

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอภูพาน จังหวัดขอนแก่น ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมแนวคิดทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการประยุกต์ใช้ รวมถึงเป็นกรอบในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. โครงสร้างทางการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล
4. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยรูปแบบหนึ่งที่ได้รับภารกิจกระจายอำนาจการบริหารงานจากส่วนกลาง มีเป้าหมายหลักในการบริหารงาน คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่โดยไม่มุ่งผลกำไร ประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของการบริหารงาน สามารถวัดได้จากระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับแนวความคิดและทฤษฎี 2 ประการ คือ แนวความคิดและทฤษฎีเรื่องการกระจายอำนาจ และแนวความคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลางลงเหลือภารกิจหลักเท่าที่จำเป็นต้องทำเท่าที่จำเป็น และส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนอย่างเป็นอิสระภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสถานะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น และแตกต่างกัน ขัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีด

ความสามารถ และทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหา ความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองรูปแบบหนึ่งตามแนวคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองทำให้เกิดการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นขึ้น

1.1 การกระจาย เป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้ จากส่วนกลางให้กับท้องถิ่น

1.1.1 หน้าที่ เป็นการกระจายหน้าที่ ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่น ให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง

1.1.2 อำนาจการตัดสินใจ เป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการ ตามหน้าที่ ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ

1.1.3 ทรัพยากรการบริหาร เป็นการกระจายบุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีที่เหมาะสม ให้กับท้องถิ่น

1.1.4 ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจ หน้าที่ ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชน ร่วมกันรับผิดชอบ

1.1.5 ความพร้อม เป็นการกระจายความพร้อม ที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง สามารถบริหารจัดการท้องถิ่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลิจิต ซีรเวคิน (2535 : 3) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจมีความสำคัญในทางการเมือง เนื่องจากเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และมีความสำคัญทางเศรษฐกิจและสังคมในด้านการพัฒนาชนบท โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชน

ชวงค์ ฉายบุตร (2539 : 9 - 10) กล่าวว่า ลักษณะสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองนั้น จะต้องมีการตั้งองค์กรขึ้นเป็นนิติบุคคลมีหน้าที่ งบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเอง ส่วนกลางมีหน้าที่เพียงการกำกับดูแลเมื่อมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาและผู้บริหารท้องถิ่น บางส่วนหรือทั้งหมด เพื่อให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองประกอบด้วยอิสระในการบริหารงานมีอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการ และมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของท้องถิ่น

วิภา ชูสรานนท์ (2550 : 9) ได้ให้แนวคิดไว้ว่าการกระจายอำนาจ หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลาย ๆ ด้านของตนเองซึ่งกิจการที่ท้องถิ่นมีสิทธิจัดการดูแลมักจะ ได้แก่ ระบบสาธารณสุข ปลอดภัย การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม การดูแลชีวิตและทรัพย์สิน และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพประสิทธิผล และความสำเร็จของงาน มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันและคล้ายคลึงกันพอสรุปได้ ดังนี้

จอมพล พิเศษกุล (2537 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดหมายที่ตั้งไว้ โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น

สุระ หีบโอสถ (2540 : 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน เกิดความสุขสบายที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ

อศยาพร สุวรรณกฎ (2541 : 31) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาพความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

ฉันทฐา กริหิรัญ (2550 : 11) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

รจนา วรรณะ (2550 : 12) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก ความคิด และเจตคติทางด้านบวกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่องานในหน้าที่ที่เขารับผิดชอบ และความพึงพอใจนี้มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของงาน อันจะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์กรใดที่มีบุคลากรมีความพึงพอใจในการ

ทำงานต่ำ ก็จะส่งผลให้มี การ ลาออก การขาดงาน การละทิ้งหน้าที่ รวมทั้งการวิพากษ์วิจารณ์ ในทางลบ และการไม่ให้ความร่วมมือในองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ผลเสียต่อองค์กรในที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องสังเกตพฤติกรรมของบุคลากรในหน่วยงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ และแสวงหา วิธีการที่จะเร้าให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ มีขวัญกำลังใจในการทำงานอยู่เสมอ โดยการรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อที่จะให้แรงเสริมโดยการจูงใจทั้งทางตรง และทางอ้อมอย่างถูกวิธี

บรรพต ศรีวิเศษ (2550 : 7) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในเชิงบวก หรือลบที่จะทำงาน และเต็มใจปฏิบัติงานในตำแหน่ง หน้าที่มีอยู่ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สรวิชาติ บุญธิ (2551 : 8) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจของแต่ละบุคคลภายในองค์กรที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัย ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวกับการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

มณีเนตร ทองสีมา (2553 : 13) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง พัสนคติหรือความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เป็นแรงผลักดันทำให้ บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วรรณรัช บุญสวัสดิ์ (2553 : 9 – 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เกิดจากพื้นฐานจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบและต้องการที่อยากจะปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายให้เสร็จสิ้น ตามหมายกำหนดการที่ได้กำหนดไว้ โดยที่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ใน การทำงานที่มีความชัดเจนแน่นอน ประกอบกับสิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่จะได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น ๆ เมื่อได้ทำสำเร็จจุล่ง เช่น ค่าตอบแทน การยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นต้น

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกอยู่สองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึก นี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกแบบอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบ ย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกแบบอื่น ๆ โดยความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และ ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามอย่างนี้เรียกว่า “ระบบความพึงพอใจ”

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ และความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลายด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นจะเกิดความพอใจ จะเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคล เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง โดยบุคคลได้ตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะส่วนบุคคล และสิ่งเร้า หรือสิ่งจูงใจที่มากระตุ้น ซึ่งสิ่งจูงใจ (Incentive) ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นสิ่งจูงใจในทางบวก (Positive Incentive) ได้แก่กิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมทางวัตถุ ที่จะสร้างความพึงพอใจตามเงื่อนไขของความต้องการ เช่น อาหารเป็นสิ่งจูงใจที่สร้างความพึงพอใจต่อแรงขับเกี่ยวกับความหิว เป็นต้น แต่ในบางสิ่งบางอย่างอาจไม่ได้สร้างความพึงพอใจต่อความต้องการทางกายภาพเท่านั้น อาจเกิดจากเหตุผลเฉพาะของตัวบุคคลในแต่ละคน

จากที่กล่าวมาพอจะสรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก ความคิด และเจตคติด้านบวกของบุคคลหรือพนักงานในองค์กรที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวกับงาน เช่น สภาพการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ของบุคลากร ความสำเร็จในงาน เงินเดือน และความมั่นคง เป็นต้น ทำให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ เต็มใจปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่มีอยู่ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เพราะผลจากการศึกษาและวิจัยของฮอร์จ์ เอลตัน มาโย ทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน และทุกระดับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างมาก และในปัจจุบัน ได้มีผู้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาศึกษาวิจัยเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาวิจัยทางด้านการบริหารงานบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป็นต้น และในการปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ไปในปัจจุบัน ก็ยังคงนำทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ดังที่

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

นับแต่มีการศึกษาและวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เรียกว่า Hawthorn Experiment ของ ฮอร์จ เอลตันมาโย (George Elton Mayo) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงผลกระทบต่าง ๆ ที่มีผลต่องานของพนักงานใน บริษัทเวสเทอร์น อิเล็กทริก (Western Electric Company) นครชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ในระหว่างปี ค.ศ. 1924-1932 (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ : 2539 : 27) ทำให้องค์กรต่าง ๆ หันมาให้ความสนใจและความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวาง เพราะผลจากการศึกษาและวิจัยทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน และทุกระดับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การเป็นอย่างมาก และปัจจุบัน ได้มีผู้นำเอาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาศึกษาเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาวิจัยทางด้านการบริหารงานบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป็นต้น และในการปฏิบัติงานในองค์กรทั่วไปในปัจจุบัน ก็ยังคงนำทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 126 อ้างถึงใน จรรยา โชคสุชาติ. 2546 : 10 ; ณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535 : 15) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ทองอินทร์ วงศ์โสธร (2523 : 59) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะช่วย เสริมความรู้สึกอันมีคุณค่าให้กับคนทำงาน ผู้มีความพึงพอใจในงานมักจะคิดปรับปรุงงานของตน ทำงานได้อย่างสนุกสนาน มีความภักดีต่อหน่วยงานสูง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญ คือ

1. ในการทำงานของมนุษย์นั้นขึ้นอยู่กับความพอใจ แม้ว่าการทำงานนี้จะยุ่งยากมากก็ตาม ความพึงพอใจจะช่วยเสริมความรู้สึกอันมีค่าให้คนทำงาน ช่วยลดโอกาสการเป็นปฏิปักษ์ต่องาน

2. ความพึงพอใจนั้น เป็นแรงหนุน ทำให้ให้คนทำงานได้อย่างเต็มที่ ขยันขันแข็งในการทำงาน อุทิศเวลาให้แก่งาน มีขวัญและกำลังใจดีขึ้น

3. ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงานลา
งาน การมาทำงานสาย การขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

4. ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความสุขในการทำงาน เพื่อที่จะได้ประสบ
ความสำเร็จ และมีความสุข มีความพึงพอใจจากความสำเร็จนั้น

5. ความพึงพอใจในการทำงานทำให้คนทำงาน โดยไม่คิดลาออกหรือหนีหุด
งาน

เฮนรี่ พิตทริกสันท์ (2544 : 12) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้
บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน มีความสำเร็จของงาน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและ
บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรอีกด้วย ความพึงพอใจยังทำให้บุคคลเกิดความสุขในการทำงาน ทำให้
ให้คนมีขวัญกำลังใจ เห็นคุณค่าของตนเอง ทำให้ชีวิตมีความสุข และการรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มี
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้อีกด้วย ถ้าหากหน่วยงานใด
เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงาน ความพึง
พอใจจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกรักอันมีค่าในการปฏิบัติงาน เป็นแรงหนุนให้คนตั้งใจที่จะทำงาน
อย่างเต็มที่ มีความสุขในการปฏิบัติงาน และมีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน แม้ว่าจะงานนั้นจะ
ยุ่งยากมากเพียงใดก็ตาม ทำให้สามารถลดโอกาสเป็นศัตรูต่องาน ลดการขาดงาน ลางาน การมา
ทำงานสาย มีความรับผิดชอบและอุทิศเวลาให้แก่งาน สิ่งที่มีักพบเสมอ คือ

1. ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มักจะคิดปรับปรุงงานของตนอยู่เสมอ
และมีความสุขในในการปฏิบัติงาน

2. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงาน เพื่อที่จะให้
บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน

3. ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น มีความเข้าใจอันดีต่อกันและ
ต่อองค์กรหรือหน่วยงาน

4. ความพึงพอใจ ช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความ
จงรักภักดีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน

5. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และมีการรวมพลังเพื่อ
กำจัดปัญหาในองค์กรร่วมกัน

6. ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ
สามารถที่จะใช้บังคับ ควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้คงอยู่ในระเบียบวินัยอันดี

7. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาในองค์กร ร่วมมือกัน
ปฏิบัติงาน

8. ความพึงพอใจ จะช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ที่ปฏิบัติงานเกิดความสร้างสรรค์ใน
กิจการต่าง ๆ

สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้
บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน

2. ความพึงพอใจ เป็นตัวเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและ
ต่อองค์การหรือหน่วยงาน

3. ความพึงพอใจช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความ
จงรักภักดีต่อองค์การหรือหน่วยงาน

4. ความพึงพอใจช่วยให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อที่จะ
กำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน

5. ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ระเบียบและข้อบังคับสามารถต่าง ๆ
ใช้บังคับ ควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้คงอยู่ในระเบียบวินัยอันดี

6. ความพึงพอใจ ช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธาในองค์กร ร่วมมือ
กันปฏิบัติงาน

7. ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีการสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ
จิตติภา ชาวอ่อน (2547 : 19-20) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานไว้ว่า กระบวนการในการทำงานของบุคลากรขององค์การ จะมีประสิทธิภาพเพียงใด
และช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์การต้องสามารถเข้าใจความต้องการ
ของบุคลากรในองค์การ และผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์การ ใน
ขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งการทำให้บุคลากรมี
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุ
เป้าหมายขององค์การ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึง
พอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบความสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน
ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธา และเชื่อมั่น
ในองค์การ พร้อมทั้งจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกรู้ว่าตนเอง
เป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะ
เกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์การเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ
ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานใด หากสามารถ
จัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลงานย่อมตกต่ำผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้งานขาดความมีประสิทธิภาพลงได้ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ชัดเจนว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งมักพบเห็นอยู่เสมอว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงาน จะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้ดีขึ้นเสมอ เป็นต้นว่า ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ทำงานด้วยความสนุกสนานงานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมีเวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้นแสดงถึงความอดทนอดวிரิยะ ในการทำงานไปอึกยาวนาน ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ จะมีส่วนทำให้เกิดผลในทางตรงกันข้ามเช่นกัน คือ การปฏิบัติงานจะเสื่อมลง งานจะดำเนินไปโดยไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไประดับการปฏิบัติงานจะต่ำลง การปฏิบัติหน้าที่จะเลื่อยชาลงทุกที เช่นนี้เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานมักจะขาดความภักดีต่อองค์กร และยอมผันแปรควมผูกพันไปกับการที่ความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น การเพิ่มผลผลิตสูงขึ้น เกิดความเต็มใจที่จะนำความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่มาสรางประโยชน์ให้กับองค์กร ทำให้องค์กรมีความเจริญและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

รจนา วรรณะ (2550 : 12 - 13) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผล ให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้น จะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธา และเชื่อมั่นในองค์กร พร้อมทั้งจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกรักตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ที่จะต้องรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะเกื้อหนุน ให้สมาชิกขององค์กรเกิดความคลิธิเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในองค์กรหรือหน่วยงานใดหากสามารถจัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลงานที่ได้จะตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้งานขาด จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้ว อาจจะแสดงเพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานได้ ถ้าหากผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงาน ผลที่เกิดขึ้นคือ การเพิ่มความ สนใจในงานมีมากขึ้น การเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น และการเพิ่มผลงานในการ ผลิตสูงขึ้น ดังนั้น

ผู้บังคับบัญชาจึงต้องพึงตระหนักถึงการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้ เพื่อที่จะทำให้งานที่ปฏิบัติอยู่มีคุณภาพ และปริมาณสูงสุดตามที่คาดหวังไว้

3. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กันตยา เพิ่มผล (2541 : 15) กล่าวว่า งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัล ในการที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานทัศนคติที่มีต่องาน เราอาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานเสียก่อน ดังนี้

3.1 งาน (Work) งานเป็นองค์ประกอบอันแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึงว่า คนนั้นชอบงานนั้นหรือเปล่า ถ้าชอบ และมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมี ความพอใจหรือไม่พอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว

นอกจากนี้ ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิดความสนใจทำให้มีโอกาสนี้จะเรียนรู้สิ่งใหม่ นอกจากนี้งานก็จะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนงาน หรือปริมาณก็พอค้ำกับความสามารถของบุคคล ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปให้ทำในเวลาจำกัดมาก งานนั้นส่งเสริมให้ผู้ที่ทำมีโอกาสประสบผลสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการ และสถิติการ ทำงานของตนเองได้ และพัฒนาได้

3.2 ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้าง อาจเป็นเงิน หรือเป็นอย่างหนึ่งที่ถูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ

3.3 โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) องค์ประกอบอีกประการก็คือ โอกาสที่ถูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็จะตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

3.4 การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ทำให้ทุกคนยอมรับได้ ความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่อง และประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถ และทำงานสำเร็จลงด้วยดี

3.5 ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดหวังว่าจะได้รับ ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

3.6 สภาพการทำงาน (Working conditions) สภาพการทำงาน รวมไปถึง สภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิการถ่ายเท อากาศ หรือโรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงาน ก็เป็น องค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

3.7 หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ก็เป็น องค์ประกอบอีกอย่างหนึ่ง ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้า แบบต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้ คำแนะนำมากน้อยเพียงไร

3.8 เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง ที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงาน สูง พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือคนอื่น และมีความเป็นมิตรบุคคลก็อาจมีความพึงพอใจ

3.9 องค์การจัดการหรือการบริหาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่ องค์การ วางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงาน สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการ พิจารณาความดีความชอบ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้าง หรือผู้ที่ทำงานนำมาคิดตัดสินใจ และทำ ให้เกิด ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

ทองใบ สดขารี (2543 : 197) ได้กล่าวถึง การศึกษาเพื่อจะ ได้ทราบ ว่าความพึงพอใจในการทำงานขององค์การใดสูงหรือต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ลักษณะท่าที และบทบาทของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวคือ สัมพันธภาพที่ดี จะช่วยสร้างขวัญในการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา และนำไปสู่ความสำเร็จของ องค์การ

2. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ

3. ความพึงพอใจต่อนโยบายการดำเนินงานขององค์การ

4. ระบบการให้รางวัล การเลื่อนขั้นเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่งของ

องค์การ

5. สภาพในการทำงานถูกสุขลักษณะ กล่าวคือ ระบบถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิ และ ความชื้น จะต้องอยู่ในระดับที่เกื้อหนุนในการทำงาน

6. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงานแข็งแรง และสมบูรณ์ทั้งสุขภาพกาย และสุขภาพจิต
 ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 145-147) ได้สรุปปัจจัย 3 ประการ ที่เกี่ยวข้อง
 กับความพึงพอใจในการทำงาน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่ความเกี่ยวข้องกับ
 งาน เช่น เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน จำนวนสมาชิกที่รับผิดชอบ การศึกษา ระดับของ
 เงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะในทาง
 วิชาชีพ ความชัดเจนและเป้าหมายของงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ โอกาสก้าวหน้า การมีอำนาจตามตำแหน่ง
 หน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน ความศรัทธาต่อ
 ผู้บริหาร ความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน

การสร้างความพึงพอใจและความศรัทธาให้เกิดขึ้นในงานได้ จะทำให้บุคคลเกิด
 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยด้านบุคคลนั้น ไม่อาจเปลี่ยนแปลงได้หรืออาจต้องใช้
 ระยะเวลา เราสามารถสรรหาและพิจารณาบุคคลให้เหมาะสมกับงาน ซึ่งในขณะที่ปัจจัยในด้าน
 งานก็ควรมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผู้บังคับบัญชาต้องสนับสนุนให้มีอิสระในการทำงาน มีการ
 สับเปลี่ยนงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายงาน ส่วนปัจจัยในการจัดการและในการ
 บริหารงานนั้น ในความเป็นประชาธิปไตยของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความ
 มั่นคง สวัสดิภาพในการทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง รายรับหรือค่าจ้าง ค่าตอบแทน เหล่านี้ถือเป็น
 สิ่งสำคัญที่สุดที่จะเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นในส่วนประกอบที่
 ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นมี 5 ประการ

1. การได้รับผลตอบแทนในระดับที่สูง กล่าวคือได้ค่าแรงสูง มีสภาพการ
 ทำงานสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิสระในการทำงาน มีเพื่อนฝูงที่เข้าใจ และสิ่งอื่น
 ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. การได้รับสิ่งตอบแทนที่ไม่ได้คาดหวังก่อน จะทำให้รู้สึกพึงพอใจ
 มากกว่าที่ตนคาดหวัง แต่ถ้าเป็นสิ่งที่ตนได้คาดหวังว่าจะได้ผลตอบแทนมากกว่าที่ได้จริง
 ความรู้สึกไม่พอจะเกิดขึ้น

3. การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับนั้นห่างไกล
 จากความคาดหวัง ไม่ว่าจะต่ำเกินไปหรือสูงเกินไป ความรู้สึกไม่พอจะเกิดขึ้น

4. การได้รับความเป็นอิสระและเป็นตัวของตนเองขณะทำงาน โดยเฉพาะความ
 เป็นอิสระในการทำงาน ศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิจากการทำงาน เพราะฉะนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีความ

ต้องการความเป็นอิสระ และความเป็นตัวของตัวเองมาก ในขณะที่บุคคลอื่นอาจจะไม่มีความต้องการก็ได้

สมยศ นาวิการ (2538 : 221-223) กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ

1. ผลตอบแทนได้แก่ ค่าจ้างเงินเดือน นับได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจมาก เพราะผลตอบแทน สามารถจะใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน และอื่น ๆ

2. การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่ง ทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงจะให้ความเป็นอิสระ ความท้าทาย

3. การบังคับบัญชา การบังคับบัญชาที่จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีด้วยกันสองลักษณะ คือ การมุ่งคน และการมีส่วนร่วม

4. ลักษณะงาน ลักษณะงานที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานนี้ มีอยู่ สองลักษณะ คือ ความหมายของงาน และการควบคุมวิธีการทำงาน

5. กลุ่มงาน ได้แก่ การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ เสียงและแสงสว่าง ตารางเวลาการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงาน และเครื่องมือที่เพียงพอ

ในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมีดังนี้

1. สัมฤทธิผลของงาน (Achievement) คนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงานและพอใจในการมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่องค์กร ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ ก็ย่อมเป็นการสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบผลสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

2. การยอมรับ (Recognition) โดยปกติแล้ว คนทุกคนมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารได้แสดงออกถึงพฤติกรรมการยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคลไม่ว่าจะเป็น คำยกย่องชมเชย หรือให้การตอบสนอง (Feedback) ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานได้มาก

3. ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานนั้น เป็นสิ่งที่ทุกคนทำหาย จะทำให้บุคคลนั้นได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

4. ความสนใจ (Interest) หมายถึงการให้บุคคลได้มีโอกาสพัฒนาหรือเสริมสร้างทักษะในการทำงานตามที่เขามีความสนใจ หรือให้เขาได้มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่เขาทำ นับว่าเป็นการจูงใจที่ดีวิธีหนึ่ง

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถ มีไหวพริบที่ดีและมีทักษะในการทำงานที่ดี อยากรับงานด้วยอำนาจและความรับผิดชอบของตนเอง และจะไม่ชอบถูกบังคับให้ทำงาน

6. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาสให้ได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย วิธีทำงานตลอดจนการตัดสินใจในการทำงาน จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานหรือบริษัท การให้มีส่วนร่วมในการทำงานจะช่วยให้บุคคลยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกันและได้มีโอกาสที่จะพัฒนาการทำงานเป็นทีมด้วย

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 279-281) กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่หน่วยงานต้องการนั้น ความพึงพอใจของบุคคลในหน่วยงานถือว่าเป็นส่วนสำคัญในความสำเร็จนี้ เพราะถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ย่อมจะมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งสิ่งที่เป็นองค์ประกอบที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น อาจมีปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในการทำงานแต่ละงานไม่เหมือนกัน กล่าวคือ บุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ความแตกต่างส่วนบุคคลในทุก ๆ ด้านอาจเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันได้ แต่โดยทั่วไปแล้วปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความมั่นคง โอกาสก้าวหน้า ความสนใจของงาน ความน่าดึงดูดใจของหัวหน้างาน องค์กร และฝ่ายบริหาร เนื้อหาเฉพาะของงาน การบังคับบัญชา ค่าจ้าง ความหมายทางสังคมของงาน สภาพการทำงาน การสื่อสาร ชั่วโมงการทำงาน ความยากง่ายของงาน ผลได้ต่าง ๆ จากการทำงาน ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคคลในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน หมายความว่า ในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีหลักประกันว่า ทรายใดที่คนปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถและผลงานถึงมาตรฐานของงานให้แก่องค์กร คนก็จะสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ตลอดไป
2. ความพอใจในการทำงาน ถ้าบุคคลได้ทำงานที่ตนพอใจ มีความสุขในการทำงาน ผลงานย่อมดีกว่าผู้ที่ทำงานด้วยความจำใจ หรือทำตามหน้าที่
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง งานที่กระทำนั้นเป็นงานที่มีโอกาสก้าวหน้าทรายใดที่คนยังมีความหวังที่จะก้าวหน้าที่ย่อมที่จะมีกำลังใจที่จะฟันฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้น ๆ แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกหมดหวังในความก้าวหน้าที่ย่อมขาดกำลังใจในการทำงาน และไม่รักงาน เช่น ผู้ที่ปฏิบัติงานที่เงินเดือนเพิ่มขึ้น

4. การได้รับการยกย่องนับถือ ทุกคนย่อมพึงพอใจในความสำเร็จแห่งกิจกรรมของตน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงพึงยกย่องและชมเชยสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานเพื่อที่จะเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชาและส่วนรวม

5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ความสามารถ ผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานย่อมปรารถนาที่จะมีผู้นำหรือหัวหน้างานที่มีความรู้ความสามารถ เพราะหัวหน้างานนั้นเป็นจุดรวมแห่งพลังรวมของการทำงาน ผู้นำที่มีความสามารถย่อมประสานทั้งงานและน้ำใจของคนในองค์กรให้ปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้นำยังเป็นตัวอย่างในการทำงานและปฏิบัติงานอีกด้วย

6. การได้รับค่าจ้างโดยเป็นธรรม อัตราเงินเดือน หรือค่าจ้างเป็น สิ่งตอบแทนโดยตรงและเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นการกำหนดอัตราเงินเดือนที่ดี การเลื่อนขึ้นเงินเดือนโดยเป็นธรรมก็ดี จึงมีความสำคัญในด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงานมาก มีองค์กรเป็นจำนวนมากที่ต้องประสบความล้มเหลวในการดำเนินงาน อันเนื่องจากความไม่ยุติธรรมในการกำหนดอัตราเงินเดือน การเลื่อนขึ้นแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่องค์กรนั้น ๆ

7. ความเสมอภาค ในที่นี้หมายถึง ความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงานของคนในองค์กร ไม่มีการแบ่งแยกผิวพรรณ เชื้อชาติ เล่นพรรคเล่นพวก แบ่งแยกสถาบัน หรือลำเอียงในการปกครองบังคับบัญชา เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นมูลเหตุที่ทำให้ลาชวัญในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา และจะทำให้ลายสามัคคีธรรมของหมู่คณะและองค์กรในที่สุด

8. ความนุ่มนวลและแนบเนียน การมีปิยวาจายอมเป็นที่พอใจรักใคร่แก่ผู้วิสาสะและผู้ร่วมงานเสมอ ผู้บังคับบัญชาที่ดีควรพึงระมัดระวังฝึกสอนแนะนำผู้ได้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อทำงานผิดพลาดควรชี้แจงแนะนำสั่งสอนอย่างสุภาพนุ่มนวล เพื่อป้องกันมิให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความท้อถอยในการทำงานการทักทายนปราศรัยได้ตามสารทุกข์สุกดิบยอมเป็นวิธีสร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงานระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาได้ดีและแนบเนียนวิธีหนึ่ง

9. การยอมรับนับถือ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมเมื่อเราอยู่ที่ใด ได้รับการยอมรับว่าเป็นพวกเดียวกันกับสมาชิกส่วนใหญ่ เราย่อมมีความสุขใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในฐานะที่เป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งของสังคม หรือองค์กรนั้น ๆ บุคคลที่ถูกทอดทิ้งอยู่โดดเดี่ยวแต่โดยลำพังย่อมเกิดความวิตกกังวลเกรงกลัว และไม่สามารถปฏิบัติงานให้บังเกิดผลดี ดังนั้นการยอมรับนับถือจึงเป็นสิ่งสำคัญมากในการปฏิบัติงาน

10. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานนั้นนอกเหนือจากเพื่อนร่วมงานที่ดีแล้ว สภาพแวดล้อมและสภาพของงานนับว่ามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานมากสภาพของการทำงานที่ดีควรประกอบด้วย การมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และเครื่องอำนวยความสะดวก

ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น มีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิพอเหมาะ มีการถ่ายเทอากาศ
ถูกสุขลักษณะ เป็นต้น

4. ประโยชน์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การสร้าง ความพึงพอใจเป็นภาระหน้าที่ อันสำคัญอีกประการหนึ่งของนักบริหาร และ หัวหน้างานที่จะต้องสร้างสรรค์ และจัดให้มีขึ้นในองค์กรหรือทุกหน่วยงาน เพื่อเป็นปัจจัย สำคัญในการบริหารงานขององค์กร เพราะการจูงใจจะช่วยบำบัดความต้องการ ความจำเป็น และ ความเคียดแค้นของบุคคลในองค์กรได้ จะทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น มี กำลังใจในการปฏิบัติงาน อาจแยกกล่าวถึงประโยชน์ของการจูงใจในการบริหารงานได้ดังนี้

4.1 เสริมสร้างกำลังใจการปฏิบัติงานให้บุคลากรในองค์กร และหมู่คณะเป็นการ สร้างพลังรวมร่วมกันของกลุ่ม

4.2 ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังด้วยความ สามัคคี

4.3 สร้างกำลังใจขวัญ และทำที่ที่ดีในการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

4.4 ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร

4.5 ช่วยทำให้การควบคุมดำเนินไปด้วยความราบรื่น อยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน

4.6 เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการ ต่างๆ

4.7 ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กร ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ทำให้เกิด ความสุขกาย สุขใจในการทำงาน เพราะร่างกายที่แข็งแรงจะมีอยู่คู่กับหัวใจที่เป็นสุขเท่านั้น

4.8 ความพึงพอใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การจูงใจเป็นสิ่งสำคัญ ที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่อยู่เสมอ การใช้กำลังบังคับหรือการจูงใจแบบนิเสธ อาจทำให้ ประสิทธิภาพของงานต่ำวิธีดังกล่าวไม่เป็นการจูงใจที่ดีและไม่ใช่วิธีแก้ปัญหในการปฏิบัติงานที่ ถูกต้องแต่อย่างใด การจูงใจแบบปฏิบัติเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องสนใจศึกษาถึงปัจจัยในอันที่จะ ก่อให้เกิดการจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีอยู่เสมอ และจะต้องเปรียบเทียบสถานการณ์ของการจูงใจ ขณะนั้นให้ถูกต้อง เพื่อจะได้สรรใช้เทคนิคการจูงใจได้ถูกต้อง และก่อเกิดการแก้ไขไม่ถูกจุด นอกจากจะทำให้การจูงใจไม่ได้ผล และขวัญเสื่อมทรมานแล้วยังสิ้นเปลือง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยในหน่วยงาน มนุษย์มีความต้องการทางวัตถุ และทางจิตใจเท่า ๆ กัน ถ้าได้รับการตอบสนองในปัจจัยนี้ได้เป็นอย่างดี และอย่างน่าพอใจ ก็จะทำให้ชีวิตมีความสุขเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รวมถึงชีวิตในการทำงานประจำวันด้วยเช่นกัน ซึ่งจะมีผลทำให้หน่วยงานนั้น ๆ มีผลการปฏิบัติงานที่ดี บรรลุประสิทธิผลตามต้องการ

5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น อับราฮัม มาสโลว์ ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน ซึ่งหากความต้องการได้รับการตอบสนองจะเกิดแรงขับ หรือพลังขับเคลื่อนให้เกิดความพึงพอใจ การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุด และได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้น ตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ซึ่งความพึงพอใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานในระดับต่ำกว่า (Lower Need) ต้องได้รับเพียงพอก่อนถึงจะเกิดความต้องการในระดับสูงขึ้นไป (Higher Need) (ประสงค์ สุริยธนาภาส และคณะ, 2547 : 131 - 132) ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุด และสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การพักผ่อน การขับถ่าย รวมถึงความต้องการทางเพศ แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกาย และของอินทรีย์ ความพึงพอใจที่ได้รับในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่า และถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นอย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่น ๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานาน จะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาอาหารไว้รับประทาน บุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขา และจะไม่ต้องการสิ่งอื่นใดอีก ชีวิตของเขา กล่าวได้ว่าเป็นเรื่องของ การรับประทานสิ่งอื่น ๆ นอกจากนี้จะไม่มีความสำคัญไม่ว่าจะเป็น เสรีภาพ ความรัก การได้รับการยอมรับ และปรัชญาชีวิต บุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะรับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ตัวอย่างเช่น ในปี ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน เปร์ูเวียน (Peruvian) ตกลงที่ฝั่งอ่าวอเมริกา

ได้ผู้ที่รอดตายรวมทั้งพระนิกายคาทอลิก (Catholic) อาศัยการมีชีวิตอยู่รอดโดยการกินซากศพของผู้ที่ตายจากเครื่องบินตก จากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิวขึ้น จะมีอิทธิพลเหนือระดับศีลธรรมจรรยา จึงไม่ต้องสงสัยเลยว่ามนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการอื่น ๆ และแรงผลักดันของความต้อการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่น ๆ

2. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety and Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้รอดพ้นจากความเจ็บปวดหรือความเสี่ยง ทั้งในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3. ความต้องการการยอมรับ (Belonging Needs) ความต้องการการยอมรับเป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับการยอมรับต่อการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และอยากมีความรัก และได้รับความรักจากบุคคลอื่น โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้ง ไม่มีใครยอมรับ หรือ ถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อน ๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูก ๆ ได้ลดน้อยลงไป การได้รับความรัก และได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่ารู้สึกอ้างว้างและเคียดแค้น เป็นความต้องการทางจิตใจ จึงถือว่าเป็นความต้องการทางสังคมชนิดหนึ่ง

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการได้รับความรัก และการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผล และทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็ จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือ มนุษย์ต้องการที่จะได้รับเกียรติยศชื่อเสียง เป็นความต้องการให้คนอื่นนับถือยกย่อง ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ เมื่อได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความต้องการนับถือตนเอง และความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

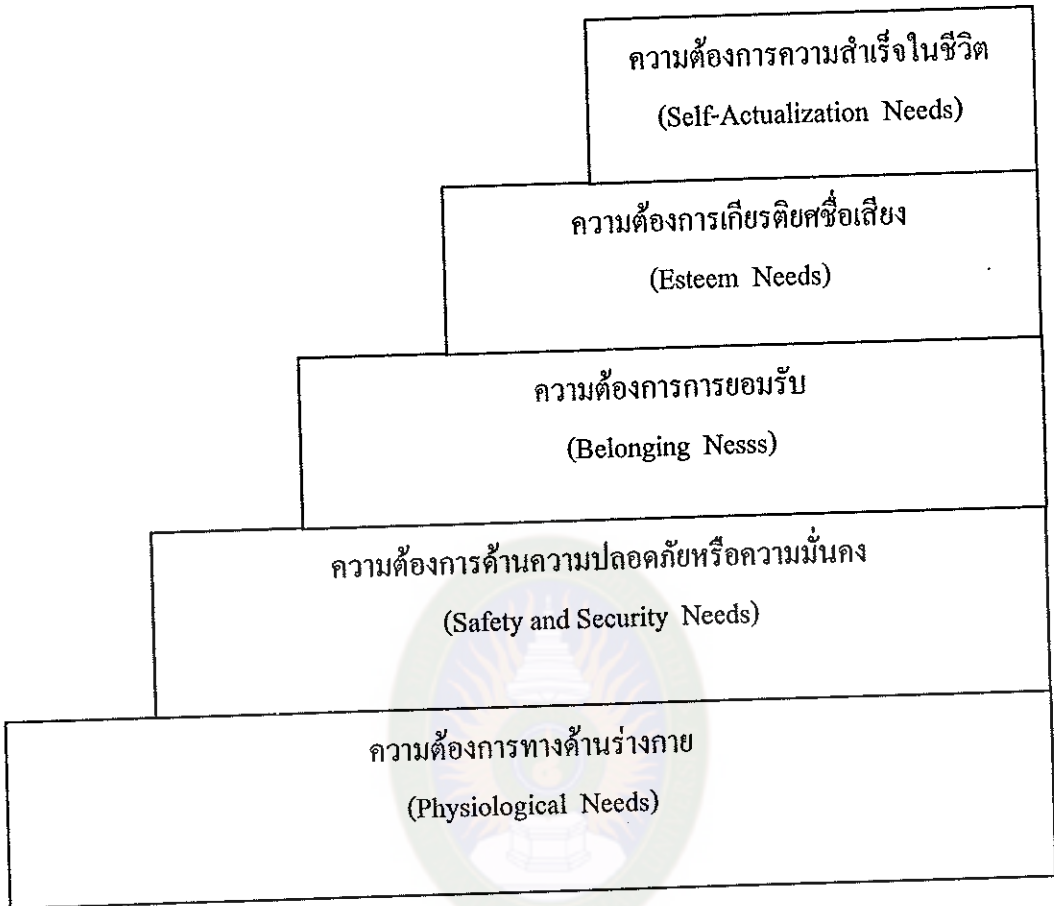
5. ความต้องการความสำเร็จ สมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตของบุคคล บุคคลต้องการพัฒนาศักยภาพให้เต็มที่ตามที่อยากมี อยากเป็นและใฝ่หาความสำเร็จสมหวัง ต้องการไปสู่จุดสูงสุดของศักยภาพที่มี เป็นความต้องการ

ขั้นสูงสุดในชีวิตของคุณ ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อน ๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการความสำเร็จ สมหวังในชีวิตก็จะเกิดขึ้น เป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคล ที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพให้เต็มที่ตามที่อยากจะเป็น อยากจะทำ อยากจะได้ หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนั้น เช่น อยากเป็นนักกีฬาที่มีชื่อเสียง หากสำเร็จตามความต้องการบุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจในชีวิต

ความพึงพอใจตามแนวทฤษฎีของมาสโลว์ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ รวมถึงความสำคัญของความต้องการของบุคคลมีความสำคัญไม่เท่ากัน เกิดจากพื้นฐานความต้องการและปัญหาที่เป็นอยู่ในขณะนั้นของแต่ละบุคคล การสร้างความพึงพอใจตามทฤษฎีนี้ จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นที่มนุษย์ต้องการต่างกันไป และความพึงพอใจในแต่ละขั้นจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความต้องการที่ได้รับการตอบสนองว่ามีความต้องการมากน้อยเพียงใด และความต้องการนั้นมีความสำคัญเพียงใด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory of Motivation) ของ เฮอรัลด์ เอ็ม. ล็อก (Herzberg, 1959) เป็นทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษาวิจัยโดยทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คนจาก 11 อุตสาหกรรม ในเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburg) ของมลรัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับงาน เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และผลการวิจัยพบว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อการเพิ่มผลผลิตแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

1. ปัจจัยบำรุงรักษา หรือปัจจัยอนามัย (Maintenance Factors or Hygiene Factors) ปัจจัยกลุ่มนี้ เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่ไม่ใช่ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานเพิ่มผลผลิตได้ เช่น ด้านการนโยบายและการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่น เงินเดือน ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยที่ใช้ในการจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน และเป็นสิ่งจูงใจ ถ้ามีปัจจัยนี้จะทำให้พนักงานเพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติงานได้ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่องค์กรจะต้องจัดให้มีปัจจัยทั้งสองกลุ่ม

ตารางที่ 1 ปัจจัยทั้งสองกลุ่มตามแนวคิดของ เฮอรัชเบอร์ก

ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors or Maintenance Factors)	ปัจจัยที่ใช้ในการจูงใจ (Motivator Factors)
นโยบายการบริหาร	ความสำเร็จในงานที่ทำ
รูปแบบการบังคับบัญชา	การยอมรับ
สภาพการทำงาน	ความท้าทาย
- ชั่วโมง	ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
- ค่าตอบแทน	ความก้าวหน้า
- สวัสดิการ	
- สิ่งแวดล้อมในการทำงาน อากาศ แสง เสียง	
อุปกรณ์	
- วันหยุด วันลา	
- สวัสดิการด้านอนามัย	
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	
ความมั่นคง	
ฐานะทางสังคม	

ที่มา : (กรกนก ทิพรส. 2552 : 212)

เฮอรัชเบอร์ก ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มงาน (Job Enrichment) ว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจ เนื่องจากว่า การเพิ่มงานเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบและเพิ่มความท้าทายของงานมากขึ้น พนักงานจะมีโอกาสได้รับการกระตุ้นความรู้สึกรักของตนเองไปสู่ความสำเร็จ การยอมรับในความสำเร็จ ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

เฮอริชเบอร์ก ได้ให้หลักที่ควรดำเนินการเมื่อทำการเพิ่มงานไว้ 5 ประการดังต่อไปนี้ คือ (กรรณก ทิพรส. 2552 : 213)

1. เพิ่มความต้องการในงาน ควรได้รับการเปลี่ยนแปลงในการเพิ่มระดับของความยากในการปฏิบัติ และเพิ่มความรับผิดชอบ
2. เพิ่มการตรวจสอบพนักงานควบคุมแต่ละคนมากขึ้น และควรที่จะให้อำนาจในการปฏิบัติงาน แต่ผู้บริหารยังคงต้องตรวจสอบให้ถึงที่สุด
3. ให้อิสระในการกำหนดตารางการทำงานภายใต้ความจำกัด ที่พนักงานแต่ละคนควรได้รับการยินยอมให้ทำตารางการทำงานของตนเอง
4. ให้มีการสะท้อนกลับ รายงานการปฏิบัติงานเป็นรายอย่างสม่ำเสมอ ควรกระทำต่อพนักงานโดยตรง แทนที่จะรายงานต่อผู้บังคับบัญชา
5. ให้ประสบการณ์การเรียนรู้ใหม่ สถานการณ์ของงานนั้นควรกระตุ้นโอกาสให้เกิดประสบการณ์ใหม่ๆ และความเจริญก้าวหน้าส่วนบุคคล

นอกจากมีการเพิ่มงานแล้ว ก็ยังมีการขยายงาน (Job Enlargement) ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนแปลงขอบเขตของงานหลากหลายมากขึ้น เป็นการขยายงานในแนวนอน (Horizontal Extension) ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้หลายอย่างมากขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนาความสามารถในการทำงานสูงขึ้น และการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เป็นการหมุนเวียนเปลี่ยนจากงานหนึ่งไปอีกงานหนึ่งทำให้มีโอกาสเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ในการทำงาน และสามารถทำงานแทนกันได้

สามารถกล่าวโดยสรุป ทฤษฎีของ เฮอริชเบอร์ก ได้ว่า (สุภชัย ยาวะประภาส. 2548 : 219) การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความพึงพอใจในงาน ต้องสร้างปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) อันได้แก่ความสำเร็จ การยอมรับ การยกย่อง ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน สำหรับปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) อันได้แก่เงินเดือน ค่าจ้าง เงื่อนไขการทำงาน นโยบายขององค์กร และรูปแบบการบังคับบัญชานั้น สามารถป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน แต่สร้างความพอใจในงานไม่ได้

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวมาเบื้องต้น ผู้ศึกษาเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของกันตยา เพิ่มผล และ สมพงษ์ เกษมสิน รวมถึงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก มีความสอดคล้องกับการสร้างความพึงพอใจในงานของข้าราชการในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน จึงขอใช้องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของกันตยา เพิ่มผล และ สมพงษ์ เกษมสิน รวมถึงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก เป็นแนวทางหลักในการวิเคราะห์ และประยุกต์ทฤษฎีของนักคิดคนอื่นๆ มาประกอบด้วย ผู้ศึกษาจึงจะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอภูพาน จังหวัด

ขอนแก่น 7 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร ด้านความสำเร็จในงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถือถือ และด้านความมั่นคง

โครงสร้างทางการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. การกำหนดขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามมาตรา 17 (9) และมาตรา 26 แห่ง “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542” ประกอบกับข้อ 1 แห่งประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล และกิจการอื่นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ในการประชุมครั้งที่ 1/2545 เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2545 ได้มีมติให้กำหนดขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1.1 ให้กำหนดขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1.1.1 องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 1 กำหนดให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่

1.1.1 องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 2 และ ชั้น 3 กำหนดให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

1.1.1 องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4 และ ชั้น 5 กำหนดให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถเปลี่ยนแปลงขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ตามความจำเป็นและความเหมาะสม โดยจะต้องผ่านหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) กำหนด

1.3 การกำหนดระดับตำแหน่งผู้บริหารให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) กำหนด

ตารางที่ 2 การกำหนดระดับตำแหน่งพนักงานส่วนตำบล ตำแหน่งผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตำแหน่ง	ขนาดใหญ่ (ชั้น 1 เดิม)	ขนาดกลาง (ชั้น 2 - 3 เดิม)	ขนาดเล็ก (ชั้น 4 - 5 เดิม)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	8/7	7/6	6
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	7/6	7/6	ไม่มี
หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือ ส่วน หรือเทียบเท่า	7/6	7/6	6

2. การกำหนดกองหรือส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามมาตรา 17 (9) และมาตรา 26 แห่ง “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542” ประกอบกับข้อ 4 แห่งประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล และกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ในการประชุมครั้งที่ 1 / 2545 เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2545 กำหนดกองหรือส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ ดังต่อไปนี้

2.1 การกำหนดกองหรือส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้จัดแบ่งตามความเหมาะสมกับภารกิจหน้าที่ โดยอย่างน้อยต้องมีส่วนราชการ ดังนี้

2.1.1 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปงานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับตำบล งานนิติการ งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบังคับงบประมาณประจำปี งานขออนุมัติตามข้อบังคับ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.1.2 กองหรือส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีเงินได้และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือนรายงานคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปีและขอขยายเวลาเบิกจ่าย งานการจัดทำงบแสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการ เงินสะสม งานการจัดทำบัญชีทุกประเภทงานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่าย งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.1.3 กองช่างหรือส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร สะพานแหล่งน้ำ ฯลฯ งานการประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้างงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.2 องค์การบริหารส่วนตำบล อาจกำหนดกองหรือส่วนราชการได้ตามความเหมาะสม ดังนี้

2.2.1 กองหรือส่วนส่งเสริมการเกษตร ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารการเกษตร งานส่งเสริมการเกษตร งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.2.2 กองหรือส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารการศึกษา งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานกิจกรรมโรงเรียน งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.2.3 กองหรือส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในกรณีที่เป็น อบต. ชั้นหนึ่ง มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนด้านดำเนินงาน การประมาณค่าใช้จ่ายโครงการ การควบคุมป้องกันโรค การสาธารณสุขสิ่งแวดล้อมการให้คำแนะนำการตรวจอับกับตำบลทางสาธารณสุข การบริหารกฎหมายที่เกี่ยวกับสาธารณสุขงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.3 นอกจากกองหรือส่วนราชการตามข้อ 2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจกำหนดกอง หรือ ส่วนราชการที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่นได้ตามความต้องการและความเหมาะสม โดยให้สอดคล้องกับภารกิจ ความรับผิดชอบในการจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น

2.4 การจัดตั้งกองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นขึ้นใหม่ เพื่อรองรับภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือการปรับปรุงการกำหนดส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีการจัดตั้งกองหรือส่วนราชการขึ้นใหม่ ให้องค์การบริหารส่วนตำบล เสนอเหตุผลความจำเป็น และร่างประกาศขององค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดกองหรือส่วนราชการขึ้นใหม่ เพื่อให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) พิจารณาให้ความเห็นชอบโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

2.4.1 เหตุผลความจำเป็นที่ต้องจัดตั้งกองหรือส่วนราชการขึ้นใหม่

2.4.2 ชื่อกองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น

2.4.3 อำนางหน้าที่ความรับผิดชอบของกองหรือส่วนราชการนั้น

2.4.4 ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติตามข้อ 2.4.3 คุณภาพและปริมาณงานถึงขนาด

ต้องจัดตั้งเป็นหน่วยงานระดับกองและกำหนดอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบล

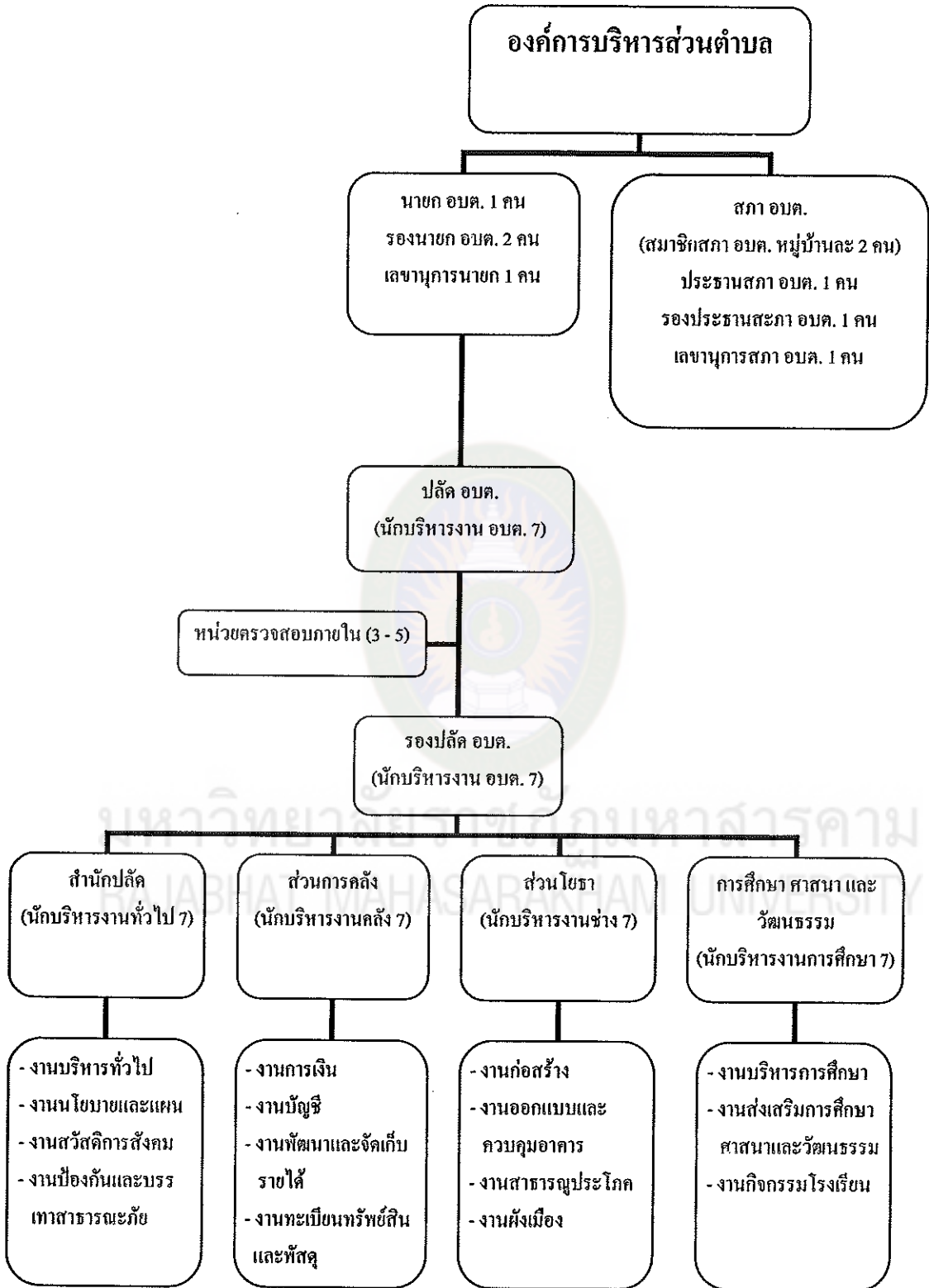
2.4.5 ร่างประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดส่วนราชการที่ปรับปรุงใหม่ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของกองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและการจัดแบ่งส่วนราชการภายใน ในการพิจารณาของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) ให้คำนึงถึงภารกิจ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนด ลักษณะงาน คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และความจำเป็นที่เหมาะสม ตลอดจนทั้งอัตรากำลังของพนักงานส่วนตำบล และ งบประมาณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.5 เมื่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) ได้พิจารณาการขอจัดตั้ง หรือปรับปรุงการกำหนดส่วนราชการตามข้อ 2.4 แล้วให้ดำเนินการดังนี้

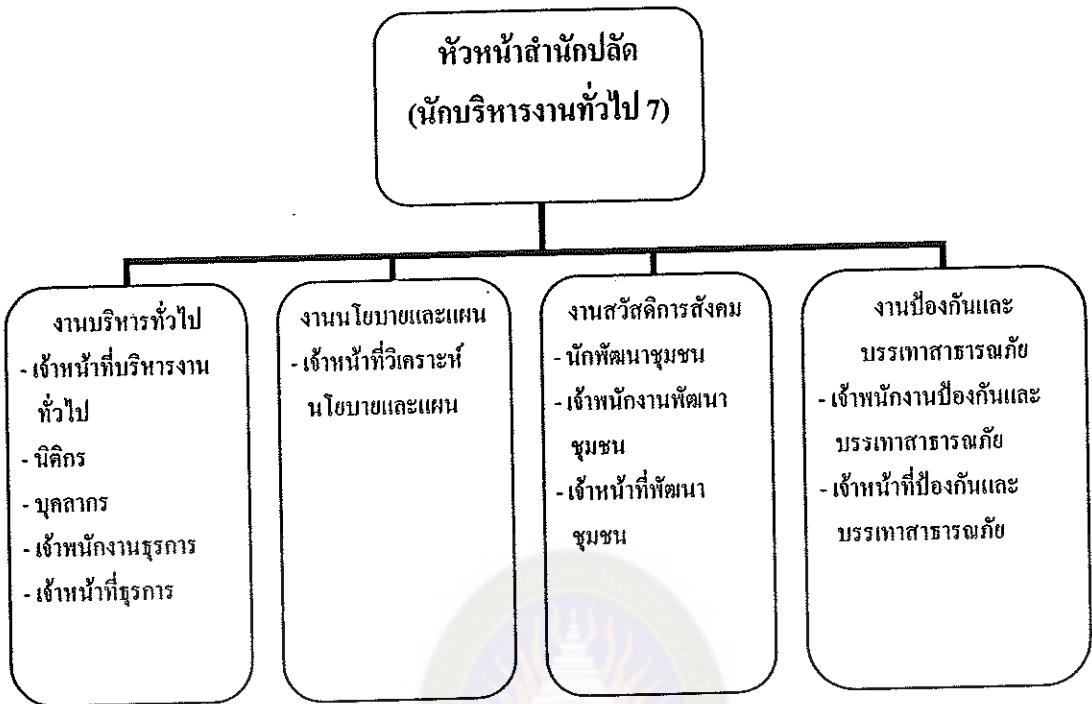
2.5.1 มีมติเห็นชอบการจัดตั้งหรือปรับปรุงการกำหนดส่วนราชการใหม่และอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลที่กำหนดในกองหรือส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นใหม่เป็นการปรับเกลี่ยมาจากกองหรือส่วนราชการอื่นภายในองค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่เพิ่มอัตรากำลังให้ประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลลงนามในประกาศใช้บังคับ และดำเนินการตามมติคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด)

2.5.2 มีมติเห็นชอบการจัดตั้งหรือปรับปรุงการกำหนดส่วนราชการใหม่และอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลที่กำหนดในกองหรือส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นการกำหนดตำแหน่งเพิ่มใหม่ ให้ประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลลงนามในประกาศใช้บังคับ และดำเนินการตามมติคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด)

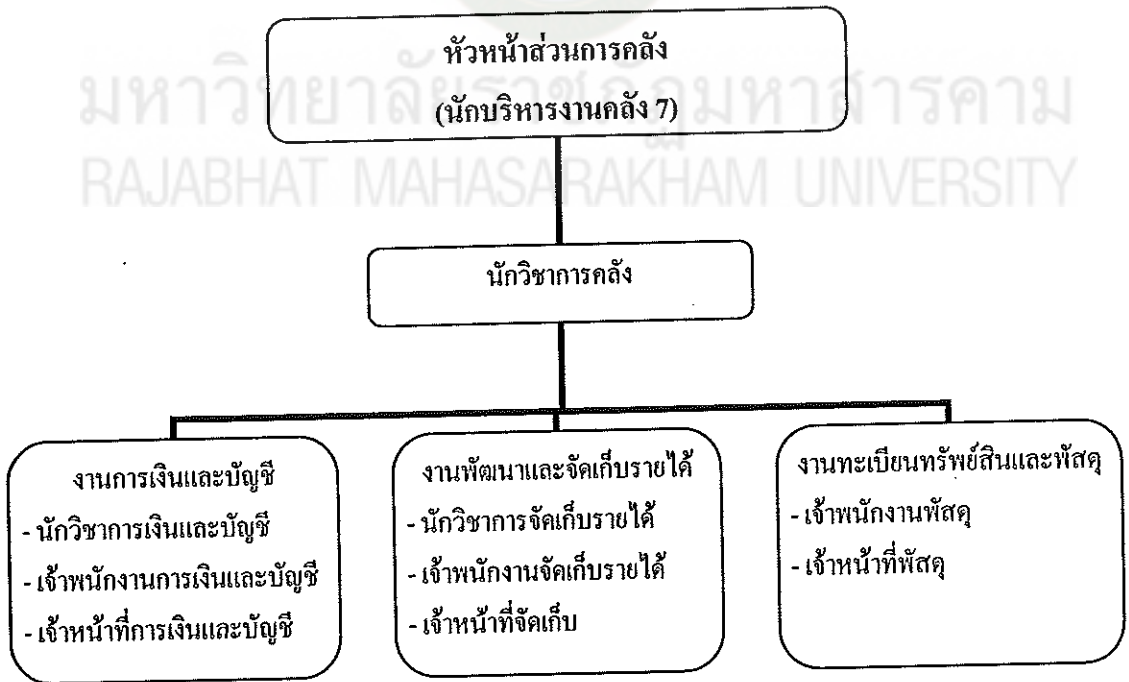
2.5.3 มีมติเป็นประการอื่นใด ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการตามมติของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) นั้น



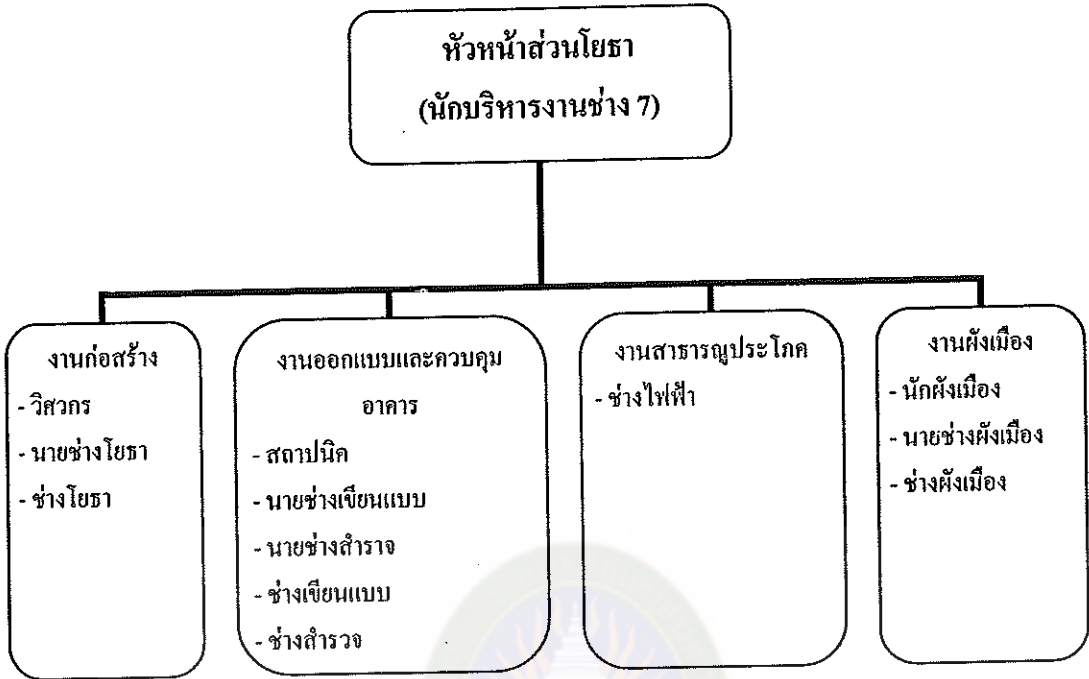
แผนภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล



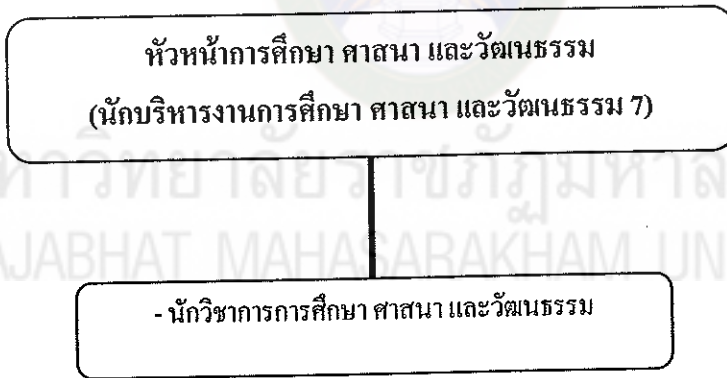
แผนภาพที่ 3 โครงสร้างกรอบอัตรากำลังสำนักปลัด



แผนภาพที่ 4 โครงสร้างกรอบอัตรากำลังส่วนการคลัง



แผนภาพที่ 5 โครงสร้างกรอบอัตรากำลังส่วนโยธา

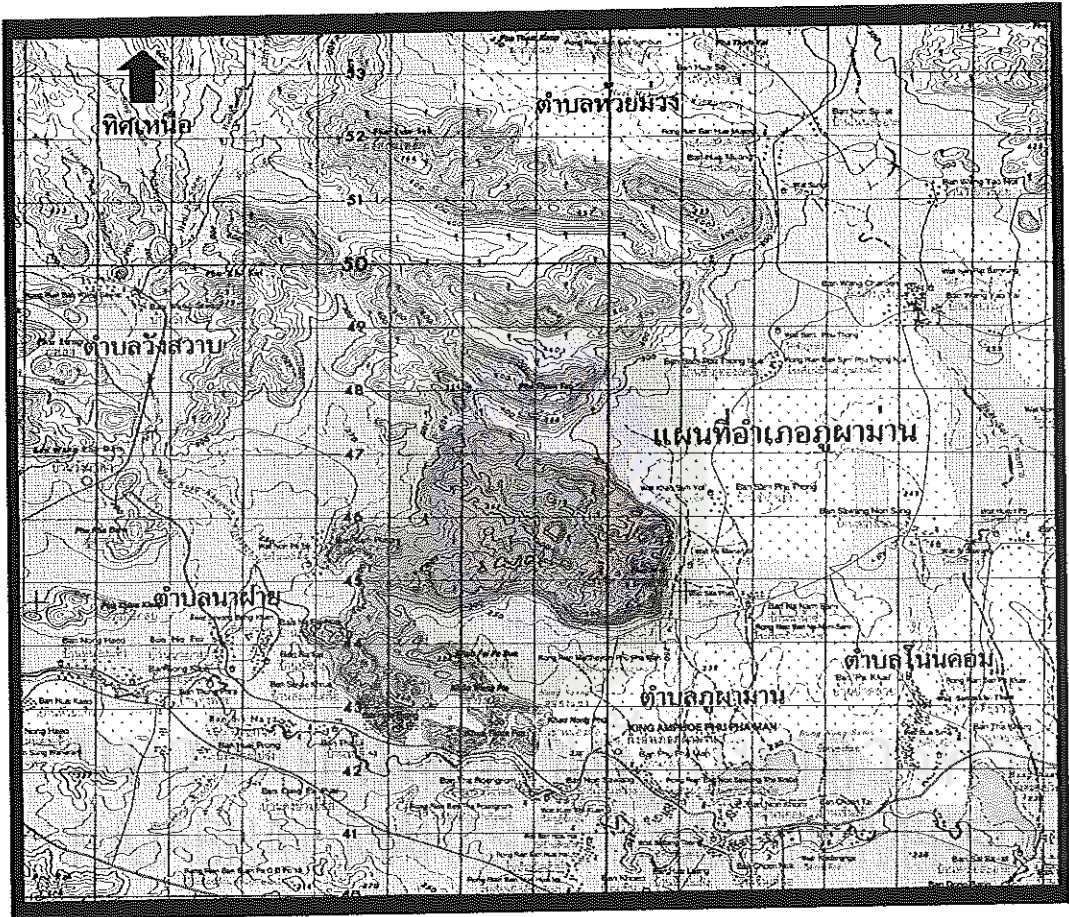


แผนภาพที่ 6 โครงสร้างกรอบอัตรากำลังส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ข้อมูลเกี่ยวกับอำเภอภูพาน

1. สภาพทางภูมิศาสตร์ ที่ตั้งของ อำเภอภูพาน จังหวัดขอนแก่น

แผนภาพ 7 แผนที่อำเภอภูพาน จังหวัดขอนแก่น



แผนภาพ 7 แผนที่อำเภอภูพาน จังหวัดขอนแก่น

อำเภอภูพานตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดขอนแก่น ระยะทางห่างจากจังหวัดขอนแก่น 109 กิโลเมตร เดินทางโดยรถยนต์ตามทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 21 (ถนนมิตรภาพ) ถึงสามแยกบ้านโนนหัน (เทศบาลตำบลโนนหัน) อำเภอชุมแพ เลี้ยวขวาไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 201 (สายชุมแพ-เลย) ประมาณ 3 กิโลเมตร ถึง สามแยกบ้านหนองเขียด ตำบลหนองเขียด อำเภอชุมแพ เลี้ยวซ้ายเข้าทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2361 (สายหนองเขียด-วังสาว) อีกประมาณ 10 กิโลเมตร ถึงที่ว่าการอำเภอภูพาน และส่วนราชการประจำอำเภอ

2. ขนาดของพื้นที่

อำเภอภูผาม่านมีเนื้อที่ทั้งสิ้น 284 ตารางกิโลเมตร หรือ 117,880 ไร่

3. อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย
ทิศใต้	ติดต่อกับ อำเภอกอนสาร จังหวัดชัยภูมิ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์

4. ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่ถึง 2 ใน 3 (ประมาณ 189 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 78,587 ไร่) เป็นเขตภูเขาและป่าไม้ เป็นที่ตั้งของอุทยานแห่งชาติภูผาม่าน อุคมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรธรรมชาติและแร่หินปูน เป็นภูเขาสูงชันเป็นหินส่วนใหญ่ เป็นพื้นที่ต้นน้ำที่สำคัญ พื้นที่หนึ่งของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สำหรับพื้นที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทำกินของราษฎร มีเพียง 1 ใน 3 ของพื้นที่ทั้งหมด (ประมาณ 95 ตารางกิโลเมตร หรือ 39,293 ไร่)

5. ภูมิอากาศ

ลักษณะทางภูมิอากาศเป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่ เดือน มีนาคม ถึง เดือน มิถุนายน
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่ เดือน กรกฎาคม ถึง เดือน ตุลาคม
ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่ เดือน พฤศจิกายน ถึง เดือน กุมภาพันธ์

6. เขตการปกครอง

อำเภอภูผาม่านแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 5 ตำบล 42 หมู่บ้าน ดังนี้

6.1 ตำบลภูผาม่าน	จำนวน 9 หมู่บ้าน
6.2 ตำบลโนนคอม	จำนวน 8 หมู่บ้าน
6.3 ตำบลวังสาวบ	จำนวน 10 หมู่บ้าน
6.4 ตำบลห้วยม่วง	จำนวน 9 หมู่บ้าน
6.5 ตำบลนาฝาย	จำนวน 6 หมู่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบล 5 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนตำบลภูผาม่าน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคอม องค์การบริหารส่วนตำบลวังสาวบ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง และองค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย

7. จำนวนประชากร

มีประชากรทั้งสิ้น 22,350 คน แยกเป็นชาย 11,230 คน หญิง 11,120 คน เขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 18,806 คน แยกเป็น ชาย 9,475 คน หญิง 9,331 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ยของประชากรต่อพื้นที่ ประมาณ 78 คน/ตารางกิโลเมตร และหากไม่คิดพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือป่าไม้ด้วยความหนาแน่นเฉลี่ยของประชากรต่อพื้นที่ ประมาณ 234 คน/ตารางกิโลเมตร

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรอำเภอภูผาม่าน จำแนกเป็นรายตำบล

ลำดับที่	ตำบล	ประชากรชาย (คน)	ประชากรหญิง (คน)	รวมประชากรทั้งหมด (คน)
1	โนนคอม	1,174	1,189	2,363
2	ภูผาม่าน	1,506	1,469	2,975
3	วังสาวบ	2,026	1,903	3,929
4	ห้วยม่วง	3,469	3,456	6,925
5	นาฝาย	1,300	1,314	2,614

ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2553

8. แหล่งน้ำ

ลำน้ำเชิญ ลำน้ำที่ให้ประโยชน์ทางการเกษตรในพื้นที่เป็นอย่างมาก มีน้ำไหลตลอดทั้งปี เป็นแนวเขตแบ่งระหว่างอำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น และอำเภอกอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ไหลผ่านหมู่บ้านต่าง ๆ ในพื้นที่ถึงประมาณ 14 หมู่บ้าน

ลำห้วยทราย ใช้ประโยชน์ทางการเกษตร เป็นแนวเขตระหว่างอำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น และอำเภอยุเมต จังหวัดขอนแก่น

ลำห้วยสังฆยวน ใช้ประโยชน์ทางการเกษตรในพื้นที่ ตำบลวังสาวบ และตำบลนาฝาย

หนองสมอ เป็นหนองน้ำธรรมชาติ มีน้ำตลอดทั้งปี มีพื้นที่ 350 ไร่ ตั้งอยู่บ้าน โนนคอม ใช้ประโยชน์ทางการเกษตรในหมู่บ้าน

อ่างเก็บน้ำห้วยซ้อ โครงการชลประทานขนาดเล็ก ประเภทฝายน้ำล้นกั้นลำห้วยซ่า ตั้งอยู่บ้านห้วยซ้อ หมู่ที่ 5 ตำบลห้วยม่วง ใช้ประโยชน์ทางการเกษตรหมู่บ้าน

อ่างเก็บน้ำลำห้วยซ่า โครงการชลประทานขนาดเล็ก ประเภทฝายน้ำล้นกั้นลำห้วยซ่า ตั้งอยู่บ้านห้วยซ้อ หมู่ที่ 5 ตำบลห้วยม่วง ใช้ประโยชน์ทางการเกษตรหมู่บ้าน

อ่างเก็บน้ำห้วยม่วง โครงการชลประทานขนาดเล็ก ประเภทฝายน้ำล้นกั้นลำห้วยม่วง ตั้งอยู่บ้านห้วยม่วง หมู่ที่ 3 ตำบลห้วยม่วง ใช้ประโยชน์ทางการเกษตรหมู่บ้านและเพื่อป้องกันอุทกภัย

อ่างเก็บน้ำวังผาคำ โครงการชลประทานขนาดเล็ก ประเภทฝายน้ำล้นกั้นลำห้วยสังฆวน ตั้งอยู่บ้านวังผาคำ หมู่ที่ 2 ตำบลวังสาวบ ใช้ประโยชน์ทางการเกษตรหมู่บ้าน เพื่อป้องกันอุทกภัย

อ่างเก็บน้ำห้วยสังฆวน โครงการฝายน้ำล้น ร.พ.ช.กั้นลำห้วยสังฆวน ตั้งอยู่บ้านนาฝายเหนือ หมู่ที่ 5 ตำบลนาฝาย ใช้ประโยชน์ในการทดน้ำเพื่อการเกษตร

อ่างเก็บน้ำห้วยโป่งโก โครงการชลประทานขนาดเล็กของกรมชลประทาน กั้นลำห้วยโป่งโก ตั้งอยู่บ้านหนองเหี้ยว หมู่ที่ 3 ตำบลวังสาวบ ใช้ประโยชน์เพื่อการเกษตร

บ่อบาดาล 87 บ่อ

บ่อน้ำตื้น 7 บ่อ

10. ด้านเศรษฐกิจ

10.1 รายได้เฉลี่ย 45,606 บาท/คน/ปี

10.2 ข้อมูล จปฐ. ปี 2553 สรุป เมื่อ 30 กันยายน 2553 จำนวนครัวเรือนที่ทำการสำรวจ 4,512 ครัวเรือน ครัวเรือนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีในฐานะข้อมูล จปฐ.ปี 2553 ที่ต่ำกว่า 23,000 บาท จำนวน 60 ครัวเรือน

10.3 อุตสาหกรรม

10.3.1 โรงไม้หิน 2 แห่ง

10.3.2 โรงสีขนาดเล็ก 11 แห่ง

10.3.3 อุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น เครื่องจักสาน

10.4 อาชีพครอง

ทำเครื่องคั้มสมุนไพรผงพร้อมคั้ม เช่น มะตูมผง ใบบัวบกผง เก็กฮวยผง ฯลฯ ของ
กลุ่มแม่บ้านห้วยซ้อ กลุ่มแม่บ้านทรัพย์สมบูรณ์ และกลุ่มแม่บ้านห้วยเตย รายได้เฉลี่ย 12,000 บาท/
ราย/เดือน

10.5 การท่องเที่ยว

อำเภอภูพาน เป็นอำเภอที่มีทัศนียภาพที่สวยงาม อุดมไปด้วย
ทรัพยากรธรรมชาติ มีแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่ง อันประกอบด้วย ถ้ำค้างคาว ถ้ำภูตาหลอ น้ำตก
ตาดใหญ่ จุดชมวิวดงสะคร่าน ซึ่งเหมาะสำหรับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอจึงได้มีการ
พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ และมีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง และมี
โครงการท่องเที่ยวต่าง ๆ ประกอบด้วย

10.5.1 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ ซึ่งสามารถท่องเที่ยวสัมผัสธรรมชาติได้ทุกแห่ง
และไม่ทำลายธรรมชาติ อันประกอบด้วย

- 1) ชมความงามของถ้ำภูตาหลอ
- 2) ชมเกษตรท่องเที่ยวและหมู่บ้านเครื่องคั้มสมุนไพร
- 3) ชมความหั้ศจรรย์ของฝูงค้างคาวนับล้านที่ถ้ำค้างคาว
- 4) สัมผัสธรรมชาติทะเลภูเขา ณ จุดชมวิวดงสะคร่าน
- 5) รื่นรมย์กับธรรมชาติอันสวยงาม
- 6) ชมความงามของน้ำตก และเล่นน้ำที่น้ำตกตาดใหญ่

10.5.2 การท่องเที่ยวเกษตร โดยท่องเที่ยวทางการเกษตรอันประกอบด้วย

- 1) หมู่บ้านเครื่องคั้มสมุนไพร
- 2) หมู่บ้านปลูกลำไย
- 3) หมู่บ้านปลูกส้มเขียวหวาน
- 4) หมู่บ้านเกษตรทฤษฎีใหม่
- 5) หมู่บ้านปลูกมะขามหวาน
- 6) หมู่บ้านปลูกฝรั่ง
- 7) หมู่บ้านปลูกส้มโอ

10.5.3 แหล่งท่องเที่ยว

1) น้ำตกตาดใหญ่ เป็นน้ำตกที่มีชั้นน้ำตกประมาณ 5 ชั้น ความสูงประมาณ 80
เมตร ฤดูแล้งปริมาณน้ำน้อย ตั้งอยู่ที่บ้านดงสะคร่าน หมู่ที่ 7 ตำบลวังสวน ห่างจากที่ว่าการอำเภอ
ประมาณ 20 กิโลเมตร

2) ถ้ำภูตาทลอด เป็นถ้ำที่มีปากถ้ำไม่กว้าง พื้นที่ภายในมีขนาดใหญ่ ตอนกลางถ้ำสูงประมาณ 10-15 เมตร พื้นที่ประมาณ 1 ไร่เศษ มีหินงอกหินย้อยประมาณ 1 ใน 4 ของเพดานถ้ำ หินงอกหินย้อยอยู่ในสภาพที่เป็นธรรมชาติมากที่สุด พื้นถ้ำเป็นดินเรียบ อากาศเย็นสบาย ไม่มีเชื้ออับ ไม่มีค้างคาว ไม่มีกลิ่นอับชื้น หินบางก้อนมีลักษณะคล้ายหินเจ็วหนุมาน พื้นที่ถ้ำบางส่วนยังไม่มี การสำรวจ ตั้งอยู่บ้านวังสวาย หมู่ที่ 1 ตำบลวังสวาย ห่างจากที่ว่าการอำเภอ ประมาณ 17 กิโลเมตร

3) ถ้ำค้างคาว มีค้างคาวพันธุ์หน้าย่น ซึ่งมีขนาดเล็กอาศัยอยู่บนปลาน้ำจืด ค้างคาวจะบินออกจากถ้ำเป็นเส้นสายในเวลาประมาณ 17.30-18.30 น. ของทุกวัน โดยจะออกเป็นกลุ่มยาวคล้ายฝูงผึ้งซึ่งขนาดยักษ์ติดต่อกันเป็นระยะทางนับสิบกิโลเมตร ใช้เวลาบินออกจากถ้ำ ประมาณ 30-40 นาที ตั้งอยู่บนภูผาม่าน บ้านภูผาม่าน ห่างจากที่ว่าการอำเภอ ประมาณ 2.5 กิโลเมตร

4) จุดชมวิวดงสระคร่าน ตั้งอยู่บนหน้าผาสูง ทำให้สามารถมองเห็นทัศนียภาพของทะเลภูเขาแห่งอุทยานแห่งชาติภูผาม่าน ได้เกือบทั้งหมด อากาศหนาวเย็น โดยเฉพาะในฤดูหนาวอากาศหนาวจัด สามารถมองเห็นพระอาทิตย์ขึ้นในยามเช้าได้อย่างสวยงาม ตั้งอยู่บ้านดงสระคร่าน หมู่ที่ 7 ตำบลวังสวาย ห่างจากที่ว่าการอำเภอ ประมาณ 17 กิโลเมตร

11. ด้านสังคม

11.1 การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

โรงเรียน 20 แห่ง แยกเป็น โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง โรงเรียนขยายโอกาส 5 แห่ง

ประถมศึกษา 14 แห่ง

วัด 13 แห่ง สำนักสงฆ์ 3 แห่ง ที่พักสงฆ์ 7 แห่ง

ศูนย์การเรียนนอกโรงเรียน 1 แห่ง

โรงพยาบาล ขนาด 30 เตียง จำนวน 1 แห่ง

สถานีอนามัย(เดิม) 5 แห่ง

12. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

12.1 แหล่งธรรมชาติ

กลุ่มน้ำเขิน มีลำน้ำเขินเป็นลำน้ำหลักที่ให้ประโยชน์ทางการเกษตรในพื้นที่เป็นอย่างมาก มีน้ำไหลตลอดปี เป็นแนวเขตแบ่งระหว่างอำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น และ

อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ไหลผ่านหมู่บ้านต่าง ๆ ในพื้นที่ถึง 14 หมู่บ้าน มีลำน้ำสาขา ดังนี้ ลำห้วยทราย ลำห้วยสังฆวน ลำห้วยป่า ลำห้วยม่วง และลำห้วยโป่งโก

12.2 ป่าไม้

พื้นที่ส่วนใหญ่ ถึง 2 ใน 3 เป็นภูเขาและป่าไม้ เป็นที่ตั้งของอุทยานแห่งชาติภูผาม่าน อุคมไปด้วยทรัพยากรป่าไม้

12.3 แร่ธาตุ

อำเภอภูผาม่าน มีแร่ธาตุที่สำคัญคือ แร่หินปูน เพื่ออุตสาหกรรมก่อสร้าง งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขต ในเขตอำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้พบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวไว้ดังนี้

สมเจตน์ จิวเจริญ (2544 : 71 - 72) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านบรรยากาศในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ลักษณะงาน การกำกับดูแลการพัฒนาข้าราชการ ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน และน้อยที่สุดคือ ค่าตอบแทนและความมั่นคงในการทำงาน ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในการำงานอยู่ในระดับปานกลาง

อมร อ่อนรัชชา (2546 : 68 - 74) ได้วิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้งหมด 13 ปัจจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 ปัจจัย คือ การปกครองบังคับบัญชา

ชาญฤทธิ์ ชัยพิสุทธิสกุล (2546 : 108-108) ได้วิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม พบว่า คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย อายุ 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส มีรายได้ 10,000 - 15,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 9 ปีขึ้นไป ความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมากที่สุด รองลงมาคือ งานที่ปฏิบัติ และสภาพการปฏิบัติงาน ตามลำดับ การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวม และแต่ละองค์ประกอบที่มี อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ส่วนองค์ประกอบ เพศ รายได้ วุฒิการศึกษา และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และในแต่ละองค์ประกอบไม่แตกต่างกัน ระดับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับระดับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากมากไปน้อยดังนี้ ความมั่นคงในอาชีพ สวัสดิการ และงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ

อรชร ฤกษ์มณี (2546 : 69 - 74) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และความรู้ในงาน และความต้องการในการพัฒนาสภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานส่วนตำบล จำนวน 204 คน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่างอายุ 20-29 ปี ระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญาและต่ำกว่า มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-4 ปี ตำแหน่งในการปฏิบัติงานมีตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนการคลัง หัวหน้าส่วนโยธา และระดับความรู้ในงานในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านสภาพแวดล้อม ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และศักดิ์ศรีของงานที่ทำอยู่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ยกเว้นความพึงพอใจในด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความรู้ในงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานส่วน ตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล มีความต้องการให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศและสาขาต่อในระดับมากที่สุด นอกจากนี้มีความต้องการศึกษาดูงานในประเทศ การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง รวมถึง การสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่อยู่ในระดับมาก

อนงค์นารถ จุฑาทงกูร (2547 : 101 - 102) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านที่ทำงานใน ปัจจุบัน ด้านเงินเดือน ด้านสวัสดิการ ด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้าน เพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ สถานภาพทางครอบครัว วุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ปรากฏว่า ปัญหาเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือนมากที่สุดในด้านเงินเดือน รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับ เงินเดือน และปัญหาเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง ตามลำดับ

สุพรรณ พันธ์ประสิทธิ์กิจ (2548 : 42 - 50) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนตำบล อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผลการศึกษาสามารถอธิบายระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงรายได้ว่า อยู่ใน ระดับสูง เมื่อจำแนกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านพบว่า พนักงานส่วนตำบลมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และสภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และรายได้และสวัสดิการอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมี ข้อเสนอแนะ คือ ควรกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปและการบริหารงานบุคคลให้ ชัดเจน

ประสิทธิ์ วิวัฒน์ตระกูล (2550 : 73 - 74) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านการกำกับดูแล ด้าน ลักษณะงาน ด้านการพัฒนาข้าราชการ ด้านค่าตอบแทน และความมั่นคงในการทำงาน และมี ความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกัน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ปราณี ศรีรุ่งเรือง (2550 : 71 - 73) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานส่วนตำบลในอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชวราชการ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานส่วนตำบลในอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวนทั้งสิ้น 193 คน พบว่า ประการแรก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ประการที่สอง อาชวราชการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญกับด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นอกจากนั้นความสัมพันธ์ยังได้ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการปฏิบัติอีกด้วย

ไพศาล สมุทรเผ่าจินดา (2550 : 59 - 63) ได้การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และวุฒิการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยกระตุ้นด้านความสำเร็จของงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด เท่ากับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือปัจจัยกระตุ้นด้านลักษณะของงาน และน้อยสุดคือ ปัจจัยด้านเงินเดือนและรายได้ ปัจจัยกระตุ้น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงาน และน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ปัจจัยด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และน้อยที่สุดคือ ด้านเงินเดือนและรายได้ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า เพศ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยกระตุ้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามเพศ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และด้านปัจจัยด้าน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามเพศ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ด้านเงินเดือนและรายได้ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ภัณฑิลา น้อยเจริญ (2551 : 89 - 98) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานที่ปฏิบัติ รองลงมา คือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และด้านความมั่นคงในอาชีพ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านสวัสดิการ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเฝ้าไร่ ที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY