุขภาพ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

6. สำนักการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและพัฒน การศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย จัดการศึกษา ในระดับการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา งานบริหาร วิชาการ งาน โรงเรียน งานนิเทศการศึกษา งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยาย โอกาสทางการศึกษา งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา สืบสานสร้างสรรค์ งานศาสนา ศิลปวัฒนธรรมของชาติเพื่อการศึกษา และสนองงานของสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เทิดทูนและดำรงไว้ซึ่งสถาบันอันสูงสุดของประเทศ งานกีฬาและนันทนาการ เพื่อการศึกษา งานกิจกรรมเด็กและเยาวชนของ โรงเรียนและการศึกษานอกโรงเรียน และปฏิบัติ หน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

7. สำนักการช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการระบบป้องกัน และระบายน้ำ การป้องกันน้ำท่วม การระบายน้ำและการบริหารพื้นที่น้ำท่วม การออกแบบ และวางโครงการระบบระบายน้ำ การควบคุมงานก่อสร้างเกี่ยวกับการป้องกันน้ำท่วม น้ำกัดเซาะ ระบบท่อ ระบบสูบน้ำการบำรุงรักษาเครื่องกลและโรงงาน การขออนุญาตและบำรุงรักษาระบบ ระบายน้ำ การจัดการคุณภาพน้ำ การพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสีย การบำบัดน้ำเสีย การวิเคราะห์ คุณภาพน้ำและควบคุมมลพิษ สถานการณ์มลพิษทางน้ำ การจัดการปัญหามลภาวะทางน้ำ ทางวิศวกรรม ฝักระวังคูแล่งรักษาและอนุรักษ์แหล่งน้ำ คู คลอง และทะเล ตรวจสอบ ควบคุม คุณภาพน้ำทั้งจากอาคารสถานประกอบการต่าง ๆ ที่เป็นแหล่งกำเนิดน้ำเสีย ให้เป็นไปตามกฎหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

8. สำนักพัฒนาสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ และความมั่นคงในชีวิตของประชาชน สร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการดำรงชีวิต การส่งเสริม กลุ่มครอบครัวและพิทักษ์สิทธิของบุคคล พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ส่งเสริมการมี ส่วนร่วมของภาคประชาชน การส่งเสริมและพัฒนาสถาบันครอบครัว ศึกษาวิเคราะห์ วิจัยปัญหา และแนวทางการดำเนินงานการพัฒนาสังคม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย

9. สำนักสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม



การศึกษาวิเคราะห์วิจัยเพื่อแก้ไขฟื้นฟู ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ติดตามตรวจสอบ คุณภาพสิ่งแวดล้อม จัดทำรายงานสถานการณ์สิ่งแวดล้อม การควบคุมคุณภาพและฟ้าระวังอากาศ เสียง ยานพาหนะและแหล่งอื่น ๆ การจัดการขยะ ของเสียอันตรายและสิ่งปฏิกูล ส่งเสริมคุณภาพ สิ่งแวดล้อม การดูแลทรัพยากรธรรมชาติ การดูแลพื้นที่สีเขียว การใช้เทคโนโลยีสะอาดที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

10. สำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว ให้มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของประเทศในระดับภูมิภาคและระดับโลก การสร้าง มูลค่าเพิ่ม ให้กับเศรษฐกิจเมืองพัทยาและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ การวางแผน การวิเคราะห์ บัญชีความเสี่ยง การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว การจัด มหกรรมการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนากีฬาเพื่อการท่องเที่ยว การจัดมหกรรม กีฬา การจัดกิจกรรมประชุมนิทรรศการและนันทนาการระดับชาติและนานาชาติ การส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรมสร้างสรรค์เพื่อการท่องเที่ยว การเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่วัฒนธรรม ทั้งในและต่างประเทศ การสร้างสรรค์การท่องเที่ยวแนวใหม่ให้กับเมืองพัทยา มีความทันสมัย ที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรูปแบบใหม่ มาใช้ออกแบบการผลิตสื่อ การท่องเที่ยวในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Digital content) สื่อเคลื่อนไหว (Digital animation) เพื่อให้ เมืองพัทยายเป็นเมืองท่องเที่ยวดิจิทัลที่สมบูรณ์ การส่งเสริมการผลิตสารคดีและภาพยนตร์ รวมทั้ง การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสารอันทันสมัย เพื่อเผยแพร่การท่องเที่ยวให้ ประเทศสมาชิกอาเซียนและนานาชาติอารยประเทศได้เข้าถึงการท่องเที่ยวเมืองพัทยาได้โดยง่าย สร้าง กระแสนิยม สร้างรายได้เข้าประเทศจากการท่องเที่ยวและส่งออกสินค้าบริการการท่องเที่ยว กีฬา ศิลปะ วัฒนธรรม การวิเทศสัมพันธ์ นำเอกลักษณ์อันโดดเด่น เชิดชู สถานสัมพันธ์อันดีกับ อารยประเทศ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

11. กองการพัสดุและทรัพย์สิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ การจ้างงานก่อสร้างหรือบริการ การปรับปรุงซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ สิ่งปลูกสร้าง เพื่อสนับสนุน การปฏิบัติงานของสำนักและกอง ควบคุมการจ่าย โอนทรัพย์สิน การจดทะเบียน การต่อทะเบียน และการจำหน่ายสินค้า การพัฒนาระบบการบริหารพัสดุ ควบคุมและจัดทำทะเบียนทรัพย์สิน และพัสดุ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อกฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

12. กองการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของ พนักงานเมืองพัทยา พนักงานครูเมืองพัทยา บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง เมืองพัทยา ได้แก่ การสรรหา การบรรจุและแต่งตั้ง งานทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ

การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร งานวินัย การอุทธรณ์ การร้องทุกข์ งานเลขานุการคณะกรรมการพนักงานเมืองพัทยา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

13. กลุ่มกฎหมาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและเสนอแนะด้านระเบียบ กฎหมายแก่เมืองพัทยาและแก่หน่วยงานต่าง ๆ ประสานงานกับสำนักงานอัยการสูงสุดในการว่าต่างและแก้ต่างแก่คดีแพ่งทุกชั้นศาล ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง พิจารณาคำวินิจฉัยเกี่ยวกับการละเมิด การพิจารณาคำขออุทธรณ์ภาษี การบังคับทางปกครองตามพระราชบัญญัติว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองพิจารณาเกี่ยวกับนิติกรรมสัญญาของเมืองพัทยา ดำเนินการฟ้องร้องคดีล้มละลาย การบังคับคดีและวางทรัพย์ การพิจารณาร่างกฎหมาย ข้อมติเมืองพัทยา ระเบียบ ประกาศ คำสั่งของเมืองพัทยา พิจารณาตอบข้อหารือ ชี้แจงให้คำปรึกษาแนะนำกับหน่วยงานต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

14. หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบการปฏิบัติงานของส่วนราชการเมืองพัทยาด้านการบริหารงบประมาณ การเงิน การพัสดุ ทรัพย์สิน บริหารงานด้านอื่น ๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรี ตรวจสอบบัญชี เอกสารหลักฐานประกอบการบันทึกบัญชี ตรวจสอบระบบการดูแลรักษาและความปลอดภัยของทรัพย์สิน การใช้ทรัพยากรทุกประเภทให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและประหยัด จัดทำรายงานผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

15. สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการของเมืองพัทยาในส่วนที่มีการแบ่งส่วนงานที่จำเป็นมาปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ งานด้านการบริหารงานทั่วไป การป้องกันและรักษาความปลอดภัย การโยธาและสุขภาพ และการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

การแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ของกองการเจ้าหน้าที่เมืองพัทยา

หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยามีชื่อเรียกอย่างเป็นทางการว่า “กองการเจ้าหน้าที่” เป็นหน่วยงานเพียงหน่วยงานเดียวที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลพนักงานของเมืองพัทยาทั้งหมด โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของพนักงาน พนักงานครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง ได้แก่ การสรรหา การบรรจุและแต่งตั้ง งานทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร งานวินัย การอุทธรณ์ การร้องทุกข์ งานเลขานุการ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งงานภายในส่วนราชการ ดังนี้ (ฝ่ายส่งเสริมพัฒนาบุคลากร เมืองพัทยา, 2560, หน้า 256)

1. งานธุรการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการทั่วไป จัดทำ และควบคุมงบประมาณ วัสดุภายในกอง และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
2. ฝ่ายสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับทะเบียนประวัติข้าราชการ พนักงานเมืองพัทยา พนักงานครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง การสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้งผู้สอบแข่งขันได้และสอบคัดเลือกได้ การควบคุม บัญชีสอบแข่งขัน และคัดเลือก การแต่งตั้ง การย้าย การเลื่อนระดับ การช่วยราชการ การรักษาการในตำแหน่ง การประเมิน บุคคลเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ การจัดและแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งตามแผนอัตรากำลัง บำเหน็จความชอบ การตรวจสอบและรับรองประวัติพนักงาน การดำเนินเรื่องการขอลาออกจาก ราชการ การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การขอพระราชทานเพลิงศพ การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาความดีความชอบและจัดทำคำสั่งเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน การตรวจสอบ จัดทำและควบคุมบัญชีถือจ่ายเงินเดือน การรับ โอน การให้โอน การขอบรรจุกลับเข้ารับราชการ งานเลขานุการคณะกรรมการพนักงานเมืองพัทยา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย
3. ฝ่ายส่งเสริมพัฒนาบุคลากร มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงาน ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง ส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาตนเองด้วยการศึกษาเพิ่มเติม ฝึกอบรมสัมมนา ศึกษานักในและต่างประเทศ การประกาศเกียรติคุณ พนักงานสัมพันธ์ และปฏิบัติ หน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย
4. ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัย ได้แก่ การตั้งกรรมการสอบสวน การจัดทำคำสั่งลงโทษทางวินัย การสั่งพักราชการหรือให้ออกจากราชการ ไว้ก่อน การรายงานการดำเนินการทางวินัย การติดตามพฤติการณ์ ประเมินผลผู้ที่เคยมีกรณีกล่าวหา กระทำผิดวินัย การพิจารณาเกี่ยวกับการอุทธรณ์คำสั่งลงโทษ การเสริมสร้างพัฒนาให้ข้าราชการ มีวินัยเพื่อป้องกันการกระทำผิด การพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทร์จิรา อินตะเสารุ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาการบริหารงานบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหาและข้อเสนอแนะการบริหารงาน บุคลากรในสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า สภาพการบริหารงาน บุคลากร มีการกำหนดแผนงานบุคลากรไว้ในแผนกลยุทธ์ มีการวางแผนการใช้บุคลากรที่มีอยู่ให้ ตรงกับงานที่ปฏิบัติ มีคำสั่งแต่งตั้งให้บุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีการจัดประชุม อบรม สัมมนา และเปิดโอกาสให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น บุคลากรมีส่วนร่วมใน

การปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง มีการสร้างขวัญและกำลังใจ มีแผนการประเมินผลบุคลากรและติดตามการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ส่วนปัญหาที่พบคือ มีบุคลากรไม่ตรงตามความต้องการ จัดบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานไม่ตรงตามความสามารถ การพัฒนาบุคลากรยังไม่ครอบคลุม มีการจัดสวัสดิการน้อยและไม่ทั่วถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ยุติธรรม และบุคลากรไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์ข้อเสนอแนะ ควรเสนอข้อมูลจำนวนบุคลากรที่ต้องการต่อหน่วยงานต้นสังกัด ควรจัดบุคลากรเข้าปฏิบัติงานให้ตรงกับความรู้ ความสามารถ จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร ควรจัดสวัสดิการให้เอื้อต่อบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรยุติธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้

ทศพล จุกุล (2558) ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของครูต่อการดำเนินงาน โรงเรียนวิถิพุทธ อำเภอเสิงสาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 พบว่า ครูมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โรงเรียนวิถิพุทธ อำเภอเสิงสาง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกายภาพ/ สภาพแวดล้อม ด้านการบริหารจัดการ ด้านกิจกรรมพื้นฐานวิถีชีวิต ด้านบรรยากาศและปฏิสัมพันธ์ และด้านการจัดการเรียนการสอน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อการดำเนินงาน จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ในการทำงานและขนาดโรงเรียน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

นิตยา พงษ์เกษม (2559) ศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารวิชาการ โรงเรียนบ้านเนินพลับหวาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนบ้านเนินพลับหวาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของครู จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของครู จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

พิชิต บุตรศรีสวย (2556) ศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เขตการศึกษา 9 พบว่า กลุ่มบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตามลำดับ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความเป็นส่วนตัว การบังคับบัญชา นโยบาย และการบริหาร ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสำเร็จของงาน

การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน เงินเดือน และสภาพการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ คือการที่บุคลากรได้รับเงินเดือนตามความสามารถและมีการเลื่อนขั้นเงินเดือนทุกปี

มัทนา โมรากุล (2556) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลและเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประชากรที่ใช้ในการการวิจัย คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษากลุ่มประชากร จำนวน 302 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านโอกาสที่นำไปสู่ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของบุคลากร การรักษาความสมดุลการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านความภาคภูมิใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กรที่ได้สร้างประโยชน์ให้กับสังคม ด้านการนำองค์กรของผู้บริหารทุกระดับ และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เขาวัดเกษม จตุรภักดิ์ (2558) ศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดเทศบาลเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ครูมีความพึงพอใจต่อการบริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดเทศบาลเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูจำแนกตามเพศ พบว่า ครูเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกับครูเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานพบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งเมื่อจำแนกตามขนาดโรงเรียนพบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลัดดาวัลย์ ใจไว (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของครูต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนในกลุ่มโรงเรียนศรีราชา 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 3 พบว่า ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนในกลุ่มโรงเรียนศรีราชา 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 3 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานวิชาการ ส่วนด้านการบริหารงาน



353946748

BUU-IThesis 59930117 independent study / revv: 10022562 02:00:22 / seq: 60

ทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในอันดับท้ายสุด โดยผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ เมื่อจำแนกครุตาม วุฒิการศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และจำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สิววรรณ คุภูมิใจสกุล (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวม อยู่ระดับปานกลาง ส่วนรายได้นั้น บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ ลูกจ้าง งบรายได้ และผู้บริหาร กับที่มีครอบครัวขนาดเล็กและครอบครัวขนาดใหญ่ไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยและที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีอัตราเงินเดือนน้อย ปานกลาง และมาก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

วิภาพร อุปถัมชาติ (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจครอบครัวขนาดใหญ่ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม แต่ต้องมีการกำหนดเกณฑ์จ่ายโบนัสแก่พนักงานด้วยความเป็นธรรม โดยใช้กระบวนการวัดผลงานที่มีประสิทธิภาพ สำหรับสวัสดิการด้านอื่น ๆ ที่ต้องปรับปรุง เนื่องจากยังไม่ครอบคลุม ได้แก่ การกำหนดสวัสดิการที่ครอบคลุมถึงบิดามารดา ซึ่งปัจจุบันกำหนดเพียงคู่สมรสและบุตรเท่านั้น

สันติ โกเศชโยธิน (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล สังกัดส่วนโยธา จังหวัดสระบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล สังกัดส่วน โยธา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง เนื่องจากมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในทางบวก ผู้ปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น สร้างสรรค์ มีขวัญและกำลังใจที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ ทำให้ผลงานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ และมีคุณภาพอย่างสูงสุดตรงตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

สมศักดิ์ เอี่ยมคงสี (2548, หน้า 78) ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ใช้แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม และทฤษฎีจูงใจ เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารงานบุคคล ผลการศึกษา พบว่า



353946748

BTU - IThesis 59930117 independent study / rev: 10022562 02:00:22 / seq: 60

รูปแบบการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยบูรพาสำหรับการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพามีความเห็นว่ามีความเป็นไปได้ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น การรับสมัคร โดยไม่กำหนดเวลาในด้านการสรรหาและการคัดเลือก บุคลากรของมหาวิทยาลัย เห็นว่ามีความเป็นไปได้ในระดับปานกลาง โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกข้อที่มีความเหมาะสม คือ ค่าเฉลี่ย ของความเป็นไปได้ตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน 1.00 ไว้เป็น สาระสำคัญของรูปแบบ ได้จำนวน 65 ข้อ

Buck and Watson (2002, p. 175) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์และพันธะสัญญาองค์กรที่มีผลต่อการรักษาทรัพยากรมนุษย์ไว้ในองค์กร พบว่า การรักษาพนักงานไว้ได้ขึ้นอยู่กับระดับความมั่นใจในพันธะสัญญาที่องค์กรให้ไว้กับลูกจ้าง การเก็บข้อมูลจากสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 34 แห่งของรัฐ ดำรงไว้โดยการวัดเจตคติกลุ่มพนักงาน จาก 6 สถาบันอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการศึกษาระดับพันธะสัญญาทั่วไปขององค์กรแต่ละแห่ง ที่วัดเจตคติของพนักงาน กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่า มีนัยสำคัญระหว่างกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์และพันธะสัญญาทั้งสองที่สร้างขึ้น การบ่งชี้ว่า กลยุทธ์ของการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์สามารถสร้างผลกระทบต่อพันธะสัญญาขององค์กรและมีอิทธิพลต่อการรักษา ทรัพยากรมนุษย์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสังกัดเมืองพัทยา แบ่งเป็น พนักงานเมืองพัทยา จำนวน 405 คน พนักงานจ้าง จำนวน 1,001 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 138 คน รวมทั้งสิ้น 1,544 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2560)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรสังกัดเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ตามจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,544 คน โดยคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ทั้งนี้ จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 318 คน

การใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{1,544}{1+1,544(0.05)^2} \\ n &= \frac{1,544}{4.86} \\ n &= 317.70 \text{ คน} \\ n &\approx 318 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 318 คน จากนั้นจึงสุ่มตัวอย่าง ในรูปแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability random sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสอง ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยแบ่งประชากร จำแนกตามสังกัด จากนั้นจึงคำนวณขนาดตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional to size) ในแต่ละชั้นภูมิ และขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple sampling) โดยใช้วิธีการ จับฉลากตามจำนวนคำนวณไว้ในแต่ละชั้นภูมิ โดยใช้สูตร

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

ส่วนราชการเมืองพัทยา	ประชากร	ตัวอย่าง (n)	ร้อยละ
1. สำนักปลัดเมืองพัทยา	347	71	22.47
2. สำนักการศึกษา	62	13	4.02
3. สำนักการสาธารณสุข	129	27	8.35
4. สำนักสิ่งแวดล้อม	303	62	19.62
5. สำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว	49	10	3.17
6. สำนักการช่าง	226	47	14.63
7. สำนักช่างสุขาภิบาล	113	23	7.32
8. สำนักพัฒนาสังคม	30	6	1.94
9. สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ	43	9	2.78
10. สำนักการคลัง	80	17	5.18
11. กองพัสดุและทรัพย์สิน	25	5	1.62

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ส่วนราชการเมืองพัทยา	ประชากร	ตัวอย่าง (n)	ร้อยละ
12. กองการเจ้าหน้าที่	26	5	1.68
13. สำนักเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน	91	19	5.89
14. กลุ่มกฎหมาย	16	3	1.04
15. หน่วยงานตรวจสอบภายใน	4	1	0.26
รวม	1,544	318	100.00

หมายเหตุ: การปิดเศษจุดทศนิยมกำหนดให้ค่าที่มากกว่า 0.5 ให้ปัดขึ้น และหากน้อยกว่า 0.5 ให้ปัดลง แต่เมื่อรวมจำนวนแล้วไม่เท่ากับกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม จึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างของสำนักการคลัง จากจำนวน 16 คน เป็น จำนวน 17 คน โดยคำนวณได้ 16.48 คน ซึ่งเป็นทศนิยมที่มีค่ามากที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้จำนวนครบตามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 318 คน จากนั้นจึงดำเนินการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในแต่ละกลุ่ม ตามจำนวนที่คำนวณได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้นโดยการศึกษาแนวคิดจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา 5 ด้าน ได้แก่ 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2) การจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4) การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ และ 5) การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา จำนวน 31 ข้อ เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ (พงษ์เทพ จิระโร, 2557, หน้า 15) ตามความหมาย ดังนี้

มากที่สุด ให้ระดับคะแนน 5

มาก ให้ระดับคะแนน 4

ปานกลาง ให้ระดับคะแนน 3

น้อย ให้ระดับคะแนน 2

น้อยที่สุด ให้ระดับคะแนน 1
ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ให้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2) การจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4) การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ และ 5) การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำเนื้อหาวิเคราะห์แนวทางในการสร้าง

แบบสอบถาม

2. กำหนดขอบข่ายของเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความพึงพอใจ

3. สร้างแบบสอบถามตามประเด็นที่ได้ศึกษา นำเสนออาจารย์ที่ปฏิบัติงานนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบพร้อมข้อเสนอแนะ แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. ปรับปรุงเครื่องมือตามที่อาจารย์ที่ปฏิบัติงานนิพนธ์ให้ข้อเสนอแนะ

5. นำเครื่องมือที่ได้ปรับปรุงและผ่านการเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปฏิบัติงานนิพนธ์ เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา (Content) ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------|---|
| 5.1 ดร. ชิตพล ชัยมะดัน | อาจารย์ประจำวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 5.2 นางคาร์ดิน์ สุรักขกะ | ผู้อำนวยการกองการท่องเที่ยวและกีฬา
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี |
| 5.3 นายสินไชย์ วัฒนศาสตร์สาร | สมาชิกสภาเมืองพัทยาและประธาน
คณะกรรมการท่องเที่ยวและวัฒนธรรม
เมืองพัทยา |

6. นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้เสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข โดยพิจารณาร่วมกับอาจารย์ที่ปฏิบัติงานนิพนธ์ให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้ แล้วนำไปทดลอง (Tryout) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

7. นำแบบทดสอบที่ทดลองใช้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1990) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



3539946748

ทั้งฉบับและรายคำ มีค่ามากกว่า 0.7 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ โดยมีรายละเอียดของค่าความเชื่อมั่นดังกล่าว ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายคำ

แบบสอบถาม	จำนวนข้อคำถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ความพึงพอใจทั้งฉบับ	31	0.861
ความพึงพอใจด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	5	0.916
ความพึงพอใจด้านการจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์	5	0.852
ความพึงพอใจด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	9	0.837
ความพึงพอใจด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์	6	0.872
ความพึงพอใจด้านการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์	6	0.885

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือ เรื่อง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน และมอบหมายให้ผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยงาน สังกัดเมืองพัทยา นำแบบสอบถาม เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการ (Participant information sheet) เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Consent form) ที่ปิดผนึกไปให้บุคลากรสังกัดเมืองพัทยาแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้ลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ผู้เข้าร่วมจะใช้วิธีการลงนามในเอกสารหรือไม่ก็ได้ โดยถือว่าการส่งคืนแบบสอบถาม เป็นการแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย โดยผู้วิจัยกำหนดระยะเวลา 3 วัน ในการตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ ระยะเวลาการตอบแบบสอบถามแต่ละชุด ใช้เวลาไม่เกิน 20 นาที แล้วใส่ซองปิดผนึกกลับมายังผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งในชองดังกล่าว จะไม่มีการทำเครื่องหมายใด ๆ ที่จะทำให้ทราบว่าแบบสอบถามแต่ละชุดเป็นของใคร และมีข้อความที่ระบุว่า “ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จากท่าน จะไม่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานของท่าน”

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อ และบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
2. การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2) การจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4) การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ และ 5) การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของคะแนนเป็นตัวชี้วัด เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกการแปลความหมายโดยใช้จุดกึ่งกลางชั้น (Mid-point average) (พงษ์เทพ จิระโร, 2557, หน้า 15) เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาผลการวัดในกรณีค่าเฉลี่ยจากมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มีรายละเอียด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยเลือกวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ระดับความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นรายข้อและรายด้าน ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

3.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe'

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 318 คน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 318 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ มีรายละเอียดดังตารางที่ 5 ถึงตารางที่ 7

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	106	33.33
หญิง	212	66.67
รวม	318	100.00

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 318 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเป็นเพศชาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	13.21
ปริญญาตรี	198	62.26
สูงกว่าปริญญาตรี	78	24.53
รวม	318	100.00

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 318 คน โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 62.26 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 และมีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	21	6.60
5-10 ปี	199	62.58
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	98	30.82
รวม	318	100.00

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 318 คน โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 62.58 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 30.82 และมีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา จำนวน 318 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังตารางที่ 8 ถึงตารางที่ 13

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	3.77	0.80	มาก	3
2. ด้านการจัดหาและการบรรจุแต่งตั้ง ทรัพยากรมนุษย์	4.20	0.56	มาก	2
3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	2.86	0.56	ปานกลาง	5
4. ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์	3.48	0.59	ปานกลาง	4
5. ด้านการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์	4.55	0.22	มากที่สุด	1
เฉลี่ย	3.77	0.52	มาก	

จากตารางที่ 8 ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานเมืองพัทยามีความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 4.20$) ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 3.77$) ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 3.48$) และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 2.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการวางแผน ความต้องการและการระบุกำลังคนใน อนาคตของเมืองพัทยา	3.42	0.92	ปานกลาง	4
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการวางแผน อัตรากำลังที่สอดคล้องกับภารกิจปัจจุบัน ของเมืองพัทยา				

ตารางที่ 9 (ต่อ)

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
3. ความพึงพอใจต่อกระบวนการในการจัดรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานของเมืองพัทยา	4.19	0.88	มาก	2
4. ความพึงพอใจต่อการกำหนดลักษณะเฉพาะของบุคคล ที่เหมาะกับงานของเมืองพัทยา ทั้งในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ต้องการของงาน	4.59	0.55	มากที่สุด	1
5. ความพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนอัตรากำลังที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตของเมืองพัทยา	3.45	0.99	ปานกลาง	3
เฉลี่ย	3.77	0.80	มาก	

จากตารางที่ 9 พนักงานเมืองพัทยามีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความรู้สึกพึงพอใจต่อการกำหนดลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เหมาะสมกับงานของเมืองพัทยา ทั้งด้านความรู้ความสามารถ ทักษะและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ต้องการของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ รู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการในการจัดรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานของเมืองพัทยา ($\bar{X} = 4.19$) ในระดับมาก และรู้สึกพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนอัตรากำลังที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตของเมืองพัทยา ($\bar{X} = 3.45$) ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดการและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์

การจัดการและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความพึงพอใจต่อการแสวงหาบุคคล ที่เหมาะสมกับภาระงานของเมืองพัทยา โดยใช้วิธีการสรรหาจากภายในหน่วยงาน	3.61	0.97	มาก	5
2. ความพึงพอใจต่อการแสวงหาบุคคล ที่เหมาะสมกับภาระงานของเมืองพัทยา โดยใช้วิธีการสรรหาจากภายนอกหน่วยงาน	4.15	0.59	มาก	4
3. ความพึงพอใจต่อวิธีการคัดเลือกบุคคล ที่เหมาะสมกับภาระงานของเมืองพัทยา	4.20	0.50	มาก	3
4. ความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินการ ตามระเบียบของทางราชการเพื่อแต่งตั้ง และมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงาน อย่างถูกต้อง ตามกฎหมายของเมืองพัทยา	4.78	0.48	มากที่สุด	1
5. ความพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการ ที่ดำเนินการ เพื่อจูงใจให้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มาสมัครงานในตำแหน่ง ที่เหมาะสมของเมืองพัทยา	4.24	0.57	มาก	2
เฉลี่ย	4.20	0.56	มาก	

จากตารางที่ 10 พนักงานเมืองพัทยามีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์เมืองพัทยา ด้านการจัดการและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า รู้สึกพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบของทางราชการเพื่อแต่งตั้งและ มอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายของเมืองพัทยา ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ รู้สึกพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการที่ดำเนินการ เพื่อจูงใจให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มาสมัครงานในตำแหน่งที่เหมาะสมของเมืองพัทยา ($\bar{X} = 4.24$) และรู้สึกพึงพอใจต่อวิธีการ คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับภาระงานของเมืองพัทยา ($\bar{X} = 4.20$) ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริม พัฒนา พนักงานของเมืองพัทยาที่สอดคล้องกับ ภาระงาน	2.07	0.25	น้อย	9
2. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริม พัฒนา พนักงานของเมืองพัทยา ให้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์การทำงาน ให้มากยิ่งขึ้น	2.37	0.84	น้อย	6
3. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมฝึกอบรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดความรู้ความสามารถ และ ความชำนาญในหน้าที่ที่เมืองพัทยาจัดขึ้นเอง	2.29	0.74	น้อย	8
4. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมฝึกอบรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดความรู้ ความสามารถ และ ความชำนาญในหน้าที่ที่หน่วยงานอื่นจัดขึ้น	4.44	0.76	มาก	1
5. ความรู้สึกพึงพอใจต่อกิจกรรมฝึกอบรม ต่าง ๆ ที่เพิ่มพูนศักยภาพการทำงาน ทั้งใน ระยะสั้นและระยะยาว ที่เมืองพัทยาจัดขึ้น	2.32	0.79	น้อย	7
6. ความรู้สึกพึงพอใจต่อกิจกรรมฝึกอบรม ต่าง ๆ ที่เพิ่มพูนศักยภาพการทำงานทั้งใน ระยะสั้นและระยะยาว ที่หน่วยงานอื่นจัดขึ้น	3.07	0.43	ปานกลาง	4
7. ความรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการส่งเสริม และอนุญาตให้พนักงานเมืองพัทยา ได้รับ การต่อยอดความรู้เดิมให้มากขึ้น จากการศึกษาในระบบ	3.68	0.86	มาก	2
8. ความพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการ เสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ศักยภาพ ของพนักงานที่มีอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ	3.11	0.41	ปานกลาง	3

ตารางที่ 11 (ต่อ)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
9. ความพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการ เสริมสร้างความรู้ความสามารถ ศักยภาพ ของพนักงาน ที่ยกระดับความสามารถใน การปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ของเมืองพัทยา	2.37	0.90	น้อย	5
เฉลี่ย	2.86	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 11 พนักงานเมืองพัทยามีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รู้สึกพึงพอใจต่อกิจกรรมฝึกอบรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดความรู้ความสามารถ และความชำนาญในหน้าที่ที่หน่วยงานอื่นจัดขึ้น ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) เป็นอันดับหนึ่งรองลงมา คือ รู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการส่งเสริมและอนุญาตให้พนักงานของเมืองพัทยาได้รับการต่อยอดความรู้เดิมให้มากขึ้นจากการศึกษาในระบบ ($\bar{X} = 3.68$) อยู่ในระดับปานกลาง คือ รู้สึกพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการเสริมสร้างความรู้ความสามารถ และศักยภาพของพนักงานที่มีอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์

การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการ ให้ผลประโยชน์ตอบแทนเพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของเมืองพัทยา	3.11	0.41	ปานกลาง	5
2. ความรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการสร้าง ความก้าวหน้าในการทำงานของเมืองพัทยา ภายใต้เงื่อนไขและตามคุณสมบัติเฉพาะ ตำแหน่ง	3.67	0.91	มาก	3

ตารางที่ 12 (ต่อ)

การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
3. ความรู้สึกพึงพอใจต่อการกระบวนการณ์เลื่อน ขึ้นเงินเดือนของเมืองพัทยา ที่ดำเนินการ ภายใต้ระเบียบทางราชการ ทุกปีงบประมาณ	4.03	0.26	มาก	1
4. ความรู้สึกพึงพอใจต่อวิธีการประเมินผล การปฏิบัติงานของเมืองพัทยา	3.64	0.97	มาก	4
5. ความรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการโอน และการย้ายพนักงานของเมืองพัทยาที่มี ความเหมาะสมและคำนึงถึงประโยชน์ ของทางราชการ	4.03	0.98	มาก	1
6. ความพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการ ที่พนักงานเมืองพัทยาได้รับ เมื่องานสำเร็จ	2.41	0.58	น้อย	6
เฉลี่ย	3.48	0.59	ปานกลาง	

จากตารางที่ 12 พนักงานเมืองพัทยามีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รู้สึกพึงพอใจต่อการกระบวนการณ์เลื่อนขึ้นเงินเดือนของเมืองพัทยาที่ดำเนินการภายใต้ระเบียบทางราชการของทุกปีงบประมาณ ($\bar{X}=4.03$) และรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการโอนและการย้ายพนักงานของเมืองพัทยา ที่มีความเหมาะสมและคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ รู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการสร้างความก้าวหน้าในการทำงานของเมืองพัทยาภายใต้เงื่อนไขและตามคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ($\bar{X}=3.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการชำระรักษาทรัพยากรมนุษย์

การชำระรักษาทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. พึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุนให้บุคคล จากหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน เกิดสัมพันธภาพที่ดี เกิดความรักและผูกพัน	4.92	0.27	มากที่สุด	1

ตารางที่ 13 (ต่อ)

การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้สวัสดิการ ตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควร จะได้รับของเมืองพัทยา	4.90	0.30	มากที่สุด	3
3. ความรู้สึกพึงพอใจต่อกิจกรรมต่าง ๆ ที่ ส่งเสริม ป้องกันและดูแลสุขภาพ ทั้งร่างกาย และจิตใจให้กับพนักงานของเมืองพัทยา	4.92	0.28	มากที่สุด	1
4. ความรู้สึกพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น เพื่อความเป็นระเบียบ เรียบร้อยในการอยู่ร่วมกันของเมืองพัทยา	4.15	0.36	มาก	5
5. ความพึงพอใจต่อแนวทางการดำเนินการ เมื่อสิ้นสุดสถานภาพการทำงานของบุคลากร ภายในหน่วยงานของเมืองพัทยา	4.35	0.48	มาก	4
6. ความรู้สึกพึงพอใจต่อภาพรวมของวิธีการ สร้างความผูกพันต่อองค์กร ให้กับพนักงาน เมืองพัทยา ที่ครอบคลุมด้านร่างกายและ จิตใจ	4.06	0.24	มาก	6
เฉลี่ย	4.55	0.22	มากที่สุด	

จากตารางที่ 13 พนักงานเมืองพัทยามีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
ของเมืองพัทยาด้านการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุนให้บุคคลทั้งจากหน่วยงาน
เดียวกันและต่างหน่วยงาน เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีและเกิดความรักความผูกพันต่อเมืองพัทยา ($\bar{X} = 4.92$)
และรู้สึกพึงพอใจต่อกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริม ป้องกันและดูแลสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจให้กับ
พนักงานเมืองพัทยา ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ รู้สึกพึงพอใจต่อ
กระบวนการให้สวัสดิการตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรจะได้รับของเมืองพัทยา
ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: พนักงานเมืองพัทยาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 มีรายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	4.71	0.27	3.30	0.51	32.18	0.00*
2. ด้านการจัดหาและการบรรจุแต่งตั้ง ทรัพยากรมนุษย์	4.86	0.26	3.87	0.33	27.06	0.00*
3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.40	0.68	2.58	0.12	12.23	0.00*
4. ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์	4.22	0.27	3.11	0.27	34.74	0.00*
5. ด้านการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์	4.77	0.13	4.44	0.17	18.22	0.00*
รวม	4.39	0.29	3.46	0.26	28.10	0.00*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานเมืองพัทยาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า พนักงานเมืองพัทยาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
แตกต่างกันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2: พนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ
การบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 มีรายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	152.19	2	76.10	465.00	0.00*
	ภายในกลุ่ม	51.51	315	0.16		
	รวม	203.74	317			
2. ด้านการจัดการและการบรรจุ แต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	56.75	2	28.38	207.46	0.00*
	ภายในกลุ่ม	43.08	315	0.14		
	รวม	99.84	317			
3. ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	81.07	2	40.53	686.66	0.00*
	ภายในกลุ่ม	18.59	315	0.06		
	รวม	99.66	317			
4. ด้านการให้รางวัล ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	63.99	2	31.99	219.59	0.00*
	ภายในกลุ่ม	45.89	315	0.15		
	รวม	109.88	317			
5. ด้านการชำระรักษา ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	9.55	2	4.77	247.69	0.00*
	ภายในกลุ่ม	6.07	315	0.02		
	รวม	15.62	317			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	60.81	2	30.40	403.49	0.00*
	ภายในกลุ่ม	23.74	315	0.08		
	รวม	84.55	317			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า พนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบรายคู่ต่อด้วยวิธี Scheffe' ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.69	-	0.89*	1.49*
ปริญญาตรี	3.80		-	0.59*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.20			-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe' พบว่า พนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับพนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3: พนักงานเมืองพัทยาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 มีรายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ความพึงพอใจ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	139.83	2	69.92	344.62	0.00*
	ภายในกลุ่ม	63.91	315	0.20		
	รวม	203.74	317			
2. ด้านการจัดหาและการบรรจุ แต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	46.28	2	23.14	136.09	0.00*
	ภายในกลุ่ม	53.56	315	0.17		
	รวม	99.84	317			
3. ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	76.07	2	38.04	507.90	.000*
	ภายในกลุ่ม	23.59	315	0.07		
	รวม	99.66	317			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
4. ด้านการให้รางวัล ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	65.14	2	32.57	229.29	0.00*
	ภายในกลุ่ม	44.74	315	0.14		
	รวม	109.88	317			
5. ด้านการธำรงรักษา ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	8.06	2	4.03	168.02	0.00*
	ภายในกลุ่ม	7.56	315	0.02		
	รวม	15.62	317			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	54.35	2	27.18	283.55	0.00*
	ภายในกลุ่ม	30.19	315	0.10		
	รวม	84.55	317			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า พนักงานเมืองพัทยาที่ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานเมืองพัทยาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	\bar{X}	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 5 ปี	4.85	-	0.94*	1.59*
5-10 ปี	3.91		-	0.65*
มากกว่า 10 ปี	3.25			-

จากตารางที่ 18 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe' พบว่า พนักงานเมืองพัทยาที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี กับพนักงานเมืองพัทยาที่มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานเมืองพัทยาที่มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี กับพนักงานเมืองพัทยาที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปผลการทดสอบในภาพรวม ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1: พนักงานเมืองพัทยาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2: พนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3: พนักงานเมืองพัทยาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน



353946748

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย เก็บข้อมูลจากบุคลากรสังกัดเมืองพัทยา จำนวน 318 คน มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ และด้านการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาคู่ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน มีผลการสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานเมืองพัทยาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 62.26 และมีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 62.58
2. ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์เมืองพัทยาสามารถสรุปผลการวิจัยแบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้
 - 2.1 ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือรู้สึกพึงพอใจต่อการกำหนดลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เหมาะสมกับงานของเมืองพัทยา ด้านความรู้ความสามารถทักษะและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ต้องการของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการในการจัดรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ เกี่ยวกับลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานของเมืองพัทยา ($\bar{X} = 4.19$) นอกนั้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการวางแผนความต้องการและการระบุกำลังคนในอนาคตของเมืองพัทยา รู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการวางแผน



3539946748

BTU -Thesis 59930117 independent study / revv: 10022562 02:00:22 / seq: 60

อัตรากำลังที่สอดคล้องกับภารกิจในปัจจุบันของเมืองพัทยา และรู้สึกพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนอัตรากำลังที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตของเมืองพัทยา

2.2 ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา ด้านการจัดการและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ รู้สึกพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบของทางราชการ เพื่อแต่งตั้งและมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) นอกนั้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือรู้สึกพึงพอใจต่อการแสวงหาบุคคลที่เหมาะสมกับภาระงานของเมืองพัทยา โดยใช้วิธีการสรรหาจากภายในและภายนอกหน่วยงาน รู้สึกพึงพอใจต่อวิธีการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับภาระงานของเมืองพัทยา และรู้สึกพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการที่ดำเนินการ เพื่อจูงใจให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มาสมัครงานในตำแหน่งที่เหมาะสมของเมืองพัทยา

2.3 ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ รู้สึกพึงพอใจต่อกิจกรรมฝึกอบรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดความรู้ความสามารถ และความชำนาญในหน้าที่ที่หน่วยงานอื่นจัดขึ้น ($\bar{X} = 4.44$) และรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการส่งเสริมและอนุญาตให้พนักงานของเมืองพัทยา ได้รับการต่อยอดความรู้เดิมให้มากขึ้นจากการศึกษาในระบบ ($\bar{X} = 3.68$) ขณะที่ความรู้สึกพึงพอใจที่อยู่ในระดับปานกลางมี 2 ข้อ คือรู้สึกพึงพอใจต่อกิจกรรมฝึกอบรมต่าง ๆ ที่เพิ่มพูนศักยภาพการทำงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่หน่วยงานอื่นจัดขึ้น ($\bar{X} = 3.07$) และรู้สึกพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการเสริมสร้างความรู้ความสามารถ และศักยภาพของพนักงานที่มีอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.11$) นอกนั้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ภาพรวมของกระบวนการเสริมสร้างความรู้ความสามารถ และศักยภาพของพนักงานที่สามารถยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคตของเมืองพัทยา กิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาพนักงานของเมืองพัทยาให้มีความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น กิจกรรมการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่เพิ่มพูนศักยภาพการทำงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่เมืองพัทยาจัดขึ้น กิจกรรมฝึกอบรมที่ส่งเสริมให้เกิดความรู้ความสามารถ และความชำนาญในหน้าที่ที่เมืองพัทยาจัดขึ้นเอง และกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาพนักงานของเมืองพัทยาที่สอดคล้องกับภาระงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.07$)

2.4 ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของเมืองพัทยา ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ข้อ ($\bar{X} = 4.03$) คือ รู้สึกพึงพอใจต่อการกระบวนการเลื่อนขั้นเงินเดือนของเมืองพัทยาที่ดำเนินการ ภายใต้ระเบียบทางราชการของทุกปีงบประมาณ และรู้สึกพึงพอใจต่อการกระบวนการโอนและการย้าย พนักงานของเมืองพัทยา ที่มีความเหมาะสมและคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการ รองลงมา คือ รู้สึก พึงพอใจต่อการกระบวนการสร้างความก้าวหน้าในการทำงานของเมืองพัทยา ภายใต้เงื่อนไขและ ตามคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.67$) รู้สึกพึงพอใจต่อวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเมืองพัทยา ($\bar{X} = 3.64$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ รู้สึกพึงพอใจต่อ กระบวนการจัดการให้ผลประโยชน์ตอบแทน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ เมืองพัทยา ($\bar{X} = 3.11$) และมีความพึงพอใจอยู่ระดับน้อย 1 ข้อ คือ รู้สึกพึงพอใจต่อภาพรวมของ กระบวนการที่พนักงานเมืองพัทยาได้รับ เมื่องานประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.41$)

2.5 ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของเมืองพัทยา ด้านการชำระรักษาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากัน 2 ข้อ ($\bar{X} = 4.92$) คือ รู้สึกพึงพอใจต่อการกระบวนการสนับสนุนให้บุคคลทั้งจากหน่วยงาน เดียวกันและต่างหน่วยงาน เกิดสัมพันธภาพที่ดีและเกิดความรักความผูกพันต่อเมืองพัทยา และ รู้สึกพึงพอใจต่อกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริม ป้องกัน และดูแลสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจให้กับ พนักงานเมืองพัทยา รองลงมา คือ รู้สึกพึงพอใจต่อการกระบวนการให้สวัสดิการตอบแทนและ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรจะได้รับของเมืองพัทยา ($\bar{X} = 4.90$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก 3 ข้อ คือ รู้สึกพึงพอใจต่อแนวทางการดำเนินการ เมื่อสิ้นสุดสถานภาพการทำงานของบุคลากร ภายในหน่วยงานของเมืองพัทยา ($\bar{X} = 4.35$) รู้สึกพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ที่กำหนดขึ้น เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการอยู่ร่วมกันของเมืองพัทยา ($\bar{X} = 4.15$) และรู้สึก พึงพอใจต่อภาพรวมของวิธีการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ให้กับพนักงานของเมืองพัทยา ที่ครอบคลุมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.06$)

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเมืองพัทยาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน พบว่า พนักงานเมืองพัทยาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงาน เมืองพัทยาเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานเมืองพัทยาเพศหญิง

สมมติฐานที่ 2 พนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน พบว่า พนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และพนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3 พนักงานเมืองพัทยาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน พบว่า พนักงานเมืองพัทยาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานเมืองพัทยาที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานเมืองพัทยาที่มีประสบการณ์ 5-10 ปี และพนักงานเมืองพัทยาที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี ตามลำดับ

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ พบว่า โดยรวมพนักงานเมืองพัทยา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจาก เมืองพัทยามีการกำหนดลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เหมาะสมกับงาน ทั้งในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ต้องการ อีกทั้งยังมีกระบวนการในการจัดรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบ และภาพรวมของกระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนอัตรากำลังที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตของเมืองพัทยาได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชิต บุตรศรีสวย (2556) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เขต 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก บุคลากรได้รับมอบหมายงานตามลักษณะที่ตนเองถนัดและมีความเหมาะสม อีกทั้ง ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Buck and Watson (2002) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์และพันธะสัญญาองค์กรที่มีผลต่อการรักษาทรัพยากรมนุษย์ไว้ในองค์กร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก องค์กรมีการบริหารงานที่มีกระบวนการสำรวจความต้องการบุคลากร และมีการมอบหมายงานได้อย่างเหมาะสม

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา ด้านการจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ พบว่า โดยรวมพนักงาน

เมืองพัทลุงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากเมืองพัทลุงมีขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบของทางราชการ เพื่อแต่งตั้งและมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย อีกทั้งภาพรวมของกระบวนการที่ดำเนินการเพื่อจูงใจให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มาสมัครงานในตำแหน่งที่เหมาะสมและมีวิธีการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับภาระงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมศักดิ์ เอี่ยมคงสี (2548) ได้วิจัย เรื่องรูปแบบการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า รูปแบบการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ บุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพามีความคิดเห็นว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรมีการทำตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดอย่างเคร่งครัด อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสันติ โกละโยธิน (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในสังกัดส่วน โยธาในจังหวัดสระบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงานอยู่ในระดับสูง เนื่องจาก มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในทางบวกของผู้ปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น สร้างสรรค์ มีขวัญกำลังใจที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ ทำให้ผลงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ และมีคุณภาพอย่างสูงสุด ตรงตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

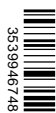
3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทลุง ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทลุง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า โดยรวมพนักงานเมืองพัทลุงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในรูปแบบเฉพาะของเมืองพัทลุง คือ การได้รับการอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่อาจจะยังอยู่ในรูปแบบเดิม กล่าวคือ การเข้าร่วมอบรมในวันและเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจจะไม่ได้รับความสะดวกหากอบรมในวันและเวลาราชการในสถานที่ทำงาน เนื่องจากภารกิจงานที่มีอยู่เดิม ประกอบกับสถานที่อบรมอยู่ภายในหน่วยงาน อาจทำให้การได้รับการพัฒนาจากเนื้อหาที่อบรมยังรับได้ไม่เต็มที่ ทั้งนี้ หากเป็นหน่วยงานภายในจัดอบรม ก็จะวนเวียนอยู่ในหัวข้อการพัฒนาแบบเดิม ๆ ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ตามเหตุปัจจุบันที่ควรจะนำมาทำเป็นหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานเมืองพัทลุงได้รับการพัฒนาและมีความรู้ความสามารถที่ทันต่อสถานการณ์บ้านเมือง หากเป็นหน่วยงานภายนอกจัด กระบวนการขออนุญาตไปอบรมก็จะมีหลายขั้นตอน บางครั้งไม่ทันต่อวัน และเวลาที่กำหนดให้เดินทางไปราชการเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม ทำให้พนักงานเมืองพัทลุงหลายคนถอดใจที่จะเข้ารับการพัฒนาจากหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้ หน่วยงานภายนอกนั้น สามารถจัดอบรมได้ตรงตามความต้องการมากกว่าหน่วยงานภายในสอดคล้องกับงานวิจัยของมัทนา โมรากุล (2556) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 10 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) โอกาส



353946748

BUU-IThesis 59930117 independent study / revv: 10022562 02:00:22 / seq: 60

ที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 4) การพัฒนาสมรรถภาพของการทำงาน 5) การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน 6) สิทธิของบุคลากร 7) การรักษาความสมดุลการทำงานและชีวิตส่วนตัว 8) ความภาคภูมิใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กรที่ได้สร้างประโยชน์ให้กับสังคม 9) การนำองค์กรของผู้บริหารทุกระดับ และ 10) การบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดความรู้ความสามารถจากหน่วยงานอื่น และสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาในการทำงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสิววรรณ คุงภูมิสกุล (2556) ที่ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากองค์กรมีการส่งเสริมให้ได้รับความรู้ จากหน่วยงานอื่นที่จัดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากร ทั้งนี้ การที่หน่วยงานสนับสนุนให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองผ่านกระบวนการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่สามารถยกระดับความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาให้อยู่ในระดับมากที่สุดได้นั้น จากการศึกษาของผู้วิจัย โดยการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม เพื่อตรวจสอบผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคและส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือเรื่องของภาระหน้าที่และเวลาในการฝึกอบรม เพราะปัจจุบัน พนักงานมีภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนผู้มาใช้บริการ และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ส่งผลให้พนักงานต้องทุ่มเทกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในหน้างานมากขึ้น ดังนั้น ความกระตือรือร้นหรือความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองของพนักงานจึงยังไม่เต็มศักยภาพมากนัก ประกอบกับการพัฒนาและฝึกอบรมในแต่ละครั้งเป็นการพัฒนาในภาพรวม ซึ่งไม่สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน ดังนั้น การจัดฝึกอบรมต่าง ๆ จึงควรพิจารณาพนักงานที่เข้าร่วมอบรมให้ตรงกับประเด็นหรือหัวข้อที่จะพัฒนา เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสถาบันวิทยบริการ ต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคลและการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสถาบัน คือพนักงานขาดความกระตือรือร้นและความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเอง ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาต่อการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม และการพิจารณาบุคลากรที่จะเข้าร่วมฝึกอบรมขาดการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ส่งผลให้พนักงานในส่วนงานอื่นที่ต้องการได้รับการพัฒนา รับรู้ข้อมูลการอบรมล่าช้า สร้าง



3539946748

ความไม่พอใจแก่พนักงานบางส่วน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานเมืองพัทยามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ ที่มีอยู่นั้นเป็นไปตามระเบียบราชการ กล่าวคือ มีระบบโควตาในการกำหนดวงเงินการพิจารณาการให้ขึ้นเงินเดือนตายตัวอยู่แล้ว ดังนั้น หากพนักงานเมืองพัทยาทำงานดีมีผลงาน แต่มีจำนวนมากเกินไปกว่าวงเงินที่กำหนดให้ในแต่ละรอบปีงบประมาณก็จะทำให้ไม่ได้รับเงินเดือนเพิ่มในกรณีพิเศษ ถึงแม้ว่า ระบบการพิจารณาจะเป็นไปตามระเบียบ แต่ก็ถูกจำกัดด้วยวงเงินที่หน่วยงานจะมีให้ อีกทั้งระบบการโอนย้าย แม้จะอิงตามระเบียบราชการ แต่เนื่องจาก เมืองพัทยาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่หากจะรับพิจารณาโอนย้ายในลักษณะข้ามหน่วยงานที่มีลักษณะต่างกัน อาจจะต้องมีการปรับลดตำแหน่ง หรือ ขึ้นเงินเดือนเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบทางราชการที่กำหนดไว้ในส่วนของ โครงสร้างตำแหน่งของหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชิต บุตรศรีสวย (2556) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เขตการศึกษา 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความเป็นส่วนตัว การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน เงินเดือนและสภาพการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจคือการที่บุคลากรได้รับเงินเดือนตามความสามารถและมีการเลื่อนขึ้นเงินเดือนทุกปี อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิวรัตน์ คุญุมิใจสกุล (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายได้นั้น บุคลากรมีความพึงพอใจสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก บุคลากรได้รับรายได้ในจำนวนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และมีการเลื่อนขึ้นเงินเดือนให้กับบุคลากรทุกปี ทั้งนี้ การที่หน่วยงานมีกระบวนการเลื่อนขึ้นเงินเดือน การโอนย้ายพนักงานและกระบวนการสร้างความก้าวหน้าในการทำงานภายใต้เงื่อนไขที่มีความเหมาะสม แต่ยังไม่สามารถยกระดับความพึงพอใจของพนักงาน เมืองพัทยาให้อยู่ในระดับมากที่สุดได้นั้น จากการศึกษาของผู้วิจัย โดยสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์เพิ่มเติม เพื่อตรวจสอบผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคและส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ คือเรื่อง

ของค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ยังไม่สอดคล้องต่ออัตราค่าครองชีพในปัจจุบันที่พุ่งสูงขึ้น และต้องการให้มีสวัสดิการครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว โดยเฉพาะค่ารักษาพยาบาล และทุนการศึกษาบุตร เพราะสำหรับพนักงานที่ยังไม่สมรส จะไม่ได้รับสวัสดิการดังกล่าว จึงต้องการค่ารักษาพยาบาลสำหรับบิดามารดาทดแทนข้อเสียเปรียบดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาพร อุปถัมชาติ (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจครอบครัวขนาดใหญ่ กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม พบว่า การจัดสวัสดิการให้กับพนักงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม แต่ต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ จ่ายโบนัสแก่พนักงานด้วยความเป็นธรรม โดยใช้กระบวนการวัดผลงานที่มีประสิทธิภาพ สำหรับสวัสดิการอื่น ๆ ที่ต้องปรับปรุง เนื่องจากไม่ครอบคลุมและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การกำหนดสวัสดิการที่ครอบคลุมถึงบิดามารดา ซึ่งปัจจุบันกำหนดเพียงคู่สมรสและบุตรเท่านั้น

5. ผลการศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา ด้านการชำระรักษาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า โดยภาพรวมพนักงานเมืองพัทยามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก เมืองพัทยามีกระบวนการสนับสนุนให้บุคคลทั้งจากหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน เกิดสัมพันธภาพที่ดีและเกิดความรักความผูกพันต่อเมืองพัทยา พร้อมทั้งมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริม ป้องกัน ดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจให้กับพนักงาน มีการให้สวัสดิการค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรจะได้รับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิวรรณ ภูมิใจสกุล (2556) ที่ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก องค์กรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับบุคลากรให้มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสันติ โกเศยโยธิน (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล สังกัดส่วนโยธา จังหวัดสระบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงานอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในทางบวก มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น มีความคิดสร้างสรรค์ มีขวัญและกำลังใจที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ ทำให้ผลงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จและมีคุณภาพอย่างสูงสุด ตรงตามเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้

6. การศึกษาสมมติฐานที่ 1 พนักงานเมืองพัทยามีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า พนักงานเมืองพัทยาเพศชาย มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมและรายด้าน

มากกว่าเพศหญิง ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ธรรมชาติทางสังคมได้กำหนดบทบาทของเพศชายและเพศหญิง ที่แตกต่างกัน โดยให้เพศชายมีลักษณะความเป็นผู้นำ มีความกล้าหาญ มีเหตุมีผล มีความสามารถในการทำงานและมีอำนาจในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ได้ดีกว่าเพศหญิง ดังนั้นภาระงานหรือความรับผิดชอบที่ได้รับจึงอาจจะมีมากกว่าเพศหญิง ซึ่งจะสร้างความภาคภูมิใจในการทำงานและสร้างรายได้ที่ดีกว่าเพศหญิง ตลอดจนถึงที่ได้รับจากหน่วยงาน เพศชายจะอิงตามหลักการและเหตุผลที่องค์กรกำหนด ตลอดจนบริบทต่าง ๆ ที่ผู้น้ององค์กรหรือหน่วยงานหลักชี้แนะได้ว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ดี กล่าวคือ “องค์กรว่าดี เราก็อวดดี” สิ่งเหล่านี้ จึงน่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของเพศชายที่มีต่อองค์กร แต่สำหรับเพศหญิงถูกกำหนดบทบาทให้เป็นผู้ตาม เป็นเพศที่มีความอ่อนแอ อ่อนไหว บอบบาง ชอบใช้อารมณ์เหนือเหตุผล จึงอาจส่งผลต่อความพึงพอใจต่าง ๆ ที่มีต่อองค์กร โดยเฉพาะสิ่งที่ส่งผลต่อการทำงานและข้อเสียเปรียบต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร จึงทำให้ใช้อารมณ์ตัดสินใจต่อองค์กรมากกว่าแนวปฏิบัติหรือข้อกำหนดที่ควรจะเป็นจากส่วนกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของเยาวลักษณ์ จตุรภักดิ์ (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดเทศบาลเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของผู้บริหาร โรงเรียน ครูเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกับครูเพศหญิง เนื่องจากผู้บริหารมักให้โอกาสในการทำงานทั้งภาคสนามและภาคปฏิบัติแก่ครูเพศชายมากกว่าครูเพศหญิง ในขณะที่ครูเพศหญิงได้รับโอกาสในการทำงานค่อนข้างจำกัด ทั้งในด้านสรีระและความจำเป็นทางด้านครอบครัว อีกทั้ง สอดคล้องกับทศพล จุกุล (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการดำเนินงาน โรงเรียนวิถิพุทธ อำเภอเสิงสาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 3 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โรงเรียนวิถิพุทธ ครูเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกับครูเพศหญิง เนื่องจากการเข้าถึงหลักการปฏิบัติทางธรรม ในด้านการดำเนินงานของโรงเรียน ครูเพศชายมีโอกาสในการเข้าถึงมากกว่า ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อห้ามต่าง ๆ ทางศาสนา เช่น ครูเพศหญิงไม่ควรติดต่อกับทางวัด โดยลำพัง เนื่องจากจะเป็นภาพที่ไม่เหมาะสม ดังนั้น การติดต่อบริหารงานกับทางวัดเพื่อดำเนินงานตาม โรงเรียนวิถิพุทธจึงต้องประสานผ่านครูเพศชายทุกครั้ง

7. การศึกษาสมมติฐานที่ 2 พนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า พนักงานเมืองพัทยาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อาจเป็นเพราะการที่พนักงานเมืองพัทยามีการศึกษาในระดับที่ต่างกัน อาจส่งผลต่อความคิดเห็นที่เป็นรูปธรรมแตกต่างกัน ทั้งในด้านสังคมและอื่น ๆ ประกอบกับผู้ที่

จบการศึกษาในระดับสูง จะมีทัศนคติและมุมมองที่มีต่อองค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่กว้างไกลและลุ่มลึกมากกว่าผู้ที่จบการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า มีความเข้าใจหลักการ เหตุผลความเป็นมาเป็นไปต่าง ๆ ขององค์กรและบริบทที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี ตลอดจนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในตนเองและองค์กรมากกว่า ดังนั้น จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของลัดดาวัลย์ ใจไว (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน ในกลุ่มโรงเรียนศรีราชา 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน เนื่องจาก ข้าราชการครูที่มีวุฒิสูงกว่าปริญญาตรี มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามัคคีและมีความซื่อตรง มีความเข้าใจอันดีระหว่างครูด้วยกัน สามารถเข้าใจแนวนโยบายได้ดีกว่าครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเชื่อมั่นและความศรัทธาในตนเองมากกว่า ทั้งนี้ วุฒิการศึกษาเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งของการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่วางไว้ หากบุคลากรมีวุฒิการศึกษาในระดับที่เหมาะสมตามความต้องการขององค์กร ก็จะส่งผลให้การพัฒนาองค์กรมีประสิทธิภาพขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา พงษ์เกษม (2559) ที่ศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานวิชาการโรงเรียนบ้านเนินพลับหวาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน เพราะระดับการศึกษามีส่วนในการกำหนดทัศนคติของครูต่อการแสดงออกซึ่งความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการ

8. การศึกษาสมมติฐานที่ 3 พนักงานเมืองพัทยาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่าพนักงานเมืองพัทยามีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อาจเป็นเพราะประสบการณ์จากการทำงานของพนักงานเมืองพัทยามีระยะเวลายาวนานแตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นหรือมุมมองด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน ด้วยประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ ความรู้สึกหรือความผูกพันที่มีต่อองค์กรและบริบทหรือสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อทิศทางการศึกษา ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่าย่อมตกผลึกทางความคิดด้วยเหตุผล ประสบการณ์ สามารถวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย จุดเด่น จุดด้อย ขององค์กร ได้ลุ่มลึกกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อย จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของลัดดาวัลย์ ใจไว (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนในกลุ่มโรงเรียนศรีราชา 1 สังกัดสำนักงานเขต



353946748

พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน โดยรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมายาวนาน มีความต้องการผู้บริหารที่สามารถบริหารจัดการศึกษาได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย จากภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของครูที่มีประสบการณ์มาก ย่อมต้องการผู้บริหารที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและบริหารงานอย่างเป็นระบบ อีกทั้งสอดคล้องกับเขวาลักษณ์ จตุรภักดิ์ (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดเทศบาลเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของผู้บริหาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มักได้รับความไว้วางใจและได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้รับผิดชอบงานที่หลากหลายและท้าทาย สร้างผลงานเชิงประจักษ์ได้มากกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย รวมทั้งสอดคล้องกับทศพล จูกุล (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการดำเนินงานโรงเรียนวิถีพุทธ อำเภอเสิงสาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โรงเรียนวิถีพุทธ โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน เพราะครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก จะเกิดความชำนาญในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนองตอบต่อนโยบายผู้บริหารมากกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย และสอดคล้องกับ นิตยา พงษ์เกษม (2559) ที่ศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนบ้านเนินพลับหวาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก มีทักษะในการทำงานที่ได้รับการสั่งสมจากประสบการณ์มากกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย

ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปและอภิปรายผล พบว่า มีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อการสร้างความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้กับพนักงานเมืองพัทยา ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับตำแหน่ง โดยจัดให้มีการพัฒนาและฝึกอบรมอยู่เสมอ ทั้งนี้เนื้อหาในการอบรมจะต้องสอดคล้องกับความต้องการ

ของพนักงานและเท่าทันต่อยุคสมัย รวมทั้งเปิดโอกาสในการเรียนรู้จากองค์ความรู้ที่หน่วยงานภายนอกจัดฝึกอบรม เพื่อเป็นการต่อยอดความรู้ ความสามารถของพนักงานนั้น ๆ ให้ปฏิบัติได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

2. ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน กล่าวคือ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ควรกำหนดเกณฑ์การพิจารณาการให้ขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นทางการ ครอบคลุมการให้รางวัลพิเศษอื่น ๆ เช่น การมอบเกียรติบัตรเพื่อยกย่องเชิดชูพนักงานที่มีความเสียสละและปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการทำงานและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับกระบวนการคัดเลือกพนักงาน และการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ โดยปรับปรุงวิธีการคัดเลือกให้มีความทันสมัยและสามารถวัดความรู้ความสามารถของบุคลากรได้ตรงกับตำแหน่งที่ต้องการรับสมัคร เช่น เพิ่มการทดสอบทักษะหรือสมรรถนะนอกเหนือจากการสอบข้อเขียนหรือสอบสัมภาษณ์เพียงอย่างเดียว หรือในกระบวนการสัมภาษณ์ควรให้หัวหน้างานของแต่ละตำแหน่งเข้าร่วมการสัมภาษณ์ด้วย เป็นต้น สำหรับการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ ควรกำหนดแผนความก้าวหน้าทางอาชีพของพนักงานให้ชัดเจน ทั้งเรื่องของระยะเวลาและหลักเกณฑ์การก้าวเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งหน้าที่จากผลงานเชิงประจักษ์ มากกว่าการพิจารณาจากหลักฐานทางเอกสาร เป็นต้น

2. การจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรต่อยอดกระบวนการดำเนินงานตามระเบียบของทางราชการให้มีความรวดเร็วและง่ายต่อการเข้าถึงซึ่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของทางราชการในการได้มาซึ่งบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงและเหมาะสมกับภาระงานในแต่ละหน่วยงานของเมืองพัทยา

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการสนับสนุน โครงสร้างพื้นฐานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับความถนัดในการเลือกรูปแบบการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ทั้งการสนับสนุน โครงข่ายอินเทอร์เน็ตแบบสายและไร้สาย การสร้างห้องเรียนเสมือนจริงที่สามารถเรียนรู้ได้อย่างครบวงจร การสร้างห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่บรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบันและเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานในทุกมิติ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะ ที่สอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนการพัฒนาเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือเครือข่ายประชาสัมพันธ์ในระบบ

อินทราเน็ตขององค์กรที่พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ได้สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่ายในทุกที่ ทุกเวลา

4. การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติในขั้นตอนกระบวนการที่จะได้มาซึ่งผลประโยชน์ตอบแทนอื่นที่เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเมืองพัทยา ทั้งนี้แนวทางปฏิบัติดังกล่าวจะต้องเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล และสอดคล้องกับการประเมินผลที่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ อาจจะเป็นการประเมินร่วมกันระหว่างพนักงานในตำแหน่งระดับเดียวกัน และ/ หรือ การประเมินผลการปฏิบัติระหว่างกัน โดยพิจารณาผลการปฏิบัติงานในเชิงประจักษ์ประกอบกับผลงานทางเอกสารควบคู่กัน โดยหากมีผู้ใดได้รับการประเมินในระดับที่ควรจะได้รับคำยกย่อง ชมเชย หรือรางวัลใด ๆ ให้จัดทำผลงานนั้น ๆ เป็นระบบการจัดการความรู้ (Knowledge management) เพื่อสร้างวัฒนธรรมในการทำงานจากการศึกษาผลงานของผู้ที่ประสบความสำเร็จและเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) เป็นการสร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยมที่ได้เป็นต้นแบบแก่เพื่อนร่วมงาน

5. การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรต่อยอดกระบวนการสนับสนุนให้บุคลากรทั้งหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงานเกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เพื่อสร้างระบบการเรียนรู้และถ่ายทอดการทำงานในด้านต่าง ๆ ที่เป็นเทคนิคการดำเนินงานผ่านกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในฐานะการเป็นคนท้องถิ่นเช่นเดียวกัน รวมทั้งการจัดให้มีการเข้าถึงได้ง่ายซึ่งสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรจะได้รับขั้นพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยา เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปศึกษาเพิ่มเติม และพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและนำมาพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ ลักษณะพรหม. (2551). *ระดับการปฏิบัติตามหลักการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เทศบาลนครตรัง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กรรวิ กันเงิน. (2548). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- กองการเจ้าหน้าที่ เมืองพัทยา. (2560). *แผนอัตรากำลัง 3 ปีของเมืองพัทยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563*. ชลบุรี: กองการเจ้าหน้าที่ เมืองพัทยา.
- กองวิชาการและแผนงาน เมืองพัทยา. (2561). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองพัทยา 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2565)*. ชลบุรี: กองวิชาการและแผนงาน เมืองพัทยา.
- กาญจนา อรุณสุขรุจิ. (2546). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2551). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: รุ่งเรือง.
- เกียรติศักดิ์ เสือโต. (2544). *ความพึงพอใจต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของครูโรงเรียน โปลีเทคนิค ระยอง จังหวัดระยอง*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ขนิษฐา กุลขุนทด. (2557). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คเชนพงษ์ สุมาลัยโรจน์. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงาน ของสถานศึกษาในอำเภอหนองม่วงไข่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแพร่ เขต 1*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). *การวางแผนทรัพยากรองค์กร*. กรุงเทพฯ: นั้ฐพร.

- จันทร์จิรา อินตะเสาริ. (2550). *การบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2539). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาญชัย พิงขุนทด. (2552). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในสถานศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1-7 ตามทัศนะของครู*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2549). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- คนัย เทียนพุ่ม. (2545). *การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คนัย เทียนพุ่ม. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: ไทยเจริญ.
- เดชวิทย์ นิลวรรณ. (2548). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. เชียงใหม่: ธนุช.
- ทศพล จุกุล. (2558). *ความพึงพอใจของครูต่อการดำเนินงาน โรงเรียนวิถีพุทธ อำเภอเสิงสาง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระดมศึกษานครราชสีมา เขต 3*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทอดชาติ ชัยพงษ์. (2553). *การพัฒนารูปแบบการบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2547). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ประชุมช่างการพิมพ์.
- นิตยา พงษ์เกษม. (2559). *ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนบ้านเนินพลับหวาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระดมศึกษาชลบุรี เขต 3*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพ ศรีบุญนาถ. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สุตรไพศาล.
- นงนุช วงษ์สุวรรณ. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. จันทบุรี: อนันต์ศิลป์.



- นครินทร์ สังข์รักษา. (2553). *ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพการบริการทางสุขภาพในเครือข่ายโรงพยาบาลของจังหวัดนครปฐม ปี 2553*. นครปฐม: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม.
- บุญศรี พรหมมาพันธุ์. (2547). *การพัฒนาเครื่องชี้วัดการประเมินผลการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุษกร พงษ์ชวลิต. (2538). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปริญ วงศ์วานชาติ. (2544). *พฤติกรรมของผู้ใช้อินเตอร์เน็ตและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปานจิต บุรณสมภพ. (2548). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2551). *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธนาเพล.
- ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ฝ่ายวิชาการภาษาไทย. (2552). *พจนานุกรมไทยฉบับทันสมัยและสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ฝ่ายส่งเสริมพัฒนาบุคลากร เมืองพัทยา. (2560). *แผนการพัฒนาพนักงานเมืองพัทยา 3 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563)*. ชลบุรี: ฝ่ายส่งเสริมพัฒนาบุคลากร เมืองพัทยา.
- พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิชิต บุตรศรีสว. (2556). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เขตการศึกษา 9*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- พงษ์เทพ จิระโร. (2557). *หลักการวิจัยทางวิจัยทางการศึกษา*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 10)*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2551). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: สุภากรพิมพ์.



353946748

- ภาวिका ชาราศรีสุทธิ. (2547). การจัดและพัฒนางานองค์การทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.
- มาณะ ภู่อินดา. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความเป็นจริงและความเป็นมืออาชีพ. วารสาร
ข้าราชการ. 52(3), 65.
- มัทนา โมรากุล. (2556). รายงานวิจัยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของ
มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- เยาวลักษณ์ จตุรภักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน
ของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดเทศบาล จังหวัดฉะเชิงเทรา, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- รุ่ง แก้วแดง. (2540). ปฏิวัติการศึกษาไทย. กรุงเทพฯ: มติชน.
- รุ่งนภา ช่างไม้. (2547). ความเชื่อถือและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นของประชาชน
เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์
เพื่อการพัฒนา, คณะมนุษยศาสตร์และสังคม, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- ลิขิต พวงประโคน. (2552). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ชีวิตกับสิ่งแวดล้อม
ความสามารถในการแก้ปัญหาและความพึงพอใจในการเรียนการสอนของนักเรียน
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 จากการจัดการเรียนรู้บูรณาการแบบสอดแทรก. วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรและแผน, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครราชสีมา.
- สิววรรณ ภูภูมิใจสกุล. (2556). ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายใน
ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลัดดาวัลย์ ใจไว. (2558). ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียน
ในกลุ่มโรงเรียนศรีราชา 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 3.
วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2551). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: โปรเฟส.
- วิจิตร ศรีสะอาด. (2537). การบริหารงานบุคคลในโรงเรียน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.

- วิภาพร อุปถัมภ์ชาติ. (2558). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจครอบครัวขนาดใหญ่: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิไลวรรณ เจียวก๊ก. (2554). *การบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากระบี่*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริพงษ์ เสภาภาน. (2553). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ไทยร่มเกล้า.
- ศิวารัตน์ ณ ปทุม, สุรกิจ เทวกุล และปริญญ์ ลักขุदानนท์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริหาร โภคชั้นสูง*. กรุงเทพฯ: แบริดจ์เอจบุ๊คส์.
- สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2551). *ความพึงพอใจของบุคลากรสถาบันวิทยบริการต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคลและการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมรศักดิ์ ทองสุวิมล. (2541). *ความพึงพอใจในชีวิตและการวางแผนชีวิตข้าราชการสตรีโสด สังกัดกระทรวงศึกษาธิการในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมศักดิ์ เอี่ยมคงสี. (2548). *รูปแบบการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ส่วนราชการเมืองพัทยา. (2553). *แผนพัฒนาเมืองพัทยา 10 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2563)*. ชลบุรี: ส่วนราชการเมืองพัทยา.
- สันติ โกเศชโยธิน. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี*. โครงการนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สุเทพ เชาวลิต. (2546). *ทฤษฎีองค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). *รายงานความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการในรอบ 3 ปี กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา. (2561). *แผนพัฒนาเมืองพัทยา 4 ปี (พ.ศ. 2561-2564)*. ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา.

- สุนันทา เลานันท์. (2547). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ชนະการพิมพ์.
- อานวย แสงสว่าง. (2550). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- เอกพงษ์ วรรณพงษ์. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารโรงเรียนเทศบาลเมืองบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- Adday, L., & Anderson, R. (1978). *Theoretical and methodological issues in sociological studies of satisfaction studies of satisfaction with medical care*. Michigan: Social Science and Medicine.
- Buck, J., & Watson, J. (2002). Retaining staff employees: The relation between human resource management strategies and organization commitment. *Innovative Higher Education*, 26(3), 175.
- Bernadin, H. J. (2003). *Education administration: An experiential approach*. New York: MC Grow-Hill.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological test*. New York: Harper & Row.
- Cullen, R. (2001). *Perspectives on user satisfaction surveys*. Illinois: Library Trends.
- David, A., Cengo, D., & Stephen, P. R. (2000). *Human resource management concept & practices*. Hoboken: John Wiley & Sons.
- Dessler, G. (2003). *Human resource management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Dwivedi, R. S. (1982). *Management of human resource*. New Delhi: Oxford & IBH.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*. New Youk: McGraw-Hall.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. (1993). *Motivation to work*. New York: John Wiley.
- Invancevich, J. M. (2001). *Human resource management: Hiroaki instsuga personnel system in Japanese local government*. New York: Mc Graw-Hill.
- Invancevich, J. M. (2004). *Human resource management*. Boston: Mac Graw-Hill-Irwin.
- John, L. K. (1954). *Culture and conflict: A comparative study of organizations. organizational culture, management strategies*. New York: Praeger Publishers
- Lloyd, B., & Leslie, W. R. (2004). *Human resource management*. Ontario: Mc Graw-Hill College.

- Lovelock, C. (2003). *Principle of service marketing and management*. Bangkok: Pearson Education Indochina.
- Lunenberg, F. C., & Ornstein, A. C. (2008). *Education administration: Concepts and practices*. Belmont: Wadsworth Thompson Learning.
- Milkovich, G., & Boudreau, T. (1999). *Human resource management*. Boston: Homewood.
- Parasuraman, Z., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketin*, 1, 44.
- Raymond, M., & Noe, L. (2000). *Human resource management: Gaining a competitive advantage*. Penwood: Mc-Vill.
- Rebore, W. R. (2001). *Human resource administration in education: A management approach*. Singapore: Allyn and Bacon.
- Robert, L. M., & John, H. J. (2003). *Human resource management*. Nashville: South-Western College.
- Steers, R. M. (1991). *Introduction to organizational behavior*. New York: Haper Collins.
- Wayne, M. R., & Noe, R. M. (1999). *Human resource management*. Boston: Allyn and Bacon.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก



353946748

BUU iThesis 59930117 independent study / recv: 10022562 02:00:22 / seq: 60

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของงานนิพนธ์ (Independent study) รหัสวิชา 371698 หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ และด้านการชำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาคู่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน สำหรับข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะถูกปกปิดเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำวิจัย เสนอผลการศึกษาในภาพรวมเท่านั้น

ผู้วิจัยขอความร่วมมือท่าน ให้ข้อมูลตามข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเมืองพัทยาเท่านั้น ทั้งนี้ การทำแบบสอบถามฉบับนี้ จะใช้ระยะเวลาในการตอบประมาณ 20 นาที และขอให้ท่านส่งกลับแบบสอบถาม แล้วใส่ซองปิดผนึกกลับมายังผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งในซองดังกล่าว จะไม่มีการทำเครื่องหมายใด ๆ ที่จะทำให้ทราบว่าแบบสอบถามแต่ละชุดเป็นของใคร และมีข้อความที่ระบุว่า “ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จากท่าน จะไม่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานของท่าน” ภายในวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2561

แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา 5 ด้าน จำนวน 31 ข้อ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามงานวิจัยนี้

นางสาวรุ่งนภา ช่างไม้ รหัสนิสิต 59930117
 นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์
 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

3. ประสบการณ์ทำงาน

ต่ำกว่า 5 ปี

5-10 ปี

มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์					
1. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการวางแผนความต้องการและการระบุ กำลังคนในอนาคตของเมืองพัทยา					
2. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการวางแผนอัตรากำลัง ที่สอดคล้องกับ ภารกิจในปัจจุบันของเมืองพัทยา					
3. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการในการจัดรวบรวมข้อมูลอย่างเป็น ระบบ เกี่ยวกับลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน					
4. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการกำหนดลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เหมาะสม กับงานของเมืองพัทยา ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ต้องการของงาน					
5. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการสำรวจความต้องการ ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนอัตรากำลังที่อาจจะ เกิดขึ้นในอนาคตของเมืองพัทยา					

ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านการจัดหาและการบรรจุแต่งตั้งทรัพยากรมนุษย์					
1. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการแสวงหาบุคคลที่เหมาะสมกับภาระงาน ของเมืองพัทยา โดยใช้วิธีการสรรหาจากภายในหน่วยงาน					
2. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการแสวงหาบุคคลที่เหมาะสมกับภาระงาน ของเมืองพัทยา โดยใช้วิธีการสรรหาจากภายนอกหน่วยงาน					
3. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อวิธีการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับภาระงาน					
4. ท่านรู้สึกพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบทางราชการ เพื่อแต่งตั้งและมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ตามกฎหมายของเมืองพัทยา					
5. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการที่ดำเนินการ เพื่อจูงใจ ให้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มาสมัครงานในตำแหน่ง ที่เหมาะสมของเมืองพัทยา					
ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
1. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาพนักงาน ของเมืองพัทยาที่สอดคล้องกับภาระงาน					
2. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาพนักงาน ของเมืองพัทยา ให้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ ในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น					
3. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อกิจกรรมฝึกอบรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดความรู้ ความสามารถและความชำนาญในหน้าที่ ที่เมืองพัทยาจัดขึ้นเอง					
4. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อกิจกรรมฝึกอบรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดความรู้ ความสามารถและความชำนาญในหน้าที่ ที่หน่วยงานอื่นจัดขึ้น					
5. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อกิจกรรมฝึกอบรมต่าง ๆ ที่เพิ่มพูนศักยภาพ การทำงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่เมืองพัทยาจัดขึ้น					
6. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อกิจกรรมฝึกอบรมต่าง ๆ ที่เพิ่มพูนศักยภาพ การทำงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่หน่วยงานอื่นจัดขึ้น					
7. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการส่งเสริมและอนุญาตให้พนักงาน ได้รับการต่อขอความรู้เดิมให้มากขึ้น จากการศึกษาในระบบ					



353946748

ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
8. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถและศักยภาพของพนักงานที่มีอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ					
9. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถและศักยภาพของพนักงาน ที่สามารถยกระดับ ขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ของเมืองพัทยา					
ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์					
1. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการให้ผลประโยชน์ตอบแทน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเมืองพัทยา					
2. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการสร้างความก้าวหน้าในการทำงาน ของเมืองพัทยา ภายใต้เงื่อนไขและตามคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง					
3. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการกระบวนการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่ดำเนินการ ภายใต้ระเบียบทางราชการของทุกปีงบประมาณ					
4. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเมืองพัทยา					
5. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการโอนและการย้ายพนักงาน ของเมืองพัทยา ที่มีความเหมาะสมและคำนึงถึงประโยชน์ทางราชการ					
6. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการ ที่พนักงานเมืองพัทยา ได้รับเมื่องานประสบผลสำเร็จ					
ด้านการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์					
1. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุนให้บุคคลจากหน่วยงาน เดียวกันและต่างหน่วยงาน เกิดสัมพันธภาพที่ดี เกิดความรัก ความผูกพันต่อเมืองพัทยา					
2. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการให้สวัสดิการตอบแทน และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรจะได้รับของเมืองพัทยา					
3. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริม ป้องกันและดูแล สุขภาพ ทั้งร่างกายและจิตใจให้กับพนักงานของเมืองพัทยา					
4. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ที่กำหนดขึ้น เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการอยู่ร่วมกันของเมืองพัทยา					



353946748

ความพึงพอใจของพนักงานเมืองพัทยาที่มีต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ของเมืองพัทยา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อแนวทางการดำเนินการเมื่อสิ้นสุดสถานภาพ การทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานเมืองพัทยา					
6. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อภาพรวมของวิธีการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ให้กับพนักงานของเมืองพัทยาที่ครอบคลุมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ					



353946748