

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานในองค์กรปัจจุบันให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายไม่ว่าองค์กรใดหรือประเภทใดก็ตาม ย่อมต้องอาศัยทรัพยากรทางด้านการบริหารหลายประการ อันได้แก่ บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนระบบการจัดการที่ดี โดยที่องค์การทุกองค์การประสบความความสำเร็จและบรรลุจุดมุ่งหมายปลายทางที่กำหนดได้นั้น ขึ้นอยู่กับการใช้ทรัพยากรทางการบริหารดังกล่าวที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ปัจจัยด้านบุคลากร ได้รับการพิจารณาว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จะทำให้งานมีความเจริญรุ่งเรืองและประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นหากหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ย่อมส่งผลทำให้งานของหน่วยงานมีทั้งปริมาณและคุณภาพดีตามไปด้วย อย่างไรก็ตามความรู้ ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวก็ไมอาจทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรของหน่วยงานนั้นปราศจากความตั้งใจและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ดีได้นั้น สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งขึ้นอยู่กับการมีความสุขและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานในองค์กรนั้น ปัจจุบันการจูงใจคนในการทำงานในองค์กร ได้คำนึงเฉพาะความรู้ ความสามารถของบุคคลเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่ไม่ได้ยึดเอาความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นๆ เป็นสำคัญ เพราะแม้ว่าคนจะมีความสามารถเพียงใด แต่หากขาดความตั้งใจหรือความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นแล้ว ผลงานก็คงไม่อาจสำเร็จอย่างมีคุณภาพได้ ดังนั้น ความพึงพอใจของบุคคลในองค์กรต่อสิ่งต่างๆ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญต่อตระหนักและคำนึงอยู่เสมอ ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรไม่พึงพอใจในงาน ก็จะเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน และเป็นปัญหาทางวินัยอีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเครื่องหมายให้เห็นถึงการบริหารที่ดีและผลการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย (เกสินี ทวีปประสาน, 2539 : 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอีกองค์การหนึ่งที่มีความจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรทางการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรประเภทบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์การให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ดังนั้นการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจะสำเร็จตามจุดมุ่งหมายเพียงใดสิ่งหนึ่งที่จะต้องพิจารณาคือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การ เพราะความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งในการบริหารงานบุคคล เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด ความพึงพอใจในงานนับว่ามีค่าอย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคนและเป็นเรื่องสำหรับผู้บริหารทุกระดับควรให้ความสนใจ และนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งานและปรับปรุงงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หากบุคลากรที่มีความพึงพอใจในอาชีพและขวัญในการปฏิบัติงานดีแล้ว จะก่อให้เกิดผลที่สำคัญก็คือ ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุผล ซึ่งสำคัญต่อหมู่คณะและหน่วยงานเกือบทุกหน่วยให้ระเบียบ ข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุม ส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ ทำให้เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในหน่วยงาน (เกศินี ทวีปประสาน. 2539 : 2)

ปัจจุบันการปฏิบัติงานของบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง นครพนม จังหวัดนครพนมเป็นไปด้วยความยุ่งยากเพราะมีความหลากหลายในแต่ละหน่วยงาน ประกอบกับ มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง นโยบาย และการขยายงานของส่วนราชการใน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้พบว่าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม นับแต่การปฏิบัติงานของพนักงานจากระดับล่างสุด จนถึงระดับสูงสุดของหน่วยงานและสภาพปัญหาที่ปรากฏเห็นเด่นชัด ก็คือมีการ โอนย้ายออกนอกพื้นที่ เช่น ในปี 2552 มีบุคลากร โอนย้ายออกนอกพื้นที่ จำนวน 27 คน และมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานจากหัวหน้าส่วนการคลัง ไปดำรงตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัดและรองปลัดเพิ่มมากขึ้น มีการลงโทษทางวินัยของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมือง นครพนม จังหวัดนครพนม เพิ่มมากขึ้น (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอเมืองนครพนม. 2552 : 6)

จากเหตุปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะเป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหาร ส่วนตำบล จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เพราะเห็นถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาคาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงจะนำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่ที่ดี เพิ่มความสามารถ เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมต่อไป

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกบุคลากรตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและ ตำแหน่งแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

### สมมุติฐานการศึกษา

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นแนวทางในการในการตั้งสมมุติฐานในการศึกษา ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมแตกต่างกัน

## ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาตามทฤษฎี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัย จูงใจและปัจจัยเกื้อหนุน ดังนี้ ปัจจัยจูงใจ มี 5 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่งานและ ปัจจัยเกื้อหนุน 5 ด้านคือ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน และสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน (Herzberg and others. 1959 : 113-115 ; อ้างถึงใน พยอม วงศ์สารศรี. 2545 : 66-67)

### 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

### 3. ขอบเขตด้านประชากร

ในการศึกษานี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 435 คน

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ ใช้ระยะเวลาจำนวน 3 เดือน ตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2553 – 15 มกราคม 2554

### 5. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกเป็น

5.1.1 เพศ

5.1.2 อายุ

5.1.3 ระดับการศึกษา

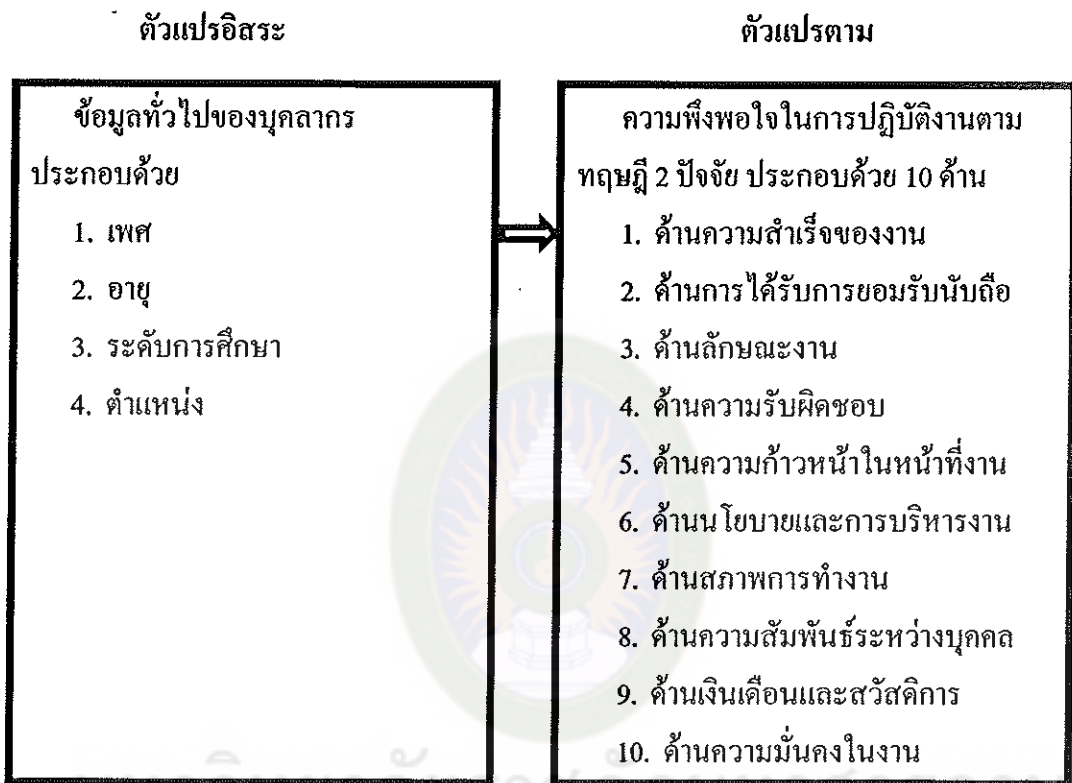
5.1.4 ตำแหน่ง

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก และคนอื่นๆ ได้แก่ 2 ปัจจัย รวมเป็น 10 ด้าน ดังนี้

- 5.2.1 ด้านความสำเร็จของงาน
- 5.2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- 5.2.3 ด้านลักษณะงาน
- 5.2.4 ด้านความรับผิดชอบ
- 5.2.5 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน
- 5.2.6 ด้านนโยบายและการบริหารงาน
- 5.2.7 ด้านสภาพการทำงาน
- 5.2.8 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 5.2.9 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
- 5.2.10 ด้านความมั่นคงในงาน

## กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาดังรายละเอียดแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บุคลากร หมายถึง พนักงานส่วนตำบลหรือลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไปที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทศนคติความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบมากน้อยของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อระบบการบริหารจัดการในด้านต่างๆของหน่วยงานและรวมถึงองค์ประกอบด้านอื่นๆที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลตามเป้าหมายสูงสุดด้วยความเต็มใจมี 10 ด้าน ดังนี้



2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานทั้งงานในหน้าที่และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้จนงานประสบความสำเร็จไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานกำหนด

2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานได้สำเร็จจนเป็นที่ยอมรับเชื่อถือ ไว้วางใจ ยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จนได้รับการมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญๆจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานขอคำแนะนำ

2.3 ด้านลักษณะของงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ตรงกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ การมีอิสระในการกำหนดแนวทางหรือขั้นตอนวิธีการทำงาน และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่สำคัญ ตรงกับความสนใจ ท้าทายความสามารถและมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานให้สำเร็จ

2.4 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคคลมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่องานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานอย่างตั้งใจ เอาใจใส่ ทำอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถรวมถึงการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

2.5 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่บุคคลได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้า ทั้งในตำแหน่งหน้าที่การงาน และการเลื่อนขั้นเงินเดือน รวมทั้งโอกาสพัฒนาตนเองในด้านความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติ เช่น การศึกษาต่อ การเข้ารับการฝึกอบรมดูงาน เป็นต้น

2.6 ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง การกำหนดนโยบาย จัดระบบงาน และแนวทางในการปฏิบัติงานและการมอบหมายงานของหน่วยงานมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้และเปิด โอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนางานของหน่วยงานได้อย่างเสรี

2.7 ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง ความเพียงพอของอาคารสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่หน่วยงานจัดให้รวมถึงการมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.8 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ของบุคลากรทุกคน ทุกระดับในหน่วยงาน บุคลากรในหน่วยงานมีการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

ปรึกษาหารือร่วมกัน แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในหน่วยงาน รวมถึงสัมพันธภาพ ส่วนตัว ความสนิมสนม ใจกว้างใจ ขอมรับความคิดเห็นของกันและกันของบุคลากรด้วย

2.9 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง รายได้ประจำ และค่าตอบแทนพิเศษ ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ระบบ ระเบียบ กฎเกณฑ์การพิจารณาการเลื่อน ขึ้นเงินเดือนรวมไปถึงการจัดสรรสวัสดิการต่างๆ ของหน่วยงานมีความเหมาะสมเป็นธรรม

2.10 ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงและปลอดภัยในงานทำ ผู้บังคับบัญชาให้การคุ้มครอง ปกป้อง ดูแลและร่วมรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรในหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการทำอยู่มีความมั่นคง มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีความก้าวหน้าและเป็นที่ยอมรับของสังคม

### ประโยชน์การศึกษา

ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษา สามารถนำเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัด นครพนม