

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสถานการณ์ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของภาครัฐ อันได้แก่ กระแสการเปลี่ยนแปลงในด้านการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจและเทคโนโลยี มีแนวโน้มที่จะมีความเข้มข้นและซับซ้อนมากขึ้น องค์กรของภาครัฐ ถูกท้าทายและตั้งคำถามเกี่ยวกับความชอบธรรมของสถานภาพเดิมเพิ่มมากขึ้น

นับตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มีผลบังคับใช้ ได้มีการเร่งรัดให้มีการทบทวนภารกิจของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ ปรับโครงสร้างส่วนราชการ ปรับปรุงกลไก และระบบการบริหารราชการ กระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น เร่งรัดพัฒนา ประสิทธิภาพของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐตลอดจนพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในหน่วยงาน รวมทั้งปรับปรุงทัศนคติในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของประเทศที่แปรเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว และให้ตระหนักเป็นอย่างดีว่า " การปฏิรูประบบราชการ " เป็นหัวใจสำคัญในการบริหารงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับสถานการณ์ของบ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงและเพื่อแก้ปัญหาวิกฤตทาง เศรษฐกิจ ตลอดจนเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกทั้งในปัจจุบันและอนาคต เป็นไปตาม บทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 77 ที่กำหนดให้ รัฐจะต้อง จัดให้มีแผนในการพัฒนาเมือง จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่ง ทางการเมือง ข้าราชการและพนักงานหรือลูกจ้างอื่นของรัฐเพื่อป้องกันการทุจริต การประพฤติ มิชอบ การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่และหลักแห่งการปกครองตนเองตาม เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและนโยบายของรัฐบาล ในการกระจาย อำนาจการปกครองให้องค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามีส่วนร่วม ในการบริหารบ้านเมือง องค์กรปกครองท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิด และสัมพันธ์กับ ประชาชนมากที่สุด จึงเป็นหน่วยงานที่รับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของราษฎรเป็นอย่างดี (กรมการปกครอง. ม.ป.ป. : ไม่มีเลขหน้า)

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีการกระจายอำนาจ การปกครองมากที่สุด ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543 เทศบาลแห่งใด จะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่งตามวิธีการที่ กำหนด โดยจะต้องคำนึงถึงความหนาแน่นของประชากร ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และความสำคัญทางการเมืองของเทศบาล ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนครโดยมีโครงสร้างการบริหารงานประกอบด้วย ฝ่ายนิติบัญญัติ คือสภาเทศบาลและฝ่ายบริหารคือ คณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี

ฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติคือพิจารณาออกกฎหมายท้องถิ่น ซึ่งเรียกว่า "เทศบัญญัติ" รวมทั้งพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงานโครงการพัฒนาเทศบาล

ฝ่ายบริหาร มีการเลือกตั้งอยู่ 2 กรณี คือในกรณีที่ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออก เสียงแสดงประชามติให้การบริหารงานในเขตเทศบาลใช้รูปแบบคณะเทศมนตรี ก็ให้เทศบาล นั้นมีคณะเทศมนตรี ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีคนหนึ่งและคณะเทศมนตรีในกรณีที่ ประชาชนในเขตเทศบาลใด ออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารงานในเขตเทศบาลใช้ รูปแบบนายกเทศมนตรี ก็ให้เทศบาลนั้นมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง เลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิ เลือกตั้งในเขตเทศบาลและนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภา เทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ (กรมการปกครอง. ม.ป.ป. : 127-140)

เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพล อดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของ สุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ขึ้น เหตุผลสืบเนื่องจากปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบสุขาภิบาลมีโครงสร้างไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบดังกล่าวไม่เหมาะสมที่จะรองรับการ กระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมควรเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลที่มี อยู่เดิมเป็นเทศบาลตำบล และเป็นผลให้สุขาภิบาลทั่วประเทศ จำนวน 981 แห่ง เปลี่ยนแปลง ฐานะเป็นเทศบาลตำบลทั้งหมด ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 และคณะกรรมการพนักงาน เทศบาล มีมติอนุมัติให้จัดโครงสร้าง และกรอบอัตรากำลังของเทศบาลที่เปลี่ยนแปลงฐานะ มาจากสุขาภิบาล โดยการจัดชั้นเทศบาลออกเป็นเทศบาลชั้น 5 ชั้น 6 ชั้น 7 ซึ่งพิจารณาจาก

รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนของเทศบาล มีสภาเทศบาลตำบลและมีคณะเทศมนตรี ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีกับเทศมนตรี ให้นายกเทศมนตรีควบคุม และรับผิดชอบบริหารกิจการของ เทศบาล และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาล และลูกจ้างเทศบาล มีโครงสร้างการบริหารงานภายในคือ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม กองการประปา หน่วยงานตรวจสอบภายในและกองการศึกษา มีปลัดเทศบาล เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาล และลูกจ้างเทศบาล รองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย และอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมาย กำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีได้มอบหมาย (พระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543) (สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. 2543 : 25)

ตามมาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขต เทศบาลดังต่อไปนี้

- 1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) การให้มี และบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้ง การกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
- 4) ป้องกัน และระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษา และอบรม
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลป ประเพณี ภูมิปัญญาของท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ ท้องถิ่น
- 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

ตามมาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1) การให้น้ำสะอาด หรือน้ำประปา
- 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 4) ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน

- 5) บำรุงส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 9) เทศพาณิชย์ (พระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543 มาตรา 50 และ มาตรา 51)

จากภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่า มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของระบบการบริหารงานขนานใหญ่ ตั้งแต่โครงสร้างการบริหารงาน รูปแบบองค์กร บทบาท หน้าที่ในองค์กร วิธีการทำงาน ระบบบริหารงานบุคคล กฎหมาย กฎระเบียบ วัฒนธรรมและค่านิยม ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญยิ่งในระบบราชการรวมเรียกว่า วิธีการบริหารจัดการภายในภาคราชการ

ดังนั้น ผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของพนักงานในเทศบาลตำบลนั้นๆ ว่ามีความเต็มใจ และพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างเต็มความรู้ ความสามารถเพียงใด ซึ่งจากผลการศึกษา ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการสังเกตสภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล พบว่ามีองค์ประกอบบางประการที่น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล อาทิเช่น ความไม่เข้าใจในระบบบริหารงานใหม่ๆ ปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบมีมากเกินไป ไม่มีความมั่นคงในตำแหน่งงาน เกิดการทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เห็นประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง ไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไปในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น และผลสืบเนื่องจากการยกฐานะสุขาภิบาลทั่วประเทศขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พ.ศ. 2542 ได้ส่งผลกระทบต่อให้เทศบาลตำบลส่วนใหญ่ ประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากขาดแคลนอัตรา กำลัง พนักงานเทศบาลที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับปริมาณงานของเทศบาลได้ โดยเฉพาะในระยะแรกเทศบาลตำบล ยังใช้กรอบอัตรากำลังเดิมของสุขาภิบาลก่อนการเปลี่ยนแปลงฐานะไปก่อนจนกว่าจะได้รับการอนุมัติในการจัดคนลงตามกรอบ และได้บรรจุแต่งตั้งพนักงานเทศบาลให้ครบตามโครงสร้างและกรอบอัตรากำลังของเทศบาลนั้นๆ นอกจากนั้นยังประสบกับปัญหาในด้านการบริหารงานตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในด้านการเงิน การคลัง งบประมาณ และบุคลากร โดยเฉพาะแนวทางการถ่ายโอนบุคลากรสู่ท้องถิ่นซึ่งจะต้องมีการปรับโครงสร้าง

ให้อำนวยต่อการรับโอนงาน บทบาทหน้าที่ และวิธีการ บริหารจัดการ การเสริมสร้างคุณภาพ เจ้าหน้าที่ และเทคโนโลยี การประกันความก้าวหน้าของพนักงานส่วนท้องถิ่น และการตัดโอนงบประมาณด้านบุคลากรให้ท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. 2543 : 27-33)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงาน วิธีการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลให้สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และการเปลี่ยนแปลงนี้อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลให้เกิดความสับสน ความเข้าใจที่ไม่ตรงกันและจะเป็นปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานได้

วิธีการหนึ่งที่จะเสริมสร้างให้พนักงานเทศบาลตำบลปรับตัวได้ดี และพร้อมยอมรับถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นคือ การปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบล ซึ่งจะต้องจัดให้มีระบบบริหารจัดการระบบในการสรรหาเลือกสรรที่รวดเร็ว และยุติธรรม ระบบเงินเดือน ค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน ระบบเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ เนื่องจากระบบงานบุคคลเป็นตัวจักรสำคัญยิ่งในการเสริมสร้างแรงจูงใจและจะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงออกซึ่งความรู้ ความสามารถอย่างสูงสุดในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (เมธี ปิลาธิธนา นนท์. 2529 : 10)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของระบบบริหารงานบุคคลเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานของเทศบาลตำบล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ตั้งอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดทำให้สามารถดำเนินงานด้านต่างๆ บรรลุผลได้สูงสุด จึงจำเป็นที่ทุกหน่วยงานต้องให้ความสำคัญและเข้าใจในระบบอย่างละเอียดถี่ถ้วน โดยเฉพาะในประเด็นการเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน ด้านต่างๆ เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างความมั่นคงในอาชีพ อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้สูงยิ่งขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล เพื่อให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการที่จะใช้เป็นแนวทางให้การสนับสนุน เสริมสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลให้สูงขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางอันสำคัญยิ่งประการหนึ่งที่จะทำให้พนักงานเทศบาลตำบล เกิดความรักและผูกพันกับองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของเทศบาลตำบลสูงขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ มีดังนี้ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การนิเทศงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบายการบริหารงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ ประโยชน์เกื้อกูล การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน และเงินเดือน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. สำนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 23 แห่ง
2. พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 123 คน ประกอบด้วย
 - 2.1 ปลัดเทศบาลตำบล
 - 2.2 นายช่างโยธา หรือช่างโยธา
 - 2.3 เจ้าพนักงานการเงิน และบัญชี หรือเจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี
 - 2.4 เจ้าพนักงานธุรการ หรือเจ้าหน้าที่ธุรการ
 - 2.5 เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้
 - 2.6 เจ้าพนักงานทะเบียน หรือเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร
3. ตัวแปร ประกอบด้วย

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 13 ตัวแปร ดังนี้ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 4) การได้รับการยอมรับนับถือ 5) การนิเทศงาน 6) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน 7) นโยบายการบริหารงาน 8) ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน 9) หน้าที่ความรับผิดชอบ 10) ประโยชน์เกื้อกูล 11) การปกครองบังคับบัญชา 12) สภาพแวดล้อมการทำงาน 13) เงินเดือน

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้สามารถนำผลจากการวิจัย ไปแก้ปัญหาและพัฒนาของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ให้เกิดประสิทธิภาพเป็นผลดีต่อประชาชนและประเทศชาติโดยส่วนร่วมวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. ผลจากการวิจัยสามารถนำไปปรับใช้ในเทศบาลตำบลในพื้นที่อื่นได้
3. ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานในการนำไปปรับใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานเทศบาล หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งประกอบด้วย ปลัดเทศบาล นายช่างโยธา หรือช่างโยธา เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี หรือเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เจ้าพนักงานธุรการ หรือเจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เจ้าพนักงานทะเบียน หรือเจ้าหน้าที่ทะเบียน และเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร (สำนักงานพนักงานเทศบาล. 2542 : 27)

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน และรวมถึงองค์ประกอบด้านอื่นๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลตามเป้าหมายอย่างสูงสุด ด้วยความเต็มใจ

3. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ผลการทำงานที่สามารถแก้ไขปัญหาลักษณะต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ และเป็นงานที่มีลักษณะต้องทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังคนเดียว
5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ภายในหน่วยงานในลักษณะของการแสดงออกต่อกัน ด้วยพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
6. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่อง ชมเชย ใน การปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา และบุคคลโดยทั่วไป
7. การนิเทศงาน หมายถึง การได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะการปฏิบัติงาน จากผู้ชำนาญการ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
8. ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง โอกาสที่จะได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น หรือการได้รับโอกาสในการพิจารณาความดี ความชอบประจำปี เป็นกรณีพิเศษ
9. นโยบายการบริหารงาน หมายถึง แนวทางการจัดการและการบริหารงานของหน่วยงานในด้านต่างๆ
10. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมั่นคงในการทำงานและความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร
11. หน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง หน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
12. ประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง สิ่งตอบแทนที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือนประจำ
13. วิธีการปกครองและบังคับบัญชา หมายถึง วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับมีความสามารถในการสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาถือปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับ
14. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศภายในของสถานที่ทำงาน หรือสภาพแวดล้อมอื่นๆ ของสถานที่ทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดความร่มรื่นและน่าอยู่ ตลอดจนมีวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน
15. เงินเดือน หมายถึง รายได้ประจำจากงบประมาณของหน่วยงานตามความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน