

บทที่ 2

วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
6. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ได้มีผู้ให้คำนิยามความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้อย่างมากมายหลายทัศนะด้วยกัน

สุรชัย ชินโย (2540 : 1) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกทางบวกต่อการปฏิบัติงาน 4 ปัจจัย คือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

ดำรงศักดิ์ ไชยแสน (2542 : 16-17) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีต่องาน และปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวกับงานนั้นๆจนสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย และจิตใจ ตลอดจนสามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้ต่ำลงได้

ปรีศนี พิณอำพรไพศาล (2542 : 17) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกนึกคิดทางบวกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีต่องาน และเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจของผู้ทำงานจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในงาน และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ศวาริ เคียงประพันธ์ (2543 : 14) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเกิดได้จากการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ ทั้งในการทำงาน และส่วนบุคคล ทำให้สามารถทำงานด้วยความเต็มใจมีการเสียสละ อุทิศกาย แรงใจ สติปัญญา ใฝ่กับการทำงาน ส่งผลให้ทำงานไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 122) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญมีกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

พิชิต บุตรศรีสวย (2546 : 11) สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรัก ความยินดี ยอมรับ และการมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่น มีความคิดสร้างสรรค์ และมีกำลังใจต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากการทบทวนแนวคิดดังกล่าว ผู้ศึกษาพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องานเป็นไปในทางบวก หรือความสุขของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานหรือการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ จากนโยบายของผู้บริหาร ได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึงการมีความสะดวกสบาย และบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการการทำงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่น เกิดความกระตือรือร้น มีขวัญกำลังใจดี หุ่เม เท เสียสละทั้งร่างกาย และสติปัญญาใฝ่กับการทำงาน ส่งผลให้งานขององค์กรประสบผลสำเร็จ

2. ปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงาน โดยทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมายได้ ก็ต่อเมื่องานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ องค์ประกอบดังกล่าวนี้จะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลต่อสู้ดิ้นรน มีความทะเยอทะยาน มีอารมณ์ มีความคิด ความคาดหวัง และความภาคภูมิใจซึ่งบุคคลย่อมมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น

2.1 ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 123 – 124) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน 3 ประการ ดังนี้

2.1.1 ปัจจัยด้านบุคคล มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ลึกซึ้งชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ
- 2) เพศ แม้จะไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นลักษณะอย่างไร รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางการเงิน
- 3) จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีลักษณะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน
- 4) อายุ แม้มีผลต่อการทำงาน ไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์การทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย
- 5) เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน การสังสรรค์กับผู้อื่น
- 6) เชาวน์ปัญญา กับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และลักษณะงานที่ทำ
- 7) การศึกษา กับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่

8) บุคลิกภาพ กับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับเครื่องมือวัด
บุคลิกภาพ

9) ระดับเงินเดือน มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานมาก

10) แรงจูงใจ ในการทำงานแรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการ
ของบุคคล

11) ความสนใจในการทำงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่
ตนเองถนัด และพอใจจะมีความสุข และพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจ
ในชีวิตไม่ได้อยู่ที่ทำงาน

2.1.2 ปัจจัยด้านงาน มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) ลักษณะงาน ได้แก่ ความสนใจของงาน ความท้าทายของงาน
ความแปลกของงาน

2) ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณา
ควบคู่ไปกับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ และเงินเดือนที่ได้รับจึงจะเกิด
ความพึงพอใจในการทำงาน

3) ฐานะทางวิชาชีพ แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทาง
วิชาชีพแตกต่างกันไป

4) ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ในหน่วยงานที่มี
ขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่

5) ความห่างไกลของบ้าน และที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ไกลจากที่ทำงาน
เดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามืด รถติด และเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อ
ความพึงพอใจในการทำงาน

6) สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่ส่วนสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจในการทำงาน

7) โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานมีผลต่อความพึง
พอใจในการทำงานมาก

2.1.3 ปัจจัยด้านการจัดการ

1) ความมั่นคงในงาน ถือว่าเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง มีผลต่อ
ความพึงพอใจในการทำงานมาก

2) ราชรับ ราชรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคที่ไม่พอใจใน
การทำงาน

- 3) ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชัดเจน และสร้างความพึงพอใจในงานได้
 - 4) โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ
 - 5) อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ
 - 6) สภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน
 - 7) เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน
 - 8) ความรับผิดชอบ พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง
 - 9) การนิเทศงาน สำหรับพนักงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงาน และพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
 - 10) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ข่าวสารจากบริษัท หน่วยงานต่างๆ มีความหมาย และความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
 - 11) ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารมีขวัญ กำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย
 - 12) ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจที่ดีต่อกัน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน
- ดังนั้น จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ก็ประกอบด้วย ปัจจัย 3 ด้าน 1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ เวลาในการทำงาน เยาว์ปัญญา การศึกษา ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงานและความสนใจในงาน 2) ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะ และความชำนาญในการทำงาน ฐานะทางอาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ระยะทางเดินทางจากที่พัก ไปยังที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์และโครงสร้างของงาน และ 3) ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสาร ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

2.2 องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

หน่วยงานหรือองค์การจะเจริญก้าวหน้าได้นั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน โดยวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ศึกษาเกณฑ์และองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลายท่าน ดังนี้ (อารี เพชรผุด. 2537 : 56 – 57)

2.2.1 งาน (Work) งานจะเป็นองค์ประกอบอันแรกที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงว่า คนนั้นชอบงานนั้นหรือไม่ ถ้าชอบ และมีความสนใจอยู่ด้วยแล้วก็จะมีความพึงพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนั้นลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิดความพึงพอใจในงาน ทำให้มีโอกาสดูแลเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ นอกจากนั้น งานก็ต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ใช่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนปริมาณงานก็จะพอดีกับความสามารถ และเวลาของบุคคล ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปให้ทำในเวลาจำกัด งานนั้นส่งเสริมให้ผู้ที่ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการทำงาน และสถิติการทำงานของตนเอง และพัฒนาได้

2.2.2 ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรืออย่างอื่น ที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจากนี้ การจ่ายค่าแรงงานต้องยุติธรรม และเท่าเทียมกันในบรรดาคณงาน หรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน วิธีการจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเป็นรายเดือน จ่ายรายปักษ์ รายวันหรือจ้างเหมาเป็นรายๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลิต เป็นต้น

2.2.3 โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) องค์ประกอบอีกอย่างหนึ่ง ก็คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ไปเพราะในการทำงานทุกคนก็ต้องตั้งความคาดหวังว่า จะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

2.2.4 การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่ทำให้นุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อนุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่อง และประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถ และทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

2.2.5 ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนบุคคลได้รับจากการทำงานคาดหวังว่าจะได้รับ ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้บ้างหนึ่ง บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

2.2.6 สภาพการทำงาน (Working condition) สภาพการทำงานรวมไปถึงสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical environment) ซึ่งรวมอุณหภูมิ การถ่ายเทของอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาการทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงานก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

2.2.7 หัวหน้าผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้าแบบต่างๆมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะแนะนำได้มากน้อยเพียงใด

2.2.8 เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) เพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพอใจของบุคคลที่มีต่องาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึงพาอาศัยอะไรไม่ได้ และไม่เป็นที่รัก ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปด้วย

2.2.9 องค์การ และการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) นโยบาย และการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์การนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาคิดตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

3. เทคนิคการจูงใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 136 - 140) ได้กล่าวถึงเทคนิคการจูงใจไว้ ดังนี้

3.1 การจูงใจด้วยงาน (Task motivation) การจูงใจด้วยงาน มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องาน และเกิดความรู้สึกว่างานนั้นมีคุณค่า ทำให้เกิดความรับผิดชอบ และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง และสังคม พนักงานมีความภาคภูมิใจ กระตือรือร้น เพียรพยายามทุ่มเท และอุทิศตนให้กับงานอย่างเต็มที่เต็มกำลังความสามารถ ในขณะเดียวกัน

พนักงานรู้สึกเป็นอิสระในการใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เต็มที่ จะทำให้พนักงานทำงานอย่างตั้งใจ และมีความสุข ไม่ได้ทำงานเพราะถูกบังคับ การจูงใจด้วยงาน ประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

3.1.1 ลักษณะเฉพาะของงาน (Job specification) ลักษณะงานที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสนใจของงาน ความแปลกใหม่ ความท้าทาย โอกาสแห่งความสำเร็จของงาน และประโยชน์จากงานนั้นมีผลดีต่อสังคม เช่น งานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น งานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ความถนัด ความชำนาญของบุคคล ตลอดจนงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ งานที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าขึ้น เป็นต้น ลักษณะของงานที่กล่าวมาแล้ว สามารถทำได้ด้วยการขยายขอบข่ายของงานให้เพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานใช้ความสามารถมากขึ้น รับผิดชอบสูง และความรู้สึกตนเองมีคุณค่า มีความสำคัญ นอกจากนี้ควรมีการหมุนเวียนงาน (Job rotation) โดยให้พนักงานที่มีคุณสมบัติ และความสามารถใกล้เคียงกันมีโอกาสเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อลดความเบื่อหน่าย และความเข้าใจ

3.1.2 การมอบหมายงาน (Job delegation) หมายถึง การให้บุคคลรับผิดชอบงานเพื่อจูงใจให้เกิดความสุข และความพอใจกับงานที่ได้รับ ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงความรู้ ความชำนาญ ความต้องการ และนิสัยของแต่ละบุคคล เช่น หากคนชอบงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น ก็ต้องมอบหมายงานที่มีหน้าที่ในการควบคุมการต้อนรับแขก เป็นต้น หากมอบหมายงาน ได้ถูกต้อง สอดคล้องกับลักษณะนิสัย ความต้องการ และความรู้ความชำนาญแล้ว ก็จะจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมีความสุขในงาน

3.1.3 รายละเอียดของงาน (Job description) ผู้บริหารควรกำหนดขอบข่าย และขอบเขตของงานให้ชัดเจน ตั้งแต่เป้าหมาย รายละเอียดของงาน มาตรฐานของการปฏิบัติงานขอบเขตของงานในความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ ซึ่งทำให้บุคคลสะดวกในการปฏิบัติงานป้องกันการหลีกเลี่ยงการทำงาน ควบคุมการทำงานได้ทั่วถึง และสามารถประเมินผลงานได้ชัดเจนแต่หากขอบข่ายความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจนจะทำให้พนักงานขาดการจูงใจ ไม่มีความแน่ใจขาดความรู้สึกเป็นเจ้าของ และทำงานไม่เต็มความสามารถ มีผลให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ

3.1.4 การเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge enrichment) ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความชำนาญในรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน เช่น การสนับสนุนการศึกษาต่อ การจัด โปรแกรมการฝึกอบรม การจัดวิทยากรมาบรรยาย การให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ทางหน่วยงานอื่นจัด หรือการจัดประชุมกลุ่มเพื่อป้อนข้อมูลกลับแก่พนักงาน ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากขึ้น

3.1.5 การชี้แจงผลงาน (Job supervision) ผู้บริหารที่ดูแลติดตามการทำงานของพนักงานอย่างใกล้ชิดจะทราบถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อให้ทราบว่าตนปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด การให้บุคคลได้ทราบถึงงานของตนจะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ และปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขส่วนที่ยังขาดหรือบกพร่องให้ดีขึ้นได้

3.1.6 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (Job advancement) ผู้บริหารควรชี้แจงอธิบายถึงความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น กฎเกณฑ์ ระเบียบขององค์กรในการสนับสนุนพนักงานให้ได้เลื่อนตำแหน่ง การมีโอกาสก้าวหน้าในเรื่องการศึกษาต่อ การเดินทางไปศึกษาดูงาน การมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทน การบอกถึงโอกาสก้าวหน้าเหล่านี้จะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานอุทิศเวลา ททุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร

3.1.7 การเน้นให้เห็นว่างานมีความสำคัญ (Task implement) ผู้บริหารควรอธิบายชี้แจงหรือทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของงานที่พนักงานรับผิดชอบไม่ว่าจะเป็นงานในหน้าที่ใด ตั้งแต่ยามรักษาความปลอดภัย พนักงานทำความสะอาดไปจนถึงผู้บริหารทุกหน้าที่ต่างมีความสำคัญต่อภาพพจน์ และความสำเร็จขององค์กรทั้งสิ้น หากแต่ละหน้าที่ที่บกพร่องก็จะส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ และความสำเร็จขององค์กรทั้งสิ้น หากแต่ละภาคภูมิใจ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นแรงจูงใจให้พนักงาน

3.1.8 การแข่งขัน (Contest) ผู้บริหารควรใช้กลยุทธ์การแข่งขันเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานด้วยการแข่งขันกับตัวเอง และการแข่งขันระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม เช่น การประกวด การปฏิบัติของแต่ละฝ่าย แต่ละกลุ่มก็จะทำให้พนักงานรวมตัว สามัคคี และระดมกำลังทำงานเพื่อให้ได้การยอมรับ เพื่อความสำเร็จของกลุ่ม

3.1.9 การมอบอำนาจ (Delegation of authority) เมื่อผู้บริหารมอบหมายงาน ความรับผิดชอบแก่พนักงาน ก็ควรมีการมอบอำนาจในการสั่งการ การตัดสินใจในบางระดับแก่พนักงาน เพราะเป็นแรงจูงใจ และเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเพราะสามารถแก้ไขปัญหาดตรงจุด และทันที่

3.2 การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน (Money incentive) ผลตอบแทนที่เป็นเงินในรูปแบบต่างๆจะเป็นสิ่งที่จูงใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดอย่างกระตือรือร้น ทั้งนี้เป็นเพราะสิ่งที่ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายของพนักงาน ความรู้สึกปลอดภัย มั่นคง และอาจเสริมสร้างความต้องการทางด้านสังคมได้ด้วย การจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นเงิน จึงเป็นสิ่งจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับผลงาน ทำให้พนักงานกระตือรือร้น ตั้งใจ เสียสละ ททุ่มเท

ทำงานอย่างเต็มเวลา เต็มความสามารถ และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดีขึ้นได้ ผลตอบแทนที่เป็นเงินมีหลายประเภท ดังนี้

3.2.1 เงินเดือน (Salary) เป็นค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับประจำแน่นอน อาจจ่ายเป็นรายเดือน รายปี หรือเหมาจ่ายก็ได้

3.2.2 ค่าจ้าง (Wage) เป็นค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับโดยถือเกณฑ์ ชั่วโมงการทำงาน ซึ่งอาจจ่ายเป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายปี รายเดือน หรือตามจำนวน ชิ้นงานที่ตกลงว่าจ้าง

3.2.3 โบนัส (Bbonus) เป็นเงินพิเศษที่องค์กรจ่ายตอบแทนแก่พนักงาน เป็นกรณีพิเศษอาจเป็นโบนัสประจำปี โบนัสสำหรับพนักงานที่ทำงานเป็นเวลา 10 ปี หรือ 15 ปี เป็นต้น

3.2.4 การแบ่งผลกำไร (Profit sharing) กำไรที่ธุรกิจได้รับนำมาเฉลี่ย แบ่งปันให้กับพนักงาน โดยใช้เกณฑ์การทำงานมานานเพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานสร้าง ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ของพนักงาน

3.2.5 บำเหน็จ (Reward) เป็นเงินที่พนักงานได้รับหลังจากการออกจากงาน หรือครบเกษียณอายุ ซึ่งจำนวนเงินที่จะได้รับจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำงาน และได้ ปฏิบัติตามเงื่อนไข การจ่ายบำเหน็จ เมื่อถึงเวลาเกษียณอายุ องค์กรก็จะจ่ายเงินจำนวนหนึ่ง ให้แก่ พนักงาน

3.2.6 ค่าล่วงเวลา (Overtime) เป็นเงินพิเศษที่จ่ายสำหรับการทำงาน นอกเหนือเวลาปกติ เมื่อมีงานพิเศษให้ทำ เช่น เวลาหลังเลิกงาน วันหยุด

3.2.7 การให้สิทธิซื้อหุ้น (Rights) องค์กรหรือบริษัทจะให้สิทธิพิเศษกับ พนักงานซื้อหุ้นกิจการในราคาต่ำกว่าหน้ามากขึ้น

3.2.8 ค่านายหัว (Commission) เป็นการจ่ายเงินให้กับพนักงานเพื่อจูงใจให้ พนักงานเพิ่มขึ้น กล่าวคือ ทำงานมากก็จะได้เงินมาก เช่น พนักงานขายที่สามารถทำยอดขายได้มาก ก็จะได้รับเงินค่านายหน้ามากขึ้น

3.3 การจูงใจด้วยค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน (Non money incentive motivation) การตอบแทนการทำงานที่ไม่ใช่เงิน ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของบุคคล ในระดับสูง ขึ้น เช่น ความต้องการได้รับการยกย่อง ต้องการความมีชื่อเสียง ต้องการมีเกียรติ ต้องการความ ผูกพัน ต้องการอำนาจ เป็นต้น เพราะฉะนั้นผู้บริหารจึงควรเลือกตอบสนองความต้องการของ บุคคลให้เหมาะสม การตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน ดังนี้

3.3.1 การยกย่อง (Esteem) เป็นที่ยอมรับว่า บุคคลชอบการยกย่องมากกว่า การตำหนิติเตียน หรือลงโทษ เพราะการยกย่องจะทำให้เกิดกำลังใจ มีความรู้สึกดี และเป็น สิ่งจูงใจบุคคล ได้ดี ไม่ว่าจะเด็กหรือผู้ใหญ่ คนหนุ่มสาวหรือคนมีอายุจะพอใจการยกย่องเท่านั้น การยกย่องผู้บริหารอาจยกย่องพนักงานได้หลายลักษณะ เช่น ให้การชมเชย สรรเสริญต่อหน้า สาธารณชน การประกาศเป็นพนักงานดีเด่น ตีกรูปถ่ายผู้มีผลงานดีเด่น ลงประวัติการทำงานไว้ในที่ที่เห็นได้ชัดมอบรางวัล โล่เกียรติยศ จัดงานเลี้ยงแสดงความยินดีในโอกาสที่ได้รับการยอมรับ ประชาสัมพันธ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

3.3.2 การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) เช่น พนักงานที่ทำงานดี มีคุณสมบัติเหมาะสมในการเลื่อนตำแหน่ง ก็ควรได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เช่น ตำแหน่งผู้จัดการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก และได้รับสิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาล ตรวจสอบสุขภาพ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์มือถือ รถประจำตำแหน่ง สถานที่จอดรถโดยเฉพาะ เป็นต้น

3.3.3 การให้โอกาสพัฒนาศักยภาพ (Potential opportunity) ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ร่วมทำงานกับผู้เชี่ยวชาญ ให้มีโอกาสร่วมปรึกษาหารือเกี่ยวกับงานองค์การ ส่งเสริมให้ศึกษาดูงานทั้งใน และต่างประเทศ เข้าร่วมฝึกอบรมศึกษาต่อ เป็นต้น

3.3.4 การให้ความมั่นคง (Safety) ผู้บริหารหรือองค์การควรให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงทั้งร่างกาย และจิตใจ เช่น มีอิสระในการทำงานตามขอบเขตของงาน มีหลักประกันความมั่นคงว่าจะได้ทำงานตลอดไป มีการให้บำเหน็จ เมื่อออกจากงาน เป็นต้น

3.3.5 การให้ความใส่ใจ (Care) ผู้บริหารควรใส่ใจพนักงานทุกคนด้วยการพบปะยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ชมเชย ปลอดภัย ไว้วางใจ เป็นต้น ทำให้พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าความเป็นส่วนหนึ่งในการได้รับการยอมรับที่จะจงใจให้พนักงานซึ่งใจ และอุทิศตนในการทำงาน

3.4 การจูงใจด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Physical environment motivation) พนักงานปฏิบัติหน้าที่ในวันหนึ่งๆ เป็นเวลาหลายชั่วโมงทีเดียว ฉะนั้น ถ้าหากสถานที่ในการปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี ก็จะทำให้พนักงานกระตือรือร้น รู้สึก สะดวกสบาย รู้สึกอยากทำงาน และมีความขยันทำงาน เพราะฉะนั้น สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน ก็จะมีส่วนในการจูงใจให้พนักงานเต็มที่ได้เช่นกัน สภาพแวดล้อมในการทำงานควรมีลักษณะ ดังนี้

3.4.1 ควรเป็นสภาพที่เหมาะสมเอื้ออำนวยต่อการทำงาน (Environment facilities) มีบรรยากาศที่ดี ได้แก่ ความสะอาดสบาย สะอาด ความพร้อม แสงสว่างเพียงพอ อากาศเย็นสบาย มีการตกแต่งพอสมควร มีเนื้อที่กว้างขวางเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาด มีห้องพักผ่อนน้ำ คืมกาแฟ ในช่วงเวลาพัก เป็นต้น

3.4.2 มีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ เครื่องใช้ (Equipment available) ภายในห้องทำงาน ควรมีอุปกรณ์เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ทำงาน ที่นั่งสบาย โทรศัพท์ และอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้

3.4.3 สร้างบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นกันเอง (Atmosphere) ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานมีความรัก มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีการติดต่อช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความสามัคคี ให้การยกย่องชมเชย และเป็นกำลังใจซึ่งกัน และกัน

3.5 การจูงใจด้วยสวัสดิการต่างๆ (Fringe benefit) การให้สวัสดิการพนักงานทำให้พนักงานรู้สึกสะอาดสบาย และมีความมั่นคง ปลอดภัย จึงเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจ และเป็นสุขในการทำงาน สวัสดิการมีหลายลักษณะ ดังนี้

3.5.1 สิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป (General facilities) เช่น การบริการด้านร้านอาหาร ร้านค้า การจัดงานสินค้าราคาถูก มีรถรับส่ง มีที่จอดรถ มีห้องพักขณะอยู่ในเวลาพัก

3.5.2 การบริการด้านสุขภาพ (Health care services) เช่น การจัดให้มีห้องพยาบาล การรักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี การจัดบริการเกี่ยวกับสุขภาพ มีบริการด้านการออกกำลังกาย

3.5.3 การจัดสวัสดิการด้านนันทนาการ (Recreation services) เช่น มีสโมสร มีที่เล่นกีฬา คนตรี จัดกิจกรรมรื่นเริงตามเทศกาล จัดทัศนศึกษา เพื่อช่วยพนักงานให้มีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจ และคลายเครียดจากการปฏิบัติงาน

3.5.4 การบริการด้านการศึกษา (Educational services) เช่น จัดให้มีการฝึกอบรม จัดให้เรียนภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ จัดทัศนศึกษา ดูงาน จัดทำวารสารเพื่อเผยแพร่ และสื่อสารรวมทั้งให้ความรู้แก่พนักงาน

3.5.5 การจัดสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ (Socio – economical services) เช่น การทำประกันสังคม การประกันชีวิต การให้กู้ยืมซื้อบ้าน ซื้อรถยนต์ หรือเพื่อการศึกษาต่อ ตลอดจนจัดให้มีสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นต้น

สรุป องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ สภาพแวดล้อมใน

การทำงาน นโยบาย และการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การนิเทศงาน โอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงปลอดภัยในงาน การติดต่อสื่อสาร ปริมาณงาน และชั่วโมงการทำงาน นอกจากนี้แล้ว แรงจูงใจหรือการจูงใจ เช่น การจูงใจด้วยงาน ผลตอบแทน ทั้งที่เป็นเงิน และไม่ใช่งาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการอื่นๆ ก็เป็น องค์ประกอบที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาความพึงพอใจในงานที่เป็นระบบ และมีการศึกษากันอย่างกว้างขวางก่อน ทศวรรษ 1930 เทย์เลอร์ (Taylor) ผู้ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาของการจัดการทาง วิทยาศาสตร์ พบว่า การจัดการทางกายภาพ เช่น สภาพการทำงาน และรายได้เป็นปัจจัยที่มี ผลกระทบต่อทัศนคติ และผลผลิตของงาน คนงานที่ยอมรับปรัชญา การจัดการแบบ วิทยาศาสตร์จะเป็นผู้ที่มีรายได้สูง เนื่องจากความพยายามของเขาจะได้รับความพึงพอใจ และ จะมีผลผลิตที่เพิ่มขึ้น อีกทั้ง การศึกษาความพึงพอใจในงานอย่างเป็นทางการเริ่มขึ้นในทศวรรษ ที่ 1930 โดยการศึกษาที่เรียกว่า Hawthorne Studies ที่ยอมรับในทฤษฎีมนุษย์นิยม มองเห็น มนุษย์เป็นมนุษย์ไม่ใช่เครื่องจักรอย่างทฤษฎีการจัดการทางวิทยาศาสตร์ ตั้งแต่นั้นมาการศึกษา ความพึงพอใจก็เป็นไปอย่างกว้างขวาง สาเหตุที่ความพึงพอใจในงานได้รับความสนใจมาก เพราะนักทฤษฎี และนักบริหารเชื่อว่าคนงานมีความสุข จะสามารถให้ผลผลิตที่มากกว่า ยิ่งกว่านั้นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานยังเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอีกด้วย (บัลเชิต แทนพิทักษ์. 2540 : 34)

นอกจากนั้น ยังมีการใช้ทฤษฎีความต้องการ และทฤษฎีแรงจูงใจ ศึกษาความพึง พอใจในงานอย่างกว้างขวาง ซึ่งทฤษฎีความต้องการ และทฤษฎีแรงจูงใจที่สำคัญที่นักวิจัย นำมาใช้ศึกษาความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Henry A. Murray)

เมอร์เรย์ ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีความต้องการว่า ความต้องการเป็นการเรียนรู้ มากกว่าเป็นไปโดยธรรมชาติ และจะถูกกระตุ้นจากสภาวะแวดล้อมภายนอก เช่น คนที่มีความ ต้องการสัมพันธภาพ (Need for affiliation) สูง ก็จะดำเนินตามความต้องการด้วยการสัมพันธ์ กับคนอื่นๆ เมื่อมีสภาวะแวดล้อมเหมาะสม ลักษณะนี้เป็นความต้องการที่ปรากฏอย่างชัดเจน ถ้าความต้องการ ไม่มีสัญญาณกระตุ้น ก็จะเป็นความต้องการแฝงอยู่ภายในหรือไม่มีการกระทำ

เมอร์เรย์เชื่อว่าความต้องการเป็นพื้นฐานที่จะทำให้เกิดแรงขับหรือแรงจูงใจที่ส่งผลให้มีพฤติกรรมไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย (Mitchell and Larson. 1987 : 178)



แผนภูมิที่ 2 ความเกี่ยวข้องระหว่างแรงจูงใจ และพฤติกรรม

ที่มา : Mitchell and Larson. 1987 : 178

เมอร์เรย์ ได้ระบุความต้องการของมนุษย์ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวมนุษย์เอง และส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับสภาวะแวดล้อมของมนุษย์ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 กลุ่มความต้องการขั้นต้น หรือความต้องการทางกายภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ เพศ ขับถ่าย เป็นต้น

1.2 กลุ่มความต้องการขั้นที่สองหรือความต้องการทางจิต เช่น ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ก้าวร้าว สัมพันธภาพ อำนาจ อิทธิพล คล้อยตาม เป็นตัวของตัวเอง เป็นต้น

2. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierachy Theory)

มาสโลว์เชื่อว่า บุคคลมีความสามารถในทางบวกที่จะปรับปรุงคุณภาพชีวิตของตน และมีความแตกต่างระหว่างบุคคลที่สมบูรณ์ (Healthy) กับบุคคลที่ไม่สมบูรณ์ (Unhealthy) ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ของมาสโลว์ได้มาจากการนำประสบการณ์การเป็นนักจิตวิทยา และผู้ให้คำปรึกษามาเป็นพื้นฐานในการเสนอทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่า จะมีความต้องการเป็นลำดับ 5 ชั้น จากขั้นต่ำสุด ไปสู่ขั้นสูงสุด ดังนี้

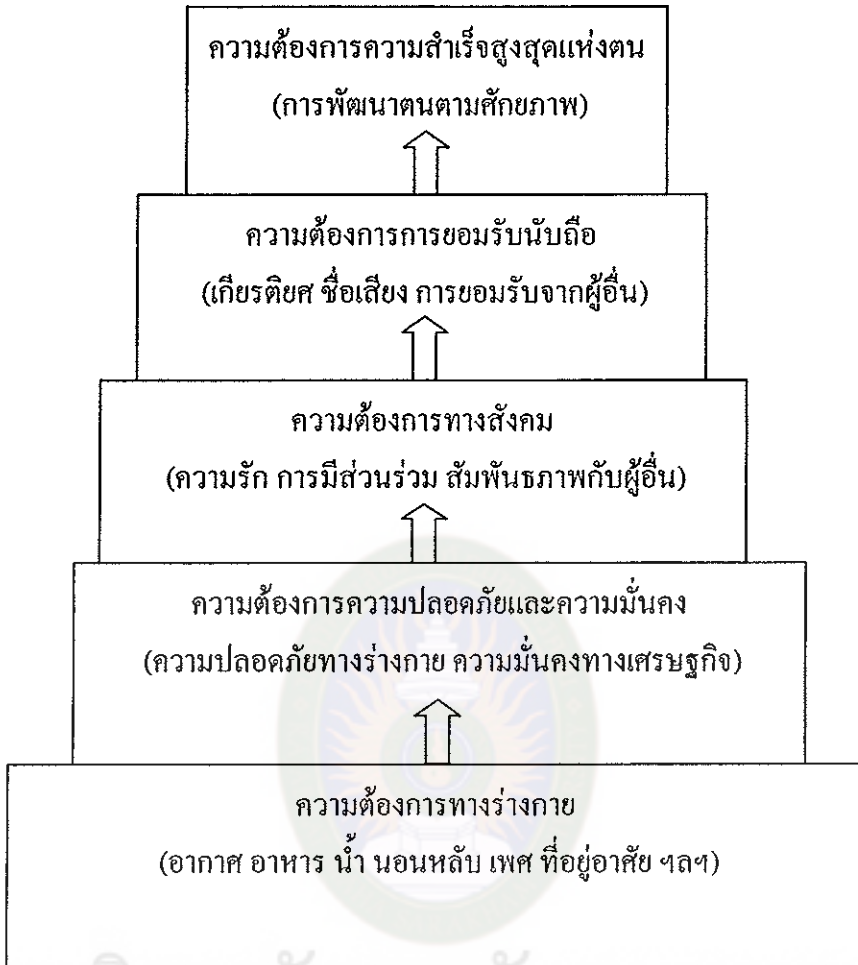
2.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการพื้นฐานที่สำคัญที่สุด เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการทางเพศ

2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety and security needs) เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายจนเป็นที่พอใจแล้วก็จะเกิดความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคงตามมา ซึ่งจะต้องความปลอดภัย และความมั่นคงทางร่างกาย เช่น ต้องการได้รับความคุ้มครองปกป้อง ต้องการกฎระเบียบ และกฎหมาย ต้องการเป็นอิสระส่วนตน ต้องการการดูแลรักษาเมื่อเจ็บไข้ได้ป่วย เป็นต้น และความปลอดภัย และมั่นคงทางเศรษฐกิจ เช่น ต้องการซื้อขายแลกเปลี่ยน ต้องการงานที่มีความมั่นคง และปลอดภัย ต้องการมีเสถียรภาพ เป็นต้น

2.3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) เริ่มแรกมาสโลว์เสนอว่าเป็นความต้องการความรัก และการมีส่วนร่วมในสังคม ต่อมาได้รวมเอาความรู้สึกต้องการมิตรภาพ ต้องการมีสัมพันธภาพกับเพื่อน กับสามีภรรยา และกับบุตรหลานเข้ามาด้วย ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะเป็นผู้ให้ และผู้รับจากสังคม ถ้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากความต้องการขั้นนี้จะเกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว อ้างว้าง ว่าเหว่ ถูกตัดออกหรือถูกปฏิเสธจากสังคม ซึ่งมาสโลว์เห็นว่าสามารถทำให้เกิดผลต่อเนื่อง ไปถึงการปรับตัวที่ไม่ดีในสังคมได้

2.4 ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียงการยอมรับนับถือจากคนอื่น และความต้องการการยอมรับนับถือตนเอง เคารพตนเอง ความต้องการยอมรับนับถืออาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือความต้องการยอมรับนับถือภายในตนเอง เช่น ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความต้องการมีความสามารถ (Competence) ความภาคภูมิใจในคุณภาพของงานที่จะทำจะช่วยให้เกิดการยอมรับนับถือในตนเองมากขึ้น อีกประเภทหนึ่งเป็นการยอมรับนับถือตนเองภายนอก เช่น ความมีชื่อเสียง ความมีสถานภาพ ความมีเกียรติยศ การได้รับความสนใจ การมีผู้อื่นยอมรับทำตาม การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ในประเภทนี้ อาจทำให้ผู้ที่มีความต้องการการยอมรับนับถือสูงมีลักษณะต้องขึ้นหรือพึ่งพา (Dependent) ผู้อื่นทำให้เป็นตัวของตัวเอง ในบางสถานการณ์อาจนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่าง การกระทำตามความคิดของตนกับการที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

2.5 ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตน (Self-actualization needs) เป็นความต้องการพัฒนาตนเองตามศักยภาพสูงสุด ได้แสดงออกซึ่งทักษะ และความเป็นเลิศในบางสิ่งบางอย่างที่ตนมี และมีอารมณ์ซึ่งแสดงออกถึงบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตนเป็นกระบวนการที่ไม่มีที่สิ้นสุด นั่นคือ เมื่อมีความรู้สึก (Sense) ว่าตนถึงจุดหมายปลายทางสุดท้าย (Ultimate goal) แล้วก็จะมีความหมายต่อไปเรื่อยๆ ตามศักยภาพของตน งานของมาสโลว์ในระยะต่อมาได้อธิบายว่า ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตนไม่อาจอธิบายได้อย่างสมบูรณ์เพียงพอเหมือนกับความต้องการขั้นอื่นๆ เพราะความต้องการสำเร็จสูงสุดแห่งตน มีแนวโน้มว่าบุคคลจะมีศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความสำเร็จแห่งตนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ



แผนภูมิที่ 3 ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์

ที่มา : Herzberg. 1959 : 253

3. ทฤษฎีการจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (Clayton P. Alderfer)

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer. 1969 : 158) ได้เสนอทฤษฎี ERG โดยอาศัยพื้นฐานมาจากทฤษฎีของมาสโลว์ และจากการศึกษาวิจัย และเชิงประจักษ์ แอลเดอร์เฟอร์ ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

3.1 ความต้องการดำรงชีวิต (Existence needs) หรือ E ความต้องการในกลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางร่างกาย และปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ซึ่งเทียบได้กับความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์

3.2 ความต้องการสัมพันธ์ (Relatedness needs) หรือ R เป็นความต้องการทางสังคมที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ เช่น สมาชิกในครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน และคนที่ต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ด้วย ความต้องการกลุ่มนี้เทียบได้กับความต้องการสังคมและความต้องการการยอมรับนับถือตามทฤษฎีของมาสโลว์

3.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs) หรือ G เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนตามศักยภาพสูงสุด เทียบได้กับความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตน และความต้องการยอมรับนับถือในตนเองตามทฤษฎีของมาสโลว์

4. ทฤษฎีสองปัจจัยหรือทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)

4.1 เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 89) ได้ทำการวิจัยเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเขาที่ว่า มนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการหนึ่งคือ ความปรารถนาที่จะจัดทุกข์ทั้งร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเค็ดร้อนทางสุขภาพ และความทารุณของดินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือ ความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่นความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย วิศวกร และนักบัญชี ของบริษัทแห่งหนึ่งที่เมืองพิทส์เบิร์ก จำนวน 200 คน เพื่อที่จะหาคำตอบว่า สถานการณ์อย่างใดที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีมีความพอใจในการทำงานมากขึ้นหรือน้อยลง และถามความคิดเห็นของประชากรเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ทำให้เขามีความรู้สึที่ดี และไม่ดีต่องานของเขา และผู้สัมภาษณ์ยังให้วิศวกร และนักบัญชีตอบด้วยความรู้สึที่พอใจ และไม่พอใจในงานนั้นๆ มีผลถึงการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความเป็นอยู่ของตนหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กันเลย เรียกว่า ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Satisfaction or motivation factors) ขณะเดียวกันองค์ประกอบซึ่งมักจะนำมาซึ่งความไม่พอใจในงาน และมีหน้าที่บำรุงรักษาหรือป้องกันไม่ให้เกิดความท้อถอย ไม่อยากทำงาน เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยบำรุงรักษา (Dissatisfies or hygiene factors) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ (Satisfier or motivator factors)	ปัจจัยที่สร้างความไม่พึงพอใจ (Dissatisfies or hygiene factors)
1. ความสำเร็จ	1. เงินเดือน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	2. ความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงาน
3. ลักษณะของงาน	3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
4. ความรับผิดชอบ	4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
5. ความก้าวหน้า	5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
	6. สถานภาพ
	7. การนิเทศงาน
	8. นโยบายขององค์กร
	9. เงื่อนไขของงาน
	10. ชีวิตส่วนตัว
	11. ความมั่นคงในงาน

ที่มา : Herzberg, 1959 : 258

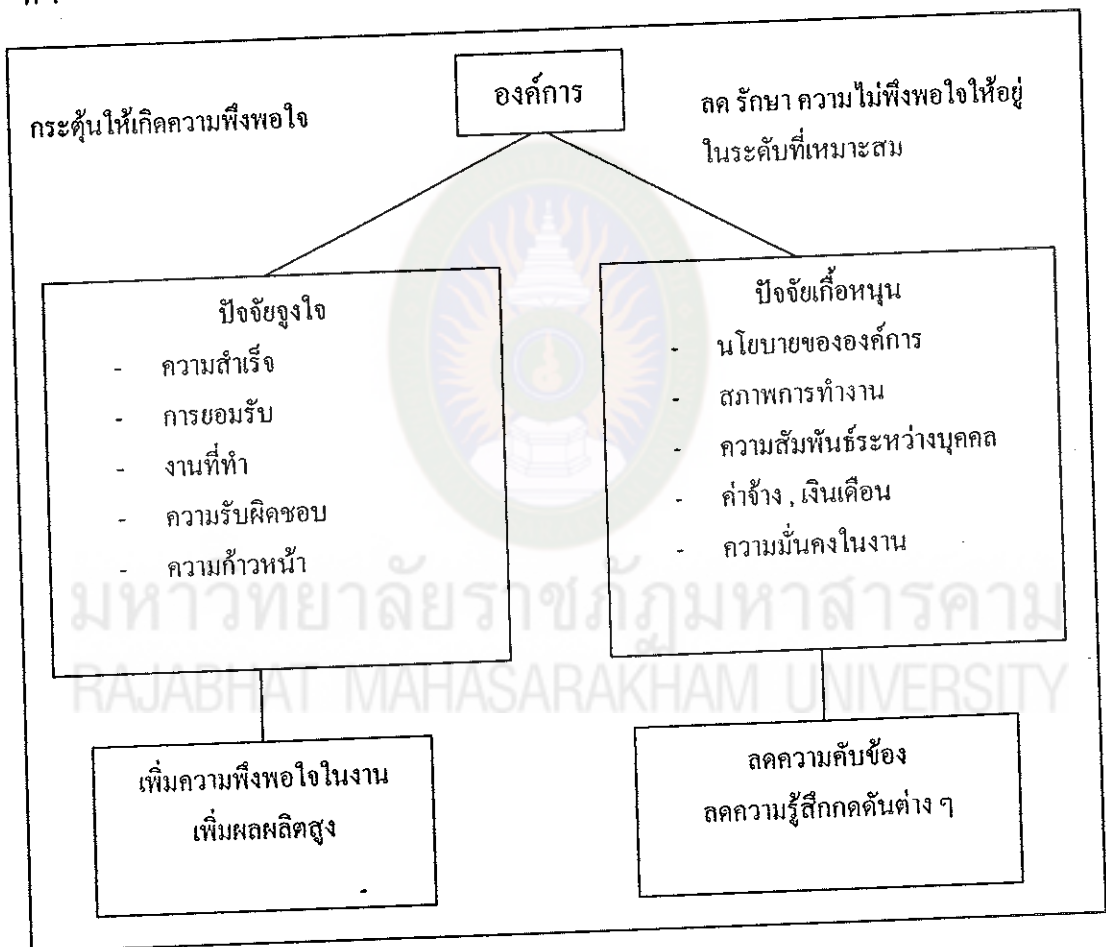
เฮิร์ซเบอร์ก ได้อธิบายทฤษฎี สองปัจจัยไว้ ดังนี้

4.1.1 ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล เป็นสิ่งที่อยู่ในความรู้สึกนึกคิดหรือในจิตใจของแต่ละบุคคลที่จะกระตุ้นให้ผู้ที่ทำงานมีความรู้สึกในด้านดีมีความพึงพอใจในการทำงาน การขาดปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ทำงานแต่อย่างใด แต่การมีปัจจัยเหล่านี้จะช่วยเป็นสิ่งจูงใจให้เขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ จากตารางข้างต้น เฮิร์ซเบอร์ก ได้เสนอปัจจัยด้านนี้ไว้ 5 ประการ 1) ความสำเร็จของงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงาน 4) ความรับผิดชอบ และ 5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4.1.2 ปัจจัยเกื้อหนุน เป็นปัจจัยภายนอก เช่น นโยบายขององค์กร และการบริหาร การนิเทศ เงินรายได้ สภาพการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าขาดหรือ ไม่มีปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ที่ทำงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ ดังนั้น การให้ความสนใจต่อปัจจัยเกื้อหนุนจึงเป็นสิ่งจำเป็น ถึงแม้จะมีได้เป็นปัจจัยที่จะจูงใจในการทำงานก็ตาม เฮิร์ซเบอร์ก ได้เสนอปัจจัยด้าน

นี้ไว้ทั้งสิ้น 11 ประการ คือ 1) เงินเดือน 2) ความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงาน 3) ความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา 4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6) สถานภาพ 7) การนิเทศงาน 8) นโยบายขององค์การ 9) เงื่อนไขของงาน 10) ชีวิตส่วนตัว และ 11) ความมั่นคงในงาน

4.2 พยอม วงศ์สารศรี (2537 : 66 – 67) ได้นำทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์ก มาสรุปเป็นแผนภูมิประกอบไปด้วยปัจจัยจูงใจ 5 ประการ และปัจจัยเกื้อหนุน 5 ประการ ดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ปัจจัยจูงใจ 5 ประการ และปัจจัยเกื้อหนุน 5 ประการ

ที่มา : พยอม วงศ์สารศรี. 2537 : 66 – 67

4.2.1 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงาน โดยตรง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ 5 ประการ คือ

1) ความสำเร็จ (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลทำงานบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือจบกระบวนการในแต่ละเรื่อง ซึ่งรวมทั้งการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นที่พอใจของผู้ปฏิบัติงานเอง และผู้บังคับบัญชา

2) การยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่อง ชมเชย รับรู้หรือแสดงความยินดี เชื่อมโยงในความสำเร็จของงาน จากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

3) ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง ลักษณะของงานว่าเป็นงานที่ยาก - ง่าย น่าสนใจต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์หรือทำท่ายหรือไม่

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

5) ความก้าวหน้า และความเจริญเติบโต (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติม

4.2.2 ปัจจัยเกื้อหนุน องค์ประกอบที่เป็นสิ่งแวดล้อมของงานที่จะเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ฉะนั้น ปัจจัยด้านนี้องค์การจะต้องบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม เพื่อป้องกันมิให้บุคคลบังเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยเกื้อหนุนประกอบไปด้วยปัจจัยหลักๆ 5 ประการ ดังนี้

1) นโยบาย และการบริหารงาน (Policy and administration) หมายถึง การจัดการหรือการบริหารงานขององค์การ และการติดต่อสื่อสารในองค์การ

2) สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์การสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกัน และกัน

4) ค่าจ้างเงินเดือน (Salary) หมายถึง จำนวนรายได้ประจำหรือรายได้พิเศษ ที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน

5) ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกบุคคลที่มีต่อความยั่งยืนมั่นคงของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

จากทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก พอสรุปได้ว่า ปัจจัยต่างๆ ทั้ง 10 ประการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานการทำงานของบุคลากรในองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารควรเอาใจใส่ให้ความสำคัญกับปัจจัยเกื้อหนุน เพื่อเป็นการลดความไม่พึงพอใจของบุคลากรหรือป้องกันความไม่พึงพอใจของบุคลากรไม่ให้เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นผลในการลดความคับข้องใจ และความรู้สึกในปัญหาต่างๆ ขององค์กร หลังจากนั้นจึงค่อยกระตุ้นบุคลากรด้วยปัจจัยจูงใจก็จะทำให้การบริหารงานขององค์กรประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเป้าหมายที่กำหนดไว้

5. ทฤษฎีเอ็กซ์ (x Theory) และทฤษฎีวาย (Y Theory) ของแมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor)

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960 : 33- 48) ได้เปรียบเทียบให้เห็นสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ ตามทัศนะของผู้บริหารตามที่ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อที่จะใช้เป็นสิ่งกำหนดแบบความเป็นผู้นำ โดยตั้งทฤษฎี X และทฤษฎี Y ดังนี้

5.1 ทฤษฎี X มีรายละเอียด ดังนี้

5.1.1 ปกติบุคคลไม่ชอบทำงาน ถ้าไม่มีโอกาสก็จะหลบหรือหลีกเลี่ยงงาน

5.1.2 เพราะบุคคลมีนิสัยไม่ชอบทำงาน จึงต้องถูกบังคับ ควบคุม สั่งการ และมีบทลงโทษไว้เพื่อที่จะให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

5.2.3 โดยทั่วไปบุคคลชอบให้มีการแนะนำ แต่พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ และมีความทะเยอทะยานน้อยมาก แต่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยเหนือสิ่งอื่นใด

5.2 ทฤษฎีวาย Y มีรายละเอียด ดังนี้

5.2.1 การใช้พลังงาน และพลังสมองในการทำงาน เป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ เช่นเดียวกับการเล่นกีฬา และพักผ่อน

5.2.2 การควบคุม และการลงโทษ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้เกิดความพยายามทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร แต่บุคคลจะกำหนดทิศทาง และควบคุมตนเองในการปฏิบัติการกิจตามที่ได้รับมอบหมาย

5.2.3 การรับผิดชอบต่อเป้าหมายขององค์กรเป็นสิ่งที่ต้องทำเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่เป็นผลลัพธ์

- 5.2.4 สภาพของบุคคลต่างๆ ไปเรียนรู้สิ่งต่างๆ ภายใต้สภาวะการณ์อันเหมาะสมซึ่งไม่เพียงพอแต่ยอมรับเงื่อนไขเท่านั้น แต่จะต้องแสวงหา ความรับผิดชอบด้วย
- 5.2.5 ประสิทธิภาพกับการคิดวิเคราะห์ สร้างสรรค์ มีอยู่ในตัวบุคคลทุกคน เป็นส่วนใหญ่
- 5.2.6 ภายใต้สภาพชีวิตของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

1. ความหมายของการบริหารงานบุคคล

การบริหารงานบุคคลจัดเป็นหัวใจขององค์การในการดำเนินการ เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานบรรลุถึงวัตถุประสงค์ ซึ่งมีผู้ได้ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลไว้หลายท่าน ดังนี้ (อัฐพล ไชยรักษ์. 2537 : 43)

ศุกิจ จุลละนันท์ ได้ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลว่า เป็นกระบวนการวางนโยบาย ระเบียบ กรรมวิธีในการดำเนินการเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยให้ได้บุคคลที่เหมาะสม และบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพให้มีปริมาณเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

คมสัน นันทวงศ์ (2544 : 6) ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลว่า เป็นการดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับการวางนโยบาย และโครงการเกี่ยวกับตัวบุคคล การคัดเลือกบุคคล การฝึกอบรมการกำหนดสิ่งตอบแทนต่างๆ การควบคุมอัตราค่าจ้าง การเสริมสร้างแรงจูงใจในองค์กรหรือหน่วยงาน

2. วัตถุประสงค์ของการบริหารงานบุคคล

2.1 ฟลิปโป (Flippo) กล่าวว่า การบริหารงานบุคคลมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (อัฐพล ไชยรักษ์. 2537 : 43)

2.2.1 สนองความต้องการทางสังคม (Society's requirements) ด้วยการคำนึงถึงสิทธิ และประโยชน์พิเศษของบุคคลในสังคม และตระหนักถึงความสำคัญของกฎหมาย ระเบียบพิธีต่างๆ รวมทั้งสภาพการว่างงานที่เกิดขึ้นในสังคม

2.2.2 ตระหนักถึงความคาดหวังทางการบริหารหรือการจัดการ

(Management's expectations) โดยปกติฝ่ายบริหารงานบุคคลควรคำนึงถึงคือ การวางแผน ทรัพยากรบุคคล การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การประเมินผล การจ่ายค่าตอบแทน เป็นต้น

2.2.3 สนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน (Employee's needs) ฝ่ายบริหารบุคคลจะต้องตระหนักว่าคน ไม่ใช่เครื่องจักรแต่คนมีชีวิตจิตใจมีความรู้สึก ฉะนั้นกิจกรรมต่างๆ ที่คิดจะดำเนินการควรเป็นกิจกรรมที่เข้าใจธรรมชาติของคน ทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญ และกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน อันก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งผลที่ได้รับขั้นสุดท้ายคือความเจริญขององค์กร

2.2 เฟรดเดอริก วินสโลว์ เทย์เลอร์ (Frederick Winslow Taylor) กล่าวว่า การจัดการที่มีคุณภาพต้องอาศัยหลักของวิทยาศาสตร์การจัดการ ซึ่งประกอบด้วยกฎระเบียบต่างๆ ในการจัดองค์การที่มีความสมบูรณ์แบบสามารถนำไปใช้ได้กับทุกกิจกรรมทางสังคมกฎเกณฑ์เหล่านี้จะถูกสร้างขึ้นมาจากอาศัยวิธีการศึกษาแบบวิทยาศาสตร์ ดังนั้น หลักการบริหารแบบวิทยาศาสตร์การจัดการจึงมีประโยชน์ ทำหน้าที่เสนอแนะวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด ซึ่งเป็นไปในลักษณะของวิธีการทำงานที่ดีที่สุด (One best way) โดยหลักการของวิทยาศาสตร์การจัดการ ฝ่ายจัดการมีหน้าที่ ดังนี้ (ณ พงศ์ กปิตถย์. 2543 : 32)

2.2.1 สร้างหลักการทำงานที่เป็นวิทยาศาสตร์สำหรับการทำงานตามขั้นตอนต่างๆ ของงานแทนหลักการตามความเคยชิน ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพ

2.2.2 คัดเลือกคนงานตามกฎเกณฑ์วิทยาศาสตร์ เพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมกับงานแต่ละคนมีความถนัดไม่เหมือนกัน ผู้จัดการมีหน้าที่มอบหมายประเภทของงานที่คนงานแต่ละคนถนัดที่สุด และทำงานได้ดีที่สุด

2.2.3 พัฒนาคนงาน โดยการสอนให้คนงานทำงานให้ถูกต้องตามหลักวิทยาศาสตร์การจัดการแทนการที่จะปล่อยให้คนงานทำตามใจชอบ

2.2.4 สร้างบรรยากาศการร่วมมือในการทำงานอย่างฉันทมิตรระหว่างฝ่ายจัดการ และฝ่ายคนงาน และรวมทั้งผู้จัดการต้องมีหน้าที่จะต้องรายงาน และจะต้องแบ่งงานและความรับผิดชอบในการปฏิบัติกรร่วมกันด้วย

3. หลักการบริหาร

ทฤษฎีการบริหารองค์การของ เฮนรี ฟาร์โย (Henry Fayol) ได้สรุปในเรื่องของการบริหารว่าเป็นการคาดคะเน การวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม ซึ่งการบริหารงานเป็นส่วนหนึ่งของการปกครองที่ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ คือ กิจกรรมด้านเทคนิค ด้านการขาย ด้านการเงิน ด้านความมั่นคง ด้านการบัญชี และกิจกรรมด้านบริหาร สมาชิกขององค์การทุกคนเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน โดยที่สมาชิกระดับฝ่ายการจัดการมีความสามารถ และความรับผิดชอบทางบริหารมากกว่าสมาชิกในระดับรองลงมา โดยฟาร์โย ได้เสนอหลักการบริหารต่างๆ ไว้ 8 ประการ คือ (ณพงศ์ กปิตถัย, 2543 : 35-36)

3.1 การแบ่งงานกันทำเพื่อเป็นการแบ่งภาระ และงานในองค์กร

3.2 วินัย โดยวิธีการรักษาระเบียบวินัยในองค์กร ได้ดีที่สุดต้องอาศัยการมีผู้บังคับบัญชาที่ดีในทุกระดับขององค์การ

3.3 หลัก และผลประโยชน์ส่วนรวมมาก่อนผลประโยชน์ส่วนตัว

3.4 การให้รางวัลตอบแทนควรเป็นไปด้วยความเที่ยงธรรม และเป็นที่พึงพอใจของทั้งสองฝ่าย

3.5 ลำดับชั้นของการบังคับบัญชา ที่มีโครงสร้างลักษณะเป็นลำดับชั้น และมีความเป็นระเบียบ

3.6 ความเสมอภาค โดยการสร้างบรรยากาศให้สมาชิกทุกคนในแต่ละระดับมีความรู้สึกว่าภายในองค์กรมีความเสมอภาค

3.7 ความมั่นคงของงาน โดยองค์การควรให้คนงานมีความรู้สึกถึงความมั่นคงต่องาน

3.8 ความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในองค์กร โดยฝ่ายบริหารจะต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กรให้เกิดขึ้น

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ในทัศนคติของผู้ศึกษาเห็นว่าการบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการวางแผน โยบาย ระเบียบ ข้อปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยให้ได้บุคคลที่เหมาะสม และพัฒนาบุคคลที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ และให้มีปริมาณเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น มีนักวิชาการได้นำเสนอไว้ ดังนี้

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2546 : 20-21) ได้รวบรวมความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการชาวต่างประเทศไว้ ดังนี้

โรบสัน (Robson) ได้ให้ความหมายว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์การที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง

ฮอลโลเวย์ (Hollway) กล่าวว่า การปกครองตนเองของท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้มีอำนาจในการปกครองตนเอง มีการบริหารงานคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

วิต (Wit) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลาง ให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชน ในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น ก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน

จากความหมายการปกครองท้องถิ่นสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง องค์กรที่เป็นส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอาณาเขตที่แน่นอน และมีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในอำนาจการปกครอง ที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจในการปกครอง โดยมีการบริหารงานคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชน ประชาชนมีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

2. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2546 : 25) ได้สรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

2.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิ และหน้าที่พลเมืองอันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

2.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

2.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน

2.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

2.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

2.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญสามารถสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิ และหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพการปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคตการปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

3. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2546 : 20-21) ได้สรุปหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้ หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงินกำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ

เครื่องใช้ และหน้าที่ ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษาการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา ดังนี้

3.1 เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

3.2 เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

3.3 เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก และคนชรา เป็นต้น

3.4 เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็นจัดให้มีโรงงานำ การจัดตลาด และงานต่างๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น สรุปได้ว่า หน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน สภาพแวดล้อมของท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวกับความสะดวกด้านการคมนาคม ขนส่ง ความปลอดภัยของชุมชน สวัสดิการสังคมต่างๆ และเกี่ยวกับการพาณิชย์ที่หากท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องเข้ามาดำเนินการเองถือเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

1. โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้าง ดังนี้

1.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเลือกตั้ง โดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้านๆ ละ 3 คน ถ้ามี 1 หมู่บ้านให้มี

สมาชิก 6 คน มีอายุคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง (มาตรา 45) สภากงศ์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภากงศ์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองประธานสภากงศ์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งสภากงศ์การบริหารส่วนตำบลเลือกจากสมาชิกให้นายอำเภอแต่งตั้ง (มาตรา 48) ดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภากงศ์การบริหารส่วนตำบล หรือมีการยุบสภา (มาตรา 49) และมีเลขานุการสภากงศ์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งสภาเลือกจากปลัดกงศ์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกสภากงศ์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภา หรือสภามีมติให้พ้นจากตำแหน่ง มาตรา 57) การประชุมสภากงศ์การบริหารส่วนตำบลในปีหนึ่งให้มีสมัยประชุมสามัญ 2-4 สมัย แล้วแต่สภากงศ์การบริหารส่วนตำบลจะกำหนดคสมัยประชุมสามัญสมัยหนึ่งๆ ให้มีกำหนดไม่เกิน 15 วัน (มาตรา 53) เมื่อมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของกงศ์การบริหารส่วนตำบลสามารถขอเปิดประชุมวิสามัญได้สมัยประชุมวิสามัญให้กำหนดได้ไม่เกิน 15 วัน (มาตรา 55)

1.2 นายกงศ์การบริหารส่วนตำบล กงศ์การบริหารส่วนตำบลมีนายกกงศ์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของกฎหมายว่าด้วยกาเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารส่วนท้องถิ่น (มาตรา 58) การดำรงตำแหน่งนับตั้งแต่วันเลือกตั้ง และมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้งแต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ (มาตรา 58/2) นายกงศ์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งรองนายกกงศ์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิใช่สมาชิกสภากงศ์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน แต่งตั้งเลขานุการนายกกงศ์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีใช้สมาชิกสภากงศ์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ 1 คน (มาตรา 58/3)

1.3 ข้าราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุ และแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการ โดยได้รับเงินเดือน จากงบประมาณหมวดเงินเดือนของกงศ์ปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจากงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนของรัฐบาล ที่ให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล และกงศ์การบริหารส่วนตำบลนำมาจัดเป็นเงินเดือนของข้าราชการส่วนตำบล ปลัดกงศ์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชา ข้าราชการส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างของกงศ์การบริหารส่วนตำบล รองจากนายกกงศ์การบริหารส่วนตำบล และรับผิดชอบควบคุมดูแลข้าราชการประจำของกงศ์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบาย และอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่นายกกงศ์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายการบริหารงานบุคคลของกงศ์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กงศ์การบริหารส่วนตำบลจะวิเคราะห์บทบาทภารกิจอำนาจหน้าที่ และรายได้ของตนเองเพื่อกำหนดตำแหน่งต่างๆ และอัตรากำลังตามความจำเป็น และเหมาะสม โดยปกติทุกกงศ์การบริหารส่วนตำบล จะมีตำแหน่งต่างๆ ดังนี้

1.3.1 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

1.3.2 หัวหน้าส่วนการคลัง

1.3.3 หัวหน้าส่วนโยธา

1.4 โครงสร้างองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล
มีโครงสร้างองค์กร ดังนี้ (บัญญัติ พุ่มพันธ์. 2547 : 40-45)

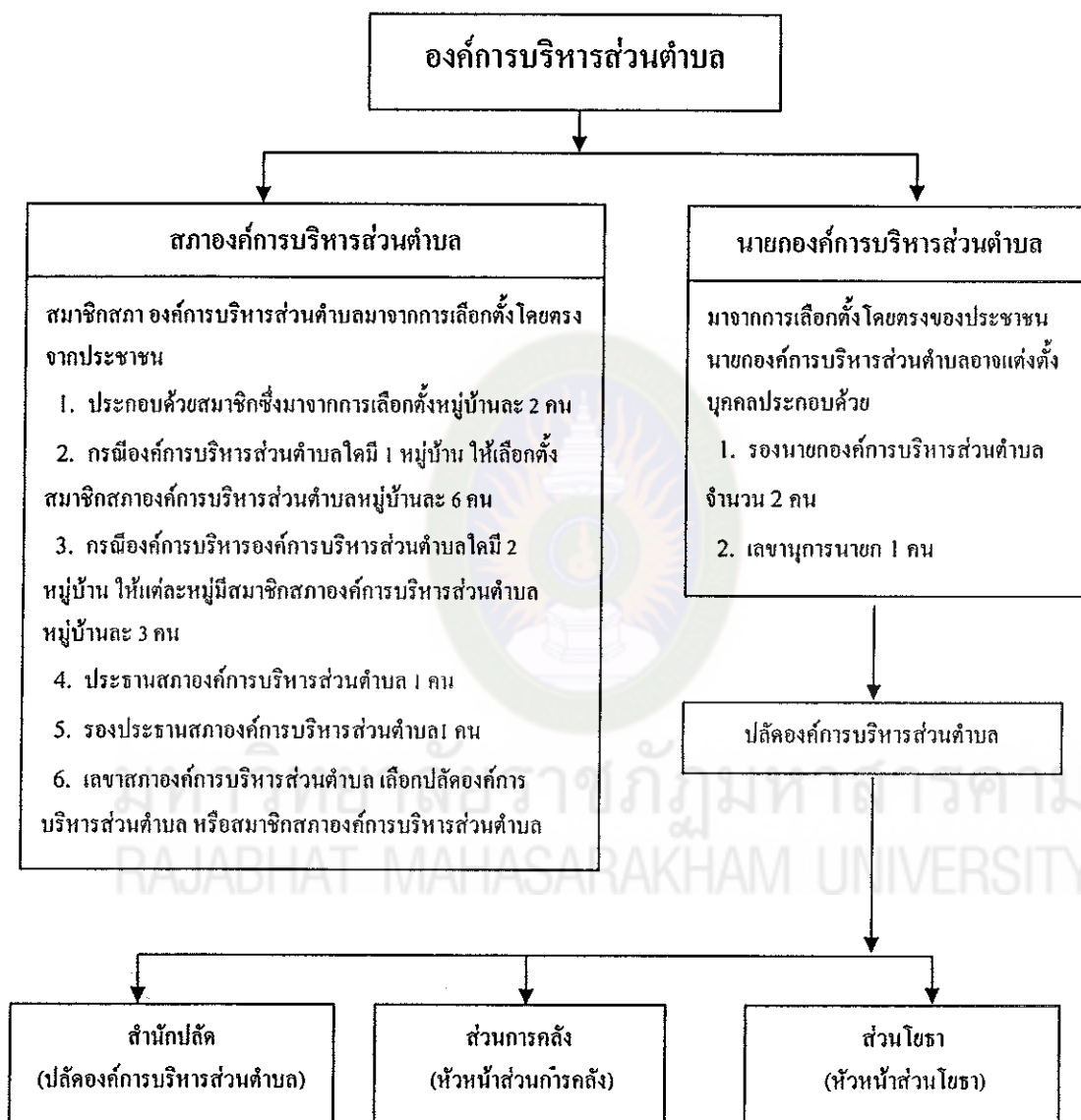
1.4.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานทั่วไป
งานธุรการ งานพิมพ์ติดงานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตรา
ข้อบัญญัติตำบล งานนิติกร งานพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานเกี่ยวกับการตรา
ข้อบัญญัติตำบล งานจัดทำข้อบัญญัติ งานงบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตาม
ข้อบัญญัติ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

1.4.2 ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน
การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีรายได้ และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอน
เงินเดือน งานรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปี และขอขยายเวลาเบิกจ่าย
งานจัดทำงบแสดงฐานะการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการเงินสะสม งานการจัดทำบัญชี
ทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่าย งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

1.4.3 ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบอาคาร
สะพาน แหล่งน้ำ ฯลฯ งานประมาณการราคาค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคารงานการ
ก่อสร้าง และซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้าง งานอื่นๆ
ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

สรุป โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สำคัญคือ สภาองค์การบริหาร
ส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิ
เลือกตั้งแต่ละหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น หมู่บ้านละ 2 คน ในกรณี
องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้าน ให้เลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
หมู่บ้านละ 6 คน และกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้าน ให้แต่ละหมู่บ้านมีสมาชิก
สภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ละ 3 คน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการ
เลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นตามกฎหมาย ว่าด้วย
การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น จึงกล่าวได้ว่า โครงสร้างการปกครอง
ท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ได้จำลองมาจากการปกครองระบอบประชาธิปไตย
ในระบบรัฐสภา ซึ่งประเทศไทยถือหลักในการปกครองประเทศ ซึ่งสภาผู้แทนราษฎร และ

นายกรัฐมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และมีพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลที่ดำเนินตามนโยบายผู้บริหารซึ่งอยู่ภายใต้กฎหมาย และพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และ(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่มา : พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

2. อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2.1 อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 46

2.1.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.1.2 พิจารณา และให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

2.1.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย และแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2.2 อำนาจหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 59

2.2.1 กำหนดนโยบาย โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2.2.2 สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.2.3 แต่งตั้ง และถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

2.2.4 วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2.2.5 รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.2.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น

3. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

3.1 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)

3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ที่จะต้องทำ มีดังนี้ (มาตรา 67)

3.2.1 จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก

3.2.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้ง
กำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

3.2.3 ป้องกัน และระงับโรคติดต่อ

3.2.4 ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

3.2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

3.2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

3.2.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.2.8 บำรุงรักษาศิลปประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม

อันค้ำของท้องถิ่น

3.2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ
หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็น และสมควร

3.3 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
ดังนี้ (มาตรา 68)

3.3.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

3.3.2 ให้มี และบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

3.3.3 จัดให้มี และบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

3.3.4 ให้มี และบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และ

สวนสาธารณะ

3.3.5 ให้มี และส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์

3.3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

3.3.7 บำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

3.3.8 การคุ้มครองดูแล และรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของ

แผ่นดิน

3.3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.3.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

3.3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

3.3.12 การท่องเที่ยว

3.3.13 การผังเมือง

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการบำรุง ส่งเสริม ดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ในด้านต่างๆ เช่น การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประเพณี บำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก ป้องกัน และระงับโรคติดต่อ เป็นต้น โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกสภาที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนหมู่บ้านละ 2 คน ทำหน้าที่เสนอข้อมูลความต้องการของประชาชน และพิจารณาข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนเป็นผู้กำหนดนโยบายในการบริหาร และมีพนักงานส่วนตำบลซึ่งเป็นข้าราชการประจำทำหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายของผู้บริหาร ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบังเกิดผลดีต่อท้องถิ่น

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดนครพนม

จังหวัดนครพนมเป็นจังหวัดชายแดนตั้งเคียงชายฝั่งขวาของแม่น้ำโขง ตรงข้ามกับเมืองท่าแขก แขวงคำม่วนของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นที่ประดิษฐานพระธาตุพนมอันศักดิ์สิทธิ์ และเก่าแก่ เป็นพระธาตุที่ประดิษฐานพระอัฐกธาตุ (กระดูกหน้าอก) ขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า (สมณ โคดม) นับเป็นพระธาตุคู่เมืองนครพนม และเป็นที่เคารพสักการะของชาวไทย และชาวลาวทั้งสองฝั่งโขง พระธาตุพนมประดิษฐานอยู่ที่อำเภอธาตุพนม อยู่ห่างจากตัวเมืองนครพนม 52 กิโลเมตร จังหวัดนครพนมมีพื้นที่ประมาณ 5,512,668 ตารางกิโลเมตร ระยะห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 740 กิโลเมตร

นครพนมเป็นจังหวัดที่มีบันทึกทางประวัติศาสตร์มาแต่โบราณกาล ในฐานะเมืองเก่าแก่เคียงคู่อยู่กับอาณาจักรศรีโคตรบูรณ์ ซึ่งแต่แรกเริ่มเดิมทีนั้นมีพื้นที่อยู่ทางฝั่งซ้ายของแม่น้ำโขง และต่อมาก็ได้ย้ายมาอยู่ฝั่งขวาสลับกันหลายครั้ง ดำนานประวัติศาสตร์จึงได้จารึกไว้ว่า เมื่อพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราชตีเมืองเวียงจันทน์ได้ชื่อของดินแดนนี้ ได้ถูกเปลี่ยนเป็น “มรุกขนคร” และต่อมาได้โปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนชื่อเป็น “นครพนม” เพื่อความเหมาะสมตามสภาพพื้นที่ด้วย เป็นเมืองที่มีพื้นที่ติดต่อกับทิวเขามากมาย ด้วยความเป็นอาณาจักรที่เคยเจริญรุ่งเรืองมาก่อน ประกอบกับแม่น้ำโขงเป็นแหล่งวัฒนธรรมของมนุษยชาติจากหลายชนเผ่า ดังนั้น นครพนมจึงมีโบราณสถาน และมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม และประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์อยู่มาก

จังหวัดนครพนมมีอาณาเขตทางด้าน ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทิศตะวันออก ติดต่อกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีแม่น้ำโขง

ไหลกั้นพรมแดน ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอคงหลวง และอำเภอห้วยใหญ่ จังหวัดมุกดาหาร ทิศตะวันตกติดต่อกับอำเภอกุสุมาลย์ และอำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม มีจำนวน 6 แห่ง ซึ่งประกอบด้วย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลคอนนางหงส์ ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีประธานสภา และรองประธานสภา ตำแหน่งละ 1 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 20 คน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลคือพนักงานส่วนตำบล จำนวน 10 คน พนักงานจ้าง 27 คน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีประธานสภา และรองประธานสภา ตำแหน่งละ 1 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 26 คน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลคือพนักงานส่วนตำบล จำนวน 13 คน พนักงานจ้าง 33 คน

3. องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีประธานสภา และรองประธานสภา ตำแหน่งละ 1 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 14 คน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลคือพนักงานส่วนตำบล จำนวน 9 คน พนักงานจ้าง 19 คน

4. องค์การบริหารส่วนตำบลแสนพัน ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีประธานสภา และรองประธานสภา ตำแหน่งละ 1 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 14 คน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลคือพนักงานส่วนตำบล จำนวน 14 คน พนักงานจ้าง 12 คน

5. องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีประธานสภา และรองประธานสภา ตำแหน่งละ 1 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 12 คน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลคือพนักงานส่วนตำบล จำนวน 10 คน พนักงานจ้าง 12 คน

6. องค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มเหมา ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร คือ นายกองดีการ บริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน และรองนายกองดีการบริหรส่วนตำบล จำนวน 2 คน ฝ่ายสภา องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีประธานสภา และรองประธานสภา ตำแหน่งละ 1 คน สมาชิก สภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 16 คน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วน ตำบลคือพนักงานส่วนตำบล จำนวน 13 คน พนักงานจ้าง 7 คน

สรุป จะเห็นได้ว่าลักษณะการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จะมี ลักษณะเดียวกันหรือคล้ายกัน ด้วยเหตุเพราะว่าการจัด โครงสร้างทางการบริหารจะต้องเป็นไป ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล และกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของกระทรวงมหาดไทย บางส่วนที่แตกต่างกันนั้น เช่น การแบ่งส่วนราชการของส่วนราชการ ประจำซึ่งสามารถขยายกรอบอัตราได้ เป็นเพราะลักษณะของพื้นที่ และความต้องการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตอำเภอหาดุพนม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ชาฤทธิ์ ชัยพิสุทธิ์กุล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมากที่สุด รองลงมาคืองานที่ปฏิบัติ และสภาพการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ผลการวิจัยเปรียบเทียบ ความแตกต่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และระยะเวลาการ ปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และ แต่ละองค์กร ประกอบของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามที่มีอายุ และระยะเวลา ปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และ แต่ละองค์การ บริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามที่มีเพศ รายได้ วุฒิการศึกษา และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึง พอใจต่างกันในการปฏิบัติงานโดยรวม และในแต่ละองค์ประกอบไม่ต่างกัน ระดับปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามพบว่า ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบของ

ปัญหาอุปสรรคพบว่า มีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานมากที่สุดในด้านความมั่นคงในอาชีพ รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการ และงานที่ปฏิบัติตามลำดับ

พิชิต บุตรศรีสวย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เขตการศึกษา 9 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความรับผิดชอบ ความเป็นส่วนตัว การบังคับบัญชา นโยบาย และการบริหาร ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน เงินเดือน และสภาพการทำงาน ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ในด้านความสำเร็จของงาน สภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน และด้านความมั่นคงในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลากรตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจสูงกว่านักวิชาการศึกษา ในด้านความสำเร็จของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความรับผิดชอบเงินเดือน ความมั่นคงในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรที่มี ประสบการณ์การทำงานระหว่าง 15-25ปี ในด้านลักษณะของงาน ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา และนโยบาย และการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรที่มี ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 25 ปีขึ้นไป ในด้านความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และ ความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงควรนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการ พัฒนาบุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศ ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานต่างกันให้มีความพึงพอใจที่สูงขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน

อมร อ่อนรัชชา (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีตัวแปรอิสระ 13 ตัว คือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การนิเทศงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบายการบริหารงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ประโยชน์เกื้อกูล การปกครอง

บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน เงินเดือนในลักษณะสมการทั้งหมด ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ การปกครองบังคับบัญชา ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรวรรณ ตะมุลจิตต์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และความรู้ในงาน และความต้องการ ในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ผลการวิจัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และศักดิ์ศรีของงานที่ทำอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผลตอบแทน และสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความรู้ในงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัลย์ภรณ์ วชิรเชื่อนจันทร์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง เพศ อายุ ตำแหน่ง หน้าที่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ $<.01$ ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ $<.01$ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน ไม่มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ

ประสิทธิ์ วิวัฒน์ตระกูล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านการกำกับดูแล ด้านลักษณะงาน ด้านการพัฒนาข้าราชการ ด้านค่าตอบแทน และความมั่นคงในการ

ทำงานอยู่ในระดับมาก แต่ด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ภณชิตา น้อยเจริญ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเผ่าไร่ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานที่ปฏิบัติ รองลงมาคือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และด้านความมั่นคงในอาชีพ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านสวัสดิการ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเผ่าไร่ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่ามีการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ประสิทธิ์ วิวัฒน์ตระกูล เห็นว่า เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน หรือภณชิตา น้อยเจริญ เห็นว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน เป็นต้น ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำผลงานการวิจัยเหล่านี้ไปอภิปรายผลในบทที่ 5 ต่อไป