

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานในองค์กรปัจจุบัน ได้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายไม่ว่าองค์กรใดหรือประเภทใดก็ตาม ย่อมต้องอาศัยทรัพยากรทางด้านการบริหารหลายประการ อันได้แก่ บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนระบบการจัดการที่ดี โดยที่องค์กรทุกองค์การประสบความสำเร็จและบรรลุจุดมุ่งหมายปลายทางที่กำหนดไว้นั้น ขึ้นอยู่กับการใช้ทรัพยากรทางการบริหารดังกล่าวที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ปัจจัยด้านบุคลากร ได้รับการพิจารณาว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จะทำให้หน่วยงานมีความเจริญรุ่งเรืองและประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นหากหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ย่อมส่งผลทำให้งานของหน่วยงานมีทั้งปริมาณและคุณภาพดีตามไปด้วย อย่างไรก็ตามความรู้ ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวก็ไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรของหน่วยงานนั้นปราศจากความตั้งใจและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ดีได้นั้น สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งขึ้นอยู่กับความสุขและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานในองค์กรนั้น ปัจจุบันการจูงใจคนในการทำงานในองค์กร ได้คำนึงเฉพาะความรู้ ความสามารถของบุคคลเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่ไม่ได้ยึดเอาความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นๆ เป็นสำคัญ เพราะแม้ว่าคนจะมีความสามารถเพียงใด แต่หากขาดความตั้งใจหรือความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นแล้ว ผลงานก็คงไม่อาจสำเร็จอย่างมีคุณภาพได้ ดังนั้น ความพึงพอใจของบุคคลในองค์กรต่อสิ่งต่างๆจึงเป็นเรื่องที่สำคัญต้องตระหนักและคำนึงอยู่เสมอ ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรไม่พึงพอใจในงาน ก็จะเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน และเป็นปัญหาทางวินัยอีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเครื่องหมายให้เห็นถึงการบริหารที่ดีและผลการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย (เกศินี ทีปประสาน. 2539 : 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอีกองค์การหนึ่งที่มีความจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรทางการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรประเภทบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์การให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ดังนั้นการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจะสำเร็จตามจุดมุ่งหมายเพียงใดสิ่งหนึ่งที่จะต้องพิจารณาคือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การ เพราะความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งในการบริหารงานบุคคล เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด ความพึงพอใจในงานนับว่ามีค่ายิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคนและเป็นเรื่อง que ผู้บริหารทุกระดับควรให้ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งานและปรับปรุงงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หากบุคลากรที่มีความพึงพอใจในอาชีพและขวัญในการปฏิบัติงานดีแล้ว จะก่อให้เกิดผลที่สำคัญคือ ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุผล ซึ่งสอดคล้องต่อหมู่คณะและหน่วยงานเกื้อหนุนให้ระเบียบ ข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุม ส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ ทำให้เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในหน่วยงาน (เกศินี ทีปประสาน. 2539 : 2)

ในปัจจุบันการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลมีความหลากหลายในแต่ละหน่วยงาน ประกอบกับ มีการปรับปรุง โครงสร้าง นโยบาย ระเบียบ กฎหมายและการขยายงานของส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนมเพิ่มขึ้น ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งก่อให้เกิดผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ก็คือ ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่และแนวทางในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานคับแคบ สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย การจัดสรรทรัพยากรและการพิจารณาความดีความชอบขาดความเสมอภาค โอกาสในการก้าวหน้าในตำแหน่งมีน้อย (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอธาตุพนม. 2552 : 4)

เพื่อให้รับรู้ถึงสภาพปัญหาของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม จากรายงานการประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครพนมทุกเดือนปรากฏว่ามีพนักงานส่วนตำบลโอน (ย้าย) ระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกันหรือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับเทศบาลหรือโอน (ย้าย) ไปสังกัดหน่วยราชการอื่น ผู้ศึกษาในฐานะเป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล

จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาคาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงจะนำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่ที่เต็มความสามารถ เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม จำแนกเป็นประเภทบุคลากรและองค์การบริหารส่วนตำบลที่สังกัด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม

สมมติฐานการศึกษา

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐานในการศึกษา ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคลากรจำแนกตามประเภทบุคลากรและองค์การบริหารส่วนตำบลที่สังกัดในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาตามทฤษฎี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113-115) ดังนี้ 1) ด้านความสำเร็จ

2) ด้านการยอมรับ 3) ด้านลักษณะของงาน 4) ด้านความรับผิดชอบ 5) ด้านความก้าวหน้าและเจริญเติบโต 6) ด้านนโยบายและการบริหารงาน 7) ด้านสภาพการทำงาน 8) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 9) ด้านค่าจ้างเงินเดือน และ 10) ด้านความมั่นคงในงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ในการศึกษานี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 179 คน (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอธาตุพนม. 2553 : 5)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษานี้จะทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 124 คน ได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ (Yamane. 1973 : 727)

3. ขอบเขตระยะเวลาการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้ระยะเวลา ตั้งแต่เดือน 1 พฤศจิกายน - 15 ธันวาคม พ.ศ. 2553

4. ขอบเขตพื้นที่การศึกษา

พื้นที่การศึกษา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ 1) องค์การบริหารส่วนตำบลคอนนางหงส์ 2) องค์การบริหารส่วนตำบลแสนพัน 3) องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม 4) องค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน 5) องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง 6) องค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มเหมา

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ตัวแปรในการศึกษา คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรอิสระ ได้แก่คุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม จำแนกเป็น

- 1.1 ประเภทบุคลากร ได้แก่
 - 1.1.1 ข้าราชการ
 - 1.1.2 พนักงานจ้าง
- 1.2 องค์กรบริหารส่วนตำบลที่ตั้งกัก

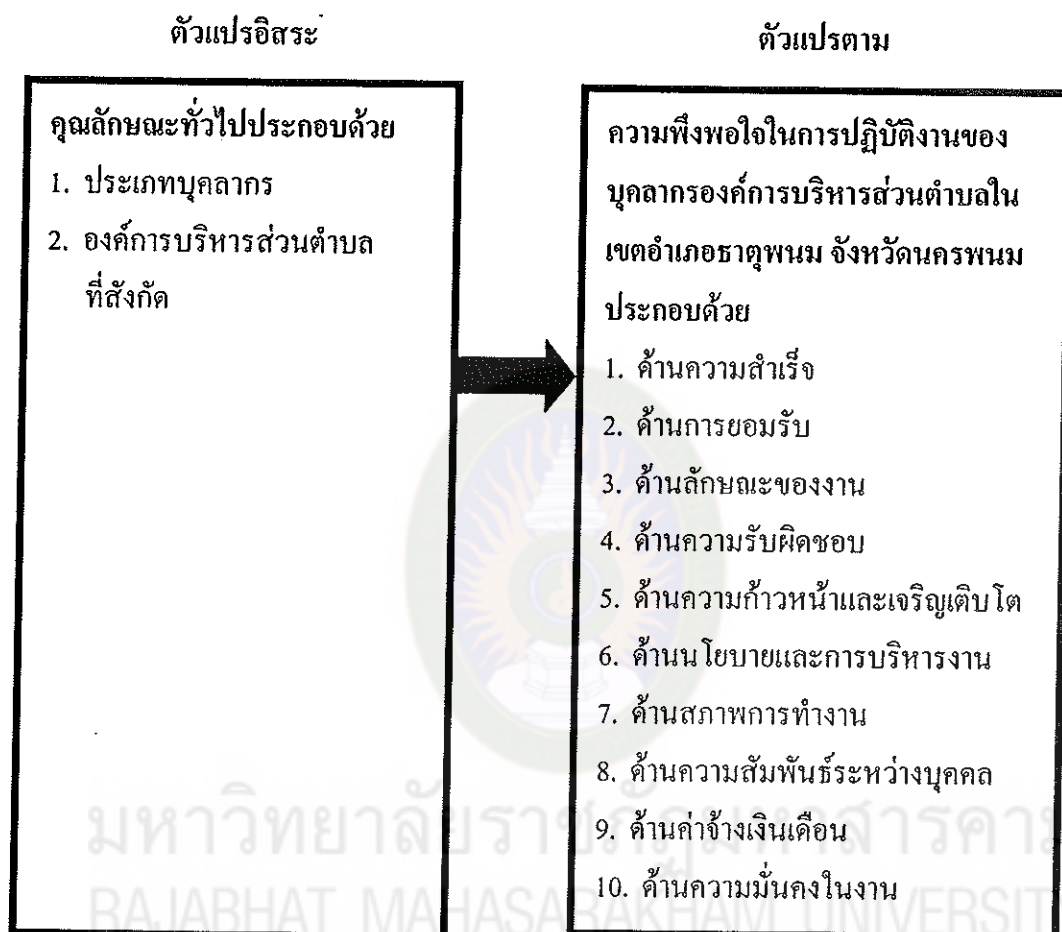
2. ตัวแปรตาม (Dependent variable)

ตัวแปรตาม ได้แก่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ได้แก่

- 2.1 ด้านความสำเร็จ
- 2.2 ด้านการยอมรับ
- 2.3 ด้านลักษณะของงาน
- 2.4 ด้านความรับผิดชอบ
- 2.5 ด้านความก้าวหน้าและเจริญเติบโต
- 2.6 ด้านนโยบายและการบริหารงาน
- 2.7 ด้านสภาพการทำงาน
- 2.8 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 2.9 ด้านค่าจ้างเงินเดือน
- 2.10 ด้านความมั่นคงในงาน

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอรัชเบอร์เกอร์ สรุปลงเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือกระตุ้นที่แสดงออกมา ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะเชิงบวกหรือลบ หรือไม่มีปฏิกริยาต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นๆ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อ งาน หรือความสุขของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานหรือการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ให้ได้ผลตามเป้าหมายสูงสุด ประกอบด้วย 10 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จ หมายถึง การที่บุคคลทำงานบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือจบกระบวนการในแต่ละเรื่อง ซึ่งรวมทั้งการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นที่พอใจของผู้ปฏิบัติงานเองและผู้บังคับบัญชา
 2. ด้านการยอมรับ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่อง ชมเชย รับรู้ หรือแสดงความยินดี เชื่อถือในความสำเร็จของงาน จากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง
 3. ด้านลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานว่าเป็นงานที่ยาก – ง่าย น่าสนใจ ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์หรือท้าทายหรือไม่
 4. ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่
 5. ด้านความก้าวหน้าและความเจริญเติบโต หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติม
 6. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการหรือการบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารในองค์กร
 7. ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งคล้อยล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ
 8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน
 9. ด้านค่าจ้างเงินเดือน หมายถึง จำนวนรายได้ประจำหรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน
 10. ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกบุคคลที่มีต่อความยั่งยืนมั่นคงของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร
- บุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบล หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหาดุพนม จังหวัดนครพนม ได้แก่ ข้าราชการ และพนักงานจ้าง

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นประเภทหนึ่งที่ตั้ง
ขึ้น โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับ
ที่ 6 พ.ศ. 2552 ในการศึกษาครั้งนี้ให้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชาติพูนม
จังหวัดนครพนม จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ 1) องค์การบริหารส่วนตำบลคอนนางหงส์ 2) องค์การ
บริหารส่วนตำบลแสนพัน 3) องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม 4) องค์การบริหารส่วนตำบล
นาถ่อน 5) องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง 6) องค์การบริหารส่วนตำบล อุ่มเหมา

ประโยชน์การศึกษา

ข้อสมมติที่ได้รับจากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ
บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชาติพูนม จังหวัดนครพนม อาจเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของ
องค์การบริหารส่วนตำบลที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานสร้างความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่ที่ดี เพิ่มความสามารถ เพื่อให้เกิดประ โยชน์สูงสุด
แก่ส่วนรวมต่อไป