

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานบุคคลถือได้ว่าเป็นหัวใจของการบริหาร หน่วยงานที่มีการบริหารงานบุคคลดีย่อมมีการเลือกสรรบุคคลที่ดี มีความรู้ความสามารถเข้าปฏิบัติงานในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานอยู่ได้อย่างมีความสุข จึงเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะชี้ได้ว่าหน่วยงานใด ๆ ก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งปัจจัยที่มีชีวิต คือ “คน” นั้นเอง ในบรรดาปัจจัยพื้นฐานของการบริหารงานทุกแขนงที่ เรียกว่า “4 M'S” ซึ่ง ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Materials) และการจัดการ (Management) ในส่วนของการบริหาร คน ได้มีผู้กล่าวถึง การบริหารบุคคลที่ดีไว้ตอนหนึ่งความว่า “คนหรือมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญสูงสุดและมีประโยชน์มากที่สุด เพราะถ้ามีกำลังคนเพียงพอ ทุกคนมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่รับผิดชอบและมีการจัดการที่ดีแล้ว โอกาสที่จะทำงานให้สำเร็จได้รับผลดีและประหยัคมีมาก” จึงกล่าวได้ว่าปัจจัยคนสำคัญยิ่งกว่าเงินและสิ่งของมากมาย แต่ในวงการต่าง ๆ ในปัจจุบันมีปัญหาในเรื่องการหาคนที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ทุกระดับชั้นมาปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในวงราชการซึ่งมีขอบเขตการปฏิบัติงานกว้างขวาง ต้องการใช้คนจำนวนมาก แต่กลับเกิดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถ ซึ่งเป็นเรื่องที่หลายฝ่ายได้พยายามค้นคว้าหาหนทางแก้ไข เพื่อบรรเทาปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถเหมาะสมในการปฏิบัติงานและได้พบว่า การบริหารงานบุคคลที่ดีเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยปัญหาได้ (วิชชุตา หุ่นวิไล. 2542 : 3-4)

ความกระตือรือร้นและความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ได้งานที่มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรนั้นจึงมีความจำเป็นต่อองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความ ต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจจากองค์การ ซึ่งเป็นผลให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุ ตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความสำเร็จ ขององค์การ และปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่

ควรคำนึงถึง และกำหนดให้เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารองค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะองค์ประกอบในการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และใช้เสริมสร้างความพึงพอใจได้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 36)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ยังคงเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องดำเนินการศึกษาและได้รับความสนใจกันมาก ทั้งจากนักจิตวิทยา นักวิชาการและนักบริหารงาน การปฏิบัติงานในองค์การใดๆ ก็ตาม สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นก็คือ บุคลากร แม้ว่าปัจจุบันจะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก โดยเทคโนโลยีนั้นถูกนำมาใช้แทนคนในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้เป็นเครื่องบ่งชี้ที่สำคัญที่สุดในความสำเร็จ คนที่ทำงานอยู่ในองค์การนั้นต่างหากที่เป็นเครื่องบ่งชี้ เพราะคนเป็นผู้คิด ผู้ปฏิบัติและผู้วางแผนในการทำงาน ดังนั้น ถ้าคนนั้นมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ก็จะประสบผลสำเร็จดีมากว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั่นเอง (วิชัย แหวนเพชร. 2544 : 35)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของระบบบริหารงานบุคคลเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานของเทศบาลตำบล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ตั้งอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดทำให้สามารถดำเนินงานด้านต่างๆ บรรลุผลสูงสุด จึงจำเป็นที่ทุกหน่วยงานต้องให้ความสำคัญและเข้าใจในระบบอย่างละเอียดถี่ถ้วน โดยเฉพาะในประเด็นการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างความมั่นคงในอาชีพ อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้สูงยิ่งขึ้น จากความสำคัญของบุคคลผู้ปฏิบัติงานขององค์กรดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลหนองแปน อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งอาจเป็นข้อเสนอแนะที่เป็นข้อมูลในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหนองแปน อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหนองแปน อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหนองเป้น อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหนองเป้น อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมุติฐานในการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหนองเป้น อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเป้น อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลหนองเป้น อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 110 คน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1 พนักงานเทศบาลของเทศบาลตำบลหนองเป้น อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 34 คน

2.2 ลูกจ้างประจำของเทศบาลตำบลหนองเป้น อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 6 คน

2.3 พนักงานจ้างของเทศบาลตำบลหนองเป้น อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 71 คน แยกเป็นพนักงานจ้างตามภารกิจ 38 คน พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 33 คน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจทฤษฎีการจูงใจของ
เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg's Theory) (Herzberg, 1959 : 113-119)

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้จะใช้ระยะเวลา 1-15 สิงหาคม 2553

5. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป

5.1.1 เพศ

5.1.2 อายุ

5.1.3 ระดับการศึกษา

5.1.4 หน่วยงานที่สังกัด

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรเทศบาลตำบลหนองเป้น อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งประกอบด้วย 10
ด้าน จากแนวคิดของเฮอรัชเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 113-119)

5.2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน

5.2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

5.2.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

5.2.4 ด้านความรับผิดชอบ

5.2.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

5.2.6 ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน

5.2.7 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

5.2.8 ด้านสภาพการทำงาน

5.2.9 ด้านความมั่นคงในงาน

5.2.10 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถืออยู่

กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหนองแปน อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีกรอบแนวความคิดในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ
(Independent Variables)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variables)



แผนภูมิที่ 1 : กรอบแนวคิดการศึกษา

นียมศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงเทศบาลตำบลหนองเป่น อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

2. บุคลากร หมายถึง บุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาลหนองเป่น อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง ของเทศบาลตำบลหนองเป่น อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบ รัก ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความรักมีความสุขที่ได้ทำงาน และปฏิบัติงานนั้นด้วยความรับผิดชอบและอุทิศตนทุ่มเทให้กับงาน จนทำให้งานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แบ่งเป็น 10 ด้าน ได้แก่

4.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น

4.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ

4.3 ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำท่าย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่มีสามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว

4.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

4.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งและการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โอกาสที่จะได้รับความเจริญรุ่งเรือง หรือ โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและประสบความสำเร็จ

4.6 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึงการจัดการ การบริหารงานขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรนั้น

4.7 เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับเงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรมกับงานที่รับผิดชอบ และขั้นของเงินเดือน สิทธิวันลา สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตรและผลประโยชน์เกี่ยวกับอื่น ๆ

4.8 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการทำงานและด้านส่วนตัวซึ่งได้รับความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูล ความรัก สามัคคีและบรรยากาศในการทำงาน

4.9 สภาพการทำงาน หมายถึง ความมีอิสระในการทำงานและสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกคล่องตัว เช่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อและอุปกรณ์ต่างๆ

4.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความเป็นธรรมของระบบสัญญาจ้างและการประเมินผลการปฏิบัติงานและการได้รับความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหาในการทำงาน

ประโยชน์การศึกษา

ข้อสนเทศที่จากการศึกษา สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร และนำเสนอต่อผู้บริหารเทศบาลตำบลหนองแปน อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์