

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดการกระจายอำนาจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
3. องค์การบริหารส่วนตำบล
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นหลักการหนึ่งของการจัดระเบียบในการปกครองประเทศ โดยมีหลักการสำคัญ คือ เป็นการโอนอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเองโดยอิสระพอสมควร ภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย การกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการจัดระเบียบ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลถือว่าเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งตามแนวความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง

ความหมายของการกระจายอำนาจ

พรชัย รัชมีแพทย์ (2537 : 31-32) กล่าวว่า การกระจายอำนาจเป็นการให้อำนาจแก่หน่วยงานหรือองค์กร สามารถแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. การกระจายอำนาจการบริหาร หมายถึง การมอบอำนาจหน้าที่หรือการโอนอำนาจหน้าที่หรือการแบ่งอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการตัดสินใจให้หน่วยงานราชการในระดับต่างๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้โดยไม่ต้องเสนอขออนุมัติหรือขอความเห็นชอบจากหน่วยเหนือขึ้นไป อาจรวมถึงการกระจายอำนาจนอกระบบราชการในลักษณะการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมสาธารณะของหน่วยงานราชการ

2. การกระจายอำนาจทางการเมือง หมายถึง การกระจายอำนาจให้ชุมชนต่างๆ ปกครองตนเอง ซึ่งสามารถตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นเอง และตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นสาธารณณะของท้องถิ่น

ธนสวรรค์ เจริญเมือง (2537 : 59) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่างๆ มีอำนาจในการจัดการ ดูแล กิจการหลาย ๆ ด้านของตนเอง ไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการ กิจการแทบทุกอย่างของท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 1-4) ได้ให้ความหมาย การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจหน้าที่ในการบริหารหรือกิจการบางอย่างให้องค์กรปกครองหรือสถาบันของรัฐไปกระทำ หรือดำเนินการ โดยอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าการกระจายอำนาจ หมายถึง การที่ส่วนกลางโอนหรือกระจายอำนาจปกครองบางส่วนไปให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง โดยส่วนกลางเพียงแต่คอยควบคุมมิให้ออกนอกเขตที่กฎหมายกำหนดไว้

สรุป การกระจายอำนาจ คือ การลดภาระอำนาจการปกครองของรัฐบาลไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดการบริการสาธารณะต่างๆ แก่ประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก อย่างมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดไว้

ความสำคัญของการกระจายอำนาจ

ลิขิต ชีรวะดิน (2527 : 3) การกระจายอำนาจการปกครองมีความสำคัญในทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม โดยสรุปเป็นประเด็นสำคัญ 2 ประเด็น ดังนี้

1. การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยเนื่องด้วยประชาธิปไตยต้องประกอบด้วยโครงสร้างส่วนบน คือ ระดับชาติ และโครงสร้างส่วนฐาน คือ ระดับท้องถิ่น การปกครองตนเองในรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง คือ รากแก้วเป็นฐานที่สำคัญยิ่งของการพัฒนาระบอบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

2. การกระจายอำนาจมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจและสังคมในด้านการพัฒนาชนบท โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยโครงสร้างการปกครองตนเองในลักษณะที่มีความอิสระพอสมควร ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็จะต้องมีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

สรุป การกระจายอำนาจนอกจากจะเป็นการปรับโครงสร้างการบริหารงานจากโครงสร้างการบริหารงานส่วนบนลงสู่การบริหารงานส่วนล่าง แล้วการกระจายอำนาจยังมีผลต่อเศรษฐกิจ การเมืองการปกครองด้วย

หลักการกระจายอำนาจ

หลักการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหลักการเปิด โอกาสให้แก่แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาของตนเองในระดับท้องถิ่น ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละท้องถิ่นได้ และหลักการกระจายอำนาจตั้งอยู่บนพื้นฐานประโยชน์สำคัญอย่างน้อย 5 ประการ คือ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. 2545 : 3)

- 1) เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือหน่วยบริหารราชการส่วนกลาง
- 2) เป็นการทำให้ปัญหาในท้องถิ่นได้รับการแก้ไขปรับปรุง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น
- 3) เป็นการส่งเสริมให้ในแต่ละท้องถิ่นได้แสดงความสามารถ และพัฒนาบทบาทตนเองในการดูแลรับผิดชอบท้องถิ่นของตนเอง
- 4) เป็นการส่งเสริมและพัฒนาการเมืองในระดับท้องถิ่น อันเป็นรากฐานของระบอบประชาธิปไตยและเป็นพื้นฐานสำคัญให้คนในท้องถิ่นได้ก้าวขึ้นไปดูแลปัญหาในระดับชาติต่อไป
- 5) เป็นการเสริมสร้างความมั่นคงและความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่จะทำให้ประชาชนมีคุณภาพและมีบทบาทในการจัดการดูแลชุมชนท้องถิ่นของตนเอง

สรุป การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนในการดูแลจัดการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนโดยแท้จริง อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมและพัฒนาการเมืองในระดับท้องถิ่นอันเป็นรากฐานของระบอบประชาธิปไตย ซึ่งสามารถแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางได้

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) จะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับหลักการกระจายอำนาจที่กล่าวไว้ข้างต้น เพราะฉะนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น ในส่วนนี้จึงเป็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของการปกครองท้องถิ่น โดยโกวิท พวงงาม (2544 : 20-22) ได้รวบรวมความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการที่สำคัญ ๆ ไว้ดังนี้

วิลเลียม เอ. เร็อบสัน (William A. Robson. 1953 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์การที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

จอห์น เจ. คลาร์ก (John J. Clark. 1957 : 87-89) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและจะอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway. 1959 : 101-103) นิยามว่า การปกครองตนเองของท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจในการปกครองตนเอง มีการบริหารงานคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่มีสมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

เดเนียล วิท (Daniel Wit. 1967 : 101 – 103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

แฮร์ริส จี. มอนตาญ (Harris G. Mongtagu. 1984 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มี

หน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระ พร้อมความรับผิดชอบซึ่งคุณสามารถที่จะใช้ได้ โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

ดังนั้น จะพบว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองที่ส่วนกลางมอบอำนาจให้กับส่วนหรือหน่วยงานที่รองลงมาเพื่อบริหารจัดการหรือปกครองในส่วนเฉพาะพื้นที่ มีความเป็นอิสระ มีหลักประชาธิปไตยเป็นพื้นฐานในการปกครอง

องค์ประกอบขององค์กรปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2533 : 22) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้น เป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง
2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่สำหรับขนาดของพื้นที่ จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น
3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ
4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองพื้นที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎ ข้อบังคับควบคุม ให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การ หรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชน ในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองของ ประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติ กิจการ ภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับ บัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่ กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้ เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจาก รัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอิสระ รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแล

หากพิจารณาองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนตำบล จะเห็นว่ามียุทธศาสตร์ประกอบครบ ทั้ง 8 ประการดังกล่าว

หลักการปกครองท้องถิ่น

ประยัด หงษ์ทองคำ (2523 : 37-39) ได้ประมวลหลักการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านี้อาจมีความแตกต่างกันในด้าน ความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความ เหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอสมควรเพื่อให้เกิด ประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป ไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อ ความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะ ความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาล ในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง อีกด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบล

ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่รัฐบาลจัดตั้งขึ้น เป็นรูปแบบหนึ่งของการกระจายอำนาจของรัฐให้สอดคล้องและสนองความต้องการของท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้นและกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนรู้จักรับผิดชอบ ประโยชน์ส่วนรวมร่วมกัน ซึ่งสามารถสรุปความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลตามแนวทางการกระจายอำนาจการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ดังนี้ (ฉลาด ขามช่วง, 2542 :

ประเทศไทยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 ขึ้นบังคับใช้เมื่อวันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2500 สำระสำคัญคือ จัดให้มีองค์กร ดังนี้ (กรมการปกครอง. 2542 : 25-27)

1. องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อดำเนินกิจกรรมส่วนตำบล โดยมีเขตการปกครองตามเขตตำบล ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ มีฐานะเป็นนิติบุคคลประกอบด้วย สภาตำบลและคณะกรรมการตำบล

2. สภาตำบล ประกอบด้วย สมาชิกซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน และกำหนดให้ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบลนั้นเป็นสมาชิกโดยตำแหน่ง

3. คณะกรรมการตำบล ประกอบด้วย กำนันตำบลท้องที่ เป็นประธาน แพทย์ประจำตำบลและผู้ใหญ่บ้านในตำบลนั้นเป็นกรรมการกับกรรมการอื่น ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากครูใหญ่โรงเรียนในตำบลหรือบรรดาผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนไม่เกิน 5 คน

ต่อมากระทรวงมหาดไทยยกเลิกคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2549 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2499 และคณะกรรมการพัฒนาตำบลตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยคณะกรรมการหมู่บ้านตำบล พ.ศ. 2509 แล้วมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 275/2509 กำหนดให้มีคณะกรรมการสภาตำบล ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน ครูประชาบาล 1 คน แพทย์ประจำตำบล และราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิ หมู่บ้านละ 1 คน เป็นผู้ดำเนินการควบคุมและรับผิดชอบบริหารงานของสภาตำบล

เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ได้มีประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ยกเลิกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2511 กำหนดให้มีสภาตำบล ประกอบด้วย

1. กรรมการ โดยตำแหน่ง มีกำนันท้องที่เป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในตำบล แพทย์ประจำตำบล

2. กรรมการโดยการเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 1 คน โดยราษฎรเป็นผู้เลือกตั้ง ทั้งนี้สภาตำบลตาม ปว.326 ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล

ต่อมารัฐบาลภายใต้การนำของนายชวน หลีกภัย ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมในบางมาตราจนถึงปัจจุบัน ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปัจจุบัน

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันประกอบด้วยมาตราสำคัญ ๆ ของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2537 และฉบับแก้ไขจนถึงปัจจุบัน ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 ดังต่อไปนี้

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้ข้อบังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้ข้อบังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคและการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบัน

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งในมาตรา 44 ได้กำหนดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดย

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีสองหมู่บ้าน นั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน และ

2. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีส่วนราชการประจำซึ่งเป็นบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

ซึ่งสามารถแสดงเป็น โครงสร้างดังนี้



แผนภูมิที่ 1 แสดงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

ที่มา : พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ส่วนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในมาตรา 72 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ให้การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยนั้น จึงได้มีการออกระเบียบ ข้อบังคับให้มีการจัดส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็น

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
2. ส่วนต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น

ระเบียบพนักงานส่วนตำบลได้ตราขึ้นเป็นพระราชกฤษฎีกา เพื่อประโยชน์แก่กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราว โดยไม่ขาดจากต้นสังกัด ทั้งนี้ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็นและในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

1. พนักงานส่วนตำบล ซึ่งเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนขององค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับพนักงานส่วนตำบลจะมีตำแหน่งใดบ้าง คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล ซึ่งจะเกิดขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา ระเบียบพนักงานส่วนตำบลจะเป็นผู้กำหนด องค์การบริหารส่วนตำบลมีอิสระที่จะกำหนดจำนวนพนักงานของตนเอง ได้ภายใต้เงื่อนไข ดังนี้

- 1.1 ไม่เกินจำนวนกรอบอัตรากำลังที่คณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลกำหนด
- 1.2 มีงบประมาณพอเพียงที่จะจ่ายเงินเดือน
- 1.3 เป็นตำแหน่งที่มีอยู่ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล

2. ลูกจ้างชั่วคราว องค์การบริหารส่วนตำบลนอกจากจะมีพนักงานส่วนตำบล ซึ่งเป็นข้าราชการประจำปฏิบัติงานตามนโยบายของคณะกรรมการบริหารแล้ว หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีปริมาณงานมากก็สามารถจ้างลูกจ้างชั่วคราว เพื่อช่วยเหลือพนักงานส่วนตำบลได้ตามจำนวนและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ้างลูกจ้างชั่วคราวของหน่วยการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2536 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2538 มีสาระสำคัญดังนี้

2.1 ผู้มีอำนาจสั่งจ้าง กำหนดให้ประธานกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้มีอำนาจสั่งจ้าง

2.2 จำนวนลูกจ้างที่สามารถจ้างได้เป็นไปตามบัญชีกรอบอัตราค่าจ้างลูกจ้างทำระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ้างลูกจ้างของหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2538

2.3 คุณสมบัติของลูกจ้างและอัตราการจ้าง เปิดโอกาสให้องค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาลักษณะของงานและเหตุความจำเป็น โดยคุณสมบัติของลูกจ้างจะมีความสัมพันธ์กับอัตราค่าจ้าง

การแบ่งส่วนราชการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2546 : 27 – 29)

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล งานการประชุม งานเกี่ยวกับการออกข้อบังคับตำบล งานนิติการ งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบังคับงบประมาณประจำปี งานอนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับ

2. ส่วนการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน งานหักภาษีเงินได้ และการนำส่งภาษีงานเกี่ยวกับการตัด โอนเงินเดือน งานรายงานการเงินคงเหลือประจำวัน งานอนุมัติเบิกตัดปีและขอขยายเวลาเบิกจ่าย งานจัดทำงบประมาณแสดงฐานะการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบ โครงการ งบสะสม งานการจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่าย ทรัพย์สิน

3. ส่วนโยธา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานการประมาณค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคารตามพระราชบัญญัติ

ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 งานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงอาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุม การก่อสร้าง งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4. ส่วนการศึกษา มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับ งานบริหารวิชาการงานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม งานกิจการเด็กและเยาวชนงานกีฬาและนันทนาการกำหนดนโยบาย แผนงานและแนวทางการปฏิบัติ ในการจัดการศึกษา การเผยแพร่การศึกษา และปฏิบัติหน้าที่ อื่นที่เกี่ยวข้อง

5. ส่วนสาธารณสุข มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุข งานอนามัยชุมชน งาน สาธารณสุขมูลฐาน งานควบคุมสิ่งปฏิกูล งานรักษาความสะอาดและขนถ่ายสิ่งปฏิกูล งานกำจัด มูลฝอย และการจัดทำงบประมาณตามแผนงานสาธารณสุข และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

องค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดหนองคาย

จังหวัดหนองคาย เมืองชายแดนริมฝั่งแม่น้ำโขง เป็นประตูสู่เมืองเวียงจันทน์ เมือง หลวงของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป. ลาว) โดยมีสะพานมิตรภาพไทย-ลาว เชื่อมระหว่างสองประเทศ มีประชากรจำนวน 902,618 คน มีเนื้อที่ประมาณ 7,332 ตาราง กิโลเมตร เป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ติดแม่น้ำโขงเป็นระยะทาง 320 กิโลเมตร ประวัติศาสตร์ของเมือง หนองคายเริ่มต้นเมื่อกว่า 200 ปีเศษ พื้นที่บริเวณริมฝั่งโขงนี้เดิมเคยเป็นที่ตั้งของเมืองเล็ก ๆ 4 เมือง คือ เมืองพรานพร้าว เมืองเวียงคุก เมืองปะโค เมืองไผ่ (บ้านบึงคำย) ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวแห่งกรุงรัตน โกสินทร์ เจ้าอนุวงศ์ กษัตริย์ผู้ครองนครเวียงจันทน์ได้ตั้งตน เป็นกบฏ พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงโปรดเกล้าฯ ให้เจ้าพระยาราชเทวี ยกทัพไปตีเมือง เวียงจันทน์ โดยมีท้าวสุวอธรรมมา (บุญมา) เจ้าเมืองขุโขย และพระยาเชียงสา เป็นกำลังสำคัญใน การช่วยทำศึกจนได้รับชัยชนะ พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงโปรดเกล้าฯ ให้ท้าวสุว อจันเป็นเจ้าเมือง โดยจัดตั้งเมืองใหญ่ทางฝั่งขวาของแม่น้ำโขงคอยควบคุมพื้นที่และก่อสร้างเมือง ที่บ้านไผ่ แล้วตั้งชื่อเมืองว่า หนองคาย ตามชื่อหนองน้ำใหญ่ซึ่งอยู่ทางทิศตะวันตกของเมือง (สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดหนองคาย. 2551 : 1)

จังหวัดหนองคายมีอาณาเขตทางด้าน ทิศเหนือ ติดกับแม่น้ำโขงอันเป็นเส้นกั้น พรมแดนระหว่างประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทิศใต้ ติดกับจังหวัด อุดรธานี, สกลนคร ทิศตะวันออก ติดกับจังหวัดนครพนม ทิศตะวันตก ติดกับจังหวัดเลย

จังหวัดหนองคายมีองค์กรปกครองท้องถิ่น 3 รูปแบบ คือ 1) องค์การบริหารส่วน จังหวัด จำนวน 1 แห่ง 2) เทศบาล แบ่งเป็น เทศบาลเมือง จำนวน 1 แห่ง และเทศบาลตำบล

สรุป จะเห็นได้ว่า ลักษณะการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จะมีลักษณะเดียวกันหรือคล้ายกัน ด้วยเหตุเพราะว่า การจัดโครงสร้างทางการบริหารจะต้องเป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล และกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของกระทรวงมหาดไทย บางส่วนที่แตกต่างกันนั้น เช่น การแบ่งส่วนราชการของส่วนราชการประจำ ซึ่งสามารถขยายกรอบอัตราได้ เป็นเพราะลักษณะของพื้นที่และความต้องการขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวไว้ในภูมิหลังแล้วว่างานเป็นส่วนสำคัญของชีวิต ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) จึงเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคล โดยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยทั่วไปของบุคคล ๆ หนึ่ง

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์การให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่างๆ ดังนี้

ไพฑูรย์ เริงกมล (2540 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกในทางที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ทำ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานมากก็จะเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจ สติปัญญา ให้แก่งานมาก ผู้ใดที่มีความพึงพอใจในงานน้อย ก็จะทำงานตามหน้าที่

เสถียร เหลืองอร่าม (2527 : 94-95) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ทุกองค์การทุกแห่งปรารถนา เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งในการเพิ่มผลผลิต การจะทำให้คนขยันทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพนั้นยากมาก ดังนั้นจึงต้องหาทางให้คนทำงานเอง สร้างบรรยากาศให้เขารักงาน และการทำให้คนรักงาน นอกจากการเพิ่มค่าจ้างแรงงานและสวัสดิการให้สูงขึ้นนั้น เราต้องพึงวิชาจิตวิทยาและสังคมวิทยา ทั้งนี้ก็เพื่อมุ่งศึกษาให้รู้แจ้งถึงพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนที่ทำงานอยู่ในองค์การนั้นๆ เพื่อนำเอาผลแห่งการศึกษานั้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการผูกมัดจิตใจคนงานให้ทำงานด้วยความพอใจให้รักผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานของเขา ในขณะที่เดียวกันจิตวิทยาก็จะช่วยให้ฝ่ายจัดการสามารถจัดการและสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในงาน

ได้ ช่วยให้ฝ่ายจัดการสร้างคุณลักษณะของผู้หน้าที่ดี อันจะเป็นประโยชน์อย่างใหญ่หลวงต่อการพัฒนาองค์การ

มอร์เส (Morse. 1959 : 27) ให้ความหมายของความพอใจในเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมาก จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานและความเครียดนี้มีผลจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดพฤติกรรมเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานได้

สตราสส์และเซเลส (Strauss & Sayless. 1967 : 119) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคลากรจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

ไวท์ (White. 1968 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสุขสบายที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ทัศนคติต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้จากองค์การ ซึ่งความหมายนี้สอดคล้องกับ สตราสส์และเซเลส (Stauss & Sayless. 1967. 119-121) ที่ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์การ คนจะรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

ฮอว์พ็อค (Hoppock. 1935 : 121) ให้นิยามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงสิ่งที่ผสมผสานของความรู้สึกด้านจิตใจ สภาพร่างกายและสภาพแวดล้อมจนเป็นมูลเหตุให้บุคคลรู้สึกว่าเขา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ฮอว์พ็อคผู้นี้เป็นคนแรกที่มีงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปรากฏโดยสรุป เขาให้ความหมายสอดคล้องกัน คือ กิลเมอร์ (Gilmer. 1967 : 252) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีองค์ประกอบของงาน

แมคคอร์มิคและอีลแกน (McCormick & Ilgen. 1980 : 303) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งของสมาชิกในองค์การต่อหน่วยงานของเขา ซึ่งทัศนคตินี้ก่อให้เกิดโดยสมาชิกโดยองค์การนั่นเอง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจคือ อิทธิพลอย่างหนึ่งที่มีต่องาน

สมิทท์ (Smith. 1964 : 364) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการบ่งบอกถึงระดับความพึงพอใจมากน้อยของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้น ว่าตอบสนองต่อความต้องการ

ของเขาได้เพียงใด และกล่าวอีกว่าเป็นความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจและสภาพแวดล้อม

ซีคอร์ดและแบคแมน (Secord & Backman. 1964 : 145) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์การที่แตกต่างกัน บางคนอาจพึงพอใจในลักษณะงาน แต่บางคนอาจจะพึงพอใจในสภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงาน

กรีน (Green. 1972 : 40) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคคลเมื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิดเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในงานดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ทัศนคติหรือความรู้สึกพอใจ ยินดี มีความสุขในระดับต่างๆ ของบุคคลที่เกิดจากการทำงานหรือสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้ ซึ่งความพอใจในการทำงานผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพอใจได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจอันมีมูลเหตุมาจาก ความต้องการ เป็นสำคัญ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

หน่วยงานหรือ องค์การจะเจริญก้าวหน้า จำเป็นต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน โดยวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ศึกษาถึงเกณฑ์และองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลายท่านดังนี้

ภิญโญ สาธร (2517. 273 - 276) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่บุคลากรจะได้รับ วิธีการให้ผลประโยชน์แก่บุคลากร เพื่อจูงใจให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เรียกว่า วิธีการให้อามิส (the method of incentives) มี 8 ประการ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ
2. โอกาสของบุคลากรที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ
3. สภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา
4. ผลประโยชน์ของอุดมคติ
5. ความดึงดูดใจในทางสังคม
6. การบริการสภาพของการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรทำเป็นนิสัยและตรง

ตามทัศนคติของบุคลากร

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง
8. สภาพการทำงานหรือการอยู่ร่วมกันในองค์กร

สุนันทา รัตนกรไพบุลย์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู โดยอาศัยทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริเบอร์ก เป็นแนวทางในการศึกษา รวม 13 ปัจจัย พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรเป็นอันดับ 1, 2, และ 3 คือ ด้านการสำเร็จในการทำงาน สัมพันธภาพในหน่วยงานและชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยเป็นอันดับที่ 11,12,และ 13 คือ ด้านเงินเดือน สภาพการทำงาน และความก้าวหน้า

ภรณ์ มหามนต์ (2529. 123 - 124) กล่าวถึงเกณฑ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวความคิดของ วอร์เรน จี เบนนิส (Warren G. Bennis) เบนนิส เสนอความเห็นว่าการใช้ความพึงพอใจของผู้มีส่วนร่วมในองค์กรเป็นเกณฑ์ (Criteria) ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรนั้น เป็นเกณฑ์ไม่พอเพียงว่า จะเป็นเครื่องบ่งชี้สุขภาพขององค์กร ได้ดีพอ เบนนิสมีความเห็นว่าการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กรที่ทำกันส่วนใหญ่มักอยู่ใน 2 มิติใหญ่ ๆ คือ

1. มิติเกี่ยวกับทรัพยากรด้านคน เช่น ผลกำไร ค่าใช้จ่าย อัตราการผลิต ผลผลิตของแต่ละบุคคล

2. มิติเกี่ยวกับทรัพยากรด้านคน เช่น ขวัญ การจูงใจ สุขภาพจิต ความผูกพันต่องาน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทศนคติต่อผู้บริหารหรือต่อองค์กร เป็นต้น

ทั้งสองมิตินี้ แคนซีล (Katzell) สรุปว่า เป็นการใช้อนุมัติวัดจากความพอใจ และผลงานเท่านั้น

คูเปอร์ (Cooper. 1958 : 31-33) ซึ่งให้เห็นว่า ความต้องการของบุคคลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมี 7 ประการ ได้แก่

1. งานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ดีมีมาตรฐาน
3. ได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม
6. การกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานรวมทั้งความสะดวกในการไปกลับ และสวัสดิการอื่น ๆ ที่เหมาะสม

7. การปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการปกครองและเป็นคนดีเขา
ยกย่องนับถือในการปฏิบัติงาน

กิลเมอร์ (Gilmer. 1967. 380 - 384) ได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจะแปรไปตามความรู้งานของบุคคล ที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานนี้มีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่ามีไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) หมายถึง สภาพที่ทำงาน ทั้งลักษณะทางกายภาพโดยทั่วไป และลักษณะของการจัดดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของภาระงานนั้นๆ ตลอดจนเรื่องชื่อเสียงและเกียรติภูมิของสถานที่ทำงานนั้นด้วย

4. ค่าจ้าง (Wage) หมายถึง อัตราค่าจ้างที่คนงานหรือลูกจ้างได้รับจากการทำงานในสถานที่ทำงานนั้นในระยะเวลาหนึ่ง โดยปกติแล้วคนงานชายให้ความสำคัญแก่ค่าจ้างมากกว่าคนงานหญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนของภาคเอกชน ให้ความสำคัญแก่ค่าจ้างมากกว่าผู้ที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) หมายถึง ลักษณะเฉพาะของงานแต่ละประเภทซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น งานสอน งานบริหาร เป็นต้น ลักษณะของงานนับว่ามีความสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากบุคคลได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัดของตนเอง ก็จะเกิดความพอใจ

6. การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง การติดตามดูแลให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ปฏิบัติงาน การนิเทศงานมีความสำคัญและสามารถจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานภายในหน่วยงานที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) หมายถึง การใช้ชีวิตร่วมกันของคนงานหรือผู้ปฏิบัติงานร่วมในสถานที่ทำงาน การใช้ชีวิตในสถานที่ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารความคิดเห็นและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารช่วยสร้างความเข้าใจให้ตรงกันให้แก่ผู้ร่วมงาน

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของแสง เสียง การถ่ายเทอากาศ ตลอดจนการจัดชั่วโมงการทำงานด้วย สำหรับองค์ประกอบด้านนี้ คนงานหญิงให้ความสำคัญมากกว่าคนงานชาย

10. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and Benefits) หมายถึง ผลประโยชน์ต่างๆ ที่ คนงานหรือผู้ปฏิบัติงาน ได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง ตัวอย่างเช่น เงินบำเหน็จทดแทนเมื่อออกจากงาน เงินตอบแทนในโอกาสพิเศษ การให้บริการต่าง ๆ การรักษาพยาบาล และสวัสดิการที่อยู่อาศัย

ชาอุทธี ชัยพิสุทธิสกุล (2546 : 41) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยได้กำหนดกรอบในการวิจัยไว้ 5 องค์ประกอบ คือ

1. ด้านงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน นโยบายการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
2. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย บริเวณโดยรอบห้องทำงาน และสถานที่ทำงานมีบรรยากาศปลอดโปร่ง สะอาดและร่มรื่น
3. ด้านสวัสดิการ ประกอบด้วย ค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล เบี้ยเลี้ยงการเดินทางไปราชการ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลา รถยนต์/รถจักรยานยนต์ในการปฏิบัติงาน
4. ด้านความมั่นคงในอาชีพ ประกอบด้วย มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีโอกาสในการเลื่อนขั้นและเงินเดือนอย่างยุติธรรม
5. ด้านพึงพอใจในความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและประชาชนที่มาติดต่องาน

ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความต้องการที่แตกต่างกันตามองค์ประกอบพื้นฐานของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันในเรื่องของเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีความต้องการ และความเข้าใจในสภาพการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 320 - 321) ได้อธิบายปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้สองประการ คือ สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ซึ่งสามารถให้แรงจูงใจทางตรงและทางอ้อม การจูงใจทางตรงได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้างส่วนการจูงใจทางอ้อมได้แก่ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาลและผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน ซึ่งเป็นความต้องการทางด้าน

จิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การยกย่องชมเชย การได้รับการยอมรับนับถือจากหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

สุเมธ เดียววิเศษ (2527 : 12-13) ได้กล่าวถึงแนวทางในการสร้างความจงใจไว้ว่า การจงใจในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานนั้นจำเป็นต้องเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ ให้เหมาะสมกับงานและบุคคลผู้ได้บังคับบัญชา แนวทางในการจงใจในการปฏิบัติงานอาจมีหลายวิธีดังต่อไปนี้ เช่น

1. การออกคำสั่งในลักษณะเด็ดขาด เป็นการจงใจที่เน้นผลงาน
2. การดำเนินงานแบบใช้ศิลปะและเทคนิค เป็นการจงใจที่มุ่งสร้างความใจอันดีระหว่างหน่วยงานกับผู้ปฏิบัติ
3. การดำเนินการแบบต่อรอง เป็นการจงใจที่มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานกับผู้ปฏิบัติ
4. การดำเนินการ โดยการแข่งขัน เป็นการจงใจไปในทางบวก
5. การดำเนินการแบบให้จูงใจตนเอง เป็นการจงใจที่มุ่งที่จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัว ซึ่งช่วยให้นักบริหารสามารถทำนายว่ากลุ่มใดจะมีท่าทีที่จะเกิดปัญหาทางพฤติกรรมเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ ได้แก่ อายุ ระดับอาชีพ ระดับการศึกษา เพศ เป็นต้น (สร้อยตระกูล (ศิวยานนท์) อรรถมานะ. 2542 : 137-138)

1. “อายุ” เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงตามไปด้วย ดังนั้น เขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขามากขึ้น ซึ่งก็มีเหตุผลหลายประการประกอบอีก เช่น ความคาดหวังในระดับต่ำ และการปรับตัวกับสภาวะการณ์ในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะเขามีประสบการณ์มากขึ้นนั่นเอง อย่างไรก็ตามก็ปรากฏว่าบุคคลวัยกลางคนอาจจะหวั่นไหว มีความไม่แน่ใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนครองอยู่ ทั้งนี้เพราะสถานภาพ (Status) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขา สถานภาพสูงย่อมทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะการมีความคาดหวังมาก มีการปรับตัวน้อยและอื่น ๆ

2. “ระดับอาชีพ” การที่ผู้ที่มีระดับอาชีพสูงมักจะมีคามพึงพอใจในงาน เพราะจะได้ค่าจ้างและมีสภาพการทำงานที่ดี และงานมีเกียรติและต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ หรือบุคคลที่ทำงานระดับสูงมักไม่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ตรงกันข้ามแสวงหาสิ่งที่สูงกว่าเงินทอง เช่น อำนาจ ความเป็นตัวของตัวเอง เป็นต้น เหตุผลเหล่านี้มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นได้

3. “ระดับการศึกษา” ซึ่งบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะไ้ทำงานในระดับสูงและมักคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูงด้วย โดยปกติจะสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งที่ปรารถนา ดังนั้น ระดับการศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน ได้อีกตัวหนึ่ง

4. “เพศ” เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจอีกอย่างที่ชาลส์ เอ็น. วี วอร์ (Charles N. Weaver) ได้รายงานถึงความแตกต่างเรื่องเพศในเรื่องความพึงพอใจในงานว่า ได้มีการศึกษาโดยเก็บข้อมูลจากคนอเมริกัน และพบว่า โดยทั่วไปจะไม่ปรากฏความแตกต่างที่สำคัญในเรื่องความพึงพอใจ เพราะผู้ชายและผู้หญิงต่างก็ได้รับผลกระทบไม่ต่างกันจากตัวแปรต่าง ๆ ของความพึงพอใจ เช่น ค่าจ้างเงินเดือน เกียรติภูมิในงานหรือการควบคุมบังคับบัญชาที่ได้รับ แต่เพศจะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจที่แสดงถึงระดับของความพึงพอใจได้

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ อายุ ระดับอาชีพ ระดับการศึกษา เพศ จะเป็นส่วนที่สามารถแสดงความแตกต่างได้ หรือก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันได้

ความพึงพอใจในงานและการจูงใจ

ความพึงพอใจในงานและการจูงใจในงานเป็นความคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่ก็ไม่ใช่แนวความคิดเดียวกัน ความพึงพอใจหมายถึงสถานะของความพอใจ ในขณะที่การจูงใจหมายถึง การใช้ความพยายามมุ่งสูงเป้าหมาย โดยแสดงเป็นภาพได้ดังนี้ (สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) ธรรมานะ. 2542 : 136 - 137)

ความพึงพอใจ ในงาน (Job Satisfaction)	สูง ผู้ปฏิบัติงานที่มีความ พึงพอใจและอยู่อย่างสบาย ๆ (Contented, Relaxed Worker)	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความ พึงพอใจดีและทำงานหนัก (Well - Satisfied, Hard Charger)
	ต่ำ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่ พอใจและไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับ กับเรื่องใด ๆ (Disgruntled, Uninvolved Worker)	ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความ พึงพอใจ แต่ทำงานหนัก (Dissatisfied, Hard Working Worker)

ต่ำ

สูง

การจูงใจในงาน

(Job Motivation)

ภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและการจูงใจในงาน
ที่มา : สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) ธรรมมานะ. 2542 : 136

จากภาพที่ 1 จะได้นุ้คคล 4 ประเภท คือ

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจ และอยู่อย่างสบาย ซึ่งแสดงให้เห้เห็นว่าบุคคลบางคนเกิด
ความพึงพอใจในการทำงานในบรรยากาศแบบสบาย ๆ ไม่มีแรงกดดันใด ๆ ถ้าหากเขาทำงานหนัก
เขาก็จะไม่มีความพึงพอใจในงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พอใจและไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใด ๆ โดยผู้ปฏิบัติงาน
ประเภทนี้มักจะมีคความเครียด เขามักจะไม่ชอบงาน จะทำงานหนักเพียงเพื่อไม่ให้ถูกไล่ออกหรือ
ถูกลงโทษว่ากล่าวตักเตือน ปัจจัยทางเศรษฐกิจจะเป็นตัวบังคับให้เขาต้องทำงาน
3. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจ แต่ทำงานหนัก ซึ่งผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มีจำนวน
มาก การทำงานเป็นอาชีพอย่างเอาจริงเอาจัง แม้เขาจะไม่พอใจเกี่ยวกับงานและสภาพแวดล้อมของ
งาน โดยทั่วไปก็ตาม แรงจูงใจในการทำงานของเขา ก็คือ การทำงานอย่างเป็นทางการ ซึ่งต้องไม่
ทำลายชื่อเสียงโดยผลงานที่ค้ดอยค่า แม้ว่าโดยภาพรวมแล้วเขาจะไม่มีความพึงพอใจก็ตาม
4. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดี และทำงานหนัก โดยทั่วไปจะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งสู่
การบรรลุตำแหน่งสูงสุด หรือการต้องการประจักษ์ตนของอับราฮาม มาสโลว์ นั้นเอง
ดังนั้น จะพบว่าความพึงพอใจในงานและการจูงใจจะเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ระหว่าง
กัน แต่ไม่ใช่แนวคิดเดียวกัน

การสำรวจความพึงพอใจในงาน

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542 : 145-146) ได้นำเสนอเรื่องนี้ โดยความพึงพอใจเป็นเรื่องของทัศนคติและภาวะทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งไหวตัวเปลี่ยนแปลงได้หรือมีลักษณะเป็นพลวัต จึงควรติดตามวัดระดับความพึงพอใจเป็นระยะ ๆ ซึ่งจะเกิดประโยชน์มากมาย อาทิ ใช้วิเคราะห์ วินิจฉัยที่มาของปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร หรือค้นพบสาเหตุโดยทางอ้อมของปัญหาผลผลิต อาทิ การขาดงาน การเข้าออกงาน หรือการทำงานที่ด้อยคุณภาพ นอกจากนั้นสามารถประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรที่มีต่อทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานได้ หรืออาจใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิม หรือใช้เป็นตัวบ่งชี้ผลระบบการจูงใจภายในองค์กรได้

โดยทั่วไปนักบริหาร ผู้จัดการ หรือนักบริหารงานบุคคลจะวัดทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน โดยการสังเกตจากพฤติกรรมเปิดเผยของผู้ปฏิบัติงาน (Over behaviors) ที่แสดงออกในสถานที่ทำงาน พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ ได้แก่ ระดับการขาดงาน การลาออกงาน การทะเลาะวิวาทกันในที่ทำงาน การทำงานช้าลง การใช้เวลาอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดี การสังเกตพฤติกรรมที่แสดงเปิดเผยนี้อาจไม่มีความสัมพันธ์ของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจกับพฤติกรรมที่แสดงออกที่แท้จริงก็ได้ นั่นคือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์อาจมีทัศนคติเกี่ยวกับงานในทางลบก็ได้ แต่เขาทำงานดีทำงานหนักอาจเป็นเพราะแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงหรือความภาคภูมิใจรักในอาชีพทำให้เขาปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม หากมีการสะสมหรือทวีความไม่พึงพอใจไปเรื่อย ๆ ก็อาจให้ส่งผลกระทบต่อด้านลบก็ได้ ดังนั้น จึงยอมรับกันว่า พฤติกรรมที่เกิดขึ้นมากหรือเป็นจำนวนมากครั้งที่อาจไม่สัมพันธ์อย่างเป็นสัดส่วนกับความพึงพอใจ ทำให้วิธีการสังเกตพฤติกรรมเพียงอย่างเดียวเกิดความไม่น่าเชื่อถือนัก ในทางปฏิบัติ การสำรวจจึงควรใช้วิธีที่เป็นทางการมากกว่านั้น คือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ เป็นต้น โดยสามารถทำได้ทั้งรายบุคคลและกลุ่มก็ได้

การสำรวจหรือการวัดความพึงพอใจโดยการตอบแบบสอบถามอาจกระทำได้ 2 รูปแบบ คือ การสำรวจในความพอใจอย่างรวม (The Survey or Measurement of Overall Job Satisfaction) เพื่อวัดความรู้สึกโดยทั่ว ๆ ไปของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะงานในทุก ๆ ด้าน สำหรับวิธีการวัดความพึงพอใจอย่างรวมมักจะใช้การวัดทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน โดยใช้สเกลส์เป็นเครื่องมือ ลักษณะของสเกลส์อาจเป็นการถามตรง ๆ อย่างเปิดเผย อาทิ สเกลส์ของเบรย์ฟิลด์ และรอธเชย์ (Brayfield and Rothe) หรือการสำรวจหรือความความพึงพอใจในด้านใด

หนึ่งของงาน (The Survey of Measurement of Facet Job Satisfaction) เพื่อเจาะจงลงไปเฉพาะเรื่องที่ต้องการทราบ หรือวัดทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อคุณสมบัติด้านใดด้านหนึ่งของงาน เช่น เรื่องเงินเดือน สภาพแวดล้อมในงานที่ทำ เป็นต้น

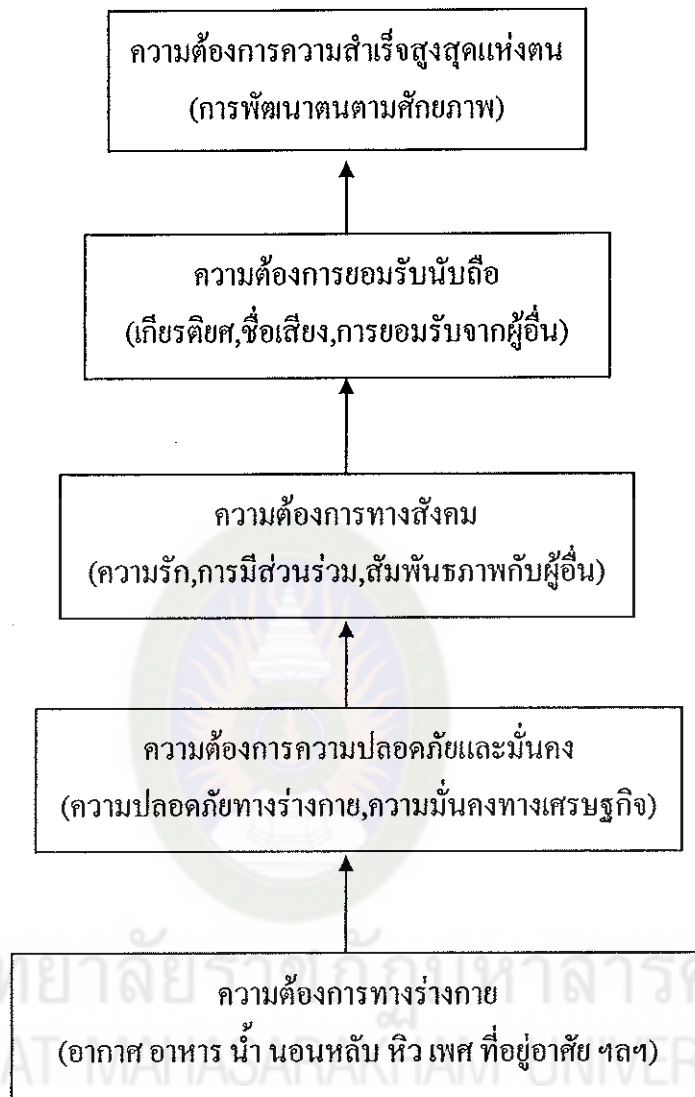
นอกจากนี้ยังมีการให้เขียนข้อสังเกตหรือความเห็นใด ๆ โดยอิสระในกระดาษที่เตรียมให้ ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการว่าต้องการข้อมูลในลักษณะใด

ทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) เป็นนักวิจัยได้ศึกษากันว่าถึงความต้องการของมนุษย์เป็นผู้ที่เน้นเกี่ยวกับความสามารถของแต่ละคนในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง (พะยอม วงศ์สารศรี. 2531 : 165) มาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2523 : 305)

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มต้นตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์ มีความสำคัญเป็นลำดับขั้นตอน (A Hierarchy of Needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที (Demand Satisfaction) ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) 5 ขั้น ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์
ที่มา: สมพงษ์ เกษมสิน. 2535 : 136

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นแรกของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ความง่วง ความปรารถนาทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นเสมือนพื้นฐานที่มาก่อนความต้องการสิ่งอื่นทั้งหมด

2) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองปลอดภัย จากภัยอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย รวมถึงความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ หน้าที่การงานสถานะทางสังคม และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ

3) ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก (Belongingness and Love Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม เช่น ความรัก ความเป็นเจ้าของ และความรักใคร่ ซึ่งคนเราจะแสวงหาเพื่อน ปรารถนาจะมีเพื่อนพ้อง

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นบุคคล ที่มีความมั่นใจในตนเอง และมีบุคคลอื่นยอมรับนับถือยกย่องสรรเสริญในความรู้ความสามารถ เมื่อทำงานสิ่งหนึ่งสำเร็จและมีความพึงพอใจในการมีฐานะเด่นทางสังคม ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่ยากจะสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดที่ตนเองใฝ่ฝันไว้

สรุป ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ 5 ชั้น มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับปฏิบัติงาน เพราะการที่บุคคลหนึ่ง ๆ จะปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มศักยภาพและโอกาสของตนจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานและตามระดับดังกล่าว มิเช่นนั้น ผลอาจส่งด้านลบ เช่น หากคนหนึ่งมีความต้องการการยอมรับนับถือ แต่องค์กรตอบสนองได้เพียงขั้นที่ 1 ทางร่างกาย คนนั้นย่อมเกิดปฏิกิริยาด้านลบได้ เช่น เบื่อหน่ายต่องาน เป็นต้น เพราะฉะนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจย่อมต้องมีแรงจูงใจที่เหมาะสมด้วย

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของเออร์เนส ฮิลการ์ด

เออร์เนส ฮิลการ์ด (Ernest Hilgard) เป็นนักจิตวิทยาผู้หนึ่งที่กล่าวว่า ความต้องการที่มีอยู่ในตัวมนุษย์นั้นไม่มีที่สิ้นสุด และได้จำแนกแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

(ชนวัฒน์ ตั้งวงษ์เจริญ, 2539 : 18)

1. แรงจูงใจที่จะมีชีวิตอยู่ (Survival Motives) เป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ในตัวของมนุษย์ เช่น ความต้องการทางปัจจัย 4 อย่าง ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย

2. แรงจูงใจทางสังคม (Social Motives) ได้แก่ แรงจูงใจที่จะอยู่ในสังคม มีความสัมพันธ์กันในรูปแบบต่างๆ เช่น ความรัก มิตรภาพ ความต้องการที่จะปกครองตนเอง หรือกลุ่ม

3. แรงจูงใจที่สร้างสัมพันธภาพแก่ตน (Ego – Integrative Motives) เป็นแรงจูงใจที่สร้างสัมพันธภาพแก่ตนเอง ในการดำเนินวิถีทางเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตนเองมีความคิดสร้างสรรค์ที่ดี สร้างปรัชญาและความเชื่อมั่นให้กับตนเอง มีจุดมุ่งหมายของชีวิตอย่างแน่นอน

จากทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้น อาจสรุปได้ว่าความต้องการเป็นสิ่งเร้าภายในที่สำคัญในการจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่น ๆ เช่น การยอมรับของสังคม สภาพบรรยากาศที่เป็นมิตร การบังคับขู่เข็ญ การให้รางวัลหรือกำลังใจ หรือการทำให้เกิดความพอใจ เป็นเหตุจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมได้

ทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัชเบอร์ก

เฮอรัชเบอร์ก, บาร์นาร์ด และ ซินเดอร์แมน (Herzberg, Barnard and Synderman, 1959 : 113 – 115) ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญ ชื่อทฤษฎี 2 ปัจจัย เพื่อต้องการศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่ค้นพบคือ คนต้องการความสุขจากการทำงาน และองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงาน มีอยู่ 2 องค์ประกอบ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน ทำให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและตนเอง โดยสามารถหาวิธีแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจนบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน เกิดความรู้สึกรับรู้ถึงความพอใจและปลื้มใจในความสำเร็จของงานนั้น

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ การได้รับความเข้าใจไว้วางใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงความเชื่อถือ

ยอมรับในความสามารถ เมื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) เป็นงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้โอกาสแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement) เป็นการได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่คงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีไม่สอดคล้องกับความปรารถนาของบุคคลในองค์การแล้วจะเกิดการไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ 5 ประการ คือ

2.1 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) มีสาระครอบคลุมถึงความไม่มีประสิทธิภาพขององค์กร การทำงานซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจซึ่งกันและกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การ

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) เป็นความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำทางวิชาการ หรือทางเทคนิคในการทำงาน แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามหน้าที่และความรับผิดชอบได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งไม่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) เป็นสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันในการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นองค์ประกอบที่เกิดควบคู่กับการปกครองบังคับบัญชาเสมอ เพราะหากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถเข้าถึงผู้บังคับบัญชาหรือไม่สามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้แล้ว ก็จะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ

2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) เป็นสภาพของการทำงานทั่วไปเกี่ยวกับหน้าที่การงาน เช่น ความสะดวกสบายในการทำงาน ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานในการคมนาคมหรือปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ เป็นต้น ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน อันเป็นผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานนั่นเอง

2.5 เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ (Salary and Fringe Benefit) เป็นปัจจัยค้ำจุนอย่างหนึ่ง ป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ซึ่งทั้งปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน ตามแนวคิดเฮิร์ซเบอร์ก เป็นส่วนจะสำคัญที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานหรือไม่พอใจในงานได้ อยู่ที่ว่าคนต้องการอะไรจากงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าของงาน และอื่น ๆ ได้รับความสนองตามที่ต้องการหรือไม่ ซึ่งเป็นความสอดคล้องและสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความพึงพอใจนั่นเอง

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom)

แนวความคิดพื้นฐานของทฤษฎีนี้ คือ ความคิดที่ว่าคนเราทุกคนมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเนื่องจากผลกระทำที่เขาได้ทำขึ้นและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไปยิ่งกว่านั้น คนทุกๆ คนต่างมีความชอบในผลลัพธ์ชนิดต่างๆ แตกต่างกันด้วย ซึ่งความหมายถึงว่ามนุษย์เราได้รับการพิจารณาว่ามีความคิดมีการหาเหตุผล และมีการคาดการณ์เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ในอนาคตและผลที่ตามมาจากสิ่งต่างๆ ดังกล่าวคือ บุคคลเหล่านี้ก็อาจเลือกวิธีดำเนินการเพียงอย่างเดียวที่เขาคิดว่าดีที่สุด จากทางเลือกหรือจากวิธีดำเนินการต่างๆ ที่มีอยู่ (พนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529 : 29)

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของอดัม (Adam) มีพื้นฐานมาจากแนวความคิดทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ที่มีความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ว่าแต่ละคนจะประเมินความสัมพันธ์ทางสังคมของตนเอง และกิจกรรมทางเศรษฐกิจในขณะนั้น บุคคลจะมองว่าความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยน ซึ่งตนเข้าร่วมเพื่อคาดหวังผลตอบแทน และมีการเปรียบเทียบทางสังคม โดยการใช้ข้อมูลจากการที่ตนมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับผู้อื่น มาตัดสินใจในการแลกเปลี่ยนตนจะได้กำไรได้ผลประโยชน์หรือไม่อย่างไร (นรา สมประสงค์. 2536 : 154)

สมยศ นาวิการ (2538. : 378 – 379) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีความเสมอภาคภาคชี้ให้เห็นว่าบุคคลจะมุ่งการถูกปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น เราจะพอใจต่อสถานการณ์ของความสมดุล หรือความเสมอภาคเกิดขึ้น เมื่อเรารับรู้ว่าอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายในสถานการณ์เดียวกัน

ดังนั้น สิ่งทีทฤษฎีนี้ใช้เปรียบเทียบประกอบด้วย ตัวป้อน (Input) กับผลลัพธ์ (Output) ของคนกับบุคคลอื่นๆ ในการทำงาน

ตัวป้อน (Input) หมายถึง สิ่งที่ผู้ทำงานได้ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น ประสบการณ์ ความพยายาม การศึกษา การฝึกฝนอบรม เวลา ความคิดเห็น ความสามารถทักษะ ในการทำงาน

ผลลัพธ์ (Output) หมายถึง ผลที่ได้จากการทำงาน เช่น เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง ความมั่นคง การพัฒนาส่วนบุคคล สวัสดิการและสถานภาพ

ทฤษฎีสวัสดิการแรงงาน (Welfare Theory)

แรงงานสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างคนใดคนหนึ่งหรือ กลุ่มลูกจ้างกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือหลายกลุ่มก็ได้ความสัมพันธ์ในด้านการจ้างงานนี้ รวมรวมถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับการจ้างทำงาน เริ่มตั้งแต่การสัมภาษณ์ลูกจ้างเข้าทำงานจนถึงลูกจ้างออกจากงาน และผลประโยชน์ที่ลูกจ้างจะได้รับ เช่น การบรรจุ ค่าจ้าง เงินเดือน ชั่วโมงการทำงาน ค่าล่วงเวลา โบนัส การฝึกอบรม การให้การศึกษา สุขภาพอนามัย การเจ็บป่วย การว่างงาน ตลอดจนกระบวนการเจรจาต่อรองกับฝ่ายลูกจ้างคนงานในสังคม

สวัสดิการในภาวะปัจจุบันนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญทั้งต่อนายจ้างและลูกจ้างในการตอบสนองขึ้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของมาสโลว์ ซึ่งปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่า ความสำเร็จขององค์การขึ้นอยู่กับความสามารถของฝ่ายบริหารที่จะจูงใจและโน้มน้าวให้ลูกจ้างในองค์การได้ทุ่มเทกำลังร่างกายและกำลังแรงใจในการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างและความสำเร็จขององค์การเป็นสำคัญและสวัสดิการเป็นวิธีการที่จะช่วยให้ลูกจ้างปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ จึงจำเป็นต้องทราบถึงความคาดหวังของสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่างๆ รวมถึงความก้าวหน้าในการทำงานที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้ (สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) ธรรมานะ. 2542 : 145)

สรุป แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ข้างต้นไม่ว่าจะเป็นการกระจายอำนาจที่เป็นกรอบสำคัญตามระดับประชาธิปไตยจนนำมาสู่การมีกรอบของท้องถิ่นรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้มีการปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล มีบุคลากรของท้องถิ่นทั้งฝ่ายบริหารและข้าราชการในการปฏิบัติงาน ซึ่งการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่การที่จะเกิดผลลัพธ์ที่ต้องการบุคลากรจะต้องมีความพึง

พอใจหรือความต้องการและได้รับการตอบสนองความต้องการนั้น โดยมีแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ จะเป็นพื้นฐานสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความพึงพอใจและการจูงใจต่าง ๆ ตามแนวคิดที่เสนอไว้ข้างต้น เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย เช่น แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นจะเห็นได้ว่า เป็นส่วนสำคัญในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลเพราะเป็นการมอบอำนาจหน้าที่ให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติงานดูแลประชาชนตามอำนาจหน้าที่ของพระราชบัญญัติสภาพองค์กรการบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละฉบับ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การจูงใจต่าง ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ได้ทำการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วิบูลย์ แมนสถิตย์ (2530 : 80-81) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอในประเทศไทย โดยใช้ศึกษานิเทศก์อำเภอ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอและกิ่งอำเภอทั่วประเทศ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือน และตัวแปรที่นำมาศึกษาทุกตัวส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอซึ่ง ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ เงินเดือน ความมั่นคงในการทำงาน ผลประโยชน์เกื้อกูลความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานความก้าวหน้าการปกครองบังคับบัญชา นโยบายการบริหารงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามลำดับ

ศักดิ์ พิณชมภู (2530 :46) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง และเมื่อทำการวิเคราะห์ที่เป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก 8 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านมาตรฐานของงาน ด้านประสิทธิภาพของการบริหาร ด้านเทคนิคความสามารถของหัวหน้างาน และด้านสภาพการยอมรับนับถือ ส่วนที่เหลือเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกองค์กรด้านความมั่นคงของงานและความสัมพันธ์

ของงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้าน โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าประสิทธิผล ประโยชน์ที่จะได้รับ และด้านเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน

อำไพ อินทรประเสริฐ (2332 : 78 – 79) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู โดยใช้ข้าราชการทั้งหมดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู จำนวน 261 คน เป็นประชากรในการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน ก.ค. อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน ก.ค. เป็นรายปีวิจัยพบว่าความสำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรในสำนักงาน ก.ค. มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายกลุ่มพบว่า กลุ่มผู้บริหารระดับสูงมีระดับความพึงพอใจสูงสุดและกลุ่มบุคลากรในกองวิจัยและนิติการมีระดับความพึงพอใจต่ำสุด

ธีระพงษ์ จุ้ยมณี (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดสงขลา จากกลุ่มตัวอย่างครูอาจารย์จำนวน 327 ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ตามปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ที่มีเพศประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของโรงเรียนปรากฏผลดังนี้

2.1 เพศ ตามปัจจัยกระตุ้นโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงด้านเดียวคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.2 ประสพการณ์ในการทำงาน มีผลต่อปัจจัยกระตุ้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3 ด้าน คือ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงด้านเดียวคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.3 ขนาดของโรงเรียนที่มีผลต่อปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกองค์ประกอบ

กวีวัฒน์ บุญรัตพันธ์ (2534 : 49) ได้ทำการศึกษาวิจัย เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของครูระหว่างโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษากับวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 6 พบว่า

1. สถานภาพของครู โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาและวิทยาลัยเทคนิคเขตการศึกษา 6 ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

2. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของครู โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา กับวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 6 อยู่ในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษากับวิทยาลัยเทคนิคเขตการศึกษา 6 เกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร พบว่าปัจจัยด้านนี้ครูมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ไกรเวช ทรฤทธิ์ (2533 : 129) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากมีสามด้านคือความรับผิดชอบความสำเร็จของงานและลักษณะงานของงานและอยู่ในระดับปานกลาง มี 7 ด้าน คือ ด้านการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงานและเงินเดือน

2. เปรียบเทียบในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา ที่ต่างกันในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ระดับตำแหน่งคุณวุฒิการศึกษา พบว่า

2.1 ข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม ไม่แตกต่างกัน

2.2 ข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลาที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวม ไม่แตกต่างกัน

2.3 ข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลาที่มีคุณวุฒิต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวม ไม่แตกต่างกัน

ชาฤทธิ์ ชัยพิสุทธิ์สกุล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จากกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามจำนวน 88 คน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมากที่สุด รองลงมาคืองานที่ปฏิบัติและสภาพการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ผลการวิจัยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และ แต่ละองค์ประกอบของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามที่มีอายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามที่มีเพศ รายได้ วุฒิการศึกษาและ สถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันในการปฏิบัติงาน โดยรวม และในแต่ละ องค์ประกอบไม่ต่างกัน

ระดับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคามพบว่า ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ พิจารณาในองค์ประกอบของปัญหาอุปสรรคพบว่า มีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติมากที่สุด ใน ด้านความมั่นคงในอาชีพ รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการ และงานที่ปฏิบัติตามลำดับ

อมร อ่อนรัชชา (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ จากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัด กาฬสินธุ์ จำนวน 123 คน โดยมีตัวแปรอิสระ 13 ตัว คือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การนิเทศ งาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบายการบริหารงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบ ประโยชน์เกื้อกูล การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน เงินเดือน ในลักษณะสมการทั้งหมด ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจ คือ การปกครองบังคับบัญชา ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรวรุณ ละมุลจิตต์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง พนักงาน ส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 204 คน โดยมีตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และความรู้ในงาน และความต้องการในการพัฒนา ศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ผลการวิจัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน การปกครองบังคับ บัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและศักดิ์ศรีของงานที่ทำอยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน ผลตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับ การศึกษาและตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระยะเวลาใน

การปฏิบัติงานและความรู้ในงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนัญธิดา ประโยชริด (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม จากกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 170 คน ประกอบด้วย พนักงานเทศบาลสามัญจำนวน 84 คน และลูกจ้างประจำ 86 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคามส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน 10 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีแรงจูงใจสูงสุด ด้านความสำเร็จของงาน

2. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคามที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคามที่มีรายได้แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 2 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านลักษณะของงาน บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้ต่อเดือน 4,700 – 6,360 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้ 6,361 – 10,000 บาท และ 10,001 บาท ขึ้นไป

3.2 ด้านการปกครองบังคับบัญชา บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้ต่อเดือน 4,700 – 6,360 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้ 6,361 – 10,000 บาท และ 10,001 บาท ขึ้นไป

4. ปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ นักการเมืองก้าวก่ายการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาไม่น้อยเกินไป การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในแผนงานที่ปฏิบัติตามหลักวิชาการ นโยบายการบริหารขาดความชัดเจน ขาดการทำงานเป็นทีม มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก สถานที่ปฏิบัติงานไม่สะดวกสบายเท่าที่ควร งบประมาณที่ได้รับ การจัดสรรไม่น้อยเกินไป และอุปสรรคและเทคโนโลยีที่ทันสมัยไม่พอเพียงในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิ์ วิวัฒน์ตระกูล (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 106 คน โดยมีตัวแปรอิสระเป็นเพศ

ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านการกำกับดูแล ด้านลักษณะงาน ด้านการพัฒนาข้าราชการ ด้านค่าตอบแทนและความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก แต่ด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มีปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล อย่างเช่น ของชาฤทธิ์ ชัยพิสุทธิสกุล เห็นว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และ แต่ละองค์กรประกอบของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามที่มีอายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน หรือ ชนัญธิดา ประโยชรีด ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม จากกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 170 คน พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีแรงจูงใจสูงสุด ด้านความสำเร็จของงาน อย่างนี้เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ไปวิเคราะห์ในบทที่ 5 ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในแผนภูมิที่ 3

