บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล
2. แนวคิดการธำรงรักษาบุคลากร
3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
   - 4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
   - 4.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบอร์ก
   - 4.3 ทฤษฎีการจูงใจของบาร์นาร์ด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.1 การจัดตั้งเทศบาล สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง (ม.ป.ป. : 54-70) ออกระเบียบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมี 2 ประการ คือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ และเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชนตามพระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 แบ่งเทศบาลออกเป็นสามประเภทคือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท กฎหมายให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้มีอำนาจกำกับดูแลการจัดตั้งและกำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1.1.1 เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบล ไว้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้

1) ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2) ประกาศกระทรวงมหาดไทยนี้ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ด้วย

1.1.2 เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

1) ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นๆ ประกอบ

2) ส่วนท้องที่ที่มิใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

(1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

(2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด

(3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

1.1.3 เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด

3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

1.2 โครงสร้างของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลเรียกว่าองค์การเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างของเทศบาลเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล

1.3 สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลตามจำนวน ดังนี้

1.3.1 สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

1.3.2 สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน

1.3.3 สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

การดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปีสภาเทศบาลมีอำนาจหน้าที่โดยสรุป ดังนี้

1) อำนาจในการตราเทศบัญญัติ ซึ่งมีผลใช้บังคับได้เฉพาะในเขตเทศบาลนั้น โดยสภา เทศบาลเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ตราเทศบัญญัติ โดยไม่ขัดหรือแย้งต่อตัวบท กฎหมาย

2) อำนาจในการควบคุมฝ่ายบริหารให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไป ตามระเบียบแบบแผนและนโยบายที่กำหนดไว้ โดยมีมาตราควบคุมที่สำคัญ 4 ประการ คือการแถลงนโยบายของนายกเทศมนตรีต่อสภา การตั้งกระทู้ถาม การเปิดอภิปราย และการอนุมัติงบประมาณประจำปี แต่เป็นการควบคุมไม่เด็ดขาด กล่าวคือ ไม่มีการลงมติไม่ไว้วางใจนายกเทศมนตรี

3) อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการสภาเทศบาล เพื่อที่จะให้การดำเนินงานต่างๆของสภาเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สภาเทศบาลมีอำนาจที่จะแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อให้ปฏิบัติภารกิจที่มอบหมายให้ทำซึ่งคณะกรรมการที่สภาเทศบาลจะแต่งตั้ง ดังนี้สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

(1) คณะกรรมการสามัญเป็นคณะกรรมการที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล และ

(2) คณะกรรมการวิสามัญเป็นคณะกรรมการที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล

1.4 นายกเทศมนตรี ในกรณีที่ประชาชนในเขตเทศบาลใดออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารในเขตเทศบาลใช้รูปแบบนายกเทศมนตรีให้มีนายกเทศมนตรี 1 คน และนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงาน ดังนี้ เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 3 คน เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีมี ดังนี้

1.4.1 รับผิดชอบงานนโยบาย หรืองานอื่นใดที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งระบุไว้ให้เป็นหน้าที่ของคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีโดยเฉพาะ

1.4.2 สั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

1.4.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี

1.4.4 วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

1.4.5 รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

1.4.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามกฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

1.4.7 อำนาจหน้าที่ในการควบคุมดูแลและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลตามที่กฎหมายเทศบาลและกฎหมายอื่นกำหนด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.4.8 เปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติ

1.4.9 มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตาม พ.ร.บ.ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2475

1.5 พนักงานเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงาน หรือนอกสำนักงานเป็นผู้นำนโยบายของนายกเทศมนตรีไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตามระเบียกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้

1.5.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มิได้กำหนดไว้เป็นงานของงานใดโดยเฉพาะ

1.5.2 สำนักการคลัง/กองคลัง หรือฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุ และทรัพย์สินของเทศบาลประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

1.5.3 กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาลและรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

1.5.4 สำนักการช่าง / กองช่าง หรือฝ่ายช่างมีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมงานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

1.5.5 สำนักงานการศึกษา / กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษามีหน้าที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอนการนิเทศ การศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็ก และเยาวชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.5.6 กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการและการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานวิจัยประเมินผล งานนิติการ การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

1.5.7 กองหรือฝ่ายสวัสดิการและสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแล และรับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

1.5.8 กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่กำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล พร้อมบำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วย งานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกล และซ่อมบำรุง งานโรงงานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและการตรวจสอบ การบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

1.5.9 กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือฝ่ายการแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้างโรงพยาบาลและการบริหารงาน)

1.5.10 กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

1.5.11 หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับการเงินและควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

1.5.12 หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย การศึกษา การสวัสดิการสังคม สาธารณสุข การช่าง การประปา แขวงเป็นหน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาลเพื่อรองรับความเจริญกรณีที่เป็นเทศบาลขนาดใหญ่มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล หรือนายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล โดยจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาลซึ่งเป็นฝ่ายข้าราชการประจำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.6 หน้าที่ของเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็น หน้าที่จะต้องทำ และหน้าที่อาจจัดทำ

หน้าที่จะต้องทำเป็นหน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 50 ของเทศบาลตำบลมีดังนี้

1.6.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

1.6.2 ให้มี และบำรุงทางบกและทางน้ำ

1.6.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

1.6.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

1.6.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

1.6.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

1.6.7 เสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

1.6.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

1.6.9 หน้าที่อื่น ที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาลหน้าที่ที่อาจจัดทำตามมาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีดังนี้

1.6.10 การให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา

1.6.11 ให้มีโรงฆ่าสัตว์

1.6.12 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

1.6.13 ให้มีสุสาน และฌาปณสถาน

1.6.14 บำรุงส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

1.6.15 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บ

1.6.16 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

1.6.17 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

1.6.18 เทศพาณิชย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. แนวคิดการธำรงรักษาบุคลากร

เมธี ปิลันธนานนท์ (2529 : 10) กล่าวไว้ว่า บุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการบริหารใด ๆ ก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากผลการบริหารจะมีประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับบุคคลในหน่วยงาน ดังนั้น การบริหารบุคคลจึงเป็นงานสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลดีกับหน่วยงาน โดยมีจุดมุ่งหมายของการบริหารบุคคล ดังนี้

1. ทำให้จุดมุ่งหมายของระบบได้บรรลุผล

2. ช่วยให้สมาชิกได้รับความสำเร็จในตำแหน่ง และมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

3. พัฒนาอาชีพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

จากจุดมุ่งหมายการธำรงรักษาบุคลากรดังกล่าว จะเห็นว่าเป็นหน้าที่ขององค์การหรือหน่วยงานที่จะต้องธำรงรักษาบุคลากร โดยการสร้างสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคคลในหน่วยงานนั้น ๆ รู้สึกมีความมั่นคง พึงพอใจ เต็มใจที่จะทำงานเพื่อผลประโยชน์และจุดมุ่งหมายของหน่วยงาน ซึ่งได้มีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบของการธำรงรักษาบุคลากรไว้ ดังนี้

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2525 : 1) กล่าวถึง องค์ประกอบของการธำรงรักษาบุคลากรประกอบด้วย

1. การจูงใจ เช่น การให้ค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบพิเศษ และการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

2. ขวัญในการทำงาน

3. สวัสดิการและบริการต่าง ๆ

เสนอ สร้างสุข และคณะ (2529 : 1) ได้สรุปเกี่ยวกับการธำรงรักษาบุคลากรไว้ดังนี้

1. การให้ค่าจ้างตอบแทน อาจเป็นเงินเดือน โบนัส ค่าตอบแทนอื่น ๆ

1. การรักษาความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เครื่องจักร ตลอดจนการบำรุงรักษาสุขภาพอนามัยของบุคลากร

2. การดำเนินงานเกี่ยวกับผลประโยชน์อื่น ๆ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

3. หลักในการจัดการธำรงรักษาบุคลากร เป็นเรื่องผลประโยชน์ที่หน่วยงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จัดให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน การดำเนินการเพื่อธำรงรักษาบุคลากร และให้บริการแก่บุคลากร จึงควรคิดถึงผลการจัดการที่ย้อนกลับมาสู่หน่วยงานเป็นสำคัญ ซึ่งพอสรุปหลักการสำคัญที่ควรคำนึงไว้ ดังนี้

3.1 หลักความเสมอภาค โดยคำนึงความเท่าเทียมกันให้มากที่สุด อย่าให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการจัดการ และรับบริการ

3.2 หลักแห่งประโยชน์ ควรคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับให้คุ้มค่าการจัดการและเมื่อดำเนินการไปแล้วจะได้ผลทั้งทางหน่วยงาน และส่วนตัว ตรงตามเป้าหมาย

3.3 หลักแห่งการจูงใจ การจัดการต้องเป็นสิ่งที่มีแรงจูงใจให้เกิดกำลังใจ

มีแนวโน้มที่จะทำงานให้เกิดผลดี ทั้งกับตนเอง และความเจริญก้าวหน้าในหน่วยงาน

3.4 หลักแห่งการตอบสนองความต้องการ โดยต้องคำนึงว่าสิ่งที่จัดจะเอื้ออำนวยความสะดวก และเกื้อกูลให้แก่บุคลากรหรือไม่ ตรงตามความต้องการของบุคลากรหรือไม่ ถ้าไม่คำนึงถึงความต้องการ มักจะไม่เกิดประโยชน์อะไร

3.5 หลักแห่งการประหยัด คือ ควรคำนึงถึงความสิ้นเปลืองที่ไม่จำเป็นถ้าหากทำโดยไม่ประหยัดก็จะกลายเป็นเรื่องของความฟุ่มเฟือยจะเสียประโยชน์มากกว่าได้

3.6 หลักแห่งการบำรุงขวัญและกำลังใจ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หากเป็นการทำลายขวัญก็ไม่ควรทำ

3.7 หลักแห่งความสะดวก สามารถอำนวยความสะดวกให้กับทุกฝ่าย มีระบบและระเบียบ มีรูปแบบในการจัดการซึ่งเป็นการเอื้ออำนวยความสะดวก คล่องตัวไม่ติดขัดรวมทั้งไม่สิ้นเปลืองเวลาในการรับบริการ

3.8 หลักแห่งงบประมาณ ต้องคำนึงถึงงบประมาณที่ใช้ในการจัดทำโครงการว่าเรื่องใดเป็นประโยชน์แก่บุคลากร งบประมาณได้รับเต็มเม็ดเต็มหน่วย มีทุนหมุนเวียนไม่เกิดความสูญเปล่า และมีงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอ

3.9 หลักแห่งความยุติธรรม การบริหารบุคลากรในหน่วยงานได้ทั่วถึงไม่มีใครได้รับความเหลื่อมล้ำต่ำสูงกว่ากัน กระจายผลประโยชน์ได้ทั่วเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

จากแนวคิดการธำรงรักษาบุคลากร ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การธำรงรักษาบุคลากรเป็นการบริหารจัดการด้านบุคคลขององค์กร ที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเนื่องจากการธำรงรักษา

สถาบันวิทยบริการ มหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บุคลากรเป็นวิธีการที่จะทำให้บุคลากรขององค์กรที่มีความรู้ ความสามารถในงานเฉพาะด้านที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เกิดความรักและเต็มใจที่จะอยู่ทำงานให้กับหน่วยงานมากที่สุด อีกทั้งยังมีความพร้อมที่จะพัฒนาและสร้างสรรค์ในงานให้กับองค์กรให้ได้บรรลุผลตามเป้าหมายสูงสุด

การธำรงรักษาบุคลากร จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งขององค์กรที่จะต้องสรรหาวิธีการในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการจูงใจ และโน้มน้าวให้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีความต้องการที่จะทำงานให้กับองค์กร มีความรัก และผูกพันกับองค์กร และพร้อมที่จะอุทิศตนในงานอย่างเต็มที่

3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผู้ให้ความหมายของคำว่า "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน" ไว้หลากหลายแตกต่างกัน ดังนี้

สมิธ (Smith,W.C. 1965 : 114) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลทางจิตวิทยา สรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นมีความพึงพอใจในการทำงาน

มอร์ส (Morse. 1958 : อ้างในรัตนา สวาสดิพันธ์ 2539 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับตอบสนองความตึงเครียดก็จะลดลงน้อยลงหรือหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจการทำงานได้

วรูม (Vroom,V.H. 1967 : อ้างใน เฉลา การค้า .2540 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติในงาน และความพึงพอใจในการทำงานนั้น สามารถทดแทนกันได้เพราะคำทั้งสองนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้ามีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงาน นั่นเอง

บลุมและแนซเลอร์ (Blum & Nazler. 1968 : 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การทำงานที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การยอมรับในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน

การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและอื่น ๆ แต่ทัศนคติต่องานและความพึงพอใจในการทำงาน มิใช่ค่าที่จะทดแทนกันได้ ทัศนคติมิใช่ความพึงพอใจแม้ว่ามันอาจจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจก็ตาม แต่ทัศนคติจะหมายถึงความพร้อมที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

กู๊ด (Caryer V. Good. 1973 : 230) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาพ หรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนะของบุคคล

โวลแมน (Wolman. 1973 ; อ้างใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 :12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 :12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีหรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สมชัย เลิศทิฐิวงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุป สำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญ ข้อความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

นอกจากนี้ได้มีผู้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ในลักษณะเดียวกันไว้หลายท่าน ดังนี้ (Millet.1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ไว้ว่า จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ บริการที่มีความยุติธรรมโดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

1.2.2 การให้บริการรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน

1.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amply Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

1.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

1.2.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายด้วยจึงจะส่งผลให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ

1.3 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ได้มีผู้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ ดังนี้

ฟิทซเกอรัลด์ และ ดูแรนท์ (Fizgerald and Durant. 1980 ; อ้างใน เรืองบุญ สิริธรังศรี. 2535 : 27) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะ (Pubic Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1.3.1 ด้านอัตวิสัย (Subjectivity) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

1.3.2 ด้านภาววิสัย (Objectivity) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

รีเอด และกันด์ลาช (Reid and Gundlach. 1983 ; อ้างใน เรืองบุญ สิริธรังศรี. 2535 :27) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากได้รับบริการว่า หลังจากได้รับบริการเจ้าหน้าที่

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

กันต์เลค และเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 41) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ และความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ

สมยศ นาวีการ (2525 : 301) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

วุฒิชัย จำนง (2525 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เต็มใจ และพร้อมใจในการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานนี้จะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจและหรือสิ่งจูงใจขององค์กรหรือผู้บังคับบัญชา

กิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2531 : 389) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้ตอบสนองต่อความต้องการของตนเองดีหรืออย่างสมบูรณ์ที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์ งานวิจัย

สเต้ราส์และเซเลส (Strauss and Sayles. 1960 : 119-122 อ้างถึงใน วุฒิชัย โสมาบุตร. 2536 : 52) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

ราล์ฟ เดวิส (Ralph Devis. 1981 : 83 อ้างถึงในถนอมทรัพย์ มะลิซ้อน. 2540 : 38) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกในด้านดีของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน และรวมถึงองค์ประกอบด้านอื่นๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลตามเป้าหมายอย่างสูงสุดด้วยความเต็มใจ

1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผู้ได้ศึกษาและได้เสนอแนวคิดไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ภิญโญ สาธร (2519 : 159-160) สรุปว่า สิ่งจูงใจเป็นแรงกระตุ้นในการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานต้องอาศัยแรงจูงใจ 5 อย่าง ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของ

2. สิ่งจูงใจไม่ใช่วัตถุแต่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งการทำงานให้สูงขึ้น โอกาสที่จะมีชื่อเสียงขึ้น

3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงานซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก เช่น มีห้องทำงานที่เป็นสัดส่วน มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย ครบถ้วน

4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพสังคมมีความเป็นกันเอง มีความเป็นมิตรที่ดีต่อกัน ให้ความยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

5. การบำรุงขวัญหรือการกระตุ้น และสร้างความรู้สึกให้เกิดว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงาน หรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ของหน่วยงานและได้แสดงความเห็นว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงานของบุคคลเป็นสิ่งตอบแทนทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

122642

สะอาด แสงรัตน์ (2518 : 19-20) ได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธรรมจากผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานที่มีพื้นความรู้ต่ำเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญ

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การมีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน

3. การจัดการ คือ มีวิธีการจัดการในหน่วยงานที่ดี

4. ค่าจ้างหรือรายได้ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ เมื่อเทียบองค์ประกอบอื่นทั้งหมด

5. ลักษณะงานที่ทำ องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตรงความต้องการ และความถนัดจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

6. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบที่ผู้ทำงานสามารถทำงานร่วมกับคนอื่นอย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจ

7. การคมนาคม และการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานสะดวกทั้งภายในและภายนอกองค์การ

8. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ห้องน้ำ ห้องส้วม ชั่วโมงการทำงาน

9. สิ่งตอบแทน สวัสดิการที่ได้รับการตอบแทนต่าง ๆ

เสนาะ ติเยาว์และคนอื่น ๆ (2525 :51-52) ได้กล่าวถึง สภาพการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ทำมีความหมายทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจในการทำงาน

2. สภาพการทำงาน หรืองานที่ทำอยู่นั้นมีสภาพแวดล้อมและลักษณะเป็นงานที่ให้ความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติ

3. เงินจะเป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจของบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งทางตรง ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง ส่วนทางอ้อม ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล และผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
RAJABHAT MAHACHAKRAPHONG UNIVERSITY

4. สิ่งสูงใจที่ไม่ใช่เงิน คือ ความมั่นคงของงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5. ความสัมพันธ์ของการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีความเข้าใจกัน มีความนุ่มนวลการว่ากล่าวตักเตือนหรือแนะนำเกี่ยวกับวิธีการในการทำงาน จึงจะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจ

เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2529 : 43) กล่าวว่า การเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน เป็นผลตอบแทนภายนอกที่ผู้ปฏิบัติงานควรจะได้รับเมื่อทำงานได้สำเร็จ ซึ่งจะทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และความพึงพอใจในการทำงาน

จากแนวคิดองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีสูงขึ้นหากได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งที่เป็นวัตถุและจิตใจ ซึ่งองค์กรหรือผู้บริหารของหน่วยงานจะต้องดูแล และเอาใจใส่มากที่สุด เนื่องจากการรับรู้ถึงความต้องการของบุคคลถือเป็นอันดับแรกในการจะตอบสนองต่อความต้องการในเบื้องต้นได้และจะสามารถตอบสนองความต้องการได้ตามลำดับความสำคัญ ซึ่งอาจมีวิธีการตอบสนองที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวิธีในการบริหารจัดการของผู้บริหารในหน่วยงาน

ถนอมทรัพย์ มะลิซ้อน (2540 : 54-60) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. งานที่ทำในปัจจุบัน หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติกำลังทำอยู่ ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นงานที่ดี มีเกียรติ ไม่เป็นอันตราย เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

งานที่ทำในปัจจุบัน จึงเป็นลักษณะงานหรือสภาพแวดล้อมการทำงานต่าง ๆ ที่องค์การมอบหมาย หรือจัดให้กับบุคคลกรในองค์การ เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2. รายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง รายได้ประจำที่ได้รับและผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่ทางราชการมอบให้แก่บุคลากร ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ การรักษาพยาบาล วันหยุด ที่พักอาศัยและสวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับอย่างเหมาะสม และเพียงพอ

รายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ จึงเป็นผลตอบแทนในลักษณะตัวเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคล ทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม รายได้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถที่จะจัดหา สิ่งต่าง ๆ ตามที่ต้องการได้และยังจะช่วยเสริมสร้างสถานภาพทางสังคมในแต่ละบุคคล ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน รักงาน และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลดีได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร PANYAPHAT PHRANAKHON RAJABHAT UNIVERSITY

ดังนั้นรายได้และผลประโยชน์ที่บุคลากรได้รับอยู่ในปัจจุบัน จึงควรมีลักษณะเพียงพอเหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจ จึงจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนระดับตำแหน่งให้สูงขึ้น โดยได้รับโอกาสในการได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม จึงจะก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคง และพึงพอใจในการทำงาน

การเลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการได้รับพิจารณาความดีความชอบหรือเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม จะทำให้การปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจ และมีความพึงพอใจในการทำงาน

4. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หมายถึง บุคคลที่สามารถให้การช่วยเหลือแนะนำและการควบคุมงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยคำนึงถึงความมีสัมพันธภาพอันดี ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจใจการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น จึงเป็นบุคคลสำคัญที่จะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ผู้บังคับบัญชาจะมีวิธีการในการปกครองบังคับบัญชาและต้องให้คำแนะนำในการทำงาน มีความเข้าใจในการทำงาน มีเทคนิคในการควบคุม การนิเทศงาน การให้ความยุติธรรมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตัดสินใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชาชั้นต้นถือว่าเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีความใกล้ชิดกับบุคลากรมากที่สุด ฉะนั้น ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน การดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา และขณะเดียวกันจะต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้ใต้บังคับเกิดความกรกระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มที่

5. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคคลภายในองค์การที่ทำงานร่วมกันมีความซื่อสัตย์จะมีความรับผิดชอบช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นความต้องการทางด้านสังคมของบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ เป็นปัจจัยสำคัญของการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพราะความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน ความมีมิตรภาพที่ดีต่อกัน ไม่ทะเลาะเบาะแว้งกัน หรือเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน เพื่อนร่วมงานมีความรักใคร่กลมเกลียว

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร PANYAPHAT RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้บุคลากรในหน่วยงานช่วยเหลือกันให้บรรลุจุดมุ่งหมายด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกัน และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากงานวิจัยของถนอมทรัพย์ มะลิซ้อน ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีอยู่ 5 ประการดังนี้

1. งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันต้องมีลักษณะส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงาน
2. รายได้ และผลประโยชน์ที่ได้รับจากหน่วยงานต้องพอเพียง
3. การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งต้องมีระบบ และความยุติธรรมในการพิจารณาอย่างเสมอภาค และท่าเทียมกัน
4. การปฏิบัติงานในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ต้องสั่งการด้วยความถูกต้อง ชัดเจน และต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับ ระเบียบ และกฎหมาย โดยสามารถยึดเป็นแนวทางปฏิบัติได้ และผู้บริหารมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในด้านการทำงานในสำนักงานและด้านการดำรงชีวิตความเป็นอยู่โดยทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชา
5. การได้รับการยอมรับนับถือจากประชาชนและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน หากทุกคนในหน่วยงานเห็นความสำคัญการปฏิบัติงานของกันและกันจะสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้บังเกิดผลดียิ่งขึ้น

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้น จะขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในการทำงานที่อยู่ในหน่วยงานนั้น ฉะนั้นแนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความรู้ ความสามารถในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ให้บรรลุผลตามเป้าหมาย จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงาน (อรุณ รักธรรม. 2517 : 270)

การสร้างแรงจูงในในการทำงาน ถือเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารที่จะต้องหาวิธีการด้านต่าง ๆ เพื่อการประสานจิตใจของผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งได้มีนักวิชาการ และนักการศึกษาในสาขาต่าง ๆ ได้ทำการศึกษาค้นคว้า และตั้งเป็นทฤษฎีไว้มากมาย ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow, Abraham.H. 1954 : 68-80) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Need-Hierarchy Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

1. ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) มี 5 ระดับ ได้แก่

1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดต่อการดำรงชีวิตหากร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตจะดำรงอยู่ได้ ความต้องการเหล่านี้คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ ความต้องการพักผ่อน ความต้องการออกกำลังกาย

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงและปลอดภัยจากการได้รับภัยอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเข้ามาแทนที่ เช่น ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

1.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็น ความต้องการที่เกี่ยวกับความรู้สึกเป็นเกียรติและศักดิ์ศรี เช่น การได้รับการยกย่องจากสังคม ความเชื่อมั่นตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และความต้องการมีฐานะดีเด่น การมีตำแหน่งสูงในองค์กร

1.5 ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self Actualization Needs) ความต้องการขั้นนี้ เป็นความต้องการสำเร็จสมหวังตามอุดมการณ์ ความเจริญก้าวหน้า การใช้ความรู้ ความสามารถเต็มศักยภาพ และความสมบูรณ์ในชีวิต เช่น ผู้หญิงต้องการเป็นแม่ในอุดมคติ ผู้ชายต้องการเป็นนักบริหาร อีกคนต้องการเป็นนักชกเหรียญทองโอลิมปิค อีกคนหนึ่งต้องการเป็นนักร้องลูกทุ่งผู้มีชื่อเสียง เป็นต้น

2. ลักษณะความต้องการของมนุษย์มี 4 ประการ ได้แก่

2.1 ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นความสำคัญ โดยเริ่มจากระดับความต้องการขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง

2.2 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็มีความต้องการสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.3 เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น แต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทน และเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้น

2.4 ความต้องการที่เกิดขึ้นอาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่กัน คือ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไป ก็จะมีความต้องการอีกอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมา

เฟรเดอริก เฮอร์ซเบอร์ก (Frederick.W. Herzberg. 1957 : 113-115) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของมนุษย์ พบว่ามีปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง และมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานคนละแบบ กล่าวคือ

1. เมื่อคนงานไม่พอใจต่อการทำงานของคนจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเขาเรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า "ปัจจัยค้ำจุน" (Hygiene Factors)

2. คนงานที่พูดถึงความพอใจในงานมักจะพูดถึงเนื้อหาของงานที่เขาให้ชื่อว่า "ปัจจัยกระตุ้น" (Motivative Factors)

ทั้งสองปัจจัยนี้ทำหน้าที่ชัดเจนในแง่ของการเป็นจูงใจภายนอกกล่าวคือ ปัจจัยค้ำจุน เป็นแรงจูงใจภายนอก ส่วนปัจจัยกระตุ้น เป็นแรงจูงใจภายในดังมีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยกระตุ้น หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่ทำให้คนรักงานและชอบงาน ทำให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้ได้รับการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The work ltself) หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบ ได้โดยลำพังผู้เดียว

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายได้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การมีโอกาสศึกษาหาความรู้หรือได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานดังนี้

1. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superiors, Subordinates and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2. การนิเทศ (Supervision) หมายถึง การได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงาน จากผู้ชำนาญการ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

3. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

4. ความมั่นคงในการปฏิบัติงานงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานและความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

5. ประโยชน์เกื้อกูล (Pay and Benefits) หมายถึง สิ่งตอบแทนที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน ค่าครองชีพ ผลประโยชน์พิเศษ

6.วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา (Supervision Techniques) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

7. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือ เครื่องมือต่างๆ

8. เงินเดือน (Salary) หมายถึงรายได้ประจำจากงบประมาณของหน่วยงานตามความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน และ เฮิร์ซเบิร์ก ยังได้แสดงความคิดเห็นอีกว่าความสำคัญของการจูงใจอยู่ที่การตอบสนองความต้องการชั้นสูงของมนุษย์ แม้ว่าองค์การจะจัดสถานภาพการทำงานที่ดี หรือให้เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ ที่ดีเพียงใดหากมิได้ทำให้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
RAJABHAT MAHAGARNAKHAM UNIVERSITY

ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง หรือไม่เปิดโอกาสให้มีการพัฒนา หรือมีความก้าวหน้าในอาชีพแล้วความอุตสาหะในการทำงานก็จะลดน้อยลง เพราะองค์การไม่เห็นความสำคัญของเขาซึ่งย่อมทำให้องค์การขาดการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากบุคลกรของตนเองอย่างไรก็ตาม การให้ความสำคัญต่อปัจจัยกระตุ้น มิได้หมายความว่า ปัจจัยค้ำจุน ไม่เป็นสิ่งสำคัญซึ่งที่แท้จริงแล้วปัจจัยเหล่านี้ ผู้บริหารต้องเอาใจใส่มากเพราะเป็นสาเหตุของการเกิดความไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานได้ง่าย เช่น นโยบายการบริหารที่มุ่งงานโดยไม่สนใจความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน การควบคุมอย่างเข้มงวด ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กรเต็มไปด้วยความขัดแย้ง แข่งขันชิงดีชิงเด่น สวัสดิการที่ไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขวัญเสียขาดสิ่งกระตุ้นในการทำงาน และนำไปสู่การลดผลงานลงทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

ดังนั้นการที่บุคคลหรือกลุ่มคนที่สามารถทำงานได้ผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายขององค์กรหรือบุคคล กลุ่มผู้ปฏิบัติงานก็จะต้องบรรลุเป้าหมายของตนเองด้วยเช่นกัน จึงจะทำให้เกิดขวัญในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารจึงต้องบริหารเป้าหมายส่วนบุคคลให้เข้าเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันเมื่อเขาสามารถมองเห็นผลประโยชน์หรือได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบก็จะเป็นไปอย่างดีที่สุด และการใจมีหลักกว้าง ๆ คือ ความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติอยู่เสมอ

จากทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีการจูงใจในการทำงานของเฮิร์ซเบอร์ก สรุปได้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน เป็นต้น

2. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสที่ทำงานได้อย่างเต็มที่

3. ความดึงดูดใจในทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

4. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้อง กับความสามารถของบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการทำงานโดยให้เขามีความรู้สึกว่าเขาเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งในหน่วยงานเหมือนกัน

6. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคมที่ทำให้รู้สึกมีหลักประกัน และความมั่นคงในการทำงาน

เชสเตอร์ บาร์นาร์ด (Chester Barmard. 1938 : 142-149) ได้กล่าวถึง มูลเหตุที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานไว้หลายประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เช่น รางวัลที่เขาได้ปฏิบัติมาแล้วเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจเป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจประเภทนี้ไม่เกิดกับทุกคน เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจซึ่งอยู่ระหว่างความมีอำนาจที่สุดกับความท้อแท้ ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานจะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีส่วนช่วยเหลือครอบครัวตัวเองและผู้อื่น รวมทั้งได้แสดงความจริงใจต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและเจตคติของบุคคล เป็นการปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีความรู้สึกร่วมในหน่วยงาน เป็นส่วนหนึ่งของงาน ความรู้สึกเท่าเทียมกันจนมีกำลังใจในการทำงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน เป็นความพอใจของบุคคลในด้านสังคมจะทำให้คนรู้สึกมีหลักประกันและมั่นคงในการทำงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากทฤษฎีจูงใจของบาร์นาร์ด ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่วัตถุ การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี การให้การยอมรับนับถือการให้ความสัมพันธ์ฉันท์ญาติมิตร การให้โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และการให้ความมั่นคงในอาชีพหรือตำแหน่งงานที่ทำงาน

พอร์เตอร์ และลอเลอร์ (Portet and Lawler. 1968 : อ้างถึงในถนอมทรัพย์ มะลิซ้อน . 2540 : 45) ได้นำทฤษฎีของวรูม (Vroom) มาขยายในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการทำงาน ทั้งสองเห็นว่าการปฏิบัติงานก่อให้เกิดรางวัล หรือผลตอบแทนในขณะเดียวกันรางวัลหรือผลตอบแทนก่อให้เกิดความพึงพอใจของคน ซึ่งสามารถอธิบายความหมายหรือแนวคิดที่สำคัญได้ ดังนี้

1. คุณค่าของรางวัลหรือคุณค่าผลตอบแทน (Value of Reward) บุคคลที่ทำงานย่อมหวังที่จะรับรางวัล หรือผลตอบแทนต่าง ๆ เช่น การได้รับมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือน เนื่องจากความรู้ ความสามารถที่ได้ปฏิบัติงานบรรลุผลตามเป้าหมาย

2. การรับรู้ความพยายามมีโอกาสนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน (Perceived Effort-Reward Probability) การรับรู้ว่าความพยายามมีโอกาสนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน หมายถึง การคาดหวังของบุคคลว่าปริมาณของผลตอบแทนขึ้นอยู่กับปริมาณที่ได้รับผิดชอบและมีความพยายามในการที่จะทำงานให้สำเร็จสูงขึ้น

3. ความพยายามทำงานของลูกจ้างคนงาน (Effort) หมายถึง ปริมาณของพลังที่บุคคลใช้สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ปริมาณของความพยายามขึ้นอยู่กับการกระทำระหว่างคุณค่าของผลตอบแทน หรือรางวัลกับความเป็นไปได้ในการรับรู้ว่าความพยายามอาจนำมาซึ่งผลตอบแทน

4. คุณลักษณะและความสามารถ (Traits and Abilities) หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลแต่ละคน เช่น ความสามรถทางสติปัญญา ทักษะหรือความชำนาญในการใช้มือ และลักษณะของบุคลิกของบุคคลที่มีผลต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้ล่วงๆไปได้

5. การรับรู้ในบทบาท (Role Perception) หมายถึง ประเภทหรือชนิดของกิจกรรมที่บุคคลเชื่อว่าพวกเขาควรจะปฏิบัติถ้าพวกเขาต้องการให้งานนั้นประสบความสำเร็จ

6. การปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึง การรวมเข้าด้วยกันของคุณค่าของผลตอบแทน และการรับรู้ว่าความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน ก่อให้เกิดความ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คาดหวังที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นหลังจากได้มีการใช้ความพยายามแล้ว การปฏิบัติงานนอกจากขึ้นอยู่กับความพยายามแล้วยังขึ้นอยู่กับการับรู้ในบทบาทและความสามารถของเขาด้วย

7. รางวัลหรือผลตอบแทน (Reward) หมายถึง ผลตอบแทนพิเศษที่ได้รับซึ่งแบ่งเป็นรางวัลภายนอกและรางวัลภายใน รางวัลภายนอกองค์การเป็นผู้ให้ เช่น เงินเดือน สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สำหรับรางวัลภายใน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจ ได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับตนเอง ความรับผิดชอบ เป็นต้น

8. การรับรู้ว่าผลตอบแทนมีความเป็นธรรม (Perceived Equitable Rewards) บุคคลโดยทั่วไปมักหันไปพิจารณาดูว่าสิ่งที่เขาได้รับอยู่นั้นมีความเป็นธรรมหรือเท่าเทียมกับผู้อื่นหรือไม่ หากว่ารางวัลที่ได้รับไม่เท่าเทียมกับคนอื่น หรือไม่เป็นธรรมหรือน้อยไป สิ่งเหล่านี้อาจเป็นตัวสกัดกั้นความพึงพอใจได้

9. ความพึงพอใจ (Satisfaction) และทัศนคติ หมายถึง ภาวะภายในของบุคคลแต่ละคนที่เกิดจากรางวัลและผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน หรือเกิดจากการคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนก่อนที่จะตัดสินใจทำงาน จะนำไปสู่ความพยายามในการทำงาน

จากการศึกษาของพอร์เตอร์ และลอเลอร์ ผู้วิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. การปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดผลตอบแทนหรือรางวัล ในขณะเดียวกันผลตอบแทนหรือรางวัลที่มีความรู้สึกว่าเป็นธรรมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

2. หากรางวัลที่ได้ไม่มีคุณค่าพอในสายตาของผู้ปฏิบัติงานกับโอกาสที่จะได้รับรางวัลมีน้อยความพยายามในการทำงานจะไม่เกิดขึ้น

3. หากผู้ปฏิบัติงานไม่รู้ชัดในบทบาทหน้าที่ของตน อีกทั้งยังขาดความสามารถเพียงพอ ความพยายามแต่ประการเดียวก็จะไม่ทำให้งานสัมฤทธิ์ผลได้

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจาการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย ยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษาวิจัยมาก่อนจึงไม่มีงานวิจัยโดยตรงที่จะทำเสนอเพื่ออ้างอิง แต่ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานอื่น ๆ มาใช้เป็นส่วนประกอบการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

พิสิษฐ์ มณีไชย (2517:25) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล" โดยนำทฤษฎีจูงใจ – ค้ำจุนของ Herzberg มาใช้สอบถามหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. การบังคับบัญชา
2. ตัวงานเทศบาล
3. การบริหารงาน

เผชิญ กิจระการ (2550:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีทางการศึกษาไทยและอเมริกันในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. นักเทคโนโลยีทางการศึกษาอเมริกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่านักเทคโนโลยีทางการศึกษาไทย

2. ตัวแปรอิสระ 4 ตัว การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการพิจารณางบกลาง การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน และการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักเทคโนโลยีทางการศึกษาทั้งไทย และอเมริกัน

3. เมื่อนักเทคโนโลยีทางการศึกษามีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

4. นักเทคโนโลยีทางการศึกษาชายมีความพึงพอใจปานกลางต่อรายได้ปัจจุบัน นักเทคโนโลยีทางการศึกษาหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่า แต่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. การมีงานสอน วุฒิการศึกษาและการได้รับงบประมาณทำโครงการพิเศษไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีทางการศึกษาอเมริกัน

กมล รักสวน (2524 : 65-73) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยครูภาคเหนือ 8 แห่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยครูภาคเหนือทั้ง 8 แห่ง อยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูภาคเหนือเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดดังนี้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความเจริญก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา รายได้ สวัสดิการและ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ผลประโยชน์ตอบแทน การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมการทำงานและการปฏิบัติงานในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

ประวิง รุ่นประพันธ์ (2528 : 49) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา พบว่า

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่ โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ที่สำคัญมากที่สุด 3 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2. ผลการตรวจสอบสมมติฐานทุกตัว พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูใหญ่โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และการได้รับการยอมรับนับถือ การนิเทศงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบายการบริหารงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผลประโยชน์เกื้อกูล การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน และเงินเดือน ตามลำดับ

ธีรพล คุปตานนท์ (2530 : 67) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลพบว่า

1. ปัจจัยภูมิหลังเกี่ยวกับตำแหน่ง อายุ อายุราชการ การศึกษาเพิ่มเติม สภาพการสมรส รายได้ ฐานะครอบครัวและประสบการณ์ในการทำงาน

2. ปัจจัยทักษะและวิธีการปฏิบัติงานเรื่องการวางแผนในการปฏิบัติงานการติดต่อประสานงาน การมอบหมายงานและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

3. สภาพปัญหาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการสอบสวน ความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ความร่วมมือจากประชาชนและภาระความรับผิดชอบในงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2531 : 26) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องสมองไหลในระบบราชการ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสอดคล้องระหว่างสภาพที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานในระบบราชการ สิ่งจูงใจและความคาดหวัง ปัจจัยเหตุผลและข้อเสนอแนะ ปรากฏว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของกำลังคนระดับสมองมี 15 ปัจจัย

มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงราย
PAYAP UNIVERSITY

เป็นปัจจัยหลัก 4 ปัจจัยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา และการปกครองบังคับบัญชา ความก้าวหน้าและการบริหารของหน่วยงาน และการบริหารของระบบราชการ และปัจจัยรอง 11 ปัจจัย ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ความยุติธรรม สภาพการทำงาน โอกาสในการแสดงความรู้ ความสามารถ ลักษณะงานโอกาสที่ได้เริ่มงานใหม่ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ระเบียบของทางราชการ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน การยอมรับนับถือและความมั่นคงของงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าว ในระบบราชการไม่เป็นที่พอใจและไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานของกำลังคนระดับสมอง แต่ปัจจัยเดียวกันนี้ของที่ทำงานใหม่เป็นที่พอใจ และเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากกว่า

สุธรรม เดชนครินทร์ (2531 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานครู-อาจารย์วิทยาลัยเทคนิคในเขตการศึกษา 2 โดยมุ่งสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านการเงิน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบันของครู – อาจารย์วิทยาลัยเทคนิคในเขตการศึกษา 2 ตามปัจจัยกระตุ้น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังว่าจะเป็นอยู่ในระดับมาก

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบันของครู – อาจารย์วิทยาลัยเทคนิคในเขตการศึกษา 2 ตามปัจจัยค้ำจุน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่คาดหวังว่าจะเป็น อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านการเงิน ด้านความมั่นคงปลอดภัย และที่อยู่ในระดับมาก คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ดวงแข นรังศิยา (2535 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตการศึกษา 3 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตการศึกษา 3 ใน 6 องค์ประกอบ คือ งานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เงินเดือนที่ได้รับอยู่ปัจจุบัน โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การนิเทศงาน เพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน และลักษณะงานทั่วไป ตามตัวแปร เพศ การพัฒนาความรู้ในวิชาครู และประสบการณ์ในการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า

1. ครูอาจารย์โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตการศึกษา 3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์ประกอบ งานที่ทำในปัจจุบัน และลักษณะงานทั่วไป ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์ประกอบ เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน และการนิเทศงาน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตการศึกษา 3 พบว่า

ครูอาจารย์ มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับใจปัจจุบัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ครูอาจารย์ ที่มีการพัฒนาความรู้ในด้านวิชาครูต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบเกี่ยวกับเงินที่ได้รับในปัจจุบัน และลักษณะงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 และองค์ประกอบเกี่ยวกับการนิเทศงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ครูอาจารย์ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และองค์ประกอบเกี่ยวกับลักษณะงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01

จิระ หงส์ลดารมภ์ (2536 : 29) ได้ทดสอบเชิงวิจัยในประเด็นการสูญเสียกำลังคนในองค์กร : การรักษากำลังคนในระบบราชการ ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่ทำให้สูญเสียกำลังคนในองค์กรเรียงลำดับตามความสำคัญ ดังนี้ ปัญหาเงินเดือนและสวัสดิการ ปัญหาความก้าวหน้าในการทำงาน การบริหารงานในระบบราชการ ความยุติธรรมในการบริหารการทำงานต่ำกว่าระดับ ความต้องการประกอบอาชีพส่วนตัว ขาดการประสานงานที่ดี และความต้องการศึกษาต่อ และยุทธวิธีในการแก้ไขการสูญเสียกำลังคน เรียงลำดับความสำคัญดังนี้ การเพิ่มเงินเดือน และสวัสดิการให้สอดคล้องกับภาวะค่าครองชีพ เสริมสร้างโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน มีการปรับปรุงระบบและวิธีการทำงานให้เหมาะสมอยู่เสมอ ผู้บังคับบัญชาที่มีความยุติธรรม ใช้คนให้ตรงกับงาน สร้างระบบการประเมินงานที่เป็นธรรม พัฒนาระบบการบริหารให้บุคคลระดับล่างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากขึ้น มีการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ทีมงานที่เหมาะสม การมีที่ทำงานอยู่ใกล้กับที่พักอาศัย การมีสถานศึกษาอยู่ใกล้ที่พักอาศัย การสร้างจิตสำนึกในการทำงานราชการ เสริมสร้าง วัฒนธรรมขององค์การให้มีความเสียสละ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม

จรัส อติวิทยาภรณ์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนวิชาช่างโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตการศึกษา 3 ผลการศึกษาพบว่า

1. ครูสอนวิชาช่างมีความพึงพอใจในองค์ประกอบด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และลักษณะงานทั่วไปและไม่พึงพอใจในองค์ประกอบด้านเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การนิเทศงานและเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าครูสอนวิชาช่างที่มีวัยวุฒิต่างกัน มีความพึงพอในใจการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ในด้านเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน และลักษณะงานทั่วไป โดยครูสอนวิชาที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่าครูสอนวิชาที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี

ครูสอนวิชาที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมและด้านงานที่ทำในปัจจุบัน เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน และโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยครูสอนวิชาช่างที่มีประสบการณ์ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่าครูสอนวิชาช่างที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี

ครูสอนวิชาช่างที่มีคุณวุฒิต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยครูสอนวิชาช่างมีวุฒิปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงกว่าครูสอน
วิชาช่างที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี

ครูสอนวิชาช่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมและด้านเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านลักษณะงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยครูสอนวิชาช่างที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจสูงกว่าครูสอนวิชาช่างที่ ยังไม่สมรส

เฟรเดอริก เฮอร์ซเบอร์ก (Frederick.W.Herzberg. 1959 : 44-115 อ้างถึงในสุทัศน์ ตุรงค์เรือง . 2540 : 18) ได้ทำการวิจัยองค์ประกอบที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยสัมภาษณ์จากนักวิศวกรและนักบัญชีในปี ค.ศ. 1959 จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบสำคัญที่มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงานมี 5 ประการ เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้ได้รับการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การมีโอกาสศึกษาหาความรู้หรือได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การมีโอกาสศึกษาหาความรู้หรือได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม

องค์ประกอบที่เป็นเหตุให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานมี 8 ประการเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Supervisor and Peers) หมายถึง การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ภายในหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจกันและกันอย่างดี

2. การนิเทศ (Supervision) หมายถึง การได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงาน จากผู้ชำนาญการ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

3. นโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การที่มีประสิทธิภาพ

4. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน(Security) หมายถึง ความมั่นคงในการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ทำงานและความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

5. ประโยชน์เกื้อกูล (Pay and Benefits) หมายถึงสิ่งตอบแทนที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน ค่าครองชีพ ผลประโยชน์พิเศษ

6. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Technical supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการปกครอง ไม่มีอคติ ยุติธรรม รวมทั้งสามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยี

7. สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

8. เงินเดือน (Salary) หมายถึง รายได้ประจำจากงบประมาณของหน่วยงานตามความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน รวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี

สาธิต คณาดี (2544 : 82) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ของปลัดอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปลัดอำเภอที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีขวัญอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับขวัญในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปลัดอำเภอมีขวัญอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน ด้านที่มีขวัญอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ด้านสภาพการทำงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ปลัดอำเภอมีขวัญอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ด้านที่มีขวัญอยู่ในระดับมากคือ ด้านความพึงพอใจต่อลักษณะงานปัจจัยที่อิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า มีปัจจัยด้านอายุที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา อายุราชการ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งและรายได้ มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พะยอม ชาติเกษมชัย (2545 : 68-69) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านความรู้ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือ ด้านงานที่ท่านปฏิบัติได้รับการยอมรับนับถือ คิดเป็นร้อยละ 43.10 ส่วนความพึงพอใจด้านการได้รับเงินเดือนจากการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.10

สถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 พบว่า ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ รองลงมาคือ ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ

อำนาจ ฉิมมา (2545 : 92) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด มีจำนวน 7 ตัวแปร คือ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 3) นโยบายการบริหารงาน 4) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 5) ประสบการณ์การทำงาน 6) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ7) ค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับ

จากการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจสูงขึ้น หากผู้บริหารมีวิธีบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีคุณภาพในการเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติมีแรงจูงใจและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด กล่าวคือ บุคลากรของหน่วยงานถือเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีค่าสูงสุดที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์

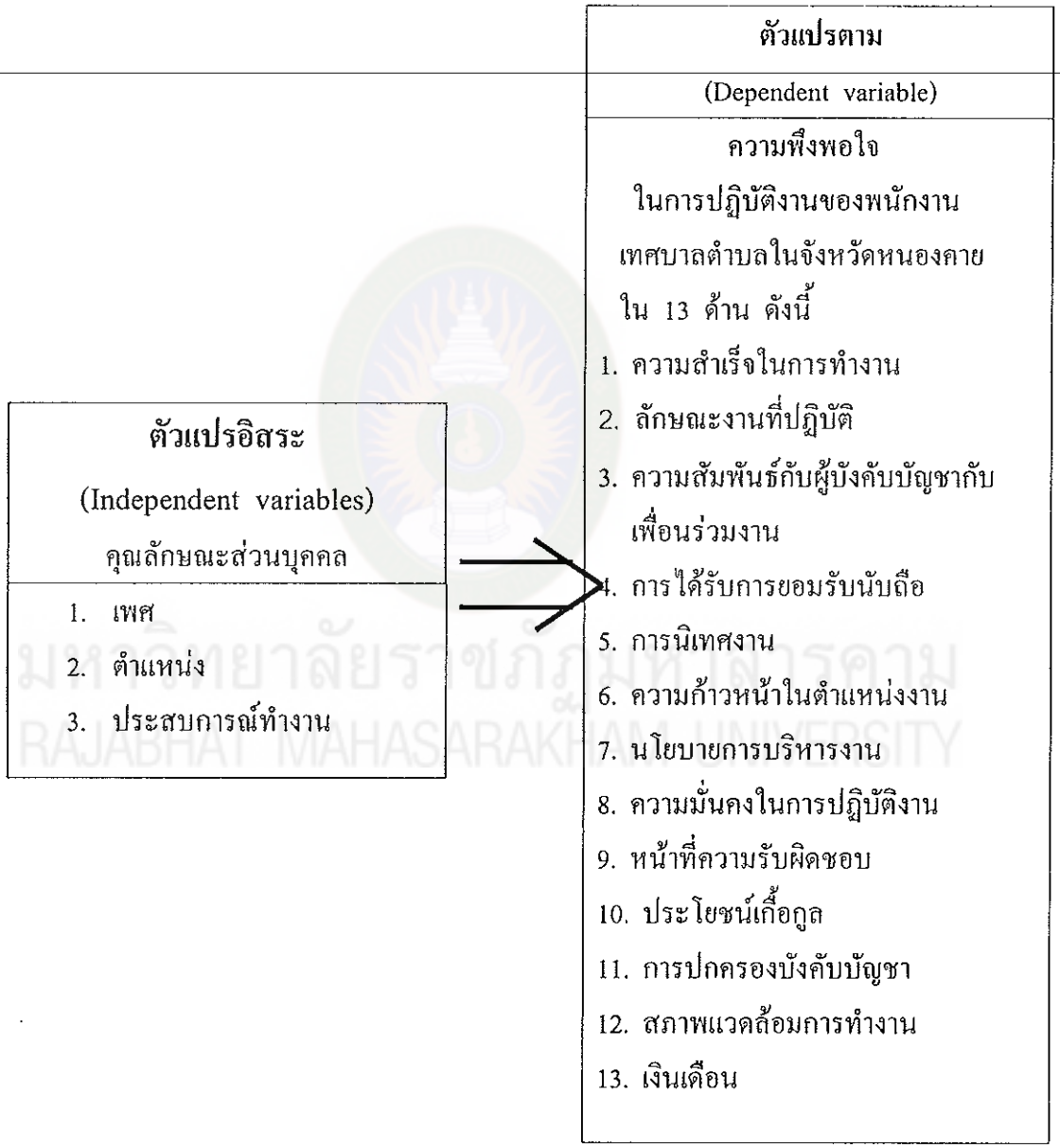
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการได้รับการตอบสนองความต้องการตามลำดับขั้น และวิธีการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การบังคับบัญชา ตัวงาน การบริหารงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความเจริญก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รายได้ สวัสดิการ ผลประโยชน์ตอบแทน การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมการทำงาน เงินเดือน การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การนิเทศงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

บลัม และคณะ (Blum and others.1971 : 94-95) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจและบุคคลที่พึ่งจะลาออกจากตำรวจเมืองวอชิงตัน ในปี พ.ศ. 2514 ผลของการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับเรื่องศักดิศรีของอาชีพตำรวจเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดที่จะทำให้ตำรวจเกิดความรู้สึกพอใจในงาน ส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าประชาชนจะต้องให้ความ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6.กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเอากรอบแนวคิดของเฟรดเดอริค เฮอร์กเบอร์ก (Frederick. W. Herzberg.1957:113-115) ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY