

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างเทศบาลตำบลโคกศรี อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล
2. แนวคิดการธำรงรักษานุเคราะห์
3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. บริบทของเทศบาลตำบลโคกศรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล

ในส่วนของกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546 ดังนี้ (ทองอาน พาไทสง. 2549 : 142 - 172)

1. การจัดตั้งเทศบาล

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ขึ้น ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมี 2 ประการ คือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ และเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน ตามพระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับที่ 12 พ.ศ.2546 แบ่งเทศบาลออกเป็นสามประเภทคือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท กฎหมายให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้อำนาจกำกับดูแลการจัดตั้ง และกำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1.1 เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้

- 1.1.1 ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล
- 1.1.2 ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้

ด้วย

1.2 เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

1.2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

1.2.2 ส่วนท้องที่ที่ไม่ใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

- 1) เป็นท้องที่ที่เป็นพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- 2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด
- 3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

1.3 เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

- 1.3.1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
- 1.3.2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด
- 1.3.3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

2. โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลเรียกว่าองค์การเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล

3. สภาเทศบาล

3.1 สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลตามจำนวน ดังนี้

- 3.1.1 สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน
- 3.1.2 สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน
- 3.1.3 สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

การดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

3.2 สภาเทศบาล มีอำนาจหน้าที่โดยสรุป ดังนี้

3.2.1 อำนาจในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน และนโยบายที่กำหนดไว้โดยการตั้งกระทู้ถาม เปิดอภิปราย นายกเทศมนตรีและการลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

3.2.2 อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

3.2.3 อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสภาเทศบาล

4. นายกเทศมนตรี

4.1 ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงานดังนี้

เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน

เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน

เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี กรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งจำนวนรวมกันไม่เกินสองคน เทศบาลเมืองไม่เกินสามคน และเทศบาลนครไม่เกินห้าคน

4.2 อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี มีดังนี้

4.2.1 กำหนดนโยบายที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาล ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย

4.2.2 สั่งอนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

4.2.3 แต่งตั้งถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี

4.2.4 วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

4.2.5 รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

5. หน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็น หน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติและหน้าที่ที่จะต้องเลือกปฏิบัติซึ่งอยู่กับประเภทของเทศบาล

5.1 หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 50 ของเทศบาลตำบล มีดังนี้

5.1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
 5.1.2 ให้มีและบำรุงทางบก และทางน้ำ
 5.1.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

5.1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
 5.1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
 5.1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
 5.1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 5.1.8 บำรุงศิลป ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

5.1.9 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

5.2 หน้าที่ที่เทศบาลอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 50 ของเทศบาลตำบล มีดังนี้

5.2.1 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

5.2.2 ให้มีโรงฆ่าสัตว์

5.2.3 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

5.2.4 ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

5.2.5 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

5.2.6 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

5.2.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่นๆ

5.2.8 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

5.2.9 เทศพาณิชย์

6. พนักงานเทศบาล

เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงาน หรือนอกสำนักงาน เป็นผู้นำนโยบายของนายกเทศมนตรีไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดกาฬสินธุ์ เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเทศบาล การกำหนด ส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้ (สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดกาฬสินธุ์. 2547 : 107-109)

6.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนเจ้ารายการ ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใด โดยเฉพาะ

6.2 สำนักการคลัง / กองคลัง หรือฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน และการบัญชีการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุ และทรัพย์สินของเทศบาล ประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

6.3 กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือ ด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับ โรคติดต่อ การสุขาภิบาลและรักษาความสะอาด งานสัตว์แพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

6.4 สำนักการช่าง / กองช่าง หรือฝ่ายช่างมีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมงานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจแบบแผนงานสถาปัตยกรรม และผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

6.5 สำนักการศึกษา / กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษามีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การนิเทศ การศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

6.6 กองหรือฝ่ายวิชาการและแผน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการและการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบาย และแผนงานวิจัยและ

ประเมินผล งานนิติการ การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

6.7 กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแล รับผิดชอบ

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

6.8 กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่กำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลพร้อม
บำบัดน้ำเน่าเสีย ประกอบไปด้วย งานกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกล และซ่อมบำรุง
งานโรงงาน กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและ
การตรวจสอบ การบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม งานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

6.9 กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลประชาชน
ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข (กอง
หรือฝ่าย การแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้าง
โรงพยาบาลและการบริหารงาน)

6.10 กองหรือฝ่ายประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประป่างานวางระบบท่อ
ประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

6.11 หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความ
เห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาล เกี่ยวกับงานการเงินและควบคุมตรวจสอบด้านอื่นๆ
ตามที่ได้รับมอบหมาย

6.12 หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การศึกษา การสวัสดิการสังคม สาธารณสุข การช่าง
การประปา แขวงเป็นหน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาลเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของ
เมืองและเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวงได้ในกรณีที่พื้นที่
เทศบาลขนาดใหญ่มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มี
รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

กล่าวโดยสรุป เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งโดย
พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล
พ.ศ. 2496 และปัจจุบันได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546 แบ่งรูปแบบเทศบาลเป็น
เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร มีโครงสร้างการบริหารประกอบด้วยสภา
เทศบาล ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกเทศมนตรี และมีนายกเทศมนตรี ทำหน้าที่
รับผิดชอบในการบริหารงานของเทศบาล โดยมีพนักงานเทศบาลตามการกำหนดส่วนราชการ
ของเทศบาล ซึ่งมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชา เป็นผู้นำนโยบายของนายกเทศมนตรีไป

ปฏิบัติ ให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่จะต้องปฏิบัติหรือเลือกปฏิบัติ ตามที่กำหนดไว้พระราชบัญญัติเทศบาล ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

แนวคิดการธำรงรักษาบุคลากร

1. จุดมุ่งหมายของการบริหารบุคคล

เมธี ปิطنธนานนท์ (2529 : 10) กล่าวไว้ว่า บุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานใด ๆ ก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากผลการบริหารจะมีประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับบุคคลในหน่วยงาน ดังนั้น การบริหารบุคคลจึงเป็นงานสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลดีกับหน่วยงาน โดยมีจุดมุ่งหมายของการบริหารบุคคล ดังนี้

1.1 ทำให้จุดมุ่งหมายของระบบได้บรรลุผล

1.2 ช่วยให้สมาชิกได้รับความสำเร็จในตำแหน่ง และมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

1.3 พัฒนาอาชีพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

จากจุดมุ่งหมายการธำรงรักษาบุคลากรดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นหน้าที่ขององค์การหรือหน่วยงานที่จะต้องธำรงรักษารักษาบุคลากร โดยการสร้างสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคคลในหน่วยงานนั้น ๆ รู้สึกมีความมั่นคง พึงพอใจ เต็มใจที่จะทำงานเพื่อผลประโยชน์และจุดมุ่งหมายของหน่วยงาน ซึ่งได้มีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบของการธำรงรักษาบุคลากรไว้ ดังนี้

2. องค์ประกอบของการธำรงรักษาบุคลากร

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2525 : 70-72) กล่าวถึง องค์ประกอบของการธำรงรักษาบุคลากรว่า ประกอบด้วย

2.1 การจูงใจ เช่น การให้ค่าตอบแทน การพิจารณาความคิดความชอบพิเศษ และการจัดหาสิ่งของอำนวยความสะดวกในการทำงาน

2.2 ขวัญในการทำงาน

2.3 สวัสดิการและบริการต่าง ๆ

3. หลักในการจัดการธำรงรักษาบุคลากร

เสนอ สร้างสุข (2529 : 1) ได้สรุปเกี่ยวกับการธำรงรักษาบุคลากรไว้ดังนี้

3.1 การให้ค่าจ้างตอบแทน อาจเป็นเงินเดือน โบนัส ค่าตอบแทนอื่น

3.2 การรักษาความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เครื่องจักร ตลอดจนการบำรุงรักษาสุขภาพอนามัยของบุคลากร

3.3 การดำเนินงานเกี่ยวกับผลประโยชน์อื่น ๆ เช่น สวัสดิการการรักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

3.4 หลักในการจัดการธำรงรักษามูลค่า เป็นเรื่องผลประโยชน์ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน การดำเนินการเพื่อธำรงรักษามูลค่า และให้บริการแก่บุคลากร จึงควรคิดถึงผลการจัดการที่ย้อนกลับมาสู่หน่วยงานเป็นสำคัญ ซึ่งพอสรุปหลักการสำคัญที่ควรคำนึงได้ ดังนี้

3.4.1 หลักความเสมอภาค โดยคำนึงความเท่าเทียมกันให้มากที่สุดอย่าให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการจัดการ และรับบริการ

3.4.2 หลักแห่งประโยชน์ ควรคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับให้คุ้มค่าการจัดการและเมื่อดำเนินการไปแล้วจะได้ผลทั้งทางหน่วยงาน และส่วนตัว ตรงตามเป้าหมาย

3.4.3 หลักแห่งการจงใจ การจัดการต้องเป็นสิ่งที่มีความตั้งใจเกิดกำลังใจ มีแนวโน้มที่จะทำงานให้เกิดผลดี ทั้งกับตนเอง และความเจริญก้าวหน้าในหน่วยงาน

3.4.4 หลักแห่งการตอบสนองความต้องการ โดยคำนึงว่าสิ่งที่จะเอื้ออำนวยความสะดวก และเกื้อกูลให้แก่บุคลากรหรือไม่ ตรงตามความต้องการของบุคลากรหรือไม่ ถ้าไม่คำนึงถึงความต้องการ มักจะไม่เกิดประโยชน์อะไร

3.4.5 หลักแห่งการประหยัด คือ ควรคำนึงถึงความสิ้นเปลืองที่ไม่จำเป็น ถ้าหากทำโดยไม่ประหยัดก็จะกลายเป็นเรื่องของความฟุ่มเฟือยจะเสียประโยชน์มากกว่าได้

3.4.6 หลักแห่งการบำรุงขวัญและกำลังใจ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หากเป็นการทำลายขวัญก็ไม่ควรทำ

3.4.7 หลักแห่งความสะดวก สามารถอำนวยความสะดวกให้กับทุกฝ่าย มีระบบและระเบียบ มีรูปแบบในการจัดการซึ่งเป็นการเอื้ออำนวยความสะดวก คล่องตัว ไม่ติดขัดรวมทั้งไม่สิ้นเปลืองเวลาในการรับบริการ

3.4.8 หลักแห่งงบประมาณ ต้องคำนึงถึงงบประมาณที่ใช้ในการจัดทำโครงการว่าเรื่องใดเป็นประโยชน์แก่บุคลากร งบประมาณได้รับเต็มเม็ดเต็มหน่วย มีทุนหมุนเวียนไม่เกิดความสูญเปล่า และมีงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอ

3.4.9 หลักแห่งความยุติธรรม การบริหารบุคลากรในหน่วยงานได้ทั่วถึงไม่มีใครได้รับความเหลื่อมล้ำต่ำสูงกว่ากัน กระจายผลประโยชน์ได้ทั่วเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

สรุปได้ว่า การธำรงรักษานุคลากร ในเรื่องการบริหารงานบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารจะต้องสรรหาวิธีการในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเงิน โดยให้ค่าตอบแทน ขวัญกำลังใจในการทำงาน การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานสวัสดิการ และบริการต่างๆ ที่จะทำให้นุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และโน้มน้าวให้นุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีความต้องการที่จะทำงานให้กับองค์กร มีความรักและผูกพันกับองค์กร และพร้อมที่จะอุทิศตนในงานอย่างเต็มที่

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้ความหมายของ คำว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” ไว้หลากหลายแตกต่างกัน ดังนี้

สมิธ (Smith. 1965 : 144) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นผลทางจิตวิทยา สรีระวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น มีความพึงพอใจในการทำงาน

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องแต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้ตอบสนองความตึงเครียดก็จะลดลงน้อยลงหรือหมดไป ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจการทำงานได้

วรูม (Vroom. 1968 : 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงทัศนคติในงาน และความพึงพอใจในการทำงานนั้น สามารถทดแทนกันได้เพราะคำทั้งสองนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้ามีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจในงาน นั่นเอง

บลูม และแนซเลอร์ (Blum & Nazler. 1968) กล่าวว่า ความพึงใจในการทำงาน หมายถึง การทำงานที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การยอมรับในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน

การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและอื่น ๆ แต่ทัศนคติต่องานและความพึงพอใจในการทำงาน มีใช้ค่าที่จะทดแทนกันได้ ทัศนคติมีใช้ความพึงพอใจแม้ว่ามันอาจจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจก็ตาม แต่ทัศนคติจะหมายถึงความพร้อมที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

กู๊ด (Good. 1973 : 230) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคล

สมยศ นาวิการ (2525 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

วุฒิชัย จ่านอง (2525 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เต็มใจ และพร้อมใจในการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้จะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจและหรือสิ่งแรงจูงใจขององค์กรหรือผู้บังคับบัญชา

กิตติมา ปรีดีติลล (2529 : 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองความต้องการได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2531 : 389) กล่าวว่า ความพึงใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้ตอบสนองต่อความต้องการของตนเองดีหรืออย่างสมบูรณ์ที่สุด

วุฒิชัย โสมานุตร (2536 : 52 ; อ้างอิงมาจาก Strauss and Sayles. 1960 : 119-122) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การคนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

ถนอมทรัพย์ มะลิซ้อน (2540 : 38 ; อ้างอิงจาก Ralph Devis. 1981 : 83) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความพึงใจหรือไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่ดีของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน และรวมถึงองค์ประกอบด้านอื่นๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายอย่างสูงสุดด้วยความเต็มใจ

2. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สุนันทาเลาหันันท์ (2541 : 8-9) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

2.1.1 การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้ทำ แต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่างานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้

2.1.2 การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

2.1.3 การให้การยกย่องและสดานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะอะไร ต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย

2.1.4 การให้ความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจมากขึ้น การได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.5 การให้ความมั่นคงและปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่างๆ เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ภายในจิตสำนึกของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1.6 การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอะไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้

2.1.7 การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่างๆ ส่วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1.8 การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิด

ความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังให้คุณค่าเงินไว้สูง

2.1.9 การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหาร ซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2.2 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กอบชัย อ้นนาค (2540 : 18-19 ; อ้างจาก Locke. 1976 : 1302) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เขาได้ศึกษาวิจัยไว้ 9 องค์ประกอบดังนี้

2.2.1 ด้วงาน ได้แก่ ความสนใจในด้วงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2.2.2 เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์กร

2.2.3 การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

2.2.4 การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

2.2.5 ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บ้านหนึ่งและบ้านญาติตอบแทน การให้สวัสดิการ การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างลาพักผ่อน

2.2.6 สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

2.2.7 การนิเทศงาน ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้น ไป ด้วยความมีเทคนิคและกลวิธีที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

2.2.8 เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

2.2.9 องค์กรและการบริหารงาน ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือนและนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

3. องค์ประกอบสภาพการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

เสนาะ ติเยาว์และคนอื่น ๆ (2525 : 52-53) ได้กล่าวถึง สภาพการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

3.1 ลักษณะงานที่ทำมีความหมายทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจในการทำงาน

3.2 สภาพการทำงาน หรืองานที่ทำอยู่นั้นมีสภาพแวดล้อมและลักษณะเป็นงานที่ให้ความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติ

3.3 เงิน จะเป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจของบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งทางตรง ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง ส่วนทางอ้อม ได้แก่ เงินการบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล และผลประโยชน์อื่น ๆ

3.4 สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน คือ ความมั่นคงของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.5 ความสัมพันธ์ของการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีความเข้าใจกัน มีความนุ่มนวลในการกล่าวตักเตือนหรือแนะนำเกี่ยวกับวิธีการในการทำงานจึงจะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 43) กล่าวว่า การเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน เป็นผลตอบแทนภายนอกที่ผู้ปฏิบัติงานควรจะได้รับเมื่อทำงานได้สำเร็จซึ่งจะทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และความพึงพอใจในการทำงาน

4. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน

ถนอมทรัพย์ มะลิซ้อน (2540 : 54-60) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

4.1 งานที่ทำในงานปัจจุบัน หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติงานกำลังทำอยู่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นงานที่ดี มีเกียรติ ไม่เป็นอันตราย เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม งานที่ทำในปัจจุบัน จึงเป็นลักษณะงานหรือสภาพแวดล้อมการทำงานต่าง ๆ ที่องค์การมอบหมายหรือจัดให้กับบุคลากรในองค์การ เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

4.2 รายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง รายได้ประจำปีและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ทางราชการมอบหมายให้แก่บุคลากร ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญการ รักษาพยาบาล วันหยุด ที่พักอาศัยและสวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

รายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ จึงเป็นผลตอบแทนในลักษณะตัวเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่สนองตอบต่อความต้องการส่วนบุคคล ทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม รายได้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถที่จะจัดหา สิ่งต่าง ๆ ตามที่ต้องการได้ และยังจะช่วยเสริมสร้างสถานภาพทางสังคมในแต่ละบุคคล ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน รักงาน และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลดีได้ ดังนั้น รายได้และผลประโยชน์ที่บุคลากรได้รับอยู่ในปัจจุบัน จึงควรมีลักษณะเพียงพอเหมาะสม กับสภาพทางเศรษฐกิจ จึงจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4.3 การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการพิจารณา ความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนระดับตำแหน่งให้สูงขึ้น โดยได้รับโอกาสในการได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม จึงจะก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคง และพึงพอใจในการทำงาน การเลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก การได้รับพิจารณาความดีความชอบหรือเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจ และมีความพึงพอใจในการทำงาน

4.4 ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หมายถึง บุคคลที่สามารถให้การช่วยเหลือแนะนำ และการควบคุมงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยคำนึงถึงความมีสัมพันธภาพอันดี จึงจะมีความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาชั้นต้นจะเป็นบุคคลสำคัญที่จะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ผู้บังคับบัญชาจะมีวิธีการในการปกครองบังคับบัญชาและต้องให้คำแนะนำในการทำงาน มีความเข้าใจในการทำงาน มีเทคนิคในการควบคุม การนิเทศงาน การให้ความยุติธรรมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาและการตัดสินใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชาชั้นต้น จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน การดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา และขณะเดียวกันจะต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มที่

4.5 เพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคคลภายในองค์กรที่ทำงานร่วมกันมีความสนิทสนม เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันและกัน เพื่อนร่วมงานที่มีความซื่อสัตย์ จะมีความรับผิดชอบช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นความต้องการทางด้านสังคมของบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยสำคัญของการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพราะความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน มีความรักใคร่กลมเกลียว ร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

จะส่งผลให้บุคลากรในหน่วยงานช่วยเหลือกันให้บรรลุจุดมุ่งหมายด้วยความรู้สึที่ดีต่อกัน และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล มีอยู่ 5 ประการ ดังนี้ 1) รายได้ ผลประโยชน์ และสวัสดิการ ที่ได้รับจากหน่วยงานต้องพอเพียง 2) การได้รับโอกาสความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ที่มีระบบและความยุติธรรมในการพิจารณาอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ตลอดจนความมั่นคงในการทำงาน 3) การได้ทำงานตามความรู้ความสามารถและความถนัด 4) สภาพการทำงาน ที่มีห้องทำงานที่เป็นสัดส่วน มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย ครบถ้วน แสง เสียง ห้องน้ำ ห้องส้วม ชั่วโมงการทำงาน การคมนาคม และการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน สะดวกทั้งภายในและภายนอกองค์กร และ 5) ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกได้ทำงานที่ดี มีเกียรติ ไม่เป็นอันตราย เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ผู้บังคับบัญชามีวิธีการในการปกครองบังคับบัญชา ให้คำแนะนำในการทำงาน มีความเข้าใจในการทำงาน มีเทคนิคในการควบคุมการนิเทศงาน การให้ความยุติธรรมในการทำงาน เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง มีความเป็นมิตรที่ดีต่อกัน ให้ความยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. มูลเหตุที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน

เชสเตอร์ บาร์นาร์ด (Chester Barnard, 1938 : 142-149) ได้กล่าวถึง มูลเหตุที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานไว้หลายประการ ดังนี้

1.1 สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินหรือของสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการตอบแทน เช่น รางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานแล้วเป็นอย่างดี

1.2 สิ่งจูงใจเป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือ ส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจประเภทนี้ไม่เกิดกับทุกคน เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น

1.3 สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันอาจจะก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

1.4 ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจซึ่งอยู่ระหว่างความมีอำนาจที่สุดกับความท้อแท้ ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานจะสนอง

ความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีส่วนช่วย เหลือครอบครัวตัวเองและผู้อื่น รวมทั้งได้แสดงความจริงใจต่อหน่วยงาน

1.5 ความดึงดูดในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจต่อหน่วยงาน

1.6 การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและเจตคติของบุคคล เป็นการปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคลซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

1.7 โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงาน มีความรู้สึกมีส่วนร่วมในหน่วยงาน เป็นส่วนหนึ่งของงาน ความรู้สึกเท่าเทียมกันจนมีกำลังใจในการทำงาน

1.8 สภาพของการอยู่ร่วมกัน เป็นความพอใจของบุคคลในด้านสังคมจะทำให้คนรู้สึกมีหลักประกันและมั่นคงในการทำงาน

อรุณ รัชธรรม (2517 : 270) กล่าวว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้น จะขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในการทำงานที่อยู่ในหน่วยงานนั้น ฉะนั้นแนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานให้แสดงความรู้ความสามารถในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ให้บรรลุผลตามเป้าหมาย จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงาน การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ถือเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารที่จะต้องหาวิธีการด้านต่าง ๆ เพื่อการประสานจิตใจของผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจซึ่งได้มีนักวิชาการและนักการศึกษาในสาขาต่างๆ ได้ทำการศึกษาค้นคว้า และตั้งเป็นทฤษฎีไว้มากมาย

2. ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 69-80) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Needs-Hierarchy Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยตั้งอยู่บนสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

2.1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs) มี 5 ระดับ ได้แก่

2.1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดต่อการดำรงชีวิต หากร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตจะดำรงอยู่ได้ ความต้องการเหล่านี้คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย

และยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ ความต้องการการพักผ่อน ความต้องการการออกกำลังกาย

2.1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงและปลอดภัยจากการได้รับภัยอันตรายทั้งกายและจิตใจ

2.1.3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรก ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเข้ามาแทนที่ เช่น ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

2.1.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับความรู้สึกเป็นเกียรติและศักดิ์ศรี เช่น การได้รับการยกย่องจากสังคม ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และความต้องการมีฐานะดีเด่น การมีตำแหน่งสูงในองค์การ

2.1.5 ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self actualization needs) ความต้องการขั้นนี้ เป็นความต้องการสำเร็จสมหวังตามอุดมการณ์ ความเจริญก้าวหน้า การใช้ความรู้ความสามารถเต็มศักยภาพ และความสมบูรณ์ในชีวิต เช่น ผู้หญิงต้องการเป็นแม่ในอุดมคติ ผู้ชายต้องการเป็นนักบริหาร อีกคนต้องการเป็นนักชกเหรียญทองโอลิมปิก อีกคนหนึ่งต้องการเป็นนักร้องลูกทุ่งผู้มีชื่อเสียง เป็นต้น

2.2 ลักษณะความต้องการของมนุษย์มี 4 ประการ ได้แก่

2.2.1 ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นความสำคัญ โดยเริ่มจากระดับความต้องการขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง

2.2.2 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็มีความต้องการสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่

2.2.3 เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่จงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น แต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทน และเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้น

2.2.4 ความต้องการที่เกิดขึ้นอาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่กัน คือ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไป ก็มีความต้องการอีกอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมา

3. ทฤษฎีการจูงใจในการทำงานของเฮิร์ซเบิร์ก

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1957 : 113-115) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของมนุษย์ พบว่ามีปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง และมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานคนละแบบ กล่าวคือ

ข้อ 1 เมื่อคนงานไม่พอใจต่อการทำงานของตนจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเขาเรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า “ปัจจัยค้ำจุน” (Hygiene factors)

ข้อ 2 คนงานพูดถึงความพอใจในงานมักจะพูดถึงเนื้อหาของงานที่เขาให้ชื่อว่า “ปัจจัยกระตุ้น” (Motivative factors)

ทั้งสองปัจจัยนี้ทำหน้าที่ชัดเจนในแง่ของการเป็นแรงจูงใจภายนอก กล่าวคือ ปัจจัยค้ำจุนเป็นแรงจูงใจภายนอก ส่วนปัจจัยกระตุ้นเป็นแรงจูงใจภายใน ดังมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ปัจจัยกระตุ้น หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงเป็นปัจจัยที่ทำให้คนรักงานและชอบงาน ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 5 ประการ คือ

3.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

3.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือ การแสดงออกอื่นใดที่ทำให้ได้รับการยอมรับในความสามารถ

3.1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบ ได้โดยลำพังผู้เดียว

3.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ไม่มี การตรวจ หรือคุมงานอย่างใกล้ชิด

3.1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นกว่าบุคคลในองค์กรมีโอกาสศึกษาหาความรู้หรือได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม

3.2 ปัจจัยที่คำนึง หมายถึง ปัจจัยที่คำนึงให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มี หรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงาน ดังนี้

3.2.1 เงินเดือน (Salary) เงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่งาน

3.2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับตำแหน่งให้ได้รับการเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน ยังรวมถึงสถานการณ์ ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation with superiors, subordinates and peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

3.2.4 สถานภาพทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมควมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

3.2.5 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

3.2.6 สภาพการทำงาน (Working conditions) สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียงอากาศ ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

3.2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personnel life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่ใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่ใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

3.2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานและความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

3.2.9 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา (Supervision techniques) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร
เฮิร์ชเบิร์ก ยังได้แสดงความคิดเห็นว่าอีกว่า ความสำคัญของการจูงใจอยู่ที่ การตอบสนองความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ แม้ว่าองค์กรจะจัดสภาพการทำงานที่ดีหรือให้เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ ที่ดีเพียงใดหากมิได้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึก ภาคภูมิใจใน

ความสามารถของตนเอง หรือไม่เปิดโอกาสให้มีโอกาสพัฒนา หรือมีความก้าวหน้าในอาชีพแล้ว ความอดสาหัสในการทำงานก็จะลดน้อยลง เพราะองค์การไม่เห็นความสำคัญของเขาซึ่งย่อมทำให้องค์การขาดการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากบุคลากรของตนเอง

อย่างไรก็ตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยกระตุ้น มิได้ความหมายว่า ปัจจัยจำจนไม่เป็นสิ่งสำคัญซึ่งที่แท้จริงและปัจจัยเหล่านี้ ผู้บริหารต้องเอาใจใส่ให้มากเพราะเป็นสาเหตุของการเกิดความไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานได้ง่าย เช่น นโยบายการบริหารที่มุ่งงานโดยไม่สนใจความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน การควบคุมอย่างเข้มงวด ความพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์การเต็มไปด้วยความขัดแย้ง แข่งขันชิงดีชิงเด่น สวัสดิการที่ไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขวัญเสียขาดสิ่งกระตุ้นในการทำงาน และนำไปสู่การลดผลงานลง ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

ดังนั้นการที่บุคคลหรือกลุ่มคนที่สามารถทำงานได้ผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายขององค์กรหรือบุคคล กลุ่มผู้ปฏิบัติงานก็จะต้องบรรลุเป้าหมายของตนเองด้วยเช่นกันจึงจะทำให้เกิดขวัญในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารจึงต้องบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลให้เข้าเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้ประโยชน์ร่วมกันเมื่อเขาสามารถมองเห็นผลประโยชน์หรือได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบก็จะเป็นอย่างดีที่สุด และการจงใจมีหลักกว้าง ๆ คือ ความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติอยู่เสมอ

จากทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีการจูงใจในการทำงานของเฮิร์ซเบิร์ก สรุปได้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน เป็นต้น

2. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองตอบความต้องการของกลุ่มในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสที่ทำงานได้อย่างเต็มที่

3. ความตั้งใจในทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีกับมิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

4. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำงานให้สอดคล้อง กับความสามารถของบุคคล

5. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากร แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยให้เขามีความรู้สึกว่าเขาเป็นบุคคลสำคัญ คนหนึ่งในหน่วยงานเหมือนกัน

6. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือ ความมั่นคงในทางสังคมที่ทำให้รู้สึกมีหลักประกัน และความมั่นคงในการทำงาน

สรุปได้ว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีทฤษฎีที่สำคัญอยู่ 3 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ ได้กล่าวถึงลำดับความต้องการ ทฤษฎีการจูงใจในการทำงานของเฮิร์ซเบิร์ก และทฤษฎีแรงจูงใจของบาร์นาร์ด เป็นต้น

บริบทของเทศบาลตำบลโคกศรี

เทศบาลตำบลโคกศรี เดิมเป็นชุมชนหมู่บ้านที่ตั้งอยู่ในบางส่วนของสองตำบล คือ ตำบลอู่เม่าและตำบลคอนสมบูรณ์ ในเขตพื้นที่อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ รวมทั้งสิ้น 6 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 3,4,5,6 และ 7 ตำบลอู่เม่า และหมู่ที่ 13 ตำบลคอนสมบูรณ์ เป็นชุมชนที่ประชาชนมีความตื่นตัวในการพัฒนา ประกอบกับสภาพทำเลที่เหมาะสมของพื้นที่ และมีปัจจัยพื้นฐานเกื้อกูล จึงได้มีการเสนอขอจัดตั้งเป็นสุขาภิบาลตามพระราชบัญญัติ สุขาภิบาล พ.ศ.2495 ได้รับการจัดตั้งเป็นสุขาภิบาลโคกศรี โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย ในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 109 ตอนที่ 53 ลงวันที่ 22 เมษายน 2535 และได้รับการยกฐานะ เป็นเทศบาลตำบลโคกศรี ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542

1. สภาพทั่วไป

1.1 ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขตการปกครอง เทศบาลตำบลโคกศรี ตั้งอยู่ที่พื้นที่ ครอบคลุมระหว่าง ตำบลอู่เม่า และตำบลคอนสมบูรณ์ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ห่างจากกรุงเทพฯ ระยะทางประมาณ 511 กิโลเมตร ห่างจากศาลากลาง จังหวัด ระยะทาง 8 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 10.86 ตารางกิโลเมตร หรือ 6,787.50 ไร่

1.2 สภาพภูมิประเทศ และลักษณะภูมิอากาศ สภาพพื้นที่เป็นที่เนินสูงในบริเวณ ที่ตั้งของชุมชน และเป็นที่ราบลุ่มที่นาโดยมีคลองชลประทานจากเขื่อนลำปาวไหลผ่าน อุณหภูมิเฉลี่ย 32 องศาเซลเซียส

1.3 สภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยภาพรวม ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ทางด้านการเกษตรเป็นอาชีพหลัก ได้แก่ ทำนา ทำสวน และการปศุสัตว์ นอกจากนี้ประกอบ อาชีพรับจ้างและการใช้แรงงาน รายได้ต่อหัวประชากร โดยเฉลี่ย 23,000.-บาท/คน/ปี สภาพ สังคม เป็นลักษณะสังคมชาวบ้าน ยังคงระบบเครือญาติเป็นส่วนใหญ่ ประชาชนในชุมชนมี ความผูกพันกันมาก มีความสมานสามัคคี ร่วมกันทำกิจกรรม รักษาประเพณีวัฒนธรรมของ ท้องถิ่นอย่างเข้มแข็ง

1.4 ประชากร สำรวจเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2550 เทศบาลตำบลโคกศรี มี ประชากรทั้งสิ้น 2,975 คน แยกเป็น ชาย 1,492 คน หญิง 1,483 คน จำนวน ครัวเรือน 911 ครัวเรือน ความหนาแน่น ประชากร 262.89 คน/ตารางกิโลเมตร ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 2,328 คน ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

1.5 การเมืองและการบริหาร เทศบาลตำบลโคกศรี มีฝ่ายคณะผู้บริหารเทศบาล ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน และรองนายกเทศมนตรี 2 คน เลขานุการนายก เทศมนตรี 1 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 1 คน ทำหน้าที่ด้านการบริหารกิจการเทศบาล และมี ฝ่ายสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน โดยมีประธานสภาเทศบาล 1 คน และรองประธานสภา เทศบาล 1 คน มีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการ ประชุมสภาเทศบาล ในส่วนโครงการบริหารงานเทศบาล เทศบาลตำบลโคกศรี เป็นเทศบาล ขนาดเล็กแบ่งส่วนราชการเป็น 6 ส่วน ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา และกองการประปา มีนักบริหารงานเทศบาล (ปลัดเทศบาล) ระดับ 7 จำนวน 1 คน เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างเทศบาล และมีนัก บริหารงานเทศบาล (รองปลัดเทศบาล) ระดับ 6 จำนวน 1 คน เป็นผู้ช่วย โดยมีพนักงานและ ลูกจ้างเทศบาล รวม 71 คน ดังนี้ 1) พนักงานเทศบาลสามัญ จำนวน 36 คน 2) พนักงานจ้าง ตามภารกิจจำนวน 17 คน 3) พนักงานจ้างทั่วไปจำนวน 12 คน และ 4) ลูกจ้างประจำ จำนวน 6 คน

1.6 สถานะทางการคลัง ประมาณการรายรับ ตามเทศบัญญัติงบประมาณ รายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จำนวน 30,036,354.00 บาท

1.7 วิสัยทัศน์ (Vision) “เทศบาลตำบลโคกศรีเป็นชุมชนเข้มแข็งและเมืองน่าอยู่ อย่างยั่งยืน”

1.8 พันธกิจ (Mission) ได้แก่

1.8.1 มุ่งเน้นการปฏิบัติตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

1.8.2 ดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิต

1.8.3 ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจหลักปรัชญาเศรษฐกิจ

พอเพียง

1.9 จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา (Goals) ได้แก่

1.9.1 บริหารจัดการ ตามหลักการบริหารจัดการที่ดี

1.9.2 เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

1.9.3 ส่งเสริมให้บุคลากรและประชาชน ดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจ

พอเพียง

2. โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกศรี

เทศบาลตำบลโคกศรี ได้กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในและการจัดระบบงาน เพื่อรองรับภารกิจตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้สามารถแก้ปัญหาของเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้แบ่งส่วนราชการของเทศบาลถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งส่วนราชการของเทศบาลเป็น 6 หน่วยงาน ดังนี้

2.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจการทั้งปวงของเทศบาลและงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้ว่าเป็นงานของหน่วยงานใดโดยเฉพาะ

2.2 กองคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล

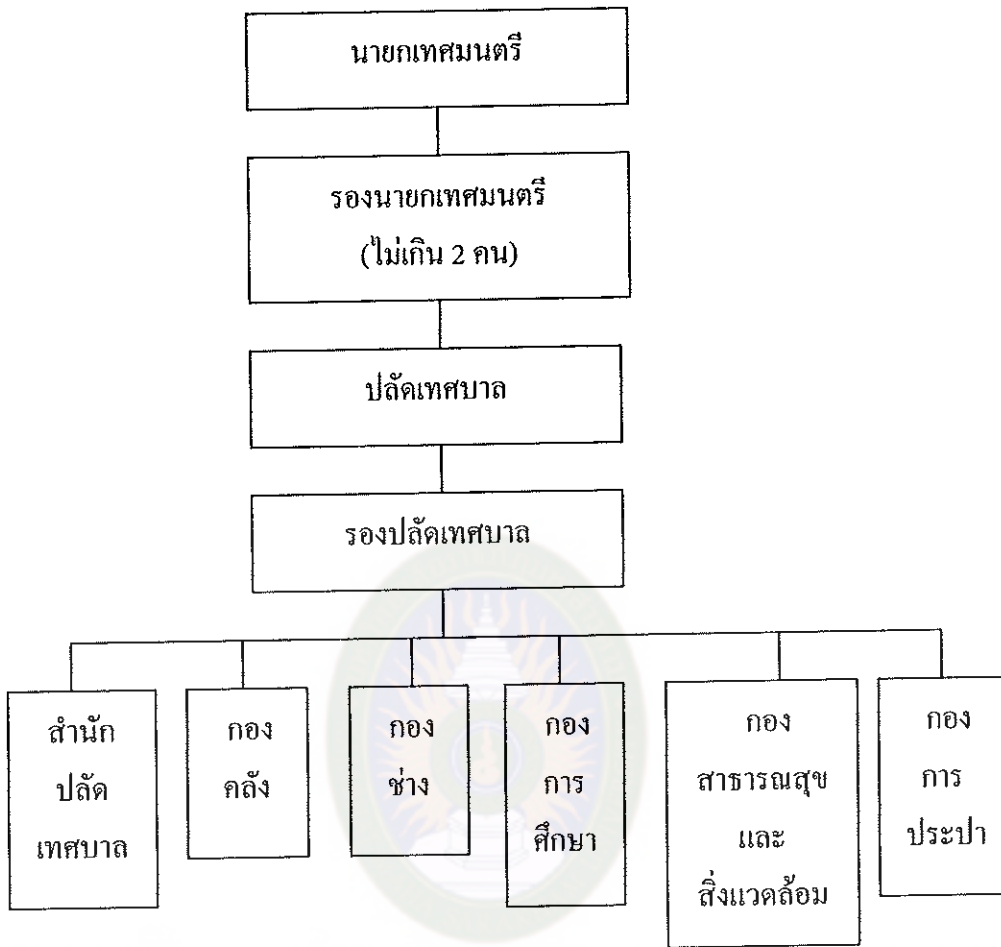
2.3 กองช่าง มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมงานก่อสร้าง งานสำรวจ การบำรุงรักษาทางน้ำทางบก ไฟฟ้า สวนสาธารณะ และงานผังเมืองตลอดจนงานสาธารณูปโภค

2.4 กองการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาขั้นพื้นฐาน รวมทั้งงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

2.5 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ช่วยเหลือ แนะนำ ป้องกัน การเจ็บป่วยของประชาชน ระวังโรคติดต่อและสุขาภิบาล

2.6 กองการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับกิจการผลิตและจ่ายน้ำประปา การจัดหาแหล่งน้ำประปา

โดยการแบ่งโครงสร้างส่วนราชการภายใน ปรากฏตามแผนภูมิที่ 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASAKHAKHAM UNIVERSITY

แผนภูมิที่ 1 การแบ่งโครงสร้างส่วนราชการภายในของเทศบาลตำบลโคกศรี

สรุปได้ว่า บริบทของเทศบาลตำบลโคกศรี ประกอบด้วย 1) สภาพทั่วไป เช่น ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขตการปกครอง สภาพภูมิประเทศ สภาพเศรษฐกิจและสังคม ประชากร การเมืองและการบริหาร สถานะทางการคลัง วิสัยทัศน์ 2) โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 6 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองการประปา เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาฤทธิ์ ชัยพิสุทธิ์สกุล (2546 : 72 - 73) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ข้าราชการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. สำหรับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพ รองลงมาคือสวัสดิการและงานที่ปฏิบัติตามลำดับ

อมร อ่อนรัชชา (2546 : 60) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการทำงานตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3. สำหรับข้อเสนอแนะ พนักงานได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น ด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ควรเปิดโอกาสให้พนักงานจ้าง ได้เข้ารับการอบรม หรือศึกษาดูงานให้มากกว่านี้ เพื่อจะได้นำความรู้ที่ได้ มาประยุกต์เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

กาญจนา พิมพ์บุตร (2547 : 75) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลยางสีสุราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการยอมรับนับถือ

ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3. สำหรับข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน พนักงานได้เสนอแนะ เช่น ด้านลักษณะงาน พนักงาน ควรสามารถปฏิบัติงาน ทั้งในสำนักงานและนอกสำนักงานได้

วุฒิสักดิ์ สมภาร (2547 : 78) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผึ้ง อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผึ้ง โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน และด้านความก้าวหน้า

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน

3. สำหรับข้อเสนอแนะ บุคลากรได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น ด้านความรับผิดชอบ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีความรับผิดชอบในลงเวลาปฏิบัติราชการให้มากกว่านี้ เช่น ไม่ควรกลับก่อนเวลา 16.30 น. เป็นต้น

โสภณ ภูโคกสูง (2548 : 82 - 83) ได้ศึกษา ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของพนักงานเทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ไม่แตกต่างกัน

3. สำหรับข้อเสนอแนะ พนักงานเทศบาลได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ควรหาอัตราตำแหน่งบรรจุเป็นข้าราชการ หรือลูกจ้างประจำที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ให้แก่พนักงานจ้าง เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ

บุญเลิศ นันทสอน (2550 : 66 - 67) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานเทศบาลเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของพนักงานเทศบาลเมืองสกลนคร ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จของการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับจากสังคม ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน และด้านลักษณะของงาน

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

3. สำหรับข้อเสนอแนะ พนักงานเทศบาลเมืองสกลนคร ได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน สำหรับพนักงานจ้างหรือลูกจ้างชั่วคราว ควรจัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้ครอบคลุมถึงครอบครัว เช่น พ่อแม่ หรือคู่สมรสด้วย

รัชณี ไครพันธ์ (2550 : 82) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองคาย ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่ง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3. สำหรับข้อเสนอแนะ พนักงานเทศบาลได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น ควรมีการจัดสวัสดิการต่างๆ ให้พนักงานจ้าง เช่น สิทธิในการเบิกค่าเช่าบ้าน เป็นต้น

สุรชา บุญวิเทียน (2550 : 88) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะงาน และด้านความสำเร็จของงาน

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

3. สำหรับข้อเสนอแนะ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น ด้านลักษณะงาน พนักงาน ควรพัฒนาความคิดที่สร้างสรรค์ เพื่อให้งานพัฒนายิ่งขึ้น

วีรชัย ชมารเลิศ (2551 : 81) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานส่วนท้องถิ่น ที่ปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น พบว่า

1. ความพึงพอใจของพนักงานส่วนท้องถิ่น ที่ปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น โดยรวมในระดับมาก ได้แก่ ด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับ และความสำเร็จของงาน

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่นที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3. สำหรับข้อเสนอแนะ พนักงานส่วนท้องถิ่น ให้ข้อเสนอแนะ เช่น ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ควรจัดสวัสดิการที่อยู่อาศัยให้แก่พนักงานจ้าง หรือลูกจ้างชั่วคราว ที่ไม่มีที่อยู่อาศัย

อนุชิต บุญประเสริฐ (2551 : 77) ได้ศึกษา ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลร่องคำ อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลร่องคำ อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้าน โอกาสก้าวหน้า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ และ ด้านลักษณะงาน

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้บูรณาการโดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของมาสโลว์ (Maslow. 1954 : 69-80) ทฤษฎีความพึงพอใจของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1957 : 113-115) และถนอมทรัพย์ มะลิซ้อน (2540. 54 - 60) เป็นกรอบแนวคิดการศึกษาคั้งนี้ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดการศึกษา