

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ในองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรเอกชนหรือองค์กรราชการ ต่างก็มีจุดมุ่งหมายที่จะไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ซึ่งองค์กรเป็นที่รวมของทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีการจัดการเป็นเครื่องมือช่วยให้การรวมตัวของทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสมประสานทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อที่จะให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่งในองค์กร และในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น นอกจากการดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว ยังต้องคำนึงถึงการธำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เพื่อประโยชน์ขององค์กรด้วย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยการบริหารงานบุคคล (Personnel Administration) ที่ดี และสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการบริหารงานบุคคล คือ การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานบุคคล ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 143) ได้กล่าวถึงความสำเร็จของงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กรนั้นมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย หากองค์กรใดบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูง ก็จะส่งผลดีต่อองค์กรนั้น งานต่าง ๆ เกิดผลสัมฤทธิ์ เพราะบุคลากรจะอุทิศแรงกายแรงใจให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ อีกทั้งทำงานได้อย่างมีความสุขอีกด้วย ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้แก่บุคลากรในองค์กร จึงเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนา งานและพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า ความพึงพอใจของบุคลากรเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการให้ตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองได้พยายามที่จะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจ เป็นการสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก กล่าวคือความพึงพอใจของบุคคลเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง

ในระดับหนึ่ง ความพึงพอใจของบุคคลมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะส่วนบุคคล ตลอดจนสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจที่มากระตุ้น สิ่งจูงใจ (Incentive) ทำให้เกิดความพึงพอใจ และ สเตรส และเซเลส (Strauss and Sayles. อ้างจาก กิติมา ปรีดีคิดล. 2529 : 321)

กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจจะทำงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนที่จะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ จะเห็นได้ว่า ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจ ผลงานก็จะต่ำ และเป็นอุปสรรคต่อการเติบโตและการพัฒนาขององค์กร ซึ่งสาเหตุที่องค์กรต่างๆ มักประสบกับปัญหาที่บุคลากรขององค์กรบางคนมีความขัดแย้งกัน ไม่ตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ผลการปฏิบัติงาน ไม่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิผล ขาดงานบ่อยครั้ง ขอเปลี่ยนงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือขอย้ายออกจากหน่วยงาน ก่อให้เกิดปัญหาต่อองค์กร ซึ่งหากผู้บริหารทราบถึงสาเหตุและปัจจัยที่ทำให้บุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังกล่าว และหาวิธีการและแนวทางป้องกันแก้ไข ก็จะส่งผลดีต่อองค์กร

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอภูพาน จังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยงานที่สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง มีบุคลากรคือ ข้าราชการส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างตามภารกิจ ลูกจ้างทั่วไป และข้าราชการการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 1 – 5 และอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2540 ทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ศาสนาและวัฒนธรรม การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การคุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และอำนาจหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและตามสมควร

จากเหตุผลความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า บุคลากรถือเป็นกลไกหลักในการปฏิบัติงานให้บรรลุผล ซึ่งการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้มากน้อยเพียงใดนั้น สิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรด้วย ดังนั้น ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นบุคลากรคนหนึ่ง ในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบล

ช่วยม่วง ในตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชน ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลช่วยม่วง อันจะเป็นประโยชน์ในการจะพัฒนาองค์การเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อองค์การต่อไป

### คำถามการศึกษา

1. บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่วยม่วง ตำบลช่วยม่วง อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่วยม่วง อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน หรือไม่
3. ข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่วยม่วง อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น มีอะไรบ้าง

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่วยม่วง ตำบลช่วยม่วง อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่วยม่วง ตำบลช่วยม่วง อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่วยม่วง ตำบลช่วยม่วง อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น

### ขอบเขตการศึกษา

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่วยม่วง ตำบลช่วยม่วง อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกิลเมอร์ (Gilmer,1971; อ้างใน สุวัฒน์ ทองจันทร์,2547:27-28) และ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg,1957;อ้างใน ประสิทธิ์ วิวัฒน์ตระกูล,2550:20-21) มาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

- 1.1 ด้านสภาพในการปฏิบัติงาน
- 1.2 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
- 1.3 ด้านนโยบายและการบริหารงาน
- 1.4 ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร
- 1.5 ด้านความสำเร็จในงาน
- 1.6 ด้านเงินเดือนและความมั่นคง

## 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง ตำบลห้วยม่วง อำเภอกุสุมาวัน จังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 40 คน ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 16 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คนและพนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 18 คน พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 4 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 29 เมษายน 2553)

## 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง ตำบลห้วยม่วง อำเภอกุสุมาวัน จังหวัดขอนแก่น

## 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างภาคเรียนที่ 3/2552 – 1/2553

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายใน เป็นความรู้สึกดี ชอบ พอใจ ชื่นชม มีความสุข และความรู้สึกนี้เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอกุสุมาวัน จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ

สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน การที่มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอและทันสมัย มีบริเวณและสถานที่ที่ทำงานเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง ตำแหน่งงานของบุคลากรที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น การมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถและตามวาระ และโอกาสความก้าวหน้าในสายงานเมื่อเทียบ

กับสายงานอื่น

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การกำหนดทิศทางและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน การเตรียมแผนงานก่อนปฏิบัติงาน และการปกครองบังคับบัญชาในหน่วยงาน

ความสัมพันธ์ของบุคลากร หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ความสนิทสนมและเป็นกันเองในการปฏิบัติงาน ตลอดจนบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ร่วมกัน

ความสำเร็จในงาน หมายถึง การทำงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเรียบร้อยโดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ได้รับโอกาสให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จ เป็นต้น

เงินเดือนและความมั่นคงในงาน หมายถึง เงินค่าตอบแทนที่ได้รับจากในการปฏิบัติงาน ทั้งที่ได้รับประจำหรือได้รับเป็นครั้งคราว ตลอดจนสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับ และรวมถึงความเสี่ยงมากหรือน้อยในการที่บุคลากรจะต้องออกจากงานหรือความมั่นคงปลอดภัยในงานการที่จะได้รับการคุ้มครองในระยะยาวต่อการต้องออกจากงานของบุคลากร

บุคลากร หมายถึง บุคลากรที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอภูพาน จังหวัดขอนแก่น ทั้งข้าราชการส่วนท้องถิ่น, ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไปในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง ซึ่งประกอบด้วย

1. ข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง ตำบลห้วยม่วง อำเภอภูพาน จังหวัดขอนแก่น ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้เป็นข้าราชการตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการคัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง การย้าย การโอน การรับโอน การเลื่อนระดับ และการเลื่อนขึ้นเงินเดือน (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2550 ลงวันที่ 24 กรกฎาคม 2550

2. พนักงานจ้างตามภารกิจ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการคัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง การย้าย การโอน การรับโอน การเลื่อนระดับ และการเลื่อนขึ้นเงินเดือน (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2550 ลงวันที่ 24 กรกฎาคม 2550

## ประโยชน์การศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนา และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง ตำบลห้วยม่วง อำเภอกุสุมาวัน จังหวัดขอนแก่น ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY