

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารงานในองค์การให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็
องค์การใดหรือประเภทใดก็ตาม ย่อมต้องอาศัยทรัพยากรทางการบริหารหลายประการ อันได้แก่
บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนระบบการจัดการที่ดี โดยที่ทุกองค์การจะประสบ
ผลสำเร็จและบรรลุจุดหมายปลายทางที่กำหนดได้นั้น ขึ้นอยู่กับการใช้ทรัพยากรทางการบริหาร
ดังกล่าวที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ปัจจัย
ด้านบุคลากรได้รับการพิจารณาว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จะทำให้หน่วยงานมีความ
เจริญรุ่งเรืองและประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น หากหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้
ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ย่อมส่งผลทำให้งานของหน่วยงานนั้นมีทั้ง
ปริมาณและคุณภาพดีตามไปด้วย อย่างไรก็ตามความรู้ ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวก็
ไม่อาจทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรของหน่วยงานนั้นปราศจากความตั้งใจ
และความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การที่บุคคลจะปฏิบัติงานอย่างเต็ม
ความสามารถดังกล่าวจะเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีได้นั้น สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งขึ้นอยู่กับ
ความสุขและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานในองค์การนั้น

การจูงใจคนในการทำงานกับองค์การ ได้คำนึงถึงเฉพาะความรู้ ความสามารถของ
บุคคลเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่ไม่ได้ยึดเอาความพึงพอใจที่จะทำงานนั้น ๆ เป็นสำคัญ เพราะแม้ว่า
คนจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความจริงใจหรือความพึงพอใจที่จะทำงานนั้น
แล้ว ผลงานก็คงไม่อาจสำเร็จอย่างมีคุณภาพได้ ดังนั้น ความพึงพอใจของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ จึง
เป็นเรื่องสำคัญต้องตระหนักและคำนึงถึงอยู่เสมอ ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจของบุคลากรใน
องค์การมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ องค์การใดก็ตามหากบุคลากรในองค์การไม่พึง
พอใจในงาน ก็จะเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาด
งาน ลาออกจากงาน และเป็นปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงข้าม หากบุคลากรมีความพึง
พอใจในการทำงาน เป็นเครื่องหมายให้เห็นถึงการบริหารที่ดีและผลของการปฏิบัติงานอย่างมี
ประสิทธิภาพอีกด้วย (เกศินี ทิพย์ประสาน. 2539 : 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอีกองค์การหนึ่งที่มีความจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากร
ทางการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์การให้สำเร็จลุล่วง

ไปด้วยดี ดังนั้นการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจะสำเร็จตามจุดมุ่งหมายเพียงใด สิ่งหนึ่งที่ควรพิจารณาคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ เพราะความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการบริหารงานบุคคล เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด ความพึงพอใจในงานนับว่ามีค่าอย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคนและเป็นเรื่อง que ผู้บริหารทุกระดับควรให้ความสนใจ และนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน และปรับปรุงงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย หากบุคลากรที่มีความพึงพอใจในอาชีพและขวัญในการปฏิบัติงานดีแล้ว จะก่อให้เกิดผลที่สำคัญคือ การร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผล ข้อสัคย์ต่อหมู่คณะและหน่วยงาน เกื้อหนุนให้ระเบียบ ข้อบังคับเกิดผล ในด้านการควบคุม ส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ ทำให้เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในหน่วยงาน (เกศินี ทีปประสาน. 2539 : 2)

ในปัจจุบันการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปด้วยความยุ่งยาก เพราะมีความหลากหลายในแต่ละหน่วยงาน ประกอบกับมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง โครงสร้าง นโยบาย ระเบียบ กฎหมายและการขยายงานของส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้น ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอปากคาด ก็คือ ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่และแนวทางในการปฏิบัติงานสถานที่ทำงานคับแคบ สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย การจัดสรรทรัพยากรและการพิจารณาความดี ความชอบ ขาดความเสมอภาค โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง มีน้อย

จากสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะเป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลปากคาด จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยจะทำการศึกษามีปัจจัยจูงใจกับปัจจัยเกื้อหนุนตัวใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาคาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อเกิดประโยชน์ที่ดีแก่ส่วนรวมต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบล ในอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบล ในอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

สมมุติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบล ในอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ อยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขตที่มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบล ในอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา (Content)

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบล ในอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยจะทำการศึกษาแนวความคิด ของกิลเมอร์ (Gilmer. ; อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ. 2550 : 148-150) ดังนี้

- 1.1 ความมั่นคงปลอดภัย
- 1.2 โอกาสในการทำงาน
- 1.3 สถานที่ทำงานและการจัดการ
- 1.4 ค่าจ้าง/รายได้ และโอกาสในความก้าวหน้า
- 1.5 ลักษณะงาน
- 1.6 การควบคุมดูแล
- 1.7 ลักษณะทางสังคม

1.8 การติดต่อสื่อสาร

1.9 สภาพการทำงาน

1.10 ผลประโยชน์ตอบแทน

2. ขอบเขตด้านตัวแปร (Variable)

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งได้มีการกำหนดตัวแปรไว้ ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ตำแหน่ง

2.1.4 ระดับการศึกษา

2.1.5 รายได้

2.1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 6 อบต. จำนวน 254 คน (สำนักงานท้องถิ่น อำเภอปากคาด. 2554 : 1)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 6 อบต. จำนวน 156 คน

สำหรับการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727 ; อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 38) และสุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

4. ขอบเขตด้านสถานที่ (Place)

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 6 ตำบล ได้แก่ ตำบลปากคาด ตำบลโนนศิลา ตำบลนาแดง ตำบลสมสนุก ตำบลหนองของ ตำบลนาแก

5. ขอบเขตด้านเวลา (Time)

ขอบเขตเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ เดือนพฤษภาคม-กันยายน 2555

กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ” ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดของ กิลเมอร์. (Gilmer. ; สมยศ นาวิกาน (2550 : 148-150) มากำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ซึ่งสามารถสรุปเป็นแผนภาพที่ 1 ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิด

ที่มา : สมยศ นาวิกาน (2550 : 148-150)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อให้ผู้ที่สนใจงานศึกษานี้สามารถเข้าใจศัพท์ของผู้ทำการศึกษาง่ายขึ้น ดังจะกล่าวต่อไปนี้

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction Factors) หมายถึง สิ่งจูงใจที่ทำให้มนุษย์เกิดความเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งจูงใจนั้น จะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้น ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตนเอง ประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล เป็นสิ่งที่อยู่ในความรู้สึกนึกคิดหรือในจิตใจของแต่ละบุคคลที่จะกระตุ้นให้ผู้ที่ทำงานมีความรู้สึกในด้านดี มีความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานทั้งงานในหน้าที่และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้ จนงานประสบผลสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานกำหนดไว้

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานได้สำเร็จจนเป็นที่ยอมรับเชื่อถือ ไว้วางใจ ยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จนได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ ๆ จากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานขอคำแนะนำในการปฏิบัติงาน

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ การมีอิสระในการกำหนดแนวทางหรือขั้นตอนวิธีการทำงาน และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่สำคัญ ตรงกับความสนใจ ทำทายความสามารถและมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานให้สำเร็จ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่บุคคลมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่องานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานอย่างตั้งใจ เอาใจใส่ ทำอย่างเต็มกำลัง ความรู้ความสามารถ รวมถึงการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

1.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้า ทั้งในตำแหน่งหน้าที่การงาน และการเลื่อนขั้นเงินเดือน รวมทั้ง

โอกาสพัฒนาตนเองในด้านความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติ เช่น การศึกษาต่อ การเข้ารับการศึกษาอบรมดูงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยเกื้อหนุน (Maintenance Factors) หมายถึง สิ่งที่มีได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าขาดหรือไม่มีปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ทำงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและสวัสดิการและความมั่นคงในงาน

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การกำหนดนโยบาย จัดระบบงานแนวทางในการปฏิบัติงานและการมอบหมายงานของหน่วยงานมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้และเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนางานของหน่วยงานได้อย่างเสรี

2.2 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง ความเพียงพอของอาคารสถานที่ วัสดุครุภัณฑ์อุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่หน่วยงานจัดให้รวมถึงการมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) หมายถึง ความสัมพันธ์ของบุคลากรทุกคน ทุกระดับในหน่วยงาน บุคลากรในหน่วยงานมีการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ปรึกษาหารือร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน รวมถึงพันสภาพส่วนตัว ความสนิทสนมไว้วางใจ ยอมรับความคิดเห็นของกันและกันของบุคลากรด้วย

2.4 เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and Fringe Benefit) หมายถึง รายได้ประจำและค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ระบบ ระเบียบ กฎเกณฑ์การพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนรวมไปถึงการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงานมีความเหมาะสมและเป็นธรรม

2.5 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความมั่นคงและปลอดภัยในงานที่ทำ ผู้บังคับบัญชาให้การคุ้มครอง ปกป้อง ดูแลและร่วมรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการที่ทำงานที่มีความมั่นคง มีเกียรติ มีศักดิ์ศรีมีความก้าวหน้าและเป็นที่ยอมรับของสังคม

2.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องานเป็นไปในทางบวก หรือความสุขของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานหรือการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ความสะดวกสบาย ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นและมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน

2.7 บุคลากร (Personnel) หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลปากคาด ตำบลโนนศิลา ตำบลนาคง ตำบลสมสนุก ตำบลหนองของ ตำบลนาแก้ง อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

ประโยชน์การศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งจะสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและวางแผนปรับปรุงระบบบริหารงานและการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ได้ข้อมูลสารสนเทศที่นำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอปากคาด จังหวัดหนองคาย สำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ