

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ในปัจจุบัน ต้องเผชิญกับสภาวะการณ์การแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ทั้งภายในและต่างประเทศ องค์กรต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการบริหารตลอดเวลา และให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการ เนื่องจากทรัพยากรมีคุณค่าแตกต่างไปจากทุนอื่น ๆ เช่น เงินทุน เครื่องจักรซึ่งเป็นทรัพยากรที่ใช้และหมดไป หรือด้อยค่าไปตามระยะเวลาการใช้งาน แต่ทรัพยากรมนุษย์สามารถเพิ่มคุณค่าได้ หากมีการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่มีความสำคัญ และเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในองค์กร ดังนั้น การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ จึงถือได้ว่าเป็นเสมือนการลงทุนที่ต้องได้ประโยชน์คุ้มค่ามากที่สุด โดยมุ่งเน้นการวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ การรับบุคลากร การธำรงรักษา และการดูแลให้บุคลากรที่ต้องออกจากองค์กร สามารถดำรงชีวิตอย่างเหมาะสมในสังคม (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2548 : 37)

แนวความคิดพัฒนาองค์กรในปัจจุบันเชื่อว่า การที่คนมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีขวัญกำลังใจในการทำงาน และมีความพึงพอใจในการทำงาน จะส่งผลทำให้สามารถดึงเอาความรู้ความสามารถที่ได้ฝึกฝนนำมาพัฒนาสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร และเป็นพลังที่จะสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ถึงแม้ว่าองค์กรจะได้มีระบบการสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีคุณภาพจนได้คนเก่งที่มีความรู้ ความสามารถสูง ตรงตามตำแหน่งเข้ามาทำงานในองค์กร แต่หากบุคคลนั้นขาดความพึงพอใจในการทำงาน หรือขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรแล้วก็จะไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่มีอยู่ ไม่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้ตามความคาดหวัง (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2548 : 37) ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องการบริหารงานให้บุคลากรภายในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะองค์กรด้านการศึกษาที่กำลังเติบโตและมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในปัจจุบัน (รัชณี ศรีสุทธิวงษา, 2552 : 1)

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่ภาคภูมิใจต่อองค์กร เป็นความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานในองค์กร อันเกิดจากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกในองค์กรได้ทั้งนี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ

(Motivational Factor) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และการปกครองบังคับบัญชา (Robbins, 2005 : 3) ดังนั้น หากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานดังกล่าวเหล่านี้ได้ ก็จะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานอันก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรสูงสุด (รัชนิ ตรีสุทธิ วงษา, 2552 : 2)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อสถานที่ที่ตนปฏิบัติงานอยู่รวมถึงการทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน พพอใจในผลงาน วัฒนธรรม ตลอดจนรู้สึกรัก และมีความอบอุ่นผูกพันต่อองค์กร และจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ (กฤษมันต์ วัฒนานรงค์ และคณะ, 2540 : 55) ทั้งนี้ตัวชี้วัดความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถจะพิจารณาได้จาก 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร ด้านการมีความรักและศรัทธาต่อองค์กรและด้านการช่วยประชาสัมพันธ์องค์กร (ชนาพร แยมสุดา, 2550 : 11)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ และตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สามารถจะพิจารณาได้จาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากรและด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ซึ่งในแต่ละองค์กรทั้งภาครัฐหรือเอกชน การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ เนื่องจากประสิทธิภาพการปฏิบัติในองค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (สมใจ ลักษณะ, 2543 : 215) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ และสามารถดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในองค์กร ได้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ การบริหารงานขององค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคามมีพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 123 แห่ง นับเป็นองค์การในระดับพื้นที่ ที่ได้ทวีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากมีบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ ที่หลากหลายครอบคลุมเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในเกือบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจสังคม ด้านการเมืองการปกครอง ด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณสุข ด้านการจัดการศึกษาท้องถิ่น แต่ยังมีภาพลักษณ์ไม่ค่อยดีในสายตาของภาคส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องปัญหาทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์กร การสร้างสัมพันธ์ของบุคคลกับองค์กรให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ชื่นชมองค์กร เต็มใจ เสียสละ ท่วมเทให้กับการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ในความภักดีต่อองค์กร คือ ความรับผิดชอบงานในหน้าที่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน ความมั่นคงในงาน ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือยุทธกรรมในการบริหารงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร ผลงานที่ได้มีคุณภาพและมีความถูกต้อง ดังนั้น การจัดการและการบริหารองค์กรที่ยังไม่มีประสิทธิภาพยังคงต้องปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอีกมาก (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม. 2554 : 4)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาจะเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและความภักดีต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม อันส่งผลต่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคามต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความภักดีต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม

3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาของการวิจัยไว้ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work It Self) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ด้านความก้าวหน้า (Advancement) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (Supervision) ด้านนโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) ด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions) ด้านเงินเดือน (Salary) ด้านความมั่นคงในงาน (Security) Herzberg, Mausner and Snyderman. (1959 : 110 - 117)

1.2 ความภักดีต่อองค์กร (Organization Loyalty) ประกอบด้วย ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจ (In Mind) ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ (Persistence) ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (The Morm) ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (The Behavior) (ธนาพร แยมสุตา. 2550 : 11)

1.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Efficiency) ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process And

Operation) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) (สนใจ ลักษณะ. 2546 : 8)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ปี 2556 จำนวน 4,041 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่. 2556 : 1-6)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ปี 2556 จำนวน 364 คน สำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของ Yamane. (1973 : 727)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยเริ่มทำการวิจัยกำหนดระยะเวลารวม 1 ปี โดยเริ่มต้นตั้งแต่วันที่ 1 เดือน มกราคม พ.ศ 2557 จนถึงวันที่ 31 เดือน ธันวาคม พ.ศ 2557

5. ขอบเขตด้านตัวแปร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

5.1 ตัวแปรกลุ่มที่ 1

5.1.1 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ประยุกต์จากทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ประกอบด้วย Herzberg, Mausner and Snyderman. (1959 : 110 - 117)

- 1) ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)
- 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- 3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work It Self)
- 4) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 5) ด้านความก้าวหน้า (Advancement)
- 6) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
- 7) ด้านนโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)
- 8) ด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions)

9) ด้านเงินเดือน (Salary)

10) ด้านความมั่นคงในงาน (Security)

5.2 ตัวแปรกลุ่มที่ 2

5.2.1 ความภักดีต่อองค์กร (Organization Loyalty) ประกอบด้วย (ธนพร
แย้มสุตา. 2550 : 11)

- 1) ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจ (In Mind)
- 2) ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ (Persistence)
- 3) ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (The Morm)
- 4) ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (The Behavior)

5.3 ตัวแปรกลุ่มที่ 3

5.3.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Efficiency) ประกอบด้วย (สมใจ ลักษณะ.
2546 : 8)

- 1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment)
- 2) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation)
- 3) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource)
- 4) ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction)

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ให้
คำนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ภาคภูมิใจหรือทัศนคติที่ดี
ที่มีความมีความสุข ความเต็มใจ และความยินดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เมื่องานนั้น
ให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ ด้านจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการในปัจจุบัน
ต่าง ๆ ทั้งในการปฏิบัติงานและส่วนบุคคล ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานนั้นด้วยความสุขใจ เต็ม
ใจ เต็มเวลา เต็มความสามารถ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพ งานบรรลุเป้าหมาย และขององค์กร
ประกอบด้วย

1. **ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล** หมายถึง พนักงานปฏิบัติงานสามารถ
แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน ได้ทันต่อเวลาและเหตุการณ์ ปฏิบัติงานตามแผนงานของ
องค์กรที่กำหนด และมีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน
แผนงานขององค์กรทุกประการส่งผลให้ผลงานของบุคลากรมีคุณค่าและมีประสิทธิภาพต่อองค์กร

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การปฏิบัติงานและการมีผลงานเป็นที่ได้รับการยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี และได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ ให้ช่วยเสนอแนะความเห็นและความเห็นนั้น ได้รับการสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง การได้รับผิดชอบงานที่มีลักษณะตรงกับ ความรู้ความสามารถ โดยมีความคิดอิสระในการแก้ปัญหาปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน อย่างเต็มที่ และมีปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับการที่อยากปฏิบัติงาน

4. ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การมีอำนาจการตัดสินใจในงานที่ทำอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด โดยการวางแผนการปฏิบัติงาน เป็นไปตามขั้นตอน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด และทำให้พนักงานมีความเต็มใจใน ปฏิบัติงานแม้จะต้องปฏิบัติงานนอกเวลาทำการและไม่ได้รับค่าตอบแทน

5. ด้านความก้าวหน้า หมายถึง พนักงานได้รับการส่งเสริมให้ได้เข้ารับการ ฝึกอบรม ประชุมสัมมนาและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ เป็นการส่งเสริมและพัฒนาทักษะให้ เกิดความชำนาญ ได้รับการสนับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติมและเปิด โอกาสให้พนักงานลาศึกษาต่อ ได้ ส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

6. ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อประสานงานและความสนิท สนิมเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน และผู้บังคับบัญชาบริหารงาน โดยใช้หลักเหตุผล เห็นอรรถประโยชน์ ทำให้การทำงานของพนักงานกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและให้การ ช่วยเหลือให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานและ ทำให้พนักงานมีความสามัคคีเข้าใจซึ่งกัน และกันระหว่างปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

7. ด้านนโยบายและการบริหารงาน หมายถึง องค์กรมีการกำหนดนโยบายและ แผนงานที่มีความชัดเจนและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ มีการติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยผู้บริหารมีความสามารถในการบริหารจัดการด้าน บุคลากรและติดต่อสื่อสารช่วยเหลือประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ในองค์กร เพื่อให้องค์กรมุ่งสู่ ความสำเร็จ

8. ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานมี ความสะดวกสบายและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน และสถานที่ทำงานในหน่วยงานจัดได้อย่างเหมาะสม มีการจัดอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพออยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและ สะดวกต่อการ ใช้งานและกระตุ้นให้อยากปฏิบัติงาน

9. ด้านเงินเดือน หมายถึง รายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมคุ้มค่ากับปริมาณงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน และมีการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งที่มีอยู่เป็นไปด้วยความยุติธรรม ตามความรู้ความสามารถและผลงานที่ปฏิบัติได้พร้อมทั้งองค์กรมีการจัดสรรและให้สวัสดิการแก่พนักงานอย่างเพียงพอ

10. ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง การไม่ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกใส่ร้ายจากผู้บังคับบัญชา หรือตำแหน่งงานในหน้าที่เป็นอาชีพที่มั่นคงและสามารถช่วยให้ดำรงชีพอยู่ได้ และลักษณะงานที่ทำอยู่มีความสำคัญกับพนักงานขององค์กร ผลการปฏิบัติงานที่ดีทำให้องค์กรมีความมั่นคง เมื่อองค์กรมีความมั่นคงพนักงานก็จะมีความมั่นคงในการทำงาน

ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สถานที่ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทีมและอุทิศตนให้กับองค์กรตลอดจนรู้สึกรักและมีความอบอุ่น ผูกพันต่อองค์กร และจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ ประกอบด้วย

1. ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจ หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบลแห่งนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุด หากมีผู้ใดกล่าวร้ายต่อองค์กรบริหารส่วนตำบล พนักงานจะชี้แจง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและจะทุ่มเทอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ หมายถึง การให้ความสนใจต่อการพัฒนาและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรบริหารส่วนตำบลการเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาขององค์กร

3. ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน หมายถึง พนักงานไม่คิดที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงไปทำงานที่แห่งใหม่ แม้ว่าในบางครั้งจะมีปัญหาในการทำงาน จนอยากจะลาออก แต่ก็เป็นเรื่องยากที่จะปฏิบัติจริง และพนักงานยินดีอุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอันจะเกิดขึ้นกับองค์กรและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรของตนเอง

4. ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรม หมายถึง การเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ ในการทำงาน เพื่อช่วยให้องค์กรบริหารส่วนตำบลประสบความสำเร็จ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรสอดคล้องกับค่านิยมในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่จะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยี

ที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและต้นทุนน้อยที่สุด โดยที่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ ประกอบด้วย

1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ หมายถึง มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีการทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถทำให้ผลงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรและมีแรงจูงใจที่ดีจะเป็นการกระตุ้นให้ท่านทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยมีแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนางานอยู่เสมอ ผลงานมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีความสามารถปฏิบัติงาน ประสานงานได้ราบรื่นเพื่อช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และมีกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกันในแต่ละกลุ่มงาน ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้รวดเร็วทันเวลา และช่วยลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน โดยทบทวนกระบวนการทำงาน ปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

3. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร หมายถึง การจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผลการปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่กำหนด โดยเครื่องมือเทคโนโลยีที่เพียงพอ มีคุณภาพและทันสมัยเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีกลไกการติดตาม ควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาทักษะในการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

4. ด้านความพอใจของทุกฝ่าย หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสะท้อนถึงความสามารถของท่านที่สามารถปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย และการมีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสร้างการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาได้ และผู้บริหารให้ความสำคัญต่อผลงานของท่านในการนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจนำไปใช้ประโยชน์หรืออ้างอิงในการทำงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่ 123 ตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานที่องค์การบริหารส่วนตำบล 123 ตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย พนักงานวิชาการ พนักงานปฏิบัติการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ จะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ในการสร้างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
3. เพื่อทราบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม และนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม
4. เพื่อเป็นข้อสนเทศแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นข้อมูลในด้านการวางแผนการพัฒนาและการฝึกอบรมพนักงาน ให้มีความเป็นมืออาชีพและมีมาตรฐานสากลให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและนโยบาย
5. เพื่อเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ไว้เป็นฐานข้อมูลในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม สารสนเทศสำหรับนักวิชาการ สำหรับการสืบค้นและต่อ ยอดการวิจัยที่สมบูรณ์ขึ้น