

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาประกอบในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ผลที่ได้รับจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. แนวคิดในการธำรงรักษานุเคราะห์
7. องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546
8. องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
10. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกภายในที่เป็นความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผลของความพึงพอใจจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการให้บริการ การรับบริการ หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษ คือ "Satisfaction" มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังนี้

พิน กงพูล (2529 : 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

อำนาจ เตชะสุข (2533 : 16) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่ผสมผสานของความรู้สึกด้านจิตใจ สภาพร่างกาย และสภาพแวดล้อมจนเป็นมูลเหตุ ใ้บุคคลรู้สึกว่าเขามีความพอใจ ในสิ่งที่เขาคาดหวัง

มณี โปธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดี ในสิ่งนั้น ๆ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2543 : 14) อธิบายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคล หรือการทำงานนั้น ๆ

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคล มีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2549 : 39) อธิบายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบ ยินดี หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบรับในสิ่งที่ คาดหวังไว้

ตีเวอร์ (Drever, 1972 : 256) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ เกิดขึ้น เมื่อได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้น โดยแรงกระตุ้น จากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

โวลแมน (Wolman, 1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่มี ความสุขเพื่อได้รับความสำเร็จตามความต้องการ

จากคำนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น ภายในและเป็นความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เป็นสุข ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นเมื่อความ ต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง

## 1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อคุลพัฒนกิจ (2548 : 173 - 174) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต้องเข้าใจถึงลักษณะ ของความพึงพอใจ ดังนี้

1.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับ การตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังผลก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

1.2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามีสถานการณ์ที่คาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มีระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้น ๆ ลง ๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

กล่าวโดยสรุป ลักษณะสำคัญของความพึงพอใจ คือ การแสดงออกของอารมณ์ในทางบวกที่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง และถ้าสิ่งที่ได้รับสอดคล้องหรือมากกว่าความคาดหวังผู้รับจะมีความพึงพอใจ แต่ถ้าน้อยกว่าความคาดหวัง ความพอใจจะน้อยลง และความพึงพอใจนี้เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

## 2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

สมยศ นาวิกาน (2538 : 391) อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่ตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

รัตนา บุรพากุล (2531 : 11) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในความรู้สึก เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ อันจะเป็นผลให้บุคคลให้ความสนใจและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

ธงชัย สันติวงษ์ (2537 : 389) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการตอบสนองความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

พงษ์ ทรดาล (2540 : 40) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก และเป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานตลอดจนทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลไปถึงประสิทธิภาพของงาน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 122) อธิบายว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ

สมเจตต์ จิวเจริญ (2544 : 18) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการของบุคคลที่ได้รับจากการทำงาน กล่าวคือ ความสอดคล้องระหว่างความต้องการของบุคคลกับสิ่งที่บุคคลได้รับจากการทำงานสามารถแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการทงานของบุคคล

อนงค์นาด จุฑาทูร (2547 : 13) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับผลของการปฏิบัติงานในทางบวก โดยขึ้นอยู่กับงานที่ปฏิบัติที่ทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

เฟรนช์ (French. 1964 : 28 – 29) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ถ้าสภาพงานดี ซึ่งหมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีพ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้

แมคคอมมิก และทิฟฟิน (McCormick and Tiffin. 1974 : 298) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็น ความรู้สึกที่ดีที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

เดวิส (Davis. 1981 : 83) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็น ความสัมพันธ์ระหว่างความหวังกับประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผู้ให้ไว้ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือความรู้สึกเป็นสุข ที่ได้ปฏิบัติงาน ซึ่งความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้ อาจมาจากสิ่งที่บุคคลคาดหวังไว้ เช่น สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน ในการปฏิบัติงาน การบริหารงานที่ดี หรืออาจเกิดจากผลในการปฏิบัติงานที่เป็นไปตาม ความคาดหวังหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

## 2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในเรื่ององค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น นักวิชาการหลายคน ได้อธิบายได้ ดังนี้

2.2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีดังนี้ (สมยศ นาวิการ. 2538 : 222 - 224)

- 1) ผลตอบแทน ผลตอบแทนเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จและเป็นที่มาของการยกย่อง พนักงานจะมองผลตอบแทนว่าเป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหารต่อการมีส่วนร่วมช่วยของพวกเขาต่อองค์กร
- 2) การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบสูงขึ้น และมีผลตอบแทนสูงขึ้น ซึ่งแตกต่างกันตามตำแหน่ง
- 3) การบังคับบัญชา การบังคับบัญชาที่สร้างความพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เป็นการบังคับบัญชาที่มีความห่วงใยและเอื้ออาทร
- 4) กลุ่มงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตรจะเป็นแหล่งที่มาของความพึงพอใจอย่างหนึ่ง การทำงานเป็นกลุ่มจะสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ และบางครั้ง เพื่อนร่วมงานจะสามารถเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขาได้
- 5) สภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น ที่ทำงานสะอาด ห้องทำงานเหมาะสม อุปกรณ์ในการทำงานครบและทันสมัย
- 6) ลักษณะงาน ลักษณะงานที่ท้าทายของงานจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานที่มีความหลากหลายพอดีจะทำให้สร้างแรงกระตุ้น และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.2 องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มี 6 ประการ ได้แก่ (อนงศน์ถาด จุฑากูร. 2547 : 6)

- 1) งานที่ทำในปัจจุบัน หมายถึง รูปแบบ คุณภาพ และปริมาณงาน ที่ทางราชการจะต้องปฏิบัติและรับผิดชอบ
- 2) เงินเดือน หมายถึง รายได้ประจำซึ่งเป็นตัวเงินที่ทางราชการจ่ายให้ต่อเดือน
- 3) สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ การรักษาพยาบาล การให้มีวันหยุดงาน ที่พักอาศัยที่ได้รับจากทางราชการ
- 4) การเลื่อนขั้นเงินเดือน หมายถึง โอกาสที่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาความดี ความชอบ เลื่อนขั้นเงินเดือนให้สูงขึ้น ซึ่งมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนปีละสองครั้ง
- 5) การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง โอกาสในการเลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน
- 6) เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ข้าราชการที่ทำงานร่วมกันในสถานที่เดียวกัน

2.2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กิลเมอร์ ได้แยกไว้เป็น 10 ประการ ดังนี้ (Gilmer. 1996 : 280 - 283)

- 1) ความมั่นคง ปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
- 2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) เช่น การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินการรับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา
- 3) องค์การและการบริหารงาน (Company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน
- 4) ค่าจ้าง (Wages) ค่าจ้างมีความสำคัญต่อคนงานทุกคนเพราะถือเป็นปัจจัยในการดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัว
- 5) ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) หากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานที่ตนเองถนัดจะเกิดความพึงพอใจ
- 6) การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้นักงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน ถ้าการบังคับบัญชามีเหตุผล เป็นธรรม พนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงาน

7) ลักษณะทางสังคม (Social aspect of the job) ถ้างานใดที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารที่ฉับไวมีประสิทธิภาพจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

9) สภาพการทำงาน (Working condition) สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ชั่วโมงการทำงาน

10) ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติและอยู่ในสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวกับการทำงานที่สำคัญ ดังนี้ (สมเจตน์ จิวเจริญ. 2544 : 8)

1) ลักษณะทางกายภาพของสภาพที่ทำงาน องค์ประกอบนี้ ประกอบด้วย ขนาดของพื้นที่ห้องทำงาน ความเป็นสัดส่วน ความสะอาด อุณหภูมิ แสงสว่างของสถานที่ทำงาน ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน

2) ลักษณะงาน ประกอบด้วย ปริมาณงานที่รับผิดชอบ และคุณภาพของงานที่ต้องปฏิบัติ

3) บรรยากาศในการทำงาน ประกอบด้วยความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

4) การกำกับดูแล ประกอบด้วย การกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบาย การตรวจสอบของผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมและความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการกำกับดูแล

5) ค่าตอบแทนและความมั่นคงในการทำงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทน สวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน

6) การพัฒนาข้าราชการ ประกอบด้วย ความสามารถ ความรับผิดชอบ ความมีอิสระในการใช้ความคิด วิจัยญาณ ของตนเองในการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในการทำงาน

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของความพึงพอใจมีองค์ประกอบทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ เช่น บรรยากาศในการทำงานและสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อ

ผู้ปฏิบัติงาน เช่น ด้านความมั่นคง ความก้าวหน้า ผลประโยชน์เกี่ยวเนื่องต่างๆ รวมถึงเพื่อร่วมงาน และการบังคับบัญชาด้วย

### 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นเครื่องบ่งชี้ว่า ปัจจัยนี้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในลักษณะใด ปัจจัยที่สำคัญที่ 3 ประการ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 124 - 129)

2.3.1 ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ดังนี้

- 1) ประสบการณ์
- 2) เพศ
- 3) จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ
- 4) อายุ
- 5) เวลาในการทำงาน
- 6) เยาว์ปัญญา
- 7) การศึกษา
- 8) บุคลิกภาพ
- 9) ระดับเงินเดือน
- 10) แรงจูงใจในการทำงาน
- 11) ความพอใจในงาน

2.3.2 ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ลักษณะงาน
- 2) ฐานะทางวิชาชีพ
- 3) ขนาดของหน่วยงาน
- 4) ระยะทางในการเดินทาง
- 5) สภาพทางภูมิศาสตร์
- 6) โครงสร้างของงาน

2.3.3 ปัจจัยด้านการจัดการ ปัจจัยด้านการจัดการ หมายถึง การบริหารจัดการ

ได้แก่



- 1) ความมั่นคงในงาน
- 2) รายรับ
- 3) ผลประโยชน์
- 4) โอกาสก้าวหน้า
- 5) อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่
- 6) สภาพการทำงาน
- 7) เพื่อนร่วมงาน
- 8) ความรับผิดชอบงาน
- 9) การนิเทศงานสำหรับพนักงาน
- 10) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
- 11) ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร
- 12) ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจมี 3 ประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านการจัดการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้จะต้องมีลักษณะที่สอดคล้องกัน และมีลักษณะที่ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานด้วย

### 3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความสำเร็จของงานอย่างยิ่ง และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจะทำให้เกิดความพึงพอใจนั้นมีหลายทฤษฎีที่กล่าวไว้ ดังนี้

#### 3.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

ตามทฤษฎีนี้มาสโลว์ชี้ให้เห็นว่า บุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะสนอง ตอบตามความต้องการเฉพาะอย่างและมีลำดับขั้น โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น ดังนี้ (สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. 2548 : 246-248)

3.1.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) ความต้องการขั้นนี้เป็นขั้นต้นที่มนุษย์ต้องการเพื่อความอยู่รอด ซึ่งขาดไม่ได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้วจะมีความต้องการขั้นสูงต่อไปอีก

3.1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการความปลอดภัยเป็นขั้นตอน หลังจากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นที่ 1 ความ

มั่นคงปลอดภัย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความมั่นคงปลอดภัยทางร่างกาย และความมั่นคงปลอดภัยทางเศรษฐกิจ

3.1.3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคมเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม รวมถึงความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการขั้นที่ 2 ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

3.1.4 ความต้องการการยกย่องและยอมรับ (Esteem needs) ขั้นนี้เป็น ความต้องการที่จะมีเกียรติยศ และชื่อเสียงได้รับความเคารพยกย่องจากสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นคนที่มีคุณค่า ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในความสามารถ มีความชำนาญ ความต้องการขั้นนี้

จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

3.1.5 ความต้องการประจักษ์ในคุณค่าของตนเอง (Self-actualization) ขั้นนี้ เป็นขั้นสูงสุด เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จหรือสมหวังในชีวิต อยากเป็นในสิ่งที่จะในสิ่งที่ตนหวังไว้ ฝันไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนต้องการจะทำและมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองหวังจะทำ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำ ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่บรรลุความต้องการขั้นนี้จะมีไม่มากนักเพราะ ความต้องการแต่ละขั้นก็ไม่สามารถตอบสนองได้อย่างเต็มที่อยู่แล้ว

จากความต้องการทั้ง 5 ขั้นนี้ มาสโลว์ ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ประการ ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 116)

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใด ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2. ความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงลำดับขั้นค่อนตามความสำคัญ เมื่อ ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

### 3.2 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's modified need hierarchy theory)

แอลเดอร์เฟอร์ ได้คิดทฤษฎีนี้เมื่อ ค.ศ. 1972 โดยเรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (E.R.G. Existence - Relatedness Growth Theory) ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากได้มีการวิจัยทดสอบความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ ปรากฏว่าไม่ตรงกับทฤษฎี กล่าวคือ การตอบสนองความต้องการไม่เป็นไปตามลักษณะลำดับขั้นของมาสโลว์ แอลเดอร์เฟอร์ จึงได้เสนอทฤษฎีความต้องการอี อาร์ จี ขึ้น โดยแบ่งความต้องการของบุคคลไว้ 3 ประการ ดังนี้ (สมพร เฟื่องจันทร์. 2547 : 210)

3.2.1 ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตให้คงอยู่ (Existence needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะให้มีชีวิตอยู่รอด ซึ่งนอกจากความต้องการด้านร่างกายแล้ว ยังรวมไปถึง ความมั่นคงในงาน สวัสดิภาพ และความปลอดภัยด้วย

3.2.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ หรือสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น (Relatedness needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากสังคม มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ต้องการมีชื่อเสียง และการได้รับการยกย่องจากสังคม ซึ่งความต้องการนี้ไม่น้อยไปกว่าความต้องการทางร่างกาย

3.2.3 ความต้องการความก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการในการพัฒนาข้าราชการ ความเจริญก้าวหน้าในงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนความเข้าใจตนเองและได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่

### 3.3 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory)

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ ไม่ได้เรียงลำดับขั้นความต้องการเหมือนของมาสโลว์ แต่สามารถอธิบายความต้องการหลายด้านและหลายระดับได้ในเวลาเดียวกัน ซึ่งทฤษฎีของมาสโลว์ไม่สามารถอธิบายได้ และตามทฤษฎีความต้องการที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงานของคน มี 4 ประการ ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 177)

3.3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดสำเร็จลุล่วงด้วยดี

3.3.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

3.3.3 ความต้องการอิสระ (Need for autonomy) ความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเอง

3.3.4 ความต้องการมีอำนาจ (Need for power) ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

### 3.4 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (Mc Clelland achievement motivation theory)

ทฤษฎีนี้ได้อธิบายความต้องการของมนุษย์ 3 ประการ ดังนี้ (สุทัศน์ ตรงค์เรือง. 2540 : 23)

3.4.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนาอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น มีน้ำใจไมตรีต่อกัน รวมถึงการรักษาสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น

3.4.3 ความต้องการมีอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น แสดงออกในการมีอำนาจที่จะควบคุมสังคม ให้บุคคลอื่นมีพฤติกรรมตามที่ตนเองต้องการ

### 3.5 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์เบอร์ก (Herzberg's Two Factors Theory)

เฮร์เบอร์ก (Herzberg, 1957 : 113 -116) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ โดยได้ข้อสรุปว่า คนเรามีความต้องการที่แยกออกจากกันโดยอิสระ 2 ประเภทไม่ขึ้นอยู่ระหว่างกัน และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนในการทำงาน เฮร์เบอร์กพบว่า มี 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน คือ ความพอใจและความไม่พอใจ ถ้าพวกเขาไม่พอใจต่องานพวกเขาจะหลุดถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน พวกเขาจะเรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า “ปัจจัยค้ำจุน” (Hygiene factors) และเมื่อมีความพอใจในงานมักจะหลุดถึงเนื้อหาของงาน ซึ่งเรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ” (Motivation factors) ดังนี้ (อมร อ่อนรัชชา. 2546 : 26-27)

3.5.1 ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่ทำให้คนรักงานและชอบงาน ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงาน

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน จากบุคคลในหน่วยงาน ซึ่งอาจอยู่ในรูปของคำชมเชย การแสดงความยินดีการให้กำลังใจ และการยอมรับในความสามารถ

3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือปฏิบัติ

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การมีอำนาจรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ไม่มีใครตรวจสอบ หรือการคุมงานอย่างใกล้ชิดเกินไป

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นมีโอกาสได้หาความรู้เพิ่มเติม

3.5.2 ปัจจัยค่าจูน เป็นปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มืออยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงาน ปัจจัยค่าจูน มีดังนี้

1) เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นที่พอใจสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

2) โอกาสในความก้าวหน้า (Possibility of growth) หมายถึง การมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งในระดับสูงขึ้น หรือเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญ

3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation with superiors, subordinates and peers) หมายถึง ความเข้าใจอันดีต่อกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

4) สถานภาพทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม เป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

5) นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การบริหารจัดการภายในองค์กร รวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้วย

6) สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น เสียง อากาศ รวมถึงอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานด้วย

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวที่มีผลจากการรับงานในตำแหน่งหน้าที่ของเขา เช่น การถูกย้ายไปทำงานแห่งใหม่ ที่ห่างไกล

8) ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความมั่นคงในงานหรือความมั่นคงขององค์กร

9) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา (Supervision techniques) หมายถึง ความรู้ ความสามารถและวิธีการปกครองบังคับบัญชาของหัวหน้างาน

จากทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮิร์ชเบอร์ก ที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านจรรยาบรรณ (Hygiene factors) เป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น ถ้าคนมีรายได้เพียงพอจะไม่เกิดการนัดหยุดงาน เพื่อเรียกร้องเงินเดือนให้สูงขึ้น ส่วนปัจจัยจูงใจ (Motivative factors) จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้มีการเพิ่มผลผลิตได้ ทั้งสองปัจจัยจึงมีความสำคัญและมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง

### 3.6 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (The expectancy theory)

ทฤษฎีกล่าวถึงบุคคลเลือกการรับรู้ตามความคาดหวัง รางวัลที่คาดว่าจะได้รับในด้านงานบุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับผลประโยชน์มากที่สุด เขาจะทำงานหนัก ถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ ในด้านรายรับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับผลผลิตของบุคคลใดขึ้นอยู่กับผลกีดกัน 3 ประการ คือ

3.6.1 เป้าหมายของบุคคลนั้น

3.6.2 ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต และการได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย

3.6.3 การรับรู้ในความสามารถของเขาว่าจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใด ต่อระดับผลผลิต

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ทฤษฎี เป็นทฤษฎีที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการและได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเขาจะทำงานอย่างทุ่มเทและเสียสละ ทำให้มีความรับผิดชอบและในที่สุดผลงานจะเป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงาน อันหมายถึงความสำเร็จขององค์กร

## 4. แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ในหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจกับความพึงพอใจในการทำงานมาก นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัด การแบ่งแบบวัดจึงมีหลายลักษณะดังนี้ (สีลา สีนานุเคราะห์. 2530 : 46)

4.1 การแบ่งแบบวัดเป็นลักษณะข้อความที่ถามมี 2 ลักษณะ คือ

4.1.1 แบบสำรวจปรนัย (Objective survey) เป็นแบบวัดที่เป็นคำถามและคำตอบที่ให้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่ได้สามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ เช่น วิธีการของลิเคอร์ท (Likert's scale) ที่ให้คะแนน 5 4 3 2 และ 1

4.1.2 แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive survey) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ

4.2 การแบ่งตามคุณลักษณะของงาน เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานอีกแบบหนึ่ง การแบ่งแบบนี้ มี 2 ลักษณะ ได้แก่

4.2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม

4.2.2 แบบวัดความพึงพอใจงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า เป็นต้น

## 5. ผลที่ได้รับจากความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ศรีวาสตรา และคณะ (Srivastra and others. 1977 : 180 - 182 ; อ้างในปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 131 - 132) ได้รวบรวมผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจหลายเรื่อง ได้ข้อสรุปสิ่งที่พบจากผลงานวิจัยความพึงพอใจในการทำงานมี 5 ประการ คือ

5.1 แรงจูงใจภายในที่มีต่อการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการเปลี่ยนงานและการขาดงาน

5.2 ความอิสระของงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

5.3 รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่เป็นประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่อาจจะสัมพันธ์ได้ทั้งทางบวกและทางลบกับการปฏิบัติงาน

5.4 รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

5.5 บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุน การติดต่อประสานสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผย การมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและส่วนมากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานด้วย

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะของหน่วยงาน โครงสร้างของงาน ท่าเลที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน สิ่งสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งก็คือ ด้านการจัดการมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจเช่นกัน ได้แก่ ความมั่นคง ความก้าวหน้า สถานที่ทำงาน ความศรัทธาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา รวมทั้งความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่าง พนักงานกับพนักงาน พนักงานกับหน่วยงาน เป็นต้น

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจงานมีหลายแนวคิด ได้แก่ ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงาน การทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ รางวัลเป็นปัจจัยของการทำงาน การวัดความพึงพอใจของการทำงานมีทั้งแบบสำรวจปรนัย และแบบสำรวจเชิงพรรณนา ลักษณะของแบบวัดมี 2 แบบ คือ แบบทั่วไปและแบบเฉพาะ ผลที่ได้คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความอิสระ ของงาน รูปแบบของการบังคับบัญชา บรรยากาศของหน่วยงานล้วนมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

## 6. แนวคิดการธำรงรักษาบุคลากร

การธำรงรักษาบุคลากรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่งเพราะจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอันเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เมธี ปีลันธนานนท์ (2529 : 10) กล่าวว่า บุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในการบริหาร ทั้งนี้เนื่องจากผลการบริหารจะมีประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับบุคคลในหน่วยงาน ดังนั้น การธำรงรักษาบุคลากรจึงเป็นงานสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลดีกับหน่วยงาน

### 6.1 จุดมุ่งหมายของการธำรงรักษาบุคลากร

- 6.1.1 ทำให้จุดมุ่งหมายของระบบได้บรรลุผล
- 6.1.2 ช่วยให้สมาชิกได้รับความสำเร็จในตำแหน่งและมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
- 6.1.3 พัฒนาอาชีพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด



จากจุดมุ่งหมายการธำรงรักษาบุคลากรดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นหน้าที่ขององค์กรหรือหน่วยงานที่จะต้องธำรงรักษาบุคลากร โดยการสร้างสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคคลในหน่วยงานนั้น ๆ รู้สึกมีความมั่นคง พึงพอใจ เต็มใจที่จะทำงานเพื่อผลประโยชน์

## 6.2 แนวคิดเกี่ยวกับการธำรงรักษาบุคลากร มีดังนี้ (เสนอ สร้างสุข. 2529 : 1)

6.2.1 การให้ค่าจ้างตอบแทน อาจเป็นเงินเดือน โบนัส ค่าตอบแทนอื่น ๆ  
เหมาะสม

6.2.2 การรักษาความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เครื่องจักร ตลอดจนการบำรุงรักษาสุขภาพอนามัยของบุคลากร

6.2.3 การดำเนินงานเกี่ยวกับผลประโยชน์อื่น ๆ เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร มีความเป็นธรรม

6.2.4 หลักในการจัดการธำรงรักษาบุคลากร เป็นเรื่องผลประโยชน์ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน การดำเนินการเพื่อธำรงรักษาบุคลากร และให้บริการแก่บุคลากร จึงควรคิดถึงผลการจัดการที่ย้อนกลับสู่หน่วยงานเป็นสำคัญ ซึ่งพอสรุปหลักการสำคัญที่ควรคำนึงได้ ดังนี้

- 1) หลักความเสมอภาค โดยคำนึงความเท่าเทียมกันให้มากที่สุดอย่าให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการจัดการ และรับบริการ
- 2) หลักแห่งประโยชน์ ควรคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับให้คุ้มค่าการจัดการ และเมื่อดำเนินการไปแล้วจะได้ผลทั้งทางหน่วยงาน และส่วนตัว ตรงตามเป้าหมาย
- 3) หลักแห่งการจูงใจ การจัดการต้องเป็นสิ่งที่มีความแรงจูงใจ ให้เกิดกำลังใจ มีแนวโน้มที่จะทำงานให้เกิดผลดี ทั้งกับตนเอง และความเจริญก้าวหน้าในหน่วยงาน
- 4) หลักแห่งการตอบสนองความต้องการ โดยต้องคำนึงว่าสิ่งที่จัดจะเอื้ออำนวยความสะดวก และเกื้อกูลให้แก่บุคลากรหรือไม่ ตรงตามความต้องการของบุคลากรหรือไม่ถ้าไม่คำนึงถึงความต้องการ มักจะไม่เกิดประโยชน์อะไร
- 5) หลักแห่งการประหยัด คือ ควรคำนึงถึงความสิ้นเปลืองที่ไม่จำเป็น ถ้าหากทำโดยไม่ประหยัดก็จะกลายเป็นเรื่องของความฟุ่มเฟือยและเสียประโยชน์มากกว่าได้
- 6) หลักแห่งการบำรุงขวัญและกำลังใจ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หากเป็นการทำลายขวัญก็ไม่ควรทำ

7) หลักแห่งความสะดวก สามารถอำนวยความสะดวกให้กับทุกฝ่ายมีระบบและระเบียบ มีรูปแบบในการจัดการซึ่งเป็นการเอื้ออำนวยความสะดวก คล่องตัวไม่ติดขัด รวมทั้งสิ้นเปลืองเวลาในการรับบริการ

8) หลักแห่งงบประมาณ ต้องคำนึงถึงงบประมาณที่ใช้ในการจัดทำโครงการว่าเรื่องใดเป็นประโยชน์แก่บุคลากร งบประมาณได้รับเต็มเม็ดเต็มหน่วย มีทุนหมุนเวียนไม่เกิดความสูญเปล่า และมีงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอ

9) หลักแห่งความยุติธรรม การบริหารบุคลากรในหน่วยงานได้ทั่วถึง ไม่มีใครได้รับความเหลื่อมล้ำค่าสูงกว่ากัน กระจายผลประโยชน์ได้ทั่วเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย จากแนวคิดการธำรงรักษาบุคลากร ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การธำรงรักษาบุคลากรมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเนื่องจากการธำรงรักษาบุคลากรเป็นวิธีการที่จะทำให้บุคลากรขององค์กรที่มีความรู้ ความสามารถในงานเฉพาะด้านที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เกิดความรักและพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้หน่วยงานมากที่สุด อีกทั้งยังมีความพร้อมที่จะพัฒนาและสร้างสรรค์ในงานให้กับองค์กร ให้ได้บรรลุผลตามเป้าหมายสูงสุด

## 7. องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด

พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

### 7.1 สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

#### 7.1.1 องค์ประกอบ

มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดบัญญัติไว้ว่า สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยถือเกณฑ์จำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนมีการเลือกตั้ง ดังนี้

จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน ให้มีสมาชิกได้ 24 คน

จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน ให้มีสมาชิกได้ 30 คน

จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน ให้มีสมาชิก  
ได้ 36 คน

จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน ให้มีสมาชิก  
ได้ 40 คน

จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 2,000,000 คน ให้มีสมาชิกได้ 48 คน

#### 7.1.2 อายุของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

อายุของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วัน  
เลือกตั้ง และสมาชิกของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเริ่มแต่วันเลือกตั้ง และสิ้นสุด  
ลงเมื่อ

1) ถึงคราวออกตามอายุของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือมีการยุบสภา  
องค์การบริหารส่วนจังหวัด

2) ตาย

3) ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด

4) ขาดประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสามครั้งติดต่อกัน โดยไม่มี  
เหตุผลอันสมควร

5) เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่องค์การบริหาร  
ส่วนจังหวัดนั้นเป็นคู่สัญญา หรือในกิจกรรมที่กระทำให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น  
หรือที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นจะกระทำ

6) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 9 วรรคสอง

7) สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง โดยเห็นว่า  
มีความประพฤติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสียหายหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่องค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดหรือกระทำการอันเสื่อมเสียประโยชน์ของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
โดยมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิก  
สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดทั้งหมดเท่าที่มีอยู่เข้าชื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
พิจารณา และมติดังกล่าวต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนสมาชิกสภา  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ทั้งนี้ ให้สมาชิกภาพสิ้นสุดลงนับแต่วันที่  
สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีมติ

8) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีจำนวน  
ไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียง เห็นว่าสมาชิกสภาองค์การ

บริหารส่วนจังหวัดผู้ใดไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียง เพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้ใดสิ้นสุดลงตาม (4) (5) หรือ (6) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสอบสวนและวินิจฉัยโดยเร็ว คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการจังหวัดให้เป็นที่สิ้นสุด

ในกรณีที่สมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิ้นสุด ตามข้อ 8 พร้อมกันทั้งหมดให้ถือว่าเป็นการยุบสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

### 7.1.3 การประชุมขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

มาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ครั้งที่ 3) พ.ศ. 2546 บัญญัติให้้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีการประชุม สมัยประชุมสามัญสองสมัยโดยผู้ว่าราชการจังหวัดต้องกำหนดให้สมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดได้มาประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดครั้งแรกภายใน 15 วัน นับแต่วัน ประกาศผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

วันเริ่มสมัยประชุมสามัญประจำปี ให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด สมัยประชุมสามัญให้มีกำหนด 45 วัน แต่ถ้ามีกรณีจำเป็นให้ประธานสภาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดส่งขยายสมัยประชุมสามัญออกไปอีกได้ตามความจำเป็น ครั้งละไม่เกิน 15 วัน

การปิดสมัยประชุมสามัญก่อนครบกำหนดเวลา 45 วัน จะกระทำมิได้ กรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ไม่อาจจัดให้มีการประชุมครั้งแรก ได้ตามกำหนดเวลา หรือมีการประชุมแต่ไม่อาจเลือกประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ผู้ว่าราชการจังหวัดอาจเสนอรัฐมนตรีให้มีคำสั่งยุบสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ให้ประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้เรียกประชุมสภาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดตามสมัยประชุม และเป็นผู้เปิดและปิดการประชุม

เมื่อมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์แห่งองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประธานสภา องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจเรียกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นสมัยวิสามัญ ก็ได้ หรือนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจำนวน ไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเท่าที่มีอยู่อาจทำ คำร้องยื่นต่อประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอให้เปิดการประชุมสมัยวิสามัญ และ ให้ประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเรียกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด สมัยวิสามัญภายใน 15 วัน นับแต่วันที่รับคำร้องและการประชุมสภาองค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดสมัยวิสามัญให้มีกำหนด 7 วัน แต่ถ้าจะขยายเวลาออกไปอีกต้องได้รับความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เท่าที่มีอยู่และให้ขยายออกไปได้อีกไม่เกิน 7 วัน

การประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดทุกคราว ต้องมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เท่าที่มีอยู่จึงจะเป็นองค์ประชุม ส่วนการลงมติวินิจฉัยข้อปรีกษานั้น ให้ถือเอาเสียงข้างมากเป็นเกณฑ์ เว้นแต่มีบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่นในพระราชบัญญัตินี้ และในกรณีลงคะแนนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้ามีคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมมีสิทธิออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

## 7.2 นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด

### 7.2.1 องค์ประกอบ

มาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

### 7.2.2 คุณสมบัติ

มาตรา 35/1 ได้บัญญัติคุณสมบัติและข้อห้ามของบุคคลผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดไว้ ดังนี้

1. มีอายุไม่ต่ำกว่าสามสิบปีในวันเลือกตั้ง
2. สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาจังหวัด สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา
3. ไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่นคณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น เลขานุการหรือที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น เพราะการมีส่วนร่วมได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง

### 7.2.3 วาระในการดำรงตำแหน่ง

นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด ดำรงตำแหน่งนับตั้งแต่วันเลือกตั้งและมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้ และในกรณีที่นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลาสี่ปีก็ให้

ถือว่าเป็นหนึ่งวาระ และเมื่อได้ดำรงตำแหน่งสองวาระติดต่อกันแล้ว จะดำรงตำแหน่งอีกได้เมื่อพ้นระยะเวลาที่นับตั้งแต่วันพ้นจากตำแหน่ง

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งมิใช่สมาชิกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมอบหมายได้

#### 7.2.4 อำนาจหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติ และนโยบาย
- 2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 4) วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- 5) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

#### 7.2.5 การพ้นจากตำแหน่ง

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

- 1) ถึงคราวออกตามวาระ
- 2) ตาย
- 3) ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด
- 4) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 35/1
- 5) กระทำการฝ่าฝืนมาตรา 44/3 (1) หรือ (2)
- 6) รัฐมนตรีสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 44/3 (3) มาตรา 55 วรรคห้า หรือมาตรา 79
- 7) ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

8) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียงเห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

### 7.3 อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

มาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อไปนี้

- 7.3.1 ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
  - 7.3.2 จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
  - 7.3.3 สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
  - 7.3.4 ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
  - 7.3.5 แบ่งสรรเงิน ซึ่งกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
  - 7.3.6 อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาพตำบล
  - 7.3.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  - 7 ทวี บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
  - 7.3.8 จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎหมายกระทรวง
  - 7.3.9 จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

#### 7.4 รายได้และรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

มาตรา 73 ถึงมาตรา 75 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายได้ ดังต่อไปนี้

- 7.4.1 ภาษีอากรตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้
- 7.4.2 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้
- 7.4.3 รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 7.4.4 รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 7.4.5 รายได้จากการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 7.4.6 พันธบัตรหรือเงินกู้ตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้
- 7.4.7 เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี
- 7.4.8 เงินอุดหนุนหรือรายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้
- 7.4.9 เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้ทูลเกล้าฯ
- 7.4.10 รายได้อื่นตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายจ่าย ดังต่อไปนี้
  - 1) เงินเดือน
  - 2) ค่าจ้าง
  - 3) เงินตอบแทนอื่น ๆ
  - 4) ค่าใช้สอย
  - 5) ค่าวัสดุ
  - 6) ค่าครุภัณฑ์
  - 7) ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ
  - 8) เงินอุดหนุน
  - 9) รายจ่ายอื่นใดตามที่มิใช่ข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

เงินเดือนและค่าตอบแทนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายก  
องค์การบริหารส่วนจังหวัด รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เลขานุการนายกองค์การ



บริหารส่วนจังหวัด ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกรรมการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้เป็นไปตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

### 7.5 การกำกับดูแล

มาตรา 71 ถึงมาตรา 80 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 บัญญัติให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบข้อบังคับของทางราชการ เพื่อการนี้ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งสอบสวนข้อเท็จจริงหรือสั่งให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดชี้แจงแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ ในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติกรในทางที่นำมา ซึ่งความเสียหายแก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือกระทำการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ หรือระเบียบข้อบังคับของทางราชการ ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจยับยั้งการปฏิบัติกรดังกล่าวไว้เป็นการชั่วคราวได้ แล้วให้รายงานรัฐมนตรีภายในสิบวันนับแต่วันที่ออกคำสั่ง และให้รัฐมนตรีวินิจฉัยสั่งการในเรื่องดังกล่าวภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับรายงานจากผู้ว่าราชการจังหวัด โดยคำสั่งของรัฐมนตรีให้เป็นที่สุด

ผู้ว่าราชการจังหวัดอาจสั่งเพิกถอนมติของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีใช้ข้อบัญญัติได้ในกรณีที่ปรากฏว่ามตินั้นฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ หรือระเบียบข้อบังคับของทางราชการ หรือเป็นมติที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด คำเพิกถอนมติของผู้ว่าราชการจังหวัดตามวรรคหนึ่งต้องแสดงเหตุผล ของการเพิกถอนมตินั้น และต้องกระทำภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่สภาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมีมติ

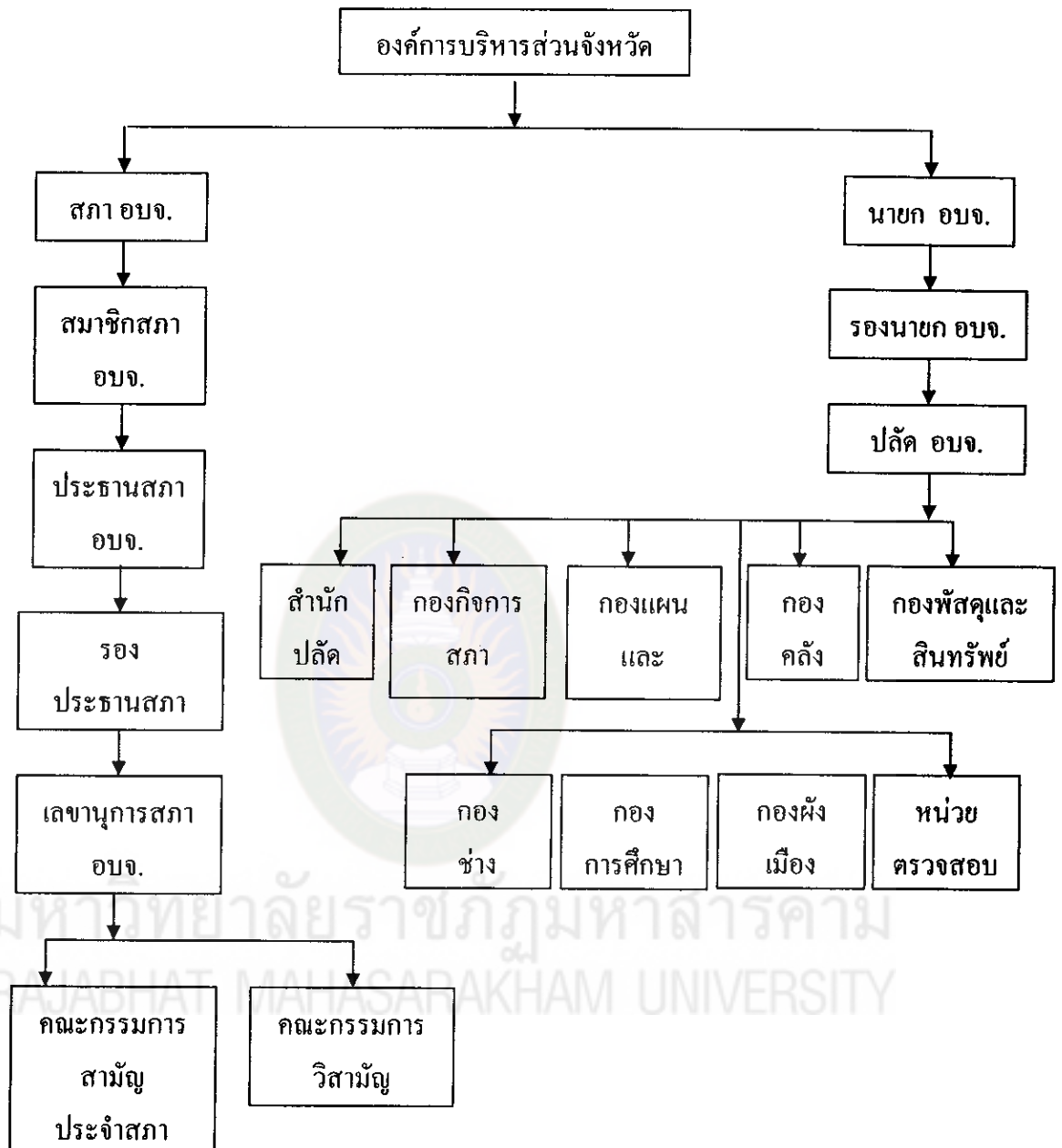
ในกรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดยังยืนยันมติเดิมด้วยคะแนนเสียง ไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเท่าที่มีอยู่ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรายงานการยืนยันมติดังกล่าวและเหตุผลของการเพิกถอนมติของผู้ว่าราชการจังหวัดต่อรัฐมนตรีภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีมติยืนยันมติเดิม ให้รัฐมนตรีวินิจฉัยสั่งการในเรื่องดังกล่าวในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับรายงานจากผู้ว่าราชการจังหวัด

ในกรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รองนายกองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด ประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือรองประธานสภาองค์การบริหาร

ส่วนจังหวัด ละเลยไม่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ หรือประพฤตินฝ่าฝืนความสงบเรียบร้อยของประชาชน ผู้ว่าราชการจังหวัดจะดำเนินการสืบสวนก็ได้

ถ้าหากผลการสอบสวนปรากฏว่านายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีพฤติการณ์เช่นนั้นจริง ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเสนอให้รัฐมนตรีใช้ดุลพินิจสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพ้นจากตำแหน่ง คำสั่งของรัฐมนตรีให้เป็นที่สุด

เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม ผู้ว่าราชการจังหวัดจะรายงานเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีเพื่อยุบสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดก็ได้หรือเมื่อมีกรณีอื่น ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ รัฐมนตรีมีอำนาจยุบสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้และให้แสดงผลไว้ในคำสั่งด้วย



แผนภูมิที่ 1 : โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ที่มา : องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์, 2549 : 15

## 8. องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ (อบจ. กาฬสินธุ์) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของจังหวัดกาฬสินธุ์ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งเขตจังหวัด มีข้าราชการรวมทั้งสิ้น 106 คน โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์. 2549 : 20 - 26)

### 8.1 วิสัยทัศน์

เป็นจังหวัดปลอดภัยาสพัตติ พิชิตความยากจน ชุมชนเข้มแข็ง

### 8.2 ยุทธศาสตร์

- 8.2.1 พัฒนาด้านการบริหารจัดการ
- 8.2.2 พัฒนาด้านคุณภาพและสังคม
- 8.2.3 พัฒนาชนบทและเมืองอย่างยั่งยืน
- 8.2.4 พัฒนารายได้ขององค์กร

### 8.3 นโยบายการพัฒนาของผู้บริหาร

คณะผู้บริหารมีนโยบายมุ่งเน้นที่จะพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว และด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยแยกได้ดังนี้

- 8.3.1 ประชาชนได้รับความสะดวกสบายด้านสาธารณูปโภค
- 8.3.2 ประชาชนมีอาชีพและรายได้พอเพียง
- 8.3.3 ชุมชนเข้มแข็ง

### 8.4 ภารกิจอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทั้งจังหวัด โดยกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 มาตรา 45 และ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 ซึ่งสามารถรวมภารกิจแล้วแยกได้ ดังนี้

#### 8.4.1 โครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทางบกและทางน้ำ
- 2) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

- 3) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
- 4) การสาธารณสุขการ
- 5) การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 6) การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา
- 7) การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา
- 8) การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 9) การจัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

#### 8.4.2 งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) การจัดการศึกษา
- 2) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 3) การป้องกันโรค การบำบัดโรค การจัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล
- 4) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 5) การรักษาความสะอาดของถนน ทางเดิน และที่สาธารณะ
- 6) การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 7) การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 8) การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ สวนสัตว์ ตลอดจนสถานที่ประชุมอบรมราษฎร
- 9) การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

#### 8.4.3 การจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) การจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยในจังหวัด
- 4) การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนในเขตสภาพตำบล

**8.4.4 การวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว**  
มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- 2) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
- 3) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 4) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นจากสหการ

**8.4.5 การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**  
มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษาป่าไม้ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
- 3) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

**8.4.6 ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น** มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- 2) การส่งเสริมการศึกษา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- 3) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
- 4) การศึกษา การทำนุบำรุงศาสนา และการส่งเสริมวัฒนธรรม

**8.4.7 ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการ**  
และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- 1) ภารกิจที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้
  - 1.1) สนับสนุนสภาตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
  - 1.2) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
  - 1.3) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4) การแบ่งสรรเงิน ซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและ  
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

1.5) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ  
หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ยังมีภารกิจที่เพิ่มเติม ในการ  
บริหารงานและการพัฒนาท้องถิ่นในเขตจังหวัด ประกอบด้วย

## 2) ภารกิจหลัก

2.1) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน

2.2) การบำรุงและส่งเสริมพัฒนาอาชีพของราษฎร

2.3) การพัฒนาส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ  
สิ่งแวดล้อม

2.4) การส่งเสริมการศึกษาและยกระดับคุณภาพชีวิต

2.5) การพัฒนาบำรุงส่งเสริมด้านกีฬา

2.6) การส่งเสริมประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.7) การบริหารจัดการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการ  
และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

2.8) การจัดทำแผนพัฒนาตามแผนบูรณาการ โดยประสานงานองค์การปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นอื่น

2.9) การพัฒนาท้องถิ่นตามโครงการถ่ายโอนกิจกรรมบริการสาธารณะให้แก่  
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

## 3) ภารกิจรอง

3.1) การฟื้นฟูวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

3.2) สนับสนุนและส่งเสริมการแก้ไขปัญหาสุขภาพเสพติดตามนโยบายของรัฐบาล

3.3) สนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.4) ส่งเสริมการสังคมสงเคราะห์

3.5) สนับสนุน การรักษาพยาบาล การป้องกันควบคุมโรคติดต่อของสถานพยาบาล

3.6) การทำนุบำรุงศาสนา การฟื้นฟูวัฒนธรรมและส่งเสริมจารีตประเพณี  
อันดีงามของท้องถิ่น

3.7) การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัดกาฬสินธุ์





## 9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิตยา ศรีญาณลักษณ์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาล สังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุขในภาคใต้ ผลการวิจัย พบว่า อาจารย์พยาบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่มีวุฒิ ประสบการณ์ในการทำงานและสถานภาพสมรส พบว่า ไม่แตกต่างกัน และยังมีข้อเสนอแนะว่าบังคับบัญชาควรมีการสร้างแรงจูงใจ ให้การสนับสนุนและจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อเป็นการปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจ

ธวัชชัย นาคสุวรรณ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตลาดกระบัง ผลการศึกษารายงาน พบว่า โดยภาพรวมของข้าราชการสำนักงานเขตลาดกระบัง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และพบว่า อายุมีความแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ต่ำกว่า .05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงานและหน่วยงานที่ปฏิบัติมีความแตกต่างกันไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เป็รื่อง ศรีอินทร์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการเรือนจำกลางเปรมมีความพึงพอใจในการทำงานด้านกลุ่มในการทำงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านลักษณะงานและด้านสภาวะแวดล้อมในการทำงานตามลำดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การมอบงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ ความเสี่ยงในการทำงาน การบังคับบัญชา มีการเล่นพรรคเล่นพวกและสถานที่ทำงานคับแคบ

สุเทพ เรืองไพศาล (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ปัจจัยจูงใจในส่วนของลักษณะงานมีระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ อายุราชการ และรายได้ พบว่า พนักงานสอบสวนกลุ่มอายุมากกว่ามีความพึงพอใจในงานเฉลี่ยสูงกว่าอายุน้อยกว่า และพนักงานสอบสวนกลุ่มอายุราชการต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มอายุอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านสถานภาพการสมรส และด้านการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

สาริต คณาดี (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปลัดอำเภอมิขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อลักษณะงาน อยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ด้านสภาพการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา อายุราชการ ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง และรายได้

สมเจตน์ จิวเจริญ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านบรรยากาศในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ลักษณะงาน การกำกับดูแลการพัฒนาข้าราชการ ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน และน้อยที่สุดคือ ค่าตอบแทนและความมั่นคงในการทำงาน

ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจจำแนกตามประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน แต่มีแนวโน้มว่าข้าราชการมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าลูกจ้างประจำ บุคลากร วุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ระหว่าง 5-10 ปี และน้อยกว่า 5 ปี

อมร อ่อนรัชชา (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดกาฬสินธุ์อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้งหมด จำนวน 13 ปัจจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 ปัจจัย คือ การปกครองบังคับบัญชา

ชาฤทธิ์ ชัยพิสุทธิ์สกุล (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมากที่สุด รองลงมาคือ งานที่ปฏิบัติและสภาพการปฏิบัติงานตามลำดับ ผลการวิจัยเปรียบเทียบ ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และระยะเวลา การปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและแต่ละองค์ประกอบของข้าราชการที่มีอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนข้าราชการที่มีเพศรายได้ วุฒิการศึกษา และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และในแต่ละองค์ประกอบไม่แตกต่างกัน

อนงค์นาถ จุฑาทูร (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก นอกจากนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ตามเพศ สถานภาพทางครอบครัว วุฒิการศึกษาประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผลการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระทุกกลุ่มดังกล่าว ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาผลงานงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยงานต่างๆทั้งส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็นของข้าราชการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน เช่น ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน การปกครองบังคับบัญชา บรรยากาศในการทำงาน ลักษณะของงาน สวัสดิการและผลประโยชน์ เป็นต้น

## 10. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของ สมเจตน์ จีวเจริญ (2544 : 5 - 6) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแผนภูมิที่ 2

