

## ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทน ของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง

## ជំនួយ

## ສູວພິຈ່ນໍ ແສນແກ້ວ<sup>1</sup>

## อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร.กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ<sup>2</sup>

อาจารย์ ดร.ไกรชิต ลุตະเมือง<sup>2</sup>

## បទធផល

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสวัสดิการและปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรสำนักงานศาลปกครองจำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้การวิเคราะห์ข้อมูล 2 แบบ คือ สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติอ้างอิง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพอาชญากร ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านสวัสดิการประกอบด้วย ด้านการศึกษา ด้านสังคมและนั้นทนาการ และปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย ด้านการอำนวยความสะดวก ความสะดวก ความรวดเร็ว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ** : ความพึงพอใจ, สวัสดิการ, สำนักงานศาลปกครอง

<sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการ M.B.A. for Smart Managers มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ๒ อาจารย์ที่ปรึกษา

## ABSTRACT

The purpose of this research was to study the difference between personal factors, the relationship between the welfare factors and the other factors and the satisfaction with welfare and salary of the Administrative Court officer. In this research, the sample group was a group of 350 Administrative Court officials, and Questionnaires are used for data collection. The two patterns of data analysis were used in this research : the use of descriptive statistics for finding percentage and average ; the use of referred statistics. The research found out the personal factors, which were age, education, marital status, length of work experience and work position, were significantly and statistically different at .05. Whereas the welfare factors including education, social activities, recreation and other related purposes set forth consistently associate with the satisfaction of welfare and salary provided by office of the Administrative Court at the significant level of .05

**Keyword :** Satisfaction, Welfare, Administrative Court

## บทนำ

ปัจจุบัน การบริหารทรัพยากรบุคคลภาค รัฐยุคใหม่ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital) เพื่อให้เป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มคุณค่า ให้กับส่วนราชการ ซึ่งจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ.2551 การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือน ต้องเป็นไปเพื่อผลลัพธ์ต่อการกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า โดยให้ ข้าราชการการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งให้ส่วนราชการมีหน้าที่ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูน ประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลลัพธ์ต่อการกิจของรัฐ

จากการบริหารจัดการภาครัฐยุคใหม่ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงสภาวะการณ์จากภายนอก โดยเฉพาะ การจัดการทรัพยากรบุคคลซึ่งขณะนี้ภาคเอกชน มีความเข้มแข็งมากขึ้น แต่ภาคราชการเริ่มสูญเสียบทบาทในการเป็นแหล่งอ้างอิงต่อสังคม การจ้างงาน และเริ่มเสียโอกาสในการขึ้นชั้นในสังคม คุณเก่ง และคนรุ่นใหม่เข้าสู่ระบบ นอกจากรัฐ ยังสูญเสียบุคลากรที่มีคุณค่าบางส่วนออกไปสู่ภาคเอกชน อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลง การบริหารภาครัฐ ซึ่งทำให้องค์กรต่างๆ จะต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงให้ทันกับสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อรักษาคนดีคนเก่ง ขององค์กรไว้

สำนักงานศาลปกครองในฐานะที่เป็นส่วนราชการ ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ ตั้งอยู่ในพื้นที่คุณย์ราชการ ถนนเจริญวัฒนา แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่

กรุงเทพมหานคร มีการกิจกรรมในการสนับสนุน การดำเนินงานของศาลปกครองในการพิจารณา พิพากษาคดีเกี่ยวกับข้อพิพาททางปกครอง ซึ่งเป็นคดีพิพาทระหว่างเอกชนกับหน่วยงาน ของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือคดีพิพาท ระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้วยกันเอง การดำเนินงานของสำนักงานศาล ปกครองด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ก็ได้ประสบปัญหาเช่นเดียวกับหน่วยงาน ราชการอื่นๆ ที่ไม่สามารถธำรงรักษาคนดี คนเก่งไว้ในองค์กรได้ โดยเฉพาะสถานการณ์ การโอน การลาออกจากบุคคลากรที่เพิ่มขึ้น จากการขาดขั้วัญกำลังใจและแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน ดังนั้น การแก้ไขปัญหาไม่ว่าจะ เป็นการปรับปรุงระบบตำแหน่งและค่าตอบแทน สวัสดิการ เป็นสิ่งที่ควรดำเนินเป็นอย่างยิ่ง เพราะ เป็นสิ่งสำคัญที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผล ต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายของ องค์กร

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ภายใต้สำนักงานศาลปกครอง ได้เล็งเห็นความ สำคัญเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทน ที่บุคลากรของสำนักงานศาลปกครองได้รับ ว่าบุคลากรมีระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจ ของบุคลากรต่อสวัสดิการและค่าตอบแทนของ สำนักงานศาลปกครอง เพื่อนำผลวิจัยมาใช้เป็น แนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับ พัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ศาลปกครองต่อไป

## วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในสวัสดิการ และค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาล ปกครอง
- เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านสวัสดิการกับความพึงพอใจ ในสวัสดิการ และค่าตอบแทนของบุคลากร สำนักงานศาลปกครอง
- เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ในสวัสดิการ และค่าตอบแทนของบุคลากร สำนักงานศาลปกครอง

## สมมติฐานการวิจัย

- ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากร สำนักงานศาลปกครองแตกต่างกัน
- ปัจจัยด้านสวัสดิการที่ประกอบด้วย ด้านสุขภาพและอนามัย ด้านการศึกษา ด้าน สังคมและนันทนาการ มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในสวัสดิการ และค่าตอบแทนของ บุคลากรสำนักงานศาลปกครอง
- ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงและความ ปลอดภัย ด้านการอำนวยความสะดวก มีความ สัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการ และค่า ตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง

## ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศาลปกครองกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 1,978 คน พนักงานราชการ จำนวน 524 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 76 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 2,578 คน (ที่มา : สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานศาลปกครอง, 2555)

2. ระยะเวลาการวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน 2556 เป็นเวลา 2 เดือน

3. เนื้อหาการวิจัย ศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสวัสดิการ ปัจจัยชื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในสวัสดิการ และค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรชิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสวัสดิการ ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในสวัสดิการ และค่าตอบแทนของบุคลากร สำนักงานศาลปกครอง

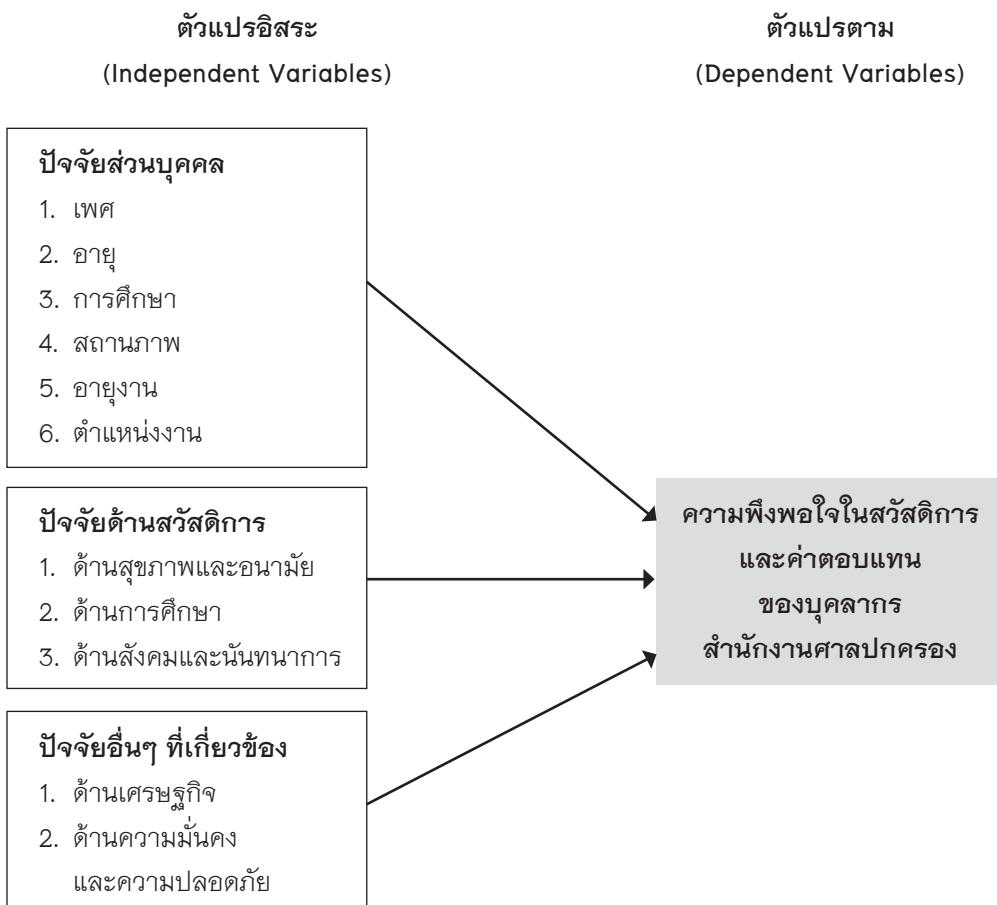
## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาสวัสดิการ และค่าตอบแทนของสำนักงานศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้

2. เพื่อนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลให้สำนักงานศาลปกครองใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับเปลี่ยนสวัสดิการ และค่าตอบแทน ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจ

3. เพื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการและพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร ตลอดจนเป็นลิ่งจูงให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

## กรอบแนวความคิด



### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากร สำนักงานศาลปกครอง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการวิจัย ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Benjamin B. Wolman (อ้างถึงใน น้ำอ้อย เวชกามา, 2550) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงท่าทีทั่วๆ ไปที่เป็นผลมาจากการท่าทีที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการ คือ 1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม 2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล 3) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

ปรีyaพร วงศ์อนุตรโรจัน (2539 : 143) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ในทางบวก เป็นความสุขบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (A. H. Maslow, 1970) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเอง แต่สิ่งหนึ่งกลับทำลิ่งเหล่านั้นเพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำอุบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงลำดับจากลิ่งที่เกิดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อาหาศ ยาารักษารोคร

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เนื้อกร่างกายต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

3. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรได้ยังมีความต้องการในขั้นแรกฯ ประสิทธิภาพของการทำงานและผลผลิตของงานย่อมจะอยู่ในเกณฑ์ต่ำ เช่น ถ้าคนส่วนใหญ่ยังมีความต้องการขั้นพื้นฐานมากเท่าได้ ก็จะหมายความว่าใน การที่จะต่อสู้ให้ได้มาซึ่งความต้องการปัจจัย 4 เท่านั้น ทั้งนี้เพื่อความอยู่รอดของชีวิต จะไม่มีกำลังใจไปประกอบกิจกิจในเมื่อห้องยังหิวอยู่ด้วยเหตุนี้ถ้าหน่วยงานการบริหารงานบุคคล ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร จะทำให้สามารถเห็นแนวทางในการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนตรงกับความต้องการของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานได้ดีขึ้น ทั้งนี้มีได้หมายความว่าจะต้องให้บุคลากรทุกคนได้รับความตอบสนองถึงขั้นสุดท้าย แต่อย่างน้อยคนส่วนใหญ่ควรจะได้ถึงขั้นที่ 2 ขึ้นไป ตามลำดับขั้นของหน้าที่การงาน

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง กรุงเทพมหานคร ใช้แบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านสวัสดิการและปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง และเพื่อให้

งานวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานศาลปกครอง กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 1,978 คน พนักงานราชการ จำนวน 524 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 76 คน จำนวนทั้งสิ้น 2,578 คน (ที่มา : สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานศาลปกครอง, 2555)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนการสุ่ม ดังนี้

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของการคำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ดังนี้

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

เมื่อ  $n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$   
 $N = \text{ขนาดของประชากร}$   
 $e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อน}$   
 $\text{ของการเลือกตัวอย่าง}$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{2,578}{1+2,578(0.05^2)}$$

$$= \frac{2,578}{1+6.445}$$

$$= 346.27 \text{ หรือ } 347 \text{ คน}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่กำหนดได้เท่ากับ 347 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้เก็บเพิ่มอีก 3 คน ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 350 คน

2. ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยจะจงเก็บตัวอย่างบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง กรุงเทพมหานคร
3. ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ให้ได้ขนาดตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ จำนวนนี้แบบสอบถาม 350 ชุด

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สร้างขึ้นจากวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิดในการศึกษาโดยได้ข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชญาณ ตำแหน่งงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (checklist)

ตอนที่ 2 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านสวัสดิการ ประกอบด้วย ด้านสุขภาพและอนามัย ด้านการศึกษา ด้านสังคม และนันทนาการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale)

ตอนที่ 3 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการนำนวย

ความสะดวก ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale)

ตอนที่ 4 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการประเมิน ข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย/ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean/Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป 2 รูปแบบ คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของข้อมูลเชิงคุณภาพในลักษณะต่างๆ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) โดยใช้สถิติ ANOVA (T-test, F-test) และ Multiple Regression Analysis (MRA) ของข้อมูลเชิงปริมาณในลักษณะต่างๆ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้มาประเมินผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง พ布ว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.4

ซึ่งมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.6 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมา มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.6 และลำดับสุดท้าย อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.1 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมา ระดับปริญญาโท/ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 26.3 และลำดับสุดท้ายระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 20.0 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมา สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 29.7 และลำดับสุดท้าย หม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.1 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมา มีอายุงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.7 และลำดับสุดท้าย มีอายุงาน 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.3 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน คือ พนักงานคดีปกครอง คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ 26.6 และลำดับสุดท้าย คือ นายช่างเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 3.4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในสวัสดิการ พบว่า ด้านสุขภาพและอนามัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อัตราค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับสิทธิในการเบิก เช่น ค่ารักษาพยาบาล การเจ็บป่วย อุบัติเหตุ ค่ารักษาพัน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 7.27 รองลงมา คือ การได้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี มีค่าเฉลี่ย 7.10 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ย 6.69 ด้านการศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สนับสนุนให้ทุนการศึกษา เพื่อพัฒนางานในหน้าที่ และพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ย 7.34 รองลงมา คือ จัดบริการห้องสมุด

ในการศึกษาทั้งครัว มีค่าเฉลี่ย 7.30 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สนับสนุนการฝึกอบรมภายนอกหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 6.95 ด้านสังคมและนักงานการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดสถานที่ของการกำลังภายในที่เข้มข้นรายต่อการส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย 7.11 รองลงมา คือ การจัดงานเลี้ยงประจำปีเพื่อสร้างความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 6.71 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดตั้งชมรมต่างๆ เช่น ชมรมพุตบล릇 ชมรมดนตรี เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 5.81 ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านเศรษฐกิจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเงินฝากดอกอเบี้ยพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 7.41 รองลงมา คือ การให้บริการเงินกู้เพื่อการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 7.34 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การประสานกับธนาคารในการให้บริการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย มีค่าเฉลี่ย 7.03 ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้เงินส่งเสริมประลิทวิภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 6.72 รองลงมา คือ การสะสมเงินผ่านสหกรณ์ออมทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 6.68 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การघาบวนกิจส่งเคราะห์ มีค่าเฉลี่ย 5.84 ด้านการอำนวยความสะดวก ความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการร้านสะดวกซื้อ (7-Eleven) มีค่าเฉลี่ย 8.22 รองลงมา คือ การให้บริการธนาคารกรุงไทย มีค่าเฉลี่ย 8.01 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดตลาดนัดบริเวณโถงชั้น B1 ทุกวันอังคาร มีค่าเฉลี่ย 6.74 ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนเหมาะสม

กับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ย 8.17 รองลงมา คือ ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 8.11 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 7.98

วิเคราะห์เบรี่ยบเที่ยบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม (ANOVA Analysis) พบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครองไม่แตกต่างกัน มีเพียงอย่าง ระดับการศึกษา สถานภาพอาชีวงาน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

## อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง ดังนี้

ด้านการศึกษา พบร่วมกับบุคลากรสำนักงานศาลปกครองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษา เนื่องจากบุคลากรมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในเรื่องสนับสนุนให้ทุนการศึกษา เพื่อพัฒนางานในหน้าที่และพัฒนาตนเอง จัดบริการห้องสมุดในการศึกษาค้นคว้าอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าสำนักงานศาลปกครองยังให้ความสำคัญกับการศึกษาของบุคลากร สนับสนุนให้ทุนการศึกษาแก่บุคลากรในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้สามารถเติบโตต่อไปในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้นกว่าตำแหน่งงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และนำความรู้มาพัฒนาประลิทวิภาพในการทำงาน จากวุฒิ

การศึกษาที่สูงชี้ว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรก็จะทำให้มีผู้ยอมรับบันถือ รวมถึงตำแหน่งและชื่อเลียงที่ตามมาในอนาคต และยังสามารถศึกษาด้านค่าวาหารความรู้จากห้องสมุดที่สำนักงานศาลปกครองจัดให้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดความรู้แก่บุคลากรและลั่งผลต่อองค์กรควบคู่กันไปด้วย ซึ่งการจัดสวัสดิการในด้านนี้จะสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970) กล่าวถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ขั้นที่ 5 คือ มนุษย์มีความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการด้านนี้คือความต้องการที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ อย่างจะอบหาสมาคมกับบุคคลอื่น รวมถึงการได้รับมิตรภาพและน้ำใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น

ด้านสังคมและนักงานการพนัน บุคลากรสำนักงานศาลปกครองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการ เนื่องจากบุคลากรมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในเรื่องการจัดสถานที่ออกกำลังกายที่อีโค่อดนวย ต่อการส่งเสริมสุขภาพ การจัดงานเลี้ยงประจำปีเพื่อสร้างความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าสำนักงานศาลปกครองยังให้ความสำคัญกับสุขภาพของบุคลากร เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตติดจากการออกกำลังกาย และพักผ่อนหย่อนใจ หรือการพับประสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเห็นด้วยอย่างมากจากการทำงานประจำวันซึ่งมีความผ่อนคลายด้วยการพักผ่อน การเล่นกีฬา และการได้พูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติระหว่างกัน ดังนั้น สำนักงานศาลปกครองต้องการให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน มีชีวญญและกำลังใจในการทำงานก็จะต้องเพิ่มสวัสดิการในด้านนี้ให้เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร ซึ่งความต้องการในด้านนี้จะสอดคล้องกับทฤษฎี

ความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970) กล่าวถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ขั้นที่ 3 คือ มนุษย์มีความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการด้านนี้คือความต้องการที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ อย่างจะอบหาสมาคมกับบุคคลอื่น รวมถึงการได้รับมิตรภาพและน้ำใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น

ด้านการอำนวยความสะดวก พนักงานบุคลากรสำนักงานศาลปกครองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการอำนวยความสะดวก อย่างเช่น บุคลากรมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในเรื่องการให้บริการร้านสะดวกซื้อ (7-Eleven) และการให้บริการธนาคารกรุงไทย อยู่ในระดับมาก แสดงว่าสำนักงานศาลปกครองให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการที่ให้ความสะดวกแก่บุคลากร เนื่องจากสำนักงานศาลปกครองอยู่ห่างจากแหล่งชุมชนที่ให้บริการด้านนี้ ทำให้ลังเห็นว่าการให้บริการร้านสะดวกซื้อและธนาคารเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกและจำเป็นในการดำรงชีวิตของบุคลากร ซึ่งเมื่อสำนักงานศาลปกครองจัดสวัสดิการในด้านนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้อย่างเพียงพอจึงทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก อันจะเป็นผลดีต่อองค์กรด้วย ซึ่งการจัดสวัสดิการด้านนี้จะสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1970) กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของมนุษย์ขั้นที่ 1 คือ มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกาย ซึ่งเป็นความต้องการสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอด เช่น ความต้องการอาหาร ยาสูบ ฯลฯ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้จะเห็นว่าสำนักงานศาลปกครองได้รับการตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายแล้วจึงจะมีความนิ่มคิดในการพัฒนาทางด้านอื่น ให้กับองค์กรต่อไปได้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบร้า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุ้งาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ และค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง พบร้า เป็นไปตามสมมติฐาน โดยมีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุ้งาน ตำแหน่งงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งทดสอบลักษณะของอาจารย์พิเชษฐพันธ์ (2553) ศึกษาเรื่อง การจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปัจจัยด้านสวัสดิการ ประกอบด้วย ด้านสุขภาพและอนามัย ด้านการศึกษา ด้านลังค์และนั่นหนาการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ซึ่งทดสอบลักษณะของงานวิจัยของจิตาภา ทรัพย์มากอุดม (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัท สยาม โอชิน จำกัด ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคง และความปลอดภัย ด้านการอำนวยความสะดวก ความสะดวก ความสะอาด ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการ และค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง พบร้า เป็นไปตามสมมติฐาน โดยมีด้านการศึกษา ด้านลังค์และนั่นหนาการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ซึ่งทดสอบลักษณะของงานวิจัยของจิตาภา ทรัพย์มากอุดม (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัท สยาม โอชิน จำกัด ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคง และความปลอดภัย ด้านการอำนวยความสะดวก ความสะดวก ความสะอาด ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการ และค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง พบร้า เป็นไปตามสมมติฐาน โดยมีด้านการศึกษา ด้านลังค์และนั่นหนาการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ซึ่งทดสอบลักษณะของงานวิจัยของ วัลลุ่ย์อร ชูแก้ว (2553) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและความต้องการในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตพื้นที่การศึกษานบทบว

เขต 1

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติงานจริง

ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจ

ในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานศาลปกครองควรให้ความสำคัญกับอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุ้งาน ตำแหน่งงาน

ปัจจัยด้านสวัสดิการประกอบด้วย ด้านการศึกษา ด้านลังค์และนั่นหนาการ และปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ด้านการอำนวยความสะดวก ความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานศาลปกครองควรให้ความสำคัญเพื่อให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรสำนักงานศาลปกครองให้มากที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ พบร้า ค่าสัมประสิทธิ์มีการพยากรณ์ตัวแปรตามร้อยละ 55.1 อาจจะมีตัวแปรอื่นที่ซ่อนอยู่อีกร้อยละ 44.9 ผู้วิจัยขอฝากให้ผู้ที่สนใจศึกษาตัวแปรที่ซ่อนอยู่ในการทำวิจัยครั้งต่อไป

## บรรณานุกรม

จิตาภา ทรัพย์มากอุดม. ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัท สยาม ไอซิน จำกัด.

ภาคนิพนธ์ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548.

น้ำอ้อม เวชกามา. ความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจปันพันธุ์, 2550.

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ลีอส์ริมกรุงเทพมหานคร, 2539.

พิมพ์สิริ ทองบั้น. การศึกษาค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นกลั่นหกนิสส์จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระ (เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554.

เพ็ญศิริ แก้วมณี. ความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานบริษัท แอ็คوانซ์ อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2553.

วัลลุปช์ อร ชูแก้ว. ปัญหาและความต้องการในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์, 2553.

สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์. สำนักงานศาลปกครอง, 2555. (เอกสารอัดสำเนา).

อารัชรา พิเชษฐ์พันธ์. การจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ การค้นคว้าอิสระ. (บริหารธุรกิจ) :มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2553.

Maslow, A. H. **Motivation and Personality.** (2<sup>nd</sup> ed.) New York : Harper & Row., 1970.

Wolman Benjamin B. **Dictionary of Behavioral Science.** New York : Van Nostrand Reinhold Company., 1973.