บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอในเขตรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 3 ผู้วิจัยนำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่เห็นว่าสำคัญและเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย โดยได้รวบรวม สรุปผลนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
   1.1 การปฏิรูประบบราชการ
   1.2 ความพึงพอใจในงาน
   1.3 ขวัญ
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
   2.1 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Macgregor
   2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow
   2.3 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer
   2.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg
   2.5 ทฤษฎีความเสมอภาค
3. อำนาจหน้าที่ของกรมการพัฒนาชุมชนและสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอในเขตรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 3 มีแนวคิดที่สำคัญและเกี่ยวข้อง 3 แนวคิด คือ

1.1 การปฏิรูประบบราชการ

1.1.1 ความหมายและเป้าหมายการปฏิรูประบบราชการ

การปฏิรูประบบราชการ หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบราชการให้มีความเหมาะสมและเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ระบบการบริหารงานดีขึ้น ระบบราชการมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสมรรถนะเพิ่มขึ้น มีขนาดพอเหมาะและทรงพลังในการพัฒนาและสามารถเอื้อประโยชน์ให้ประชาชนและสังคมมากขึ้น โดยทั่วไปกระบวนการปฏิรูประบบราชการในแต่ละประเทศจะถูกออกแบบและมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน ตามความจำเป็นของระบบราชการและความรุนแรงของปัญหาในประเทศนั้นๆ อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมของกระบวนการปฏิรูประบบราชการมักจะครอบคลุมการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงในประเด็นใหญ่ ตั้งแต่การปรับปรุงบทบาทภารกิจและหน้าที่ของรัฐ การวางระบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของอำนาจในระดับต่างๆ การจัดโครงสร้างองค์กร การจัดระบบราชการใหม่ให้รับใช้ตอบสนองความต้องการของประเทศชาติและประชาชน ระบบบริหารและวิธีการปฏิบัติงาน ระบบบริหารบุคคลภาครัฐ กฎระเบียบต่างๆ และการปรับค่านิยม วัฒนธรรมขององค์กรและพฤติกรรมของข้าราชการ ซึ่งการดำเนินงานแต่ละส่วนก็เพื่อทำให้ระบบราชการมีสมรรถนะสูง เป็นระบบราชการที่มีผลงานและขีดความสามารถสูง (High Performance Government)ได้อย่างแท้จริง และเมื่อระบบราชการร่วมกับรัฐบาลสามารถทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ประเทศก็จะมีระบบเศรษฐกิจที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Economy) คือมีศักยภาพและความสามารถที่จะแข่งขันได้ในระดับโลก ส่งผลให้ประชาชนทั้งประเทศมีงานทำ มีรายได้ และมีความเป็นอยู่ในระดับที่ดีขึ้น เป็นสังคมที่มีมาตรฐานสูง (High Living-standard Society) คือเป็นสังคมที่ประชาชนโดยรวมมีมาตรฐานในการดำรงชีวิตที่ดี เมื่อมีภาครัฐเป็นแกนนำที่ดีและเข้มแข็ง ก็จะสามารถนำสังคมโดยรวมให้มีคุณค่าทางวัฒนธรรม-คุณธรรม (High Moral-Standard Society) อันจะทำให้สังคมโดยรวมมีศักยภาพทางสังคมที่ทัดเทียมสังคมอารยะ (สำนักงาน ก.พ. 2545 : 5-6)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

กระบวนการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้จะต้องทำให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีคุณค่า เพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชน ภาคเอกชน และสังคมโลก ซึ่งการจะทำเช่นนั้นได้ต้องสร้างบุคลากรของระบบราชการ ก็คือ "ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ" ให้มีความรู้ความสามารถมีทัศนคติและพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน มีคุณธรรม สุจริต กล้าคิด กล้าทำ กล้ารับผิดชอบ กล้ายืนหยัดและทำในสิ่งที่ถูกต้อง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเป็นมืออาชีพ (สำนักงาน ก.พ. 2545 : 6)

1.1.2 วัตถุประสงค์

การปฏิรูประบบราชการได้กำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) ยกระดับขีดความสามารถและสร้างประสิทธิภาพโดยรวมของหน่วยงานราชการเพื่อที่ภาครัฐจะสามารถนำบริการที่ดีมีคุณภาพสู่ประชาชน

2) มีระบบการทำงานและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงเท่าเทียมกับมาตรฐานสากล

3) สร้างและฟื้นฟูความเชื่อมั่นของประชาชนและสังคมต่อระบบราชการ

4) สร้างระบบราชการให้ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของประชาชน

5) มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

6) สนับสนุนภาคประชาชนและภาคธุรกิจเอกชนให้เติบโต มีความเข้มแข็ง และเป็นกลไกหลักในการพัฒนาประเทศ

ทั้งนี้ จุดมุ่งหมายสูงสุดของการปฏิรูประบบราชการคือ เพื่อให้ประชาชนคนไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความเป็นอยู่ดีและมีความสุข สังคมไทยมีเสถียรภาพ และชาติไทยมีเกียรติภูมิได้รับความเชื่อถือและมีความสามารถสูงสำหรับการแข่งขันในเวทีโลก (สำนักงาน ก.พ. 2545 : 5)

1.1.3 โครงสร้างและระบบการบริหารงานภาครัฐ

การจัดสายการบังคับบัญชาและการบริหารงานตามหลักราชการ (Bureaucracy) ตามแนวคิดของแมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) โดยที่กระทรวง ทบวง กรม และหน่วยราชการไทยมีการกำหนดสายการบังคับบัญชาสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบ มีการแบ่งงานตามภาระหน้าที่ และมีการจัดโครงสร้างองค์กรเป็นรูปปิรามิด ในปัจจุบันการจัดโครงสร้างและระบบการบริหารเช่นนี้เป็นสาเหตุสำคัญส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดปัญหาต่อการทำงานของระบบราชการ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

1) เมื่อองค์กรราชการมีอายุเพิ่มมากขึ้น ก็จะยิ่งมีขนาดที่ขยายใหญ่โตโดยธรรมชาติ มีการแบ่งโครงสร้างและบทบาทภาระหน้าที่ที่ซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งทำให้ยิ่งมีสายการบังคับบัญชาที่ยาว มีการกำกับดูแลกันหลายชั้น ส่งผลให้การทำงานของหน่วยราชการมีขั้นตอนมาก การทำงานล่าช้าและทำให้เกิดความสิ้นเปลือง

2) แม้ว่ากฎหมายจะกำหนดให้มีผู้บริหารองค์กรสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน แต่จากการที่หน่วยราชการมีขนาดใหญ่โตซับซ้อน และมีภารกิจหลายด้าน ทำให้ผู้บริหารที่เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดไม่สามารถกำกับดูแลได้อย่างครบถ้วน ส่งผลให้การทำงานขาดความรอบคอบและมีความเสี่ยงสูง (High Risk) อันจะก่อให้เกิดความบกพร่องต่องาน และเกิดความเสียหายต่อราชการ ต่อประเทศและสังคมโดยไม่จำเป็น

3) เมื่อหน่วยราชการมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทำให้การทำงานยิ่งทวีความซับซ้อนและสร้างความซ้ำซ้อนเกิดขึ้น มีอัตรากำลังมากขึ้นจนเกิดความเทอะทะ อุ้ยอ้าย และขาดประสิทธิภาพ สิ้นเปลืองสูญเปล่า ซึ่งนับว่าเป็นการสูญเสียทรัพยากรของประเทศโดยรวม

4) การจัดโครงสร้างเป็นรูปปิรามิดมักพบว่า หน่วยงานในระดับล่างจะมีความสับสน เพราะข้อมูลส่งถึงล่าช้าและไม่ทันต่อสถานการณ์ เกิดความไม่ชัดเจนระหว่างบทบาทของตำแหน่งต่างๆ ในองค์การ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

5) หน่วยงานราชการมักไม่สามารถปรับเปลี่ยนการบริหารงาน หรือปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานได้ทันการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยและภาวะแวดล้อม ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายและมีความซับซ้อนมากขึ้น

6) การปรับปรุงหน่วยงานราชการทำได้ยาก เนื่องจากเป็นระบบที่แข็งตัว การเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้งจึงต้องใช้ความพยายาม ใช้ทรัพยากรมากและใช้เวลานาน จนผู้ประสงค์จะเปลี่ยนเกิดความล้าและท้อจนเลิกไปในที่สุด

7) หน่วยงานราชการทำงานอย่างเอกเทศ ขาดการประสานเชื่อมต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากหน่วยงานที่กำหนดทิศทางและนโยบายไม่อาจเชื่อมต่อกับหน่วยงานที่มีมากมายอยู่กระจัดกระจาย และเมื่อระบบการทำงานไม่ทันสมัย ไม่เป็นระบบ จึงมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อให้งานเสร็จสิ้นโดยไม่ค่อยคำนึงถึงผลลัพธ์ของงานอย่างจริงจัง ประกอบกับการขาดระบบการตรวจสอบวัดผลที่ชัดเจน จึงทำให้การปฏิบัติราชการขาดเอกภาพ และมิได้เน้นว่าผลสัมฤทธิ์ของงานจะสอดคล้องตามความต้องการของประชาชนและสังคมหรือไม่

8) การทำงานตามขั้นตอนของระบบที่วางไว้แล้วเป็นเวลาช้านาน เป็นผลให้ข้าราชการขาดความกระตือรือร้น ชินต่อการทำงานเฉพาะในส่วนของตน ขาดการมองภาพรวม เป็นผลให้งานราชการขาดความสมบูรณ์

9) หน่วยงานราชการระดับกระทรวงและกรมในส่วนกลาง เน้นการทำงานเชิงปฏิบัติการเป็นหลัก โดยมีการรวมอำนาจการตัดสินไว้ที่ส่วนกลาง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดสรรงบประมาณ การออกแบบโครงการและบริการ รวมทั้งการจัดการด้านบุคคล

จะเห็นได้ว่า ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาพื้นฐานของระบบราชการที่หลายประเทศกำลังประสบอยู่ ส่วนหนึ่งของปัญหาเกิดจากการจัดโครงสร้างความรับผิดชอบและระบบการบริหารงานตามระบบราชการแบบดั้งเดิม ดังนั้น การปฏิรูประบบราชการให้สามารถบริหารงานได้คล่องตัว มีความชัดเจนในการดำเนินบทบาท เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน และการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงเป็นสิ่งจำเป็น (สำนักงาน ก.พ. 2545 : 1-5)

1.1.4 หลักการและแนวทางการปรับบทบาทภารกิจขององค์กรของรัฐ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

การปฏิรูประบบราชการและการปรับบทบาทและภารกิจใหม่ของภาครัฐของไทยวางอยู่บนฐานแนวคิดซึ่งผสานกันระหว่างหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ซึ่งเน้นการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ ความสามารถในการแข่งขัน การบริหารแบบเอกชน การจัดการแบบองค์กรขนาดกะทัดรัด และหลักการการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance)

การปฏิรูประบบราชการในช่วงแรกต้องดำเนินการเท่าที่สามารถทำได้ก่อนเพื่อสร้างความคุ้นเคย และการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องในการเปลี่ยนแปลง จึงได้เริ่มต้นในการปรับบทบาท ภารกิจและโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรมก่อน อย่างไรก็ตามการปฏิรูประบบราชการที่สมบูรณ์และครบวงจรต้องดำเนินการต่อเนื่องแบบคู่ขนาน ทั้งในเรื่องการปรับกลไกวิธีบริหารราชการ วิธีการงบประมาณและระบบบุคลากรภาครัฐ ซึ่งปัจจุบันก็มีแผนงานที่กำลังดำเนินการและจะดำเนินการต่อไป คือ

1) การปรับบทบาท ภารกิจ และโครงสร้างหน่วยงานราชการ มีการตราเป็นกฎหมายให้มีการแบ่งกระทรวงออกเป็น 20 กระทรวงอย่างไรก็ตาม คาดว่าจะใช้เวลาประมาณ 1-2 ปีในการปรับบทบาท ภารกิจและจัดโครงสร้างหน่วยงานราชการภายในให้สมบูรณ์ ซึ่งจะทำให้หน่วยงานเดิมและหน่วยงานที่เกิดขึ้นใหม่สามารถปรับสภาพการทำงานและดำเนิน

บทบาท ภาระหน้าที่ที่เหมาะสม โดยปรับโครงสร้างบทบาทภารกิจให้สอดคล้องกับนโยบาย การถ่ายโอนภารกิจให้ท้องถิ่นและเอกชนในอนาคต

2) การปรับวิธีการบริหารงานใหม่ เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และแนวทางการบริหารราชการแนวใหม่ที่ใช้ในสากล งานในส่วนนี้จะรวมถึงการพัฒนาระบบการทำงาน การให้บริการประชาชน และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพบริการสาธารณะ (สำนักงาน ก.พ. 2545 : 7)

3) การปฏิรูปวิธีการงบประมาณ รัฐจะปรับเปลี่ยนกระบวนการงบประมาณจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุม การใช้ทรัพยากรเป็นระบบงบประมาณ มุ่งเน้นผลผลิตและผลลัพธ์ ซึ่งเป็นการสร้างระบบการบริหาร โดยมุ่งผลลัพธ์ของงานมีการกำหนดเป้าหมายงานต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน มีดัชนีวัดผลสัมฤทธิ์ของงาน และสามารถวัดและประเมินผลการทำงานได้ การใช้จ่ายงบประมาณเน้นที่เป้าหมายเพื่อประชาชนเป็นหลัก โดยมีความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปได้ และเน้นความรับผิดชอบของผู้บริหารแทนการควบคุมแบบรายละเอียดในการเบิกจ่ายแบบปัจจุบัน รวมทั้งการเปลี่ยนระบบการเงินและการพัสดุ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลด้วย (สมพงศ์ พวงศรี. 2544 : 29)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

4) การปฏิรูประบบบริหารบุคคล เจ้าหน้าที่ของรัฐคือกุญแจสำคัญต่อผลสำเร็จและล้มเหลวของงานภาครัฐ จะต้องปฏิรูปเพื่อเลิกทัศนคติแบบยศชั้นของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยผู้ที่จะมาประกอบอาชีพเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ว่าด้านทางการเมืองหรือประจำ จะต้องทำงานเพื่อประโยชน์ของประชาชนและสังคม มิใช่เพื่อได้ยศถาบรรดาศักดิ์หรือเป็นเจ้าคนนายคน ดังนั้นกลไกการบริหารงานบุคคลทุกเรื่องตั้งแต่กระบวนการสรรหา รักษาไว้จนถึงให้ออกจากงานต้องทำเพื่อให้ภาครัฐมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลและมีอุดมการณ์ที่จะทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ มีการปรับปรุงเงื่อนไขการจ้างให้มีความหลากหลายและคล่องตัว เลิกระบบยศชั้น โดยยึดความสามารถและผลงานเป็นหลัก การแต่งตั้งเป็นระบบตามหลักคุณธรรม จัดระบบผู้บริหารระดับสูงและมีคุณธรรมไว้เป็นการเฉพาะโดยมีสัญญาการทำงานเป็นวาระ และสร้างผู้นำที่มีความรู้ความสามารถสูง และมีคุณธรรม สร้างความชัดเจนในบทบาทของราชการ การเมืองและฝ่ายประจำ ปรับระบบเงินเดือนและค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานและ

เทียบเคียงได้กับภาคเอกชนและปรับระบบวินัยให้เข้มงวด รวดเร็วโดยรักษาความสมดุลในการอุทธรณ์และร้องทุกข์ด้วย (สมพงศ์ พวงศรี. 2544 : 29-30)

5) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อวางแนวทางให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความเข้าใจและสามารถปรับตัวให้เข้ากับวิถีการทำงานแนวใหม่ที่เน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะ การทำงานที่สามารถกำหนดและวัดผลของงาน และสามารถทำงานในสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรใหม่ๆ และการจัดตั้งกระทรวง ทบวง กรมใหม่ที่เน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของบริการที่ให้แก่ประชาชนและผู้รับบริการ (สำนักงาน ก.พ. 2545 : 8)

1.1.5 การบริหารงานบุคคลภาครัฐแนวใหม่

การปฏิรูประบบราชการจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นต้องปรับระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐทั้งระบบให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจและระบบความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐที่จะเกิดขึ้นตามระบบงบประมาณแนวใหม่ ซึ่งหน่วยงานระดับกระทรวงและทบวง ตลอดจนหน่วยงานระดับจังหวัด ต้องรับผิดชอบในการผลิตผลงานตามข้อตกลง (Performance Agreement)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐแนวใหม่ ต้องสอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) ดังนี้

1) เป็นระบบที่สร้างข้าราชการที่เป็นมืออาชีพ มีความรู้ความสามารถสูง

2) เป็นระบบที่โปร่งใส เป็นธรรม มีความเป็นกลางทางการเมือง

3) เป็นระบบที่สามารถปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์

4) เป็นระบบที่คล่องตัว ยืดหยุ่น และทันสมัยได้มาตรฐานสากล

จุดเน้นของการพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลภาครัฐแนวใหม่ คือ

1. กำหนดกรอบนโยบายการจัดประเภทกำลังคนภาครัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีเงื่อนไขการจ้างงานแบบยืดหยุ่น เพื่อให้ระบบราชการสามารถเลือกจ้างบุคคลได้หลากหลายรูปแบบขึ้น

2. ปรับระบบจำแนกตำแหน่งให้สอดคล้องกับการปรับบทบาทภารกิจและระบบค่าตอบแทน

3. ปรับระบบการแต่งตั้งข้าราชการให้เป็นไปตามหลักสากล

4. พัฒนาระบบผู้บริหารระดับสูง (Senior Executive Service) เพื่อไปสู่นักบริหาร

มืออาชีพที่มีสมรรถนะสูง มีความเป็นผู้นำ และรับผิดชอบต่อผลงานตามข้อตกลงระดับกระทรวงหรือข้อตกลงการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. ปรับระบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยเน้นระบบผลงานเพื่อเชื่อมโยงกับระบบการจัดสรรทรัพยากร การจัดโครงสร้างการบริหารงานหน่วยงานราชการแนวใหม่

6. ปฏิรูประบบวินัยอุทธรณ์ ร้องทุกข์ให้มีมาตรฐาน รวดเร็ว เป็นธรรม สอดคล้องกับกลไกใหม่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

7. วางกลไกและแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อกระจายอำนาจการบริหารบุคคลสู่หน่วยงานระดับปฏิบัติ (สำนักงาน ก.พ. 2545 : 15-16)

จากแนวคิดการปฏิรูประบบราชการดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ ดังนี้ ระบบราชการมีความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการตอบสนองความต้องการของประชาชน และการพัฒนาประเทศในทุกด้าน แต่ลักษณะของระบบราชการไทยที่เป็นปัญหา และเป็นสาเหตุที่นำไปสู่การปฏิรูประบบราชการทั้งระบบ ได้แก่

1. เป็นองค์กรขนาดใหญ่โตมาก โครงสร้างขององค์กรเป็นรูปปิรามิด มีสายการบังคับบัญชาที่ยาว รวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ส่วนกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

2. มีภารกิจซ้ำซ้อนกันหลายหน่วยงาน บทบาทหน้าที่ซับซ้อน มีกฎ ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติมาก

3. มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง อัตรากำลังมากขึ้น

4. เป็นระบบแข็ง ไม่ยืดหยุ่น ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนแปลงได้ยาก

5. ทำงานเป็นเอกเทศ ไม่ค่อยประสานงานกัน

6. การทำงานล่าช้า สิ้นเปลือง สูญเปล่า

7. ประสิทธิภาพของงานต่ำ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานล้าสมัย

8. ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

9. ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คอยทำงานตามคำสั่ง

10. การพัฒนาบุคลากรไม่ต่อเนื่อง และทั่วถึง

11. มีการทุจริต คอรัปชั่น เล่นพรรคเล่นพวก

ดังนั้น การปฏิรูประบบราชการจึงมีความสำคัญ เพื่อให้ระบบราชการมีสมรรถนะสูงขึ้น รัฐบาลทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ประเทศก็จะมีระบบเศรษฐกิจที่มีสมรรถนะสูง สามารถแข่งขันในเวทีระดับโลกได้ ส่งผลให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เป็นสังคมที่มีมาตรฐานสูง ทัดเทียมกับสังคมอารยประเทศ

1.2 ความพึงพอใจในงาน

ยงยุทธ เกษสาคร (2544 : 163-164) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน (Satisfaction of Work) หมายถึง ความรู้สึกยินดี มีความสุขและเต็มใจที่จะทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลายๆ ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์การได้ ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ องค์ประกอบต่อไปนี้

1. นโยบายและการบริหารงาน
2. การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
4. สภาพการปฏิบัติงาน
5. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541 : 125-132) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล
2. ปัจจัยด้านงาน
3. ปัจจัยด้านการจัดการ

ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เชาว์ปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน

ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน

ปัจจัยด้านการจัดการ ประกอบด้วย ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน

การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

วิธีการวัดความพึงพอใจในการทำงาน

พงศ์ หะดาล (2540 : 54-57) ได้กล่าวถึงวิธีการวัดความพึงพอใจในการทำงาน ได้ 4 แบบ คือ

1. **แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงาน** (Job Descriptive Index) หรือเรียกย่อๆ ว่า JDI ซึ่งสมิธ (Smith) เค็นดอล (Kendall) และฮูลิน (Hulin) เป็นผู้คิดและสร้างขึ้นเมื่อประมาณ ค.ศ. 1969 ลักษณะของเครื่องมือวัดแบบนี้เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมด้านต่างๆ คือ ความพึงพอใจในตัวงาน ผู้บังคับบัญชา การจ่ายเงิน การเลื่อนตำแหน่งและเพื่อนร่วมงาน

2. **แบบสอบถามของมินเนโซต้า** (Minnessota Satisfaction Questionnaire) หรือเรียกย่อๆ ว่า MSQ สร้างขึ้นโดยไวส์ (Weise) อิงแลนด์ (England) และโลฟควิสท์ (Lofquist) ในปี ค.ศ. 1967 เป็นแบบสอบถามคล้ายๆ กับ JDI คือวัดความพึงพอใจในการทำงานหลายๆ ด้าน ประมาณ 20 ด้าน และแต่ละด้านประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อความ โดยผู้ตอบจะประเมินค่า 5 ช่วงคะแนน จากสูงสุด (5) คือความพอใจอย่างมาก จนถึงคะแนนต่ำสุด (1) คือความไม่พอใจอย่างมาก ตัวชี้วัดได้แก่ ความสามารถ ความสำเร็จ กิจกรรม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่ นโยบายบริษัท ความหลากหลาย ผลตอบแทน เพื่อนร่วมงาน ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นอิสระ ฐานะทางสังคม ขวัญ การยกย่อง ความรับผิดชอบ ความมั่นคง บริการทางสังคม การบังคับบัญชา (เทคนิค) การบังคับบัญชา (มนุษยสัมพันธ์) และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. **แบบสอบถาม** Semantic Differential Scale เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบประเมินความพึงพอใจที่มีอยู่ต่องานที่ทำว่าอยู่ในระดับใดจากคำคุณศัพท์ที่ให้มา โดยมีระดับต่างๆ 7 ระดับ

4. **แบบมาตรวัดสีหน้า** (Faces Scale) เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน โดยดูลักษณะการแสดงออกบนใบหน้าของคน ผู้สร้างแบบมาตรวัดสีหน้าคือ คูนิน (Kunin) และแบบวัดความพึงพอใจนี้ ประกอบด้วยภาพวาดใบหน้าที่แสดงออกถึงความรู้สึกที่แตกต่างกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกว่าใบหน้ารูปใดตรงกับความรู้สึกของตนที่เกี่ยวกับการทำงานโดยทั่วไป เช่น ค่าจ้าง ผู้บังคับบัญชา โอกาสที่จะก้าวหน้า และบุคคลร่วมงาน ฯลฯ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากแนวคิดความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้ว่า ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน คือ

1. **ปัจจัยด้านบุคคล** ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เชาว์ปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน

2. **ปัจจัยด้านงาน** ประกอบด้วย ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน

3. **ปัจจัยด้านการจัดการ** ประกอบด้วย ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

1.3 ขวัญ (Morale)

พงศ์ หรดาล (2540 : 84 ; อ้างอิงมาจาก กฤษณเนตร พันธุมโพธิ. 2528 : 4) ได้ให้ความหมายของขวัญไว้ว่า ขวัญ หมายถึง ความรู้สึกตอบโต้ของคนในองค์กรที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่ตนเองประสบและเกี่ยวข้อง และก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ทั้งในทางที่องค์กรต้องการและไม่ต้องการขวัญในองค์กรจะประกอบด้วยขวัญของแต่ละคนซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลในองค์กร แต่เมื่อคนอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะก็จะทำให้เกิดขวัญของกลุ่ม ซึ่งขวัญของบุคคลและขวัญของกลุ่มในองค์กร ไม่สามารถแยกออกจากกันอย่างเด็ดขาดได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541 : 138) ให้ความหมายของขวัญว่า ขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจ ที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่างๆ เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความกล้า ความเชื่อมั่นและในทางตรงกันข้าม คนที่ปราศจากขวัญแสดงออกในรูปของความเฉื่อยชา ความเฉยเมย ความหวาดระแวง ขาดความเชื่อมั่น

ขวัญจึงเป็นความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสภาพแวดล้อม คนที่มีขวัญดีจึงสังเกตได้จากความกระตือรือร้นในการทำงาน เต็มใจทำตามกฎข้อบังคับของหน่วยงาน พยายามปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายและอื่นๆ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีผลดีต่อบริษัท ขวัญไม่ดีพบจากความท้อแท้เบื่อหน่าย ขาดความเต็มใจที่ทำงาน ขาดงาน ไม่อยากรับผิดชอบงาน

พฤติกรรมของบุคคลที่มีขวัญดี

1. มีความกระตือรือร้นที่จะร่วมทำงาน เพื่อให้จุดมุ่งหมายของบริษัทบรรลุผล

2. มีความผูกพันต่อองค์กร

3. อยู่ในระเบียบวินัยและเต็มใจที่จะทำตามกฎข้อบังคับต่างๆ

4. แม้องค์กรจะมีปัญหาอย่างไร ก็ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะแก้ไขปัญหานั้นๆ ให้ลุล่วง

5. มีแรงจูงใจและความสนใจในงานอย่างมาก

6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

7. มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีขวัญดี มักเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานให้เป็นไปตามความมุ่งหมายของการจัดการ การทดสอบขวัญของพนักงานพบว่า ขวัญนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำ หน่วยงานและผู้เป็นหัวหน้างาน (ปรียาพร อนุตรโรจน์. 2541 : 138-139)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

องค์ประกอบของขวัญที่ดี

Rajabhat Mahasarakham University

คาร์เวล (อารี เพชรผุด. 2530 : 41-43 อ้างจาก Carvel. 1970) กล่าวว่า องค์ประกอบต่อไปนี้จะทำให้พนักงานเกิดขวัญที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

1. ลักษณะท่าทางและบทบาทของผู้นำหรือหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หรือสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องเพราะสิ่งเหล่านี้จะมีความสำคัญในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในองค์กรและจะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้ในที่สุด

2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ในการทำงานถ้าคนงานได้ทำงานตามที่ต้องการและมีความถนัดย่อมเกิดความพึงพอใจ และจะได้ผลงานมากกว่างานที่ไม่ชอบหรือไม่พอใจที่จะทำ

3. ความพึงพอใจในจุดมุ่งหมายและนโยบายในการทำงาน การจัดองค์กรและการจัดระบบการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้คนงานเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างดียิ่ง เพราะคนงานจะมีความคิดว่าองค์กรจะต้องเป็นองค์กรที่มีความก้าวหน้าและมั่นคงต่อไปในอนาคต

4. สภาพโดยทั่วๆ ไปของการทำงาน เช่น การถ่ายเทของเสีย แสงสว่าง เสียง เครื่องมือเครื่องจักร ฯลฯ เป็นต้น ควรจะได้รับการเอาใจใส่ดูแลให้ถูกต้องตามสุขลักษณะเพื่อจะทำให้ขวัญและกำลังใจของคนงานดีขึ้น

5. สุขภาพอนามัยของคนงานรวมทั้งสภาพจิตใจและสภาพทางกาย ปัญหาเหล่านี้มีผลอย่างมากต่อการทำงาน ถ้าผู้ใดประสบปัญหาเหล่านี้ก็จะทำให้การเกิดอาการขวัญเสียและทำงานไม่ดี

6. การตัดสินใจในการทำงาน ถ้าผู้บริหารได้มีการตัดสินใจและเกิดผลกระทบต่อบุคลากรในองค์กร เช่น กระทบต่อคนใดคนหนึ่ง กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ฯลฯ ก็จะทำให้คนหรือกลุ่มเกิดความรู้สึกหรือทัศนคติต่อการตัดสินใจนั้นทันที ถ้าเป็นการตัดสินใจที่ดีก็จะทำให้บุคลากรต่างๆ มีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดี แต่ถ้าการตัดสินใจนั้นเป็นการตัดสินใจที่ไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี ก็จะทำให้มีผลกระทบไปถึงงานได้เช่นกัน

7. คุณค่าของงาน ถ้าคนงานมีความรู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่า คนงานก็จะมีความภาคภูมิใจ มีความพึงพอใจหรือได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่นและถ้างานนั้นเป็นงานที่ตรงกับความสามารถ ความถนัด หรือตรงกับที่ได้ศึกษาอบรมก็จะทำให้รู้สึกว่างานนั้นเป็นงานท้าทายและส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ตลอดเวลา ขวัญและกำลังใจของคนงานก็มีมากทำให้อยากทำงานและทำงานด้วยความตั้งใจและเต็มใจยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

8. การนิเทศงาน ถ้าคนงานได้รับสิ่งต่างๆ เหล่านี้จากผู้บริหาร เช่น ความยุติธรรม ไม่ก้าวร้าว รักษาคำมั่นสัญญา ซื่อสัตย์ เป็นที่ปรึกษาทั้งส่วนตัวและการงานได้ หรือให้ความสนับสนุนเห็นอกเห็นใจ เข้าใจและมีความใกล้ชิดเป็นอย่างดี หรือให้โอกาสคนงานได้ร่วมตัดสินใจก็จะทำให้คนงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานที่ดี

9. สภาพการทำงาน ในด้านต่างๆ เช่น ความสะอาด ความมีระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมดีเครื่องมือเครื่องจักรมีพอสำหรับการทำงาน อุณหภูมิพอเหมาะ การถ่ายเทอากาศดี ฯลฯ เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะมีส่วนทำให้คนงานมีขวัญในการทำงานที่ดี

10. ค่าจ้างหรือค่าแรง_ ค่าจ้างเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เช่น ถ้ามีการให้รางวัล มีการขึ้นเงินเดือนสม่ำเสมอ มีการแบ่งปันรายได้หรือรายได้ที่ได้นอกเหนือจากเงินเดือน หรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุก็จ่ายเงินชดเชยให้อย่างยุติธรรม คนงานก็จะมีขวัญและกำลังใจสูง

11. โอกาสก้าวหน้า ในการทำงานของมนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา การที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการทำงาน เมื่อผู้บริหารมีหลักเกณฑ์และนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและคนงานทุกคนรู้และทราบได้ล่างหน้าก็จะทำให้คนงานทุกคนมีความทะเยอทะยานและแข่งขันในการทำงานเพื่อที่จะหาโอกาสในความก้าวหน้า ก็จะทำให้คนงานมีขวัญดีตามไปด้วย

12. การจัดการและการบริหารงาน_ อาจทำให้ขวัญดีหรือไม่ดีก็ได้ คือการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรหรือองค์กรมีการพัฒนาสิ่งต่างๆ ของคนงาน เช่น ที่อยู่อาศัย การฝึกอบรม ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะทำให้คนงานเกิดความภูมิใจในการจัดการ ดังนั้นจึงทำให้เกิดขวัญของคนงานดีไปด้วย แต่ถ้าในทางตรงกันข้ามก็จะทำให้คนงานไม่อยากทำงานได้

13. สภาพแวดล้อมทางสังคม ถ้าคนงานทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกัน เช่น การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา ตลอดจนสภาพแวดล้อมของครอบครัวที่คล้ายกันหรือเหมือนกันก็จะทำให้ขวัญและกำลังใจของคนงานดี เมื่อขวัญของคนงานดีจะทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความร่วมมือร่วมใจกันอย่างดีในกลุ่มทุกคน ในกลุ่มยอมรับซึ่งกันและกัน รู้หน้าที่ของตัวเองมีความรับผิดชอบและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

14. การติดต่อสื่อสาร จะทำให้คนงานรู้ความเป็นไปขององค์กร ถ้าเรื่องที่จะแจ้งให้คนงานรู้เป็นเรื่องที่ดีก็จะทำให้ขวัญของคนงานดีไปด้วย เช่น เรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาความก้าวหน้าขององค์กร แผนงานองค์กรที่กำลังทำอยู่หรือที่จะทำในอนาคต รับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

15. ผลตอบแทนที่คนงานพึงได้รับ ถ้าองค์กรใดมีผลตอบแทนที่ดี เช่น เมื่อเกษียณมีเงินบำเหน็จบำนาญ ลาพักผ่อนประจำปี ก็ได้รับเงินเดือน หรือจ่ายเงินชดเชยให้เมื่อเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน มีการประกันภัยให้กับคนงาน จ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะทำให้คนงานในองค์กรเป็นบุคคลที่มีขวัญสูง (พงศ์ หรดาล. 2540 : 90-92)

จากแนวคิดเรื่องขวัญ ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ขวัญเป็นองค์ประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานใดๆ ของบุคคล เปรียบเสมือนสุขภาพของบุคคลที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา อาจจะดีหรือไม่ดีได้เสมอ ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรระมัดระวังหรือให้ความสนใจ ประเมินสถานการณ์และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรอยู่ตลอดเวลา โดยคำนึงถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะการปกครองบังคับบัญชา หรือสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

2. วัตถุประสงค์ เป้าหมาย นโยบายในการบริหารงาน

3. ความพึงพอใจในงาน

4. ค่าจ้างและสวัสดิการ

5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

6. สุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงาน

7. โอกาสความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

8. การติดต่อสื่อสาร

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอในเขตรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 3 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

2.1 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor. 1960 : 33-58) ได้เสนอสมมติฐานของคนซึ่งตรงกันข้ามกัน 2 สมมติฐาน และเป็นผู้ให้แนวคิดและหลักการว่ามนุษย์นั้นมี 2 ลักษณะที่ต่างกัน 2 กลุ่มคือ กลุ่มทฤษฎีเอ็กซ์ และกลุ่มทฤษฎีวาย

ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) หรือทฤษฎีประเพณีนิยม (Conventional Theory) แนวความคิดโดยทั่วๆ ไป หลักการบริหารส่วนใหญ่เป็นการบริหารเกี่ยวกับการนำทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในการบริหารซึ่งอาจจะแบ่งออกได้ 4 ประการ คือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

1. คนเราโดยทั่วไปมีนิสัยไม่ชอบทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงถ้าสามารถทำได้ (พงศ์ หรดาล. 2540 : 69) ธรรมชาติได้สร้างให้จิตใจและทัศนะของมนุษย์เป็นผู้ที่มีความเกียจคร้าน เฉื่อยชา และไม่ปรารถนาที่จะทำงาน จะขอทำงานแต่เพียงเล็กน้อยให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (แต่ต้องการมีเงินมากๆ และมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี) (เจริญผล สุวรรณโชติ. 2544 : 47)

2. เนื่องจากความไม่ชอบทำงานจึงต้องถูกบังคับ ข่มขู่ สั่งการ ควบคุมและกำหนดโทษทัณฑ์เพื่อให้ยอมทำงานให้แก่องค์กร

3. คนโดยทั่วไปชอบที่จะรับคำสั่ง ชอบหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน และชอบความมั่นคงปลอดภัยเหนือสิ่งอื่นใด (พงศ์ หรดาล. 2540 : 69)

4. โดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วจะเป็นผู้ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในทุกกรณี (Resistant to Change) ก่อนที่จะคล้อยตามหรือยอมรับ เพราะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งกับทัศนคติหรือความคิดของตนที่มีอยู่เดิม มนุษย์เป็นผู้ที่ถูกล่อลวงได้ง่าย เป็นผู้ที่ไม่ฉลาดมากนักพร้อมที่จะถูกปลุกปั่นให้เป็นเจ้าถ้อยร้อยหมอความ และเป็นฝ่ายค้าน

มากกว่าฝ่ายสนับสนุน ดังนั้นการทำงานใดในองค์การจึงต้องมีบุคคลที่จะเป็นฝ่ายค้านอยู่เป็นประจำ ถึงแม้ว่าบุคคลที่ถือตนเองเป็นฝ่ายสนับสนุน แต่ส่วนหนึ่งภายในใจหรือในการกระทำจะเป็นฝ่ายค้าน (เจริญผล สุวรรณโชติ. 2544 : 48)

ทฤษฎีและสมมติฐานดังกล่าวจะมีผลต่อนโยบายทางด้านการบริหาร การปฏิบัติงานและขั้นตอนในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้นผู้บริหารองค์การที่ยอมรับสมมติฐานของทฤษฎีเอ็กซ์จะต้องมีการควบคุมพฤติกรรมของคนงานอย่างใกล้ชิด คือใช้กฎเกณฑ์การบังคับขู่เข็ญหรือลงโทษ ฯลฯ และจากการสำรวจได้พบว่า การบริหารงานแบบนี้จะเกิดความยุ่งยากเพราะคนงานเกิดปฏิกริยาต่อต้าน ผลผลิตจะลดลงหรืออาจจะเกิดการรวมตัวของคนงานทำลายจุดมุ่งหมายของฝ่ายบริหาร เป็นต้น ดังนั้นในปัจจุบันการบริหารจะอยู่ในลักษณะที่จะผสมผสานแนวความคิดที่ว่าจะต้องใช้ความนุ่มนวลในการควบคุมพฤติกรรมคนงาน ให้ความอิสระในแนวความคิดเห็นในการทำงาน สนองตอบความต้องการ หรือกล่าวง่ายๆ ก็คือบริหารงานโดยการทั้งบังคับขู่เข็ญและให้ความอิสระผสมผสานกัน (พงศ์ หรดาล . 2540 : 69-70)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ทฤษฎีวาย (Y) เป็นทฤษฎีของการบริหารงานซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์และแรงจูงใจ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ตรงกันข้ามกับทฤษฎีเอ็กซ์ ดังนี้คือ

1. คนโดยทั่วไปไม่ได้มีนิสัยไม่ชอบทำงาน การทำงานอาจเป็นความพึงพอใจถ้าสภาพการทำงานเหมาะสม (พงศ์ หรดาล. 2540 : 70) การใช้ความพยายามทางกายและจิตใจในการทำงานก็เช่นเดียวกับการเล่นหรือการพักผ่อน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2541 : 42)

2. การจูงใจโดยวิธีลบ เช่น การข่มขู่ สั่งการ การลงโทษมิใช่วิธีเดียวที่จะทำให้มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานด้วยจิตสำนึกของตนเอง และสามารถควบคุมตนเองได้

3. ผลตอบแทนที่สำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานคือ ความพึงพอใจหรือความภูมิใจในผลงานของตนและการยกย่องชมเชยจากผู้อื่น

4. คนโดยทั่วไปภายใต้สภาวะการณ์ที่เหมาะสมจะไม่เพียงแต่มีความรับผิดชอบเท่านั้นแต่จะแสวงหาความรับผิดชอบ การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบหรือการขาดความทะเยอทะยานไม่เป็นนิสัยโดยสายเลือดของมนุษย์แต่อาจเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์ของคนๆ นั้น

5. คนโดยทั่วไปจะมีความคิด จินตนาการเฉลียวฉลาด มีความคิดสร้างสรรค์ตลอดจนการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ในขณะการปฏิบัติงาน

6. ภายใต้สังคมอุตสาหกรรม คนมีโอกาสใช้ความสามารถและสวัสดิการหรือปัญญาเพียงบางส่วนเท่านั้น (พงศ์ หรดาล. 2540 : 70) คนเป็นสัตว์ประเสริฐและคนมีโลภะ โมหะ และโทสะ ความคิดของนักปราชญ์เชื่อว่าคนเป็นสัตว์ประเสริฐมีความคิด รู้เหตุผล รู้ผิดรู้ชั่ว รู้คุณและรู้โทษ สามารถบังคับใจตนเอง และสามารถที่จะเรียนรู้จนบรรลุโสดาบรรณได้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2541 : 43)

จากที่กล่าวมา สมมติฐานของคนตามทฤษฎี Y หน้าที่ของผู้บริหารคือ การจัดระเบียบและสภาวะการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้คนงานได้บรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย โดยผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ชี้แนะหรือสอนความรู้ ความสามารถต่อคนงาน เพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร นั่นคือเป็นกระบวนการในการสร้างสรรค์แนวความคิด ให้อิสระแก่คนงานมีโอกาสคิดและสร้างสรรค์งาน ขจัดปัญหาอุปสรรคต่างๆ พร้อมทั้งให้ขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยการชี้แนวทางที่ถูกต้องดัง ปีเตอร์ ดรักเกอร์ได้กล่าวว่า การบริหารจะต้องเป็นการบริหารที่เน้นวัตถุประสงค์ (Management by Objectives) (พงศ์ หรดาล. 2540 : 70)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากแนวคิดเรื่องทฤษฎี X และทฤษฎี Y ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ

พฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานมี 2 ลักษณะที่ตรงกันข้ามกัน พฤติกรรมแบบแรกเรียกว่า ทฤษฎี X แบบที่สองเรียกว่า ทฤษฎี Y ซึ่งมีลักษณะดังนี้

ทฤษฎี X

1. คนไม่ชอบทำงานจะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานถ้าสามารถทำได้
2. เนื่องจากไม่ชอบทำงานจึงต้องถูกขู่เข็ญ สั่งการ ควบคุม ลงโทษทัณฑ์
3. คนโดยทั่วไปชอบที่จะรับคำสั่ง ไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน และชอบความมั่นคงปลอดภัย
4. คนโดยธรรมชาติเป็นผู้ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในทุกกรณีก่อนที่จะคล้อยตามหรือยอมรับ

ทฤษฎี Y

1. คนโดยทั่วไปชอบทำงานแต่ทำงานด้วยความพึงพอใจถ้าสภาพการทำงานเหมาะสม
2. การทำงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถทำได้ด้วยจิตสำนึกของตนเองและควบคุมตนเองได้ โดยไม่ต้องใช้การบังคับ ขู่เข็ญ สั่งการหรือลงโทษทัณฑ์

3. ผลตอบแทนที่สำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานคือ ความภูมิใจของตนเองและได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้อื่น

4. คนโดยทั่วไปมีความรับผิดชอบ

5. คนมีความคิดเฉลียวฉลาด มีความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนแก้ปัญหาได้ในขณะปฏิบัติงาน

6. คนเราเป็นสัตว์ประเสริฐ มีความคิด รู้เหตุผล สามารถบังคับใจตนเองได้

การที่ผู้บริหารจะใช้แบบทฤษฎีใดนั้น ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ โอกาส และเงื่อนไขที่แตกต่างกัน แต่ทั้งสองทฤษฎีต่างก็ดีด้วยกันทั้งนั้น

2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

มัลลิกา ต้นสอน. (2544 : 32-35) กล่าวว่า สมมติฐานมีว่า บุคคลมีความต้องการอย่างไม่สิ้นสุด และความต้องการจะก่อให้เกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนอง เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะลดความสำคัญลง โดยบุคคลจะเกิดความต้องการใหม่ขึ้น และเรียงลำดับขึ้นจากต่ำไปสูง 5 ลำดับ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Maha Sarakham University

2.2.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงอยู่ของบุคคล เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ซึ่งเป็นความต้องการในขั้นแรกของการมีชีวิตและดำรงความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะได้รับการตอบสนองจากปัจจัยพื้นฐานทางกายภาพ เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือโรงอาหารของบริษัท เป็นต้น

2.2.2 ความต้องการด้านความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตและครอบครัว โดยบุคคลจะต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ทั้งทางกายภาพและจิตใจ และมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ ซึ่งได้รับการตอบสนองจากการขึ้นเงินเดือน ผลประโยชน์และสวัสดิการ ประกันสุขภาพ และประกันสังคม

2.2.3 ความต้องการการมีส่วนร่วมในสังคม (Social Belonging Needs) บุคคลต้องการการยอมรับจากสังคม โดยต้องการมีส่วนร่วม มิตรภาพ และความรักจากบุคคลอื่น ซึ่งบุคคลจะได้รับจากกลุ่มทำงาน เพื่อนร่วมวิชาชีพ หรือกลุ่มสังคมต่างๆ

2.2.4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) บุคคลต้องการการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ซึ่งจะสร้างความภาคภูมิใจให้กับตนเอง โดยเขาจะได้รับการตอบสนองจากตำแหน่งงาน สำนักงานและเครื่องใช้ประจำตำแหน่ง คำชมเชย และรางวัลพิเศษ

2.2.5 ความต้องการความสำเร็จสูงสุด (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จขั้นสูงสุดของบุคคล โดยใช้ความรู้ ทักษะและความสามารถของตนอย่างเต็มที่ ซึ่งจะได้รับการตอบสนองจากความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายและโอกาสในการพัฒนาตนเอง

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Abraham Maslow. 1954 : 90) แสดงให้เห็นว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของตน แล้วจะค่อยๆ พัฒนาขึ้นเป็นลำดับขั้น โดยที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะลดแรงผลักดันลง ขณะที่ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจะก่อให้เกิดความไม่พอใจ ความคับข้องใจ ความเครียด หรือความขัดแย้งขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบในทางลบต่อการบริหารงาน ดังนั้น ผู้บริหารสมควรต้องพิจารณาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะใช้เครื่องมือและวิธีการที่เหมาะสมในการตอบสนองความต้องการของเขา ถึงแม้แนวคิดของ Maslow จะได้รับคำวิจารณ์จากนักวิชาการสมัยต่อมาว่า ขาดหลักฐานยืนยันและการดำเนินงานทางวิทยาศาสตร์ แต่แนวความคิดของเขาก็ได้รับการยกย่องว่า เป็นแนวความคิดสำคัญในการศึกษาด้านการจูงใจ และได้รับการนำไปประยุกต์ในการบริหารจนถึงปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ว่า มนุษย์มีความต้องการตอบสนองเพื่อตนเองตามลำดับขั้นจากระดับต่ำไปสู่ระดับสูง มี 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ เช่น รายได้หรือเงินเดือน/ค่าตอบแทนต่างๆ จากการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความปลอดภัยและมั่นคง เช่น การมีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ผลประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น

3. ความต้องการมีส่วนร่วมในสังคม เช่น ความรักจากบุคคลอื่น การยอมรับจากสังคม เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4. ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง เช่น ตำแหน่งงาน รางวัลพิเศษ คำชมเชย เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จสูงสุด เช่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โอกาสในการพัฒนาตนเอง เป็นต้น

2.3 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

มัลลิกา ต้นสอน. (2544 : 35-36) กล่าวว่า อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) มีความเห็นเช่นเดียวกับมาสโลว์ (Maslow) ที่จัดความต้องการเป็นลำดับขั้น แต่เขากลับเสนอว่า ความต้องการมีอยู่ 3 กลุ่ม ได้แก่

2.3.1 การดำรงอยู่ (Existence) หรือ **E** เป็นความต้องการในการมีชีวิตอยู่ ซึ่งจะได้รับการตอบสนองจากปัจจัยพื้นฐาน เช่น อาหาร น้ำ อากาศ โดยบุคคลจะได้รับการตอบสนองในการดำรงอยู่จากเงินเดือนและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.3.2 ความสัมพันธ์ (Relatednees) หรือ **R** เป็นความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับบุคคลอื่น ซึ่งบุคคลจะได้รับการตอบสนองจากการยอมรับทางสังคม ความสัมพันธ์ทางสังคมและกลุ่มเพื่อน

2.3.3 ความเจริญก้าวหน้า (Growth) หรือ **G** เป็นความต้องการที่จะก้าวไปข้างหน้าเพื่อที่จะสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น โดยการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ได้รับการกล่าวถึงและการให้รางวัลจากสังคม หรือการเข้าใจกับชีวิตมากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากทฤษฎี ERG ของ Alderfer ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ว่า มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น มี 3 กลุ่ม คือ

1. การดำรงอยู่ (Existence) หรือ **E** เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ความสัมพันธ์ (Relatedness) หรือ **R** เช่น การยอมรับจากสังคมเพื่อนร่วมงาน
3. ความเจริญก้าวหน้า (Growth) หรือ **G** เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รางวัลจากสังคม หรือการเข้าใจกับชีวิตมากขึ้น

2.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

มัลลิกา ต้นสอน. (2544 : 37-38) กล่าวว่า เฟรเดอริค เฮอร์เบอร์ก (Frederick Herzberg. 1959 : 60-63) พัฒนาทฤษฎีสองปัจจัยในการจูงใจ (Two-factor Theory of Motivation) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับความพอใจและความไม่พอใจในงาน (Job Satisfaction and Dissatisfaction) โดย Herzberg จำแนกออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

2.4.1 ปัจจัยธำรงรักษา (Hygiene Factors) เป็นสภาพแวดล้อมภายนอก (Extrinsic Condition) ที่ส่งผลต่อความไม่พอใจในงานของบุคคล ถ้าเขาไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ คือ เงินเดือน ระเบียบและขั้นตอนต่างๆ ในองค์การ ความมั่นคงของงาน การควบคุมงาน เงื่อนไขในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ในองค์การ สถานะ

2.4.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เป็นสภาพแวดล้อมภายใน (Intrinsic Condition) ที่ส่งผลต่อความพอใจและการจูงใจในการทำงานของบุคคล ซึ่งจะทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดี ปัจจัยจูงใจจะประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ คือ ความสำเร็จ ความก้าวหน้า การยอมรับ เนื้อหาของงาน ความรับผิดชอบ โอกาสในการเติบโต

จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์เบอร์ก ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกอันเป็นสาเหตุให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ เงินเดือน (Salary) ระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ความมั่นคงของงาน การควบคุมงาน เงื่อนไขในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) และสถานภาพ

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในอันเป็นสาเหตุให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ โอกาสในการเติบโต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

2.5 ทฤษฎีความเสมอภาค

มัลลิกา ต้นสอน. (2544 : 41-42) กล่าวว่า ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ตั้งอยู่บนสมมติฐาน (Assumption) ว่า บุคคลจะถูกจูงใจจากความต้องการความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในที่ทำงาน โดยเขาจะเปรียบเทียบความพยายามและรางวัลที่เขาได้รับกับบุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถแสดงได้จากสมการต่อไปนี้

$$\left[\frac{O}{I}\right] \quad \text{VS} \quad \left[\frac{O}{I}\right]$$

เมื่อ O = ผลลัพธ์ (outputs) I = ปัจจัยนำเข้า (inputs)

ความเสมอภาคจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลรับรู้อัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์หรือรางวัลที่ได้ต่อปัจจัยนำเข้า หรือแรงพยายามของเขาเท่ากันหรือใกล้เคียงกับอัตราส่วนเดียวกันของบุคคลอื่น ขณะที่ความไม่เสมอภาคเกิดขึ้น เมื่อมีความแตกต่างระหว่างอัตราส่วนของตนกับบุคคลอื่น ซึ่งเขาอาจจะแสดงพฤติกรรมได้ดังต่อไปนี้

2.5.1 เปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Changing Inputs)

2.5.2 เปลี่ยนผลลัพธ์ (Changing Outputs)

2.5.3 เปลี่ยนทัศนคติ (Changing Attitudes)

2.5.4 เปลี่ยนบุคคลที่เปรียบเทียบ (Changing the Reference Person)

2.5.5 เปลี่ยนปัจจัยนำเข้าหรือผลลัพธ์ของบุคคลเปรียบเทียบ (Changing the Inputs or Outputs of the Reference Person)

2.5.6 ออกจากการเปรียบเทียบ (Leave the Field)

จากแนวคิดทฤษฎีความเสมอภาค ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า ความเสมอภาคของบุคคล จะเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการตอบแทนของตนกับบุคคลอื่นในการใช้ความพยายามทำงานชนิดเดียวกันหรืองานที่ใกล้เคียงกัน เขียนเป็นสูตรได้ว่า

$$\text{ความเสมอภาค} = \frac{\text{ผลที่ได้รับตอบแทน}}{\text{ความพยายามที่ใช้}}$$

จากแนวคิดและทฤษฎีทั้งหมดดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า มีปัจจัยที่สามารถนำไปใช้เป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) สำหรับทำการวิจัยในครั้งนี้ รวม 13 ด้าน ได้แก่

1. ตำแหน่ง
2. เงินเดือนและสวัสดิการ
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
4. การยอมรับนับถือ
5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
6. การปกครองบังคับบัญชา
7. ความเสมอภาค
8. ความสำเร็จในการทำงาน
9. นโยบายการบริหารงาน
10. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
11. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
12. ความรับผิดชอบต่องาน
13. ความมั่นคงในงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

3. อำนาจหน้าที่ของกรมการพัฒนาชุมชนและสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 9 ตุลาคม 2545 กำหนดให้กรมการพัฒนาชุมชน มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนตลอดจนวิสาหกิจชุมชน โดยการกำหนดนโยบาย แนวทาง แผนและมาตรการในการพัฒนาชุมชน ตลอดจนฝึกอบรมและพัฒนาผู้นำชุมชน องค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งของชุมชนฐานราก โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.1 กำหนดนโยบาย แนวทาง แผน และมาตรการในการพัฒนาชุมชน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งของชุมชน

3.2 ส่งเสริมศักยภาพของประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน เพื่อให้มีส่วนร่วมและเกิดการรวมกลุ่มให้สามารถพึ่งตนเองได้

3.3 ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน เพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาของชุมชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

3.4 ส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชน

3.5 พัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการวางแผนและการบริหารการพัฒนา

3.6 วิจัยและพัฒนารูปแบบและวิธีการพัฒนาชุมชน ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสภาพพื้นที่

3.7 ฝึกอบรมและพัฒนาผู้นำชุมชน องค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชน รวมทั้งให้ความร่วมมือในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาชุมชนแก่หน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3.8 ปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย (กรมการพัฒนาชุมชน. 2545 : 4)

สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ/กิ่งอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานพัฒนาชุมชนและการบริหารการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องในอำเภอ/กิ่งอำเภอ ให้เป็นไปตามนโยบายของอำเภอ/กิ่งอำเภอ จังหวัด กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย และรัฐบาล ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแนะนำในการส่งเสริมศักยภาพของผู้นำชุมชน องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ในการบริหารจัดการชุมชน การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และ

การมีส่วนร่วมของชุมชน การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนในระดับอำเภอ/กิ่งอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ทั้งในด้านวิชาการและการปฏิบัติงาน ประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ทั้งภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน ภาคเอกชน ผู้นำชุมชน อาสาสมัคร องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน จัดทำศูนย์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน ระดับอำเภอ/กิ่งอำเภอ จัดเก็บหรือประสานการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน รวบรวมและจัดทำแผนงาน/โครงการของอำเภอ/กิ่งอำเภอในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้บริการองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ในการบริหารและดำเนินงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลและแผนงาน/โครงการ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการทั่วไป งานการเจ้าหน้าที่ งานงบประมาณ การเงินและบัญชี งานประชาสัมพันธ์ และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย (กรมการพัฒนาชุมชน. 2545 : 104)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอในเขตรับผิดชอบของศูนย์ช่วยหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 3 ดังต่อไปนี้

นาถเฉลียว ยังนันทวัฒนา (2533 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร ผลการวิจัยพบว่า พัฒนากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 34 ปี จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานโดยเฉลี่ย 10.6 ปี มีเงินเดือนสูงกว่า 5,500 บาท ขึ้นไป นอกจากนั้นยังพบว่าพัฒนากรทุกคนเคยผ่านการฝึกอบรมมาแล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง แต่โดยเฉลี่ยแล้วประมาณคนละ 3 ครั้ง ส่วนแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าพัฒนากรส่วนใหญ่มีแรงจูงใจภายในบุคคลระดับปานกลาง มีแรงจูงใจจากภายนอกระดับสูงและแรงจูงใจในการทำงานรวมในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรมี 6 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ เงินเดือน การฝึกอบรม ประสบการณ์ในการทำงานและสถานที่ทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ระดับการศึกษา แรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอก และแรงจูงใจในการทำงาน

ปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานของพัฒนากรได้แก่ ขาดการร่วมมือประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาชนบท ขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ขาดแคลนบุคลากรในการทำงาน ขาดเงินสวัสดิการ ขาดความรู้ในการทำงานเฉพาะด้าน เช่น ความรู้ด้านช่าง เป็นต้น

อดิศักดิ์ มาศยคง (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญกำลังใจของพัฒนาการอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า พัฒนาการอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีขวัญกำลังใจในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับขวัญกำลังใจของพัฒนาการอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญกำลังใจ โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) ปรากฏผล ดังนี้

1. คุณลักษณะทางประชากร ประกอบด้วย การศึกษา อายุราชการ รายได้ และประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่ง พบว่าปัจจัยดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญกำลังใจของพัฒนาการอำเภออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. คุณลักษณะงานที่ทำ ประกอบด้วย สภาพการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย นโยบายและการบริหารงาน พบว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับระดับขวัญกำลังใจของพัฒนาการอำเภอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. คุณลักษณะทางสังคม ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับชาวบ้าน และความสัมพันธ์กับครอบครัว พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับชาวบ้าน มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญกำลังใจของพัฒนาการอำเภออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความสัมพันธ์กับครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญกำลังใจของพัฒนาการอำเภอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. คุณลักษณะทางจิตวิทยาสังคม ประกอบด้วย โอกาสก้าวหน้า สถานภาพ การยอมรับนับถือ การอุทิศตนเพื่องาน ความรู้สึกไร้อำนาจและความเชื่อมั่นในตนเอง พบว่า โอกาสก้าวหน้าและความรู้สึกไร้อำนาจ มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญกำลังใจของพัฒนาการอำเภอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพ การยอมรับนับถือ การอุทิศตนเพื่องาน ความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญกำลังใจของพัฒนาการอำเภออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
Rajabhat Thanburi University

อิทธิพลของปัจจัยที่ศึกษาต่อระดับขวัญกำลังใจ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มหรือลดตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับขวัญกำลังใจของพัฒนาการอำเภอเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา งานที่ได้รับมอบหมาย โอกาสก้าวหน้า สถานภาพ การยอมรับนับถือ สภาพการปฏิบัติงาน ความรู้สึกไร้อำนาจ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับชาวบ้าน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

วินัย โกยดุลย์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ อยู่ในระดับเล็กน้อย

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ตามลำดับสำคัญ คือ เงินเดือน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหารงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RajaBhat Mahasarakham University

จารุวรรณ พุฑฒิบัณฑิต (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับน้อย

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ตามลำดับคือ นโยบายและการบริหาร ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ และความมั่นคงในงาน

2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาสามัญ ตามลำดับคือ นโยบายและการบริหาร ลักษณะของงาน ความมั่นคงในงาน ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาชีพ ตามลำดับคือ นโยบายและการบริหาร และชีวิตส่วนตัว

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สนับสนุนการสอน ตามลำดับคือ ลักษณะของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และสภาพการทำงาน

ก้องเกียรติ เชยชม (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษาในสถาบันผลิตครู ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษาในสถาบันผลิตครู อยู่ในระดับสูง ตามลำดับคือ ลักษณะงาน (3.22) สถานภาพทางสังคม (3.05) การได้รับการยอมรับนับถือและรู้สึกประสบผลสำเร็จ (2.98) สภาพการปฏิบัติงาน (2.77) ความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้า (2.71) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (2.66) การบังคับบัญชาและความเชื่อมั่นในตัวผู้บริหาร (2.64) และความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน (2.61) และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษาในสถาบันผลิตครู อยู่ในระดับต่ำ คือ นโยบายและการบริหาร (2.30)

พยอม ชาติเกษมชัย (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 ผลการวิจัยพบว่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

1. ปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 อยู่ในระดับน้อย

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 อยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ค่าจ้างและสวัสดิการ วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และความสำเร็จในการทำงาน

ศุภชัย วิมานไพจิตร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ระดับการศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และ

การได้รับการยอมรับนับถือ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.806 ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 65.00

สาธิต คณาดี (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ อาชีพคู่สมรส จำนวนผู้อยู่ในการอุปการะ ระดับการศึกษา จำนวนผู้มาติดต่องานต่อวัน และขนาดของอำเภอ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา อายุราชการ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง และรายได้

อมร อ่อนรัชชา (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การปกครองบังคับบัญชา

จากงานวิจัยทั้งหมดดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่สามารถนำไปใช้เป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ในการทำวิจัยครั้งนี้ มี 12 ด้าน ได้แก่

1. ระดับการศึกษา
2. อายุราชการ
3. เงินเดือนและสวัสดิการ
4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
5. การได้รับการยอมรับนับถือ
6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
7. การปกครองบังคับบัญชา
8. ความสำเร็จในการทำงาน
9. นโยบายและการบริหารงาน
10. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

11. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

12. ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอในเขตรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 3 จำนวน 13 ด้าน และจากสรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอในเขตรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 3 จำนวน 12 ด้าน ดังนั้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอในเขตรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 3 มีจำนวน 15 ด้าน ได้แก่

1. **ตัวแปรอิสระ** (Independent Variables) ประกอบด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

1.1 ตำแหน่ง

1.2 อายุราชการ

1.3 ระดับการศึกษา

1.4 เงินเดือนและสวัสดิการ

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

1.6 การได้รับการยอมรับนับถือ

1.7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.8 การปกครองบังคับบัญชา

1.9 ความเสมอภาค

1.10 ความสำเร็จในการทำงาน

1.11 นโยบายและการบริหารงาน

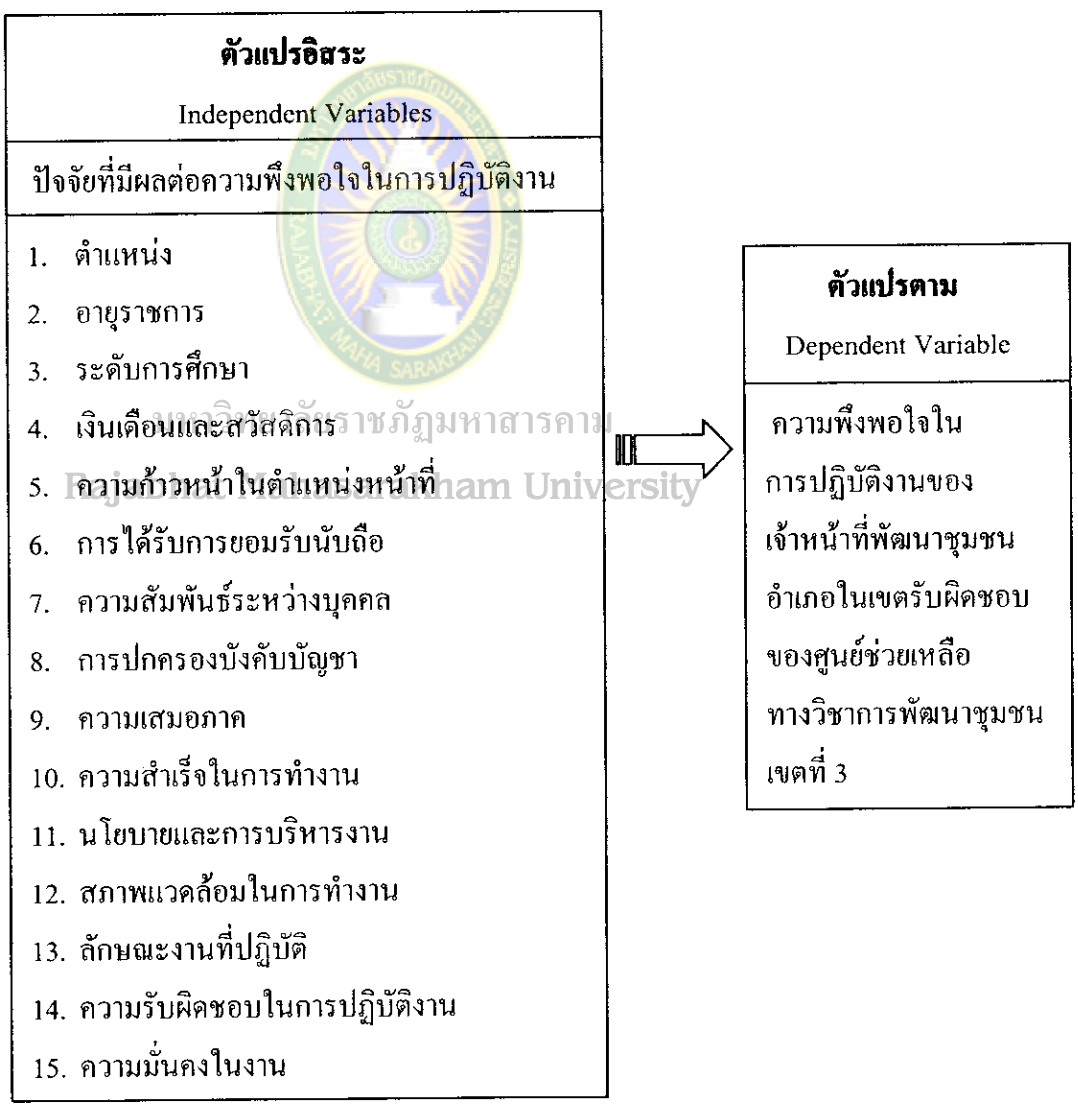
1.12 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.13 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1.14 ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

1.15 ความมั่นคงในงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอในเขตรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 3 (พัฒนาการอำเภอ และพัฒนากร) ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย