บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
   - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
   - 1.2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
   - 1.3.ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
   - 1.4 การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
   - 1.5 บรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
   - 1.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร
   - 2.1 ความหมายของความภักดีต่อองค์กร
   - 2.2 ลักษณะของความภักดีต่อองค์กร
   - 2.3 ความสำคัญของความภักดีต่อองค์กร
   - 2.4 ความภักดีต่อองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
   - 3.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
   - 3.2 ความสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
   - 3.3 การวัดผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
   - 3.4 ลักษณะการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
   - 3.5 องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
   - 3.6 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบล
5. บริบทของจังหวัดมหาสารคาม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   - 6.1. งานวิจัยในประเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6.2. งานวิจัยต่างประเทศ

7. กรอบแนวคิดของการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นนิยมศึกษาสองมิติ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจจากการรับบริการ แต่ในที่นี้จะเป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมีนักวิชาการหลายท่านอธิบายไว้ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 122) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานมีขวัญ และกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

อำนวย แสงสว่าง (2544 : 88) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่ได้ต่อองค์กร บุคคลผู้ร่วมงานและงานที่ทำ ได้แก่ การแสดงความยินดี ชื่นชม การคิด สร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรง การมีความสุขในการทำงาน

กานดา กิจจาวิเศษ (2546 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ ที่ดี มีความสุข สบายใจ ที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ ถ้าสิ่งนั้นเป็นไปตามความมุ่งหวังตน

วิชัย แหวนเพชร (2548 : 136) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะของอารมณ์ความรู้สึกและเจตคติของบุคคลที่มีต่องานเขาปฏิบัติอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ ความกระตือรือร้น เต็มใจและสนุกร่าเริง

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2550 : 133) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงานที่ทำ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิเชียร วิทยอุดม (2551 : 35) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติโดยทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของตน คนที่มีความพอใจในงานสูงจะมีทัศนคติที่เป็นบวกต่องาน ในขณะที่อีกคนหนึ่งไม่มีความพอใจในงานก็จะมีทัศนคติที่เป็นลบต่องาน

Hodson. (1991 : 271) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติโดยทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของตน

Hugh. (1986 : 86) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปริมาณของความรู้สึกที่ดี (Positive) ทั้งหมดที่บุคคล ๆ หนึ่งมีต่องานของตนเอง

Schermerhorn. (1984 : 223) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับหรือขั้นของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ภาคภูมิใจหรือทัศนคติที่ดีที่ดี ความมีสุขใจ ความเต็มใจ และความยินดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ ด้านจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในการปฏิบัติงานและส่วนบุคคล ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานนั้นด้วยความสุขใจ เต็มใจ เต็มเวลา เต็มความสามารถ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพ งานบรรลุเป้าหมาย และขององค์กร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้ (วิชัย แหวนเพชร. 2548 : 136)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานบุคคล เนื่องจากเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมนำไปสู่การมีขวัญและกำลังใจการทำงานมากขึ้นทำให้ทำงานด้วยความกระตือรือร้น เต็มไปด้วยความมุ่งหวังและตั้งใจให้ได้ผลงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานอันเป็นผลมาจากการทำงานอย่างเต็มศักยภาพของบุคลากร นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงาน ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีความตั้งใจและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่ไม่พึงพอใจในงานช่วยลดการขาดงานลางาน ลดการมาทำงานสาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างความสามัคคี สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้เกิดความศรัทธาเชื่อมั่นต่อ

องค์การ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน นำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้น ส่งผลไปยังผลผลิตและกำไรขององค์การในที่สุด

นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานมีผลต่ออัตราการลาออกจากงาน เพราะพบว่าถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานสูง จะมีอัตราการลาออกจากงานต่ำ และความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงาน และมีความสำคัญ ต่อการทำงานของบุคลากร เพราะถ้าบุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจในงาน ย่อมสามารถให้การทำงานดีไปด้วย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่หน่วยงาน ความสำคัญของความพึงพอใจในงานไว้เป็นรายละเอียดที่น่าสนใจไว้ดังนี้ คือ ความพึงพอใจในงานช่วยทำให้คนทำงานรู้สึกว่าชีวิตของตนเป็นชีวิตที่มีคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นคนระดับใดการทำงานเป็นประดุจโครงสร้างที่หล่อหลอมชีวิตให้มีคุณค่าเสมอ ความพอใจในงานช่วยส่งเสริมความรู้สึกที่มีคุณค่าให้แก่คนทำงานได้ นอกจากนั้นการทำให้คนงานมีความพึงพอใจยังอาจช่วยลดโอกาสการเป็นปฏิปักษ์ต่องานคนทำงานด้วย การเป็นปฏิปักษ์ต่องานส่งผลเสียต่อองค์การ เพราะคนทำงานจะแสดงออกซึ่งความเป็นปฏิปักษ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ขาดงาน ลาออกจากงาน ก้าวร้าว เป็นต้น การสร้างความพอใจในงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะนอกจากจะช่วยให้คนงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ เพราะรู้สึกว่าชีวิตงานของตนมีคุณภาพ แล้วยังช่วยลดแนวโน้มปรากฏการณ์อันอาจเกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนงานด้วย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่าการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ควรจะมีการเสริมสร้างให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะทำให้พนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกระดับมีความกระตือรือร้นอุทิศตนให้กับงานในการบริหารงานด้านต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ ดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 145-152)

3.1 ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ซึ่งสามารถจำแนกออกได้ ดังนี้

3.1.1 ประสบการณ์ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

3.1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ตาม แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

3.1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ปฏิบัติงานด้วยกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานได้

3.1.4 อายุ แม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการปฏิบัติงานด้วย

3.1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าที่ที่ต้องทำในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงานเพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

3.1.6 ระดับเงินเดือน มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีวิตตามสถานภาพทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากหนักที่จะไปทำงานนอกเวลา และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วยผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

3.1.7 แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความต้องการบุคคลโดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1.8 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในการปฏิบัติงานและได้ปฏิบัติงานที่ตัวเองถนัดและพอใจ จะมีความสุขและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่ไม่สนใจในงาน

3.2 ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย

3.2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่ที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ ท้าทาย สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันกับงาน

3.2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำมักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ สิ่งเหล่านี้จะต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.2.3 ขนาดขององค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรขนาดเล็กจะดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง ให้ความร่วมมือช่วยเหลือกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.2.4 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกลการเดินทางไม่สะดวกต้องตื่นแต่เช้ามืด รถติด และเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทางมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.2.5 สภาพภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่จะมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าคนงานในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่น และมีความสัมพันธ์กัน

3.2.6 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความบิดพลิ้วในการปฏิบัติงานด้วย นอกจากนี้ ยังพบว่างานที่มีโครงสร้างของงานดีรู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

3.3 ปัจจัยด้านการควบคุมการจัดการ

3.3.1 การมั่งคงในงาน ซึ่งพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตาม แต่องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ มีการจ้างงานตลอดชีวิต (Long Life Employment) ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงานซึ่งนอกเหนือไปจากความต้องการอย่างอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดตามความสามารถ และมีปริมาณไม่มากจนเกินไป งานที่ทำมีความก้าวหน้าและได้รับรางวัลที่ดีของพนักงานจะเยียวยา

3.3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการเชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในการปฏิบัติงานได้ โดยรายรับมาทีหลังความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานและความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับจะมีความสำคัญในอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับขององค์กรอีกแห่งหนึ่งดีกว่าหรือผู้เชี่ยวชาญจากองค์กรรัฐบาลออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับขององค์กรอีกแห่งหนึ่งเป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.3.3 ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

3.3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงาน บุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงานมีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน

3.3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่องค์กรมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่ชัดเจน งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานลำบากและอึดอัด

3.3.6 สภาพการทำงาน พนักงานที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานในสำนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าที่ต้องทำงานเป็นพนักงาน

3.3.7 เพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.3.8 ความรับผิดชอบงาน พนักงานที่มีขวัญกำลังใจดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน ตำแหน่ง เป็นต้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคลากร ได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ เวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะ ขนาดขององค์กร สภาพภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่น โครงสร้างของงาน และปัจจัยด้านการควบคุมการจัดการ ความมั่งคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้าตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความต้องการของคนจากการปฏิบัติงาน โดยอาศัยทฤษฎีการให้รางวัลเพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งความต้องการ ดังนี้ (ธารทิพย์ ศุขสายชล. 2546 : 15)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.1 ความต้องการภายนอกและภายในของบุคลากร ทำให้ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทน เพื่อจะได้สนองความต้องการ ดังกล่าว เพื่อสร้างความพึงพอใจในงานที่ทำองค์ประกอบที่ทำให้บุคลากรพอใจในงาน ประกอบด้วย

4.1.1 ค่าจ้างแรงงาน บุคลากรจะพอใจในงานก็ต่อเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควรคุ้มกับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้กับนายจ้าง

4.1.2 ลักษณะงานที่ทำ บางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำ งานสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างอาจสกปรก ใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่น่าอภิรมย์ เป็นต้น แต่งานบางอย่างสบายแม้รายได้จะน้อยก็ตาม

4.1.3 เพื่อนร่วมงาน ถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจแล้ว แม้สิ่งที่จะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้างหรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบเพราะมีเพื่อนดี ทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น

4.1.4 หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อคนงานไม่น้อย เพราะเป็นผู้มีอำนาจ เป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมและเป็นกันเองแล้ว คนงานก็สบายใจ

4.1.5 ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะที่ทำมีความมั่นคง คนเราก็จะตั้งใจที่จะทำงานเพื่อที่จะสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอจะเอาเป็นที่พึ่งได้

4.1.6 โอกาสก้าวหน้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับคนหนุ่มสาวหรือคนฉลาดที่มีการศึกษาดี ถ้าหากเขารู้ว่าเขาไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าแล้ว เขาก็อาจจะไม่พอใจในการปฏิบัติงานนั้นก็ได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.1.7 ประชาธิปไตยในงาน คนงานย่อมไม่ชอบกดขี่บังคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการปรึกษาหารือ เพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในงานขององค์กรด้วย

4.1.8 สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสง ความร้อน ความเย็น ความชื้นแฉะของที่ทำงาน ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนงานพอใจหรือไม่พอใจในงานได้ เช่นกัน

4.1.9 ความมีระเบียบ หมายถึง ความมีระเบียบดงเส้นดงวาขององค์กร คนงานทุกคนทำงานไปตามระเบียบที่วางไว้

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการจูงใจให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนเพื่อสนองความต้องการ ความพึงพอใจในงานที่ทำ ด้วยค่าจ้างแรงงาน ลักษณะงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงานและสิ่งแวดล้อมทางวัตถุ

5. บรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตาม

วัตถุประสงค์ได้บุคคลในองค์กรแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านความต้องการ ทักษะ ความสามารถ ค่านิยม และความชื่นชอบต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์กร ซึ่งการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น เป็นการเริ่มจากความสัมพันธ์ของบุคคลกับองค์กร ซึ่งข้อตกลงนี้เป็นการกำหนดเงื่อนไขว่าจะต้องให้ค่าจ้างแก่บุคคลทั้งที่เป็นสิ่งของและสิ่งที่บุคคลรับรู้ว่ามีประโยชน์ต่อสภาพจิตใจ ในทำนองกลับกันบุคคลนั้นจะต้องมีความผูกพันและพอใจในงานด้วย เพื่อที่จะได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเงื่อนไขประการสำคัญที่มีประโยชน์ต่อสภาพจิตใจ ในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นจะขึ้นอยู่กับบรรยากาศขององค์กรด้วย

ดังนั้น จึงเห็นว่า บรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน ถ้าองค์กรมีบรรยากาศในการทำงานดี ผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานย่อมสำเร็จตามมาด้วย ซึ่งลักษณะ เช่นนี้ ในการทำงานและความพึงพอใจในงานของหน่วยงาน การให้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะมีผลต่อองค์กรเพิ่มความพึงพอใจในงานกับหน่วยงาน โดยเฉพาะกับพนักงานที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับงานต่ำ เช่นเดียวกันกับ Werther and Davis. (1982 : 260) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างมีความสำคัญ และผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในบรรยากาศจะมีความพึงพอใจในงานสูง แต่เมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในบรรยากาศ จะมีความพึงพอใจในงานต่ำด้วยบรรยากาศองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานกำหนดไว้ 9 ด้าน ดังนี้ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2550 : 142)

5.1 ด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในลักษณะด้านนี้ จะเป็นความรู้สึก คิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับการปกครองการบริหาร กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ การที่มีการบริหารดี ไม่เคร่งครัดกฎระเบียบจนเกินไป มีโครงสร้างไม่หลากหลายหรือซับซ้อน บุคคลมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้างจะทำให้เกิดบรรยากาศผ่อนคลาย ไม่เคร่งเครียด จะจูงใจให้บุคคลชื่นชอบองค์กร เต็มใจ เสียสละ ทุ่มเทให้กับการทำงาน ทำงานอย่างมีความสุข ประสบความสำเร็จในงาน และจะรู้ว่างานทำให้ตนเองมีคุณค่า ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญของบุคคลที่มีความพึงพอใจในงาน

5.2 ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเป็นบรรยากาศของการเป็นนายตัวเอง มีอิสระในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ และมีความรักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต้องการประสบความสำเร็จในงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5.3 ด้านการให้รางวัล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยเมื่อบุคคลในองค์กรเห็นว่าองค์กรมีการตอบแทน หรือ ให้รางวัลซึ่งอาจจะเป็นทั้งรูปธรรมหรือนามธรรมจะก่อให้เกิดบรรยากาศองค์กรที่ส่งเสริมแรงจูงใจให้บุคคลพึงพอใจในงานยิ่งขึ้น

5.4 ด้านความเสี่ยงของงาน เป็นบรรยากาศที่รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงในงาน การตัดสินใจหาแนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินงาน บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จในงานมักจะเสนอตัวต่องานที่มีความเสี่ยงปานกลาง เนื่องจากการดำเนินงานในสภาวะแวดล้อมปัจจุบันจะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเทคโนโลยีและจะกระทบกับงานในองค์กรนับเป็นสิ่งท้าทาย ซึ่งจะกระตุ้นแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานให้เห็นความสำคัญของงาน และคุณค่าของตนเอง ทำให้เกิดความพอใจในงานยิ่งขึ้น

5.5 ด้านให้ความอบอุ่น เป็นบรรยากาศการปฏิบัติงาน ที่ไม่ตึงเครียด มีการแสดงความเป็นมิตรที่ดีต่อกัน การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การชื่นชมซึ่งกันและกัน จะส่งเสริมให้บุคคลลดความกลัวที่จะล้มเหลวในงาน จะทำให้เกิดแรงบันดาลใจใจการปฏิบัติงาน เกิดความเสียสละ เต็มใจทำงาน มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน กันอย่างเป็นมิตร เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ก็จะได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5.6 ด้านการสนับสนุนเห็นว่า การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้า ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ ความไว้วางใจต่อกัน ความเชื่อถือไว้ใจในตัวผู้ใต้บังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา การให้ความสนับสนุนเกื้อกูลผู้ใต้บังคับบัญชา ความมีมนุษยสัมพันธ์และความสำเร็จของการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

5.7 ด้านมาตรฐานงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานจะเกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กรเช่นกัน ซึ่งบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะเป็นบุคคลที่ต้องการประสบความสำเร็จในงาน โดยมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สูงจะกระตุ้นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลนั้นทุ่มเทแรงกายแรงใจ และเวลา รวมทั้งร่วมงานกับผู้อื่นเพื่อให้ประสบความสำเร็จในงาน

5.8 ด้านความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นั้น เป็นบรรยากาศที่เกิดขึ้นในทุกองค์กร แต่ความสำคัญอยู่ที่การจัดการให้เหมาะสม ฉับพลัน และเป็นไปในทางบวกซึ่งถือเป็นการนำไปสู่เป้าหมาย คือ ความสำเร็จได้ บุคคลที่มีความพอใจใจงาน จะมีความต้องการความสำเร็จสูง การที่องค์กรจัดการกับความขัดแย้งได้ดีจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดีไม่มีอุปสรรค จึงเป็นบรรยากาศที่ส่งเสริมให้บุคคลทุ่มเทแรงกาย แรงใจให้กับงาน ซึ่งผลทำให้เกิดความพอใจในงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วิทยานิพนธ์ งานวิจัย

5.9 ความภักดีต่อองค์กร เป็นบรรยากาศที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม การเป็นสมาชิกในทีมงาน บรรยากาศที่เน้นความจงรักภักดีต่อกลุ่ม เป้าหมายของกลุ่ม ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ถ้าไม่คำนึงถึงเป้าหมายของกลุ่มแล้ว บุคคลจะคิดถึงประโยชน์ส่วนตน ขาดการไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้ไม่อยากปฏิบัติงาน ไม่เห็นความสำคัญของการปฏิบัติงาน จะแยกตัว ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานหรือไม่ผูกพันในงาน เพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งความสำคัญของการบริหารจัดการ ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการสร้างบรรยากาศองค์กรที่ทำให้บุคคลในองค์กรพึงพอใจในงาน การที่บุคคลพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ จะทำให้มีการรับรู้คุณค่าของงาน และมีความสุขกับการทำงาน และจะประสบความสำเร็จในงาน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้ บุคคลในองค์กรแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านความต้องการ ทักษะความสามารถ ค่านิยม และความชื่นชอบต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์กร ซึ่งการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น เป็นการเริ่มจากความสัมพันธ์ของบุคคลกับองค์กร สร้างบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านโครงสร้างองค์กร ความรับผิดชอบ การให้รางวัล ให้ความอบอุ่น ให้การสนับสนุนทำให้บุคคลเกิดความภักดีต่อองค์กร

6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้การยอมรับนับถือลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน Herzberg, Mausner and Snyderman. (1959 : 110 - 117) คือ

6.1 ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างยิ่ง

ลักษณะความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ประกอบด้วย

6.1.1 ชอบทำงาน ที่มีระดับยากปานกลาง เป็นงานที่ไม่ยาก หรือง่ายเกิน

ความสามารถของพนักงาน ในการทดลองชิ้นหนึ่ง ให้ผู้รับการทดลอง โยนเกือกม้าใส่ห่วงที่ปักกับดิน ผลปรากฏว่า บุคคลมีแรงจูงใจสองลักษณะ คือ แรงจูงใจในความสำเร็จสูงและต่ำ มีการปฏิบัติที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีแรงจูงใจสูง จะเลือกระยะห่าง จากหลักพอสมควรที่เขาสามารถ จะโยนเกือกม้า เข้าหลักได้ เขาจะไม่ยืน ใกล้หรือไกล เกินไป แต่จะยืนให้ห่างมาก เท่าที่เขาจะพยายามโยนให้เข้าได้ ส่วนพนักงานที่แรงจูงใจด้านนี้ต่ำ มักเลือกยืนใกล้ ๆ ให้ใส่เกือกม้าได้ง่าย ๆ หรือยืนไกล ๆ จนไม่สามารถโยนเข้าได้

6.1.2 ชอบได้รับการตอบสนอง ต่อผลงานทันที ที่ผลสำเร็จ เพื่อจะได้วัดประเมินผลงานความก้าวหน้า ของพนักงาน และจะวัดตาม กฎเกณฑ์ที่บ่งเฉพาะ

6.1.3 ชอบที่จะทำสิ่งใดแล้ว ทำให้สำเร็จไป และพนักงานมักมีความสนใจ ในงานนั้น ๆ มีการตอบสนอง ความต้องการภายใน (Intrinsic Reward) งานนั้น ควรน่าสนใจและท้าทาย

6.1.4 เมื่อเลือก และมีจุดมุ่งหมายแล้ว จะต้องทำจนสำเร็จลุล่วงไป พนักงานอาจ จะมีลักษณะเงียบ ไม่ยุ่งเกี่ยวกับ คนอื่นมากนัก เขารู้ถึงว่า ความสามารถของเขานั้น
จริง ๆ มีแค่ไหน ไม่ใช่ คิดเองว่า เขามีความสามารถ มีแค่นั้นแค่นี้

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ประกอบด้วย ชอบทำงาน ชอบได้รับการตอบสนองต่อผลงานที่สำเร็จ ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

6.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานนั้นด้วย ซึ่งการได้รับการยอมรับนับถือมีลักษณะที่สำคัญดังต่อไปนี้

6.2.1 มีการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย

บุคคลส่วนใหญ่มักต้องการมีส่วนร่วมในกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิกซึ่งการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตยจะสนองความต้องการนี้ได้ โดยที่ทุกคนต่างมีสิทธิมีเสียงในการแสดงความคิดเห็นต่องาน รับฟังความคิดเห็นของกันและกัน และเคารพในมติของเสียงส่วนใหญ่ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยของเลอวิน นักจิตวิทยากลุ่มทฤษฎีสนาม พบว่าการทำงานร่วมกันแบบ

ประชาธิปไตย ช่วยให้กลุ่มมีความร่วมมือและงานสำเร็จดีกว่ากลุ่มเผด็จการ หรือกลุ่มเสรีนิยม จึงกล่าวได้ว่าการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตยช่วยเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานได้

6.2.2 มีความไว้วางใจและเชื่อในความสามารถซึ่งกันและกัน

บุคคลทั่วไปมักต้องการความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้อื่น ดังนั้น ในการทำงานร่วมกันทุกคนควรต้องให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ให้เกียรติและเชื่อถือในความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ไม่เข้าไปก้าวก่ายถ้าเขาไม่ขอความช่วยเหลือ การก้าวก่ายเกินหน้าที่มักก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง สร้างผลเสียต่องานมากกว่าผลดี

6.2.3 มีการติดต่อสื่อสารที่ดีในหน่วยงาน

มนุษย์ทุกคนมักต้องการความชัดเจนในงานและต้องการความสบายใจในการอยู่ร่วมกันด้วย ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดีนอกจากช่วยสร้างความเข้าใจในงานร่วมกันแล้วยังช่วยเสริมความสัมพันธ์ส่วนตัวกันด้วย ถ้ากลุ่มมีการติดต่อสื่อสารที่ดีจะมีส่วนส่งเสริมทั้งประสิทธิภาพของงานและการอยู่ร่วมกัน ในกลุ่มทำงานที่ดีนั้น มักใช้การสื่อสารสองทางหรือหลายทางมากกว่าสื่อสารทางเดียว คือให้มีการตอบโต้ อภิปราย แสดงความเห็น หรือซักถามข้อสงสัยร่วมกันมากกว่าที่จะรับคำสั่ง หรือรับฟังความคิดอยู่ข้างเดียว ขณะเดียวกันในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือเขียน ก็ให้เป็นไปตามทางสร้างสรรค์ให้เกิดผลดีต่อกันและกัน

6.2.4 มีการช่วยเหลือกันในขอบเขตที่เหมาะสม

ในการทำงานและอยู่ร่วมกันในกลุ่ม ถ้าทุกคนพร้อมต่อการเป็นผู้ให้ย่อมทำให้เกิดความสุขในกลุ่มได้ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน จัดว่าเป็นการให้อีกรูปแบบหนึ่งซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นมิตร ซาบซึ้งใจ พึงพอใจและเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน แต่ทั้งนี้ต้องเป็นการให้ในขอบเขตที่เหมาะสม เช่น ให้เมื่ออีกฝ่ายต้องการความช่วยเหลือ ให้โดยไม่มีผลกระทบในทางเสียหายต่องานส่วนรวม หรือช่วยเหลือโดย เลือกที่รักมักที่ชัง คือขาดความยุติธรรม ซึ่งบางทีนำไปสู่การแตกสามัคคีหรืออิจฉาริษยากันในหน่วยงานการช่วยเหลือกันในขอบเขตที่เหมาะสม ไม่ว่าจะอยู่ในสถานะของผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ระดับเดียวกัน หรือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ก็ย่อมนำมาซึ่งการอยู่ร่วมกันโดยราบรื่นสงบสุข

6.2.5 มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ

การทำงานร่วมกันโดยหลายคนนั้น ถ้ามีทีมงาน (team work) ที่เหมาะสม คือ มีระบบงานที่ดี มีสายงานบังคับบัญชาที่ชัดเจน ทุกคนรู้บทบาทหน้าที่ และมีขอบข่ายงานที่กำหนดเด่นชัด การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีขั้นตอน และมีการร่วมมือประสานงานกันเป็นอย่างดี มักส่งผลให้งานสำเร็จ และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6.2.6 มีการร่วมมือที่ดี

การร่วมมือ เป็นพฤติกรรมของกลุ่มที่มีลักษณะไปในทางเดียวกันของสมาชิกกลุ่ม คือแต่ละบุคคลจะได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายก็ต่อเมื่อกลุ่มได้รับความสำเร็จ ดังนั้นจึงจัดได้ว่าในการทำงานร่วมกันนั้น ถ้าทำให้ทุกคนร่วมมือกันทำเพื่อให้กลุ่มทำงานสำเร็จได้ ก็จัดว่ากลุ่มดังกล่าวมีความสามัคคีและมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน วิธีนี้จะเป็นที่ยอมรับของนักจิตวิทยามากกว่าการแข่งขัน เนื่องจากในกระบวนการของการแข่งขันนั้น เมื่อฝ่ายหนึ่งได้ อีกฝ่ายหนึ่งจะเสีย แม้บางครั้งการแข่งขันอาจทำให้ผลงานของกลุ่มดีขึ้นแต่ในแง่ของสัมพันธภาพมักเสียไป

6.2.7 ผู้มาร่วมกลุ่มทำงานมีลักษณะที่เอื้อต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ในการทำงานร่วมกัน ถ้าผู้มาร่วมกลุ่มทำงานมีลักษณะบางประการ ที่เอื้อต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คือมีลักษณะส่วนตัวที่พร้อมอยู่แล้วก็ย่อมส่งผลให้การทำงานกลุ่มเป็นไปด้วยไมตรีอันดี เช่นสมาชิกกลุ่มมีความสมัครใจในการทำงานนั้น รู้สึกมีส่วนร่วมในกลุ่ม รู้วิธีดำเนินงานกลุ่ม รู้นโยบายและเป้าหมายของงาน มีความเป็นกันเอง คบคนง่าย มีลักษณะให้กำลังใจผู้อื่น ฯลฯ ด้วยลักษณะของสมาชิกกลุ่มดังกล่าวนี้ มักส่งผลให้เกิดมนุษยสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การได้รับการยอมรับนั้นมีทั้งส่วนที่เป็นรูปแบบของการทำงานร่วมกันและส่วนที่เป็นลักษณะส่วนตัวของผู้มาร่วมกลุ่มทำงาน ในส่วนที่เป็นรูปแบบการทำงานเช่น มีการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย มีความไว้วางใจและเชื่อในความสามารถ มีการติดต่อสื่อสารที่ดีในหน่วยงาน มีการช่วยเหลือกันในขอบเขตที่เหมาะสม มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ และมีการร่วมมือที่ดี สำหรับส่วนที่เป็นลักษณะส่วนตัวของผู้มาร่วมกลุ่มทำงานนั้นจัดเป็นปัจจัยสำคัญมากที่จะช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดีหรือไม่ ได้แก่ ความคิด จิตใจ เจตคติ บุคลิกภาพส่วนตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลมากต่อความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม แต่อย่างไรก็ตามลักษณะดังกล่าว นักจิตวิทยามีความเชื่อว่าสามารถปรับเปลี่ยนพัฒนาได้ ถ้าบุคคลมีความตั้งใจจริง ผู้ทำงานร่วมกันจึงถือเป็นความรับผิดชอบที่จะต้องปรับเปลี่ยนพัฒนาตนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหน่วยงาน

6.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work It Self) หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว

คนทุกคนก้าวเข้าสู่ช่วงวัยของการทำงานแล้ว แต่ละคนย่อมมีความต้องการและความคาดหวังให้งานของตนประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังนั้น วิธีการเพื่อการสร้าง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักการง่าย ๆ ของ " D-E-V-E-L-O-P " ดังนี้ (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์. 2557 : www.saf.mut.ac.th/Pages/work/sara.14.html)

D : Development	ไม่หยุดยั้งการพัฒนา
E : Endurance	มุ่งเน้นความอดทน
V : Versatile	หลากหลายความสามารถ
E : Energetic	กระตือรือร้นอยู่เสมอ
L : Love	รักงานที่ทำ
O : Organizing	จัดการเป็นเลิศ
P : Positive Thinking	คิดแต่ทางบวก

Development หมายถึง ไม่หยุดยั้งการพัฒนา ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้จะต้องเป็นคนที่มีหัวใจของการพัฒนาอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องบุคลิกลักษณะพฤติกรรม หรือแม้แต่วิธีการทำงาน โดยต้องเป็นผู้ที่มีการสำรวจและประเมินความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา คอยตรวจสอบว่าเรามีจุดแข็งและจุดบกพร่องในด้านใดบ้างและพยายามที่จะหาทางพัฒนาจุดแข็งและปรับปรุงจุดบกพร่องของตนให้ดีขึ้น เช่น ถ้าไม่เก่งภาอังกฤษ ซึ่งจำเป็นต้องนำมาใช้ในการทำงาน ก็ควรขวนขวายหาโอกาสที่จะเรียนเพิ่มเติม นอกจากนี้ ยังต้องเป็นคนที่ไม่ยึดติดกับวิธีการหรือขั้นตอนการทำงานแบบเดิม ๆ โดยควรจะหาเทคนิคและแนวทางใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นอยู่เสมอ

Endurance หมายถึง มุ่งเน้นความอดทน ความอดทนเป็นพลังของความสำเร็จ อดทนต่อคำพูด อดทนต่อพฤติกรรมการดูหมิ่นหรือสบประมาท อดทนต่อความเครียดในการทำงาน คนบางคนลาออกจากที่ทำงานเพราะเจอหัวหน้างานพูดจารุนแรง หรือเพียงแค่ถูกต่อว่าต่อหน้าที่ประชุมเท่านั้น การลาออกจากงานบ่อย ๆ นั้นเป็นสิ่งที่ไม่ดี เพราะเวลาคุณไปสมัครงานที่ไหนเค้าอาจจะมองว่าคุณเป็นคนไม่มีความอดทนเลยก็เป็นได้ (เสียประวัติการทำงานของคุณเอง) หากคุณต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เลวร้ายหรือไม่ปรารถนา ขอเพียงแต่ให้คุณมีความอดทนและอดกลั้นเข้าไว้ แล้วคุณจะสามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ได้สำเร็จ

Versatile หมายถึง หลากหลายความสามารถหลาย ๆ องค์กรย่อมต้องการคนที่มีความรู้ และความสามารถให้เข้ามาพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้น องค์กรต้องการได้คนที่มีความสามารถทำงานได้หลากหลาย ไม่ปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ ซึ่งบางคนที่หลีกเลี่ยงงาน กลัวว่าจะต้องทำงานมากกว่าคนอื่น ไม่อยากให้ใครเอาเปรียบ ไม่เคยอาสาที่จะทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ แน่นอนว่าคนกลุ่มนี้ไม่มีทางที่จะได้รับความก้าวหน้าและ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ความสำเร็จในชีวิตการทำงานได้เลย ดีไม่ดีกลุ่มคนเหล่านี้อาจจะเป็นกลุ่มคนแรกที่ถูกพิจารณาให้ Lay Off ก่อนก็เป็นได้ (หากองค์กรต้องเผชิญกับสภาวะการเงินที่ถดถอย)

Energetic หมายถึง กระตือรือร้นอยู่เสมอ ความสำเร็จต่าง ๆ ย่อมเกิดขึ้นได้ถ้ามีความกระตือรือร้น และมีความตื่นตัวที่จะแสวงความรู้ใหม่ ๆ การรับฟังข้อมูลข่าวสาร ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งมีความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาและอุปสรรคให้ประสบผลสำเร็จ โดยส่วนใหญ่คนที่มีความกระตือรือร้นจะเป็นคนที่ชอบลองผิดลองถูก มาทำงานก่อนเวลาเสมอเพื่อหาโอกาสค้นคว้าข้อมูลและหาความรู้เพิ่มเติม พยายามที่จะให้งานเสร็จก่อนหรือตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งแตกต่างจากคนที่ขาดความกระตือรือร้น โดยส่วนใหญ่จะเป็นคนที่ไม่อยากให้วันทำงานมาถึง รอคอยเวลาเลิกงานหรือเสร็จสิ้นสัปดาห์การทำงาน ทำงานเฉื่อย ไม่สนใจรับฟังข้อมูลข่าวสารใด ๆ เลย ขอเพียงให้งานของตนเองเสร็จเท่านั้นเพื่อที่จะได้กลับบ้านหรือไปที่ไหน ๆ ตามที่ใจปรารถนา ซึ่งทำนายได้เลยว่า บุคคลเหล่านั้นไม่มีทางหรือมีโอกาสน้อยมากในการได้รับความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตน

Love หมายถึง รักงานที่ทำ การเลือกงานที่รักมีโอกาสเกิดขึ้นน้อยกว่าการที่จะเลือกรักงานที่ทำ ดังนั้น "หากไม่สามารถเลือกงานที่รักได้ ก็ควรเลือกที่จะรักงานที่ทำ" เพราะความรู้สึกนี้เองจะส่งผลให้คุณมีความสุขกับงาน ขอให้คุณลองถามตัวเองว่าคุณรักงานที่ทำอยู่หรือไม่ แล้วคุณมีพฤติกรรมอย่างไรหากคุณมีความรู้สึกว่าคุณไม่รักงานที่ทำอยู่เลย และผลงานที่เกิดขึ้นของคุณเป็นอย่างไรบ้าง บางคนเบื่อหน่ายกับชีวิต ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน ซึ่งย่อมแน่นอนว่าคุณคงไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของคุณเลย พื้นฐานของความสำเร็จอยู่ที่ความรักในสิ่งนั้น เมื่อคุณมีความรัก คุณจะมีความสุขกับงานที่ทำ ซึ่งจะทำให้คุณพยายามหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มมูลค่าของงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา และนั่นจะส่งผลให้คุณรู้จักวางแผนชีวิตและเป้าหมายความสำเร็จในการทำงานของคุณ

Organizing หมายถึง จัดการเป็นเลิศการจัดการงานที่ดี จะทำให้คุณรู้ว่าควรจะทำอะไรก่อนและหลังบ้าง สามารถจัดสรรเวลาและทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ การจัดการจะเป็นสิ่งผลักดันให้คุณต้องวางแผนและเป้าหมายการทำงานอยู่เสมอ ทั้งนี้คุณเคยสำรวจตัวเองบ้างหรือไม่ว่า คุณมีความสับสนและไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เองจะเป็นเครื่องบ่งบอกว่าคุณขาดประสิทธิภาพในการจัดการงานของคุณ คุณไม่สามารถบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีให้เกิดประสิทธิผลได้

Positive Thinking หมายถึง คิดแต่ทางบวก ความคิดทางบวกจะเป็นสิ่งที่ช่วยทำให้คุณมองโลกในแง่ดี มีกำลังใจและพลังที่จะทำงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ คนที่มีความคิดทางบวกจะเป็นคนที่สนุกและมีความสุขกับงานที่ทำ แสวงหาโอกาสที่จะช่วยเหลือและ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สนับสนุนผู้อื่นอยู่เสมอ สำหรับผู้ที่มีความคิดในด้านลบอยู่ตลอดเวลา จะเป็นผู้ที่หมกมุ่นอยู่แต่กับปัญหา ชอบโทษตัวเองและคนรอบข้างอยู่เสมอ ขาดความคิดที่จะพัฒนาตนเองและงานที่ทำในที่สุดผลงานที่ได้รับย่อมขาด ประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติหากต้องการที่จะเป็นผู้หนึ่งที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน คุณควรประยุกต์ใช้หลักของการ "D-E-V-E-L-O-P" ไม่หยุดยั้งการพัฒนา มุ่งเน้นความอดทน หลากหลายความสามารถ กระตือรือร้นอยู่เสมอ รักงานที่ทำ จัดการเป็นเลิศ คิดแต่ทางบวก กล่าวโดยรวม คือ พัฒนาตนเองอยู่เสมอทั้งในด้านความคิด ความรู้ จิตใจ และการกระทำของตัวคุณ และนั่นเองจะส่งผลให้คุณมีความก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานอย่างที่ตั้งใจและมุ่งหวังไว้

6.4 ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

ความรับผิดชอบ คือ ภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร เนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์กร จำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัย เจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบ จะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ถ้าในองค์กรใดมีบุคคลที่มีความรับผิดชอบ จะทำให้เกิดผลดีต่อองค์กร ดังนี้ (พัชรา. 2557 : patcharatangrom.blogspot.com/2008/08/1_2267.html)

6.4.1 องค์กรจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น

6.4.2 การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

6.4.3 ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเอง เพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย

6.4.4 องค์กรเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น

6.4.5 องค์การประสบความสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปึกแผ่นและมั่นคง

6.4.6.สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ส่งผลให้

องค์กรจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน

6.5 ด้านความก้าวหน้า

ด้านความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม ปัจจัยสู่ความสำเร็จและก้าวหน้าในการทำงาน ประกอบด้วย (Torch Leadership. 2557 : www. adecco.co.th/employers/adecco-thought-leadership-detail.aspx?.., 2553)

6.5.1 เรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น

เราทุกคนได้เคยเรียนรู้ในวัยเยาว์ ถึงการสนใจต่อความรู้สึกของคนอื่น ๆ แต่เราหลายคนคงลืมสิ่งนี้ไปแล้ว ระบบการเรียนการสอนซึ่งทำให้แข่งขันกัน มิได้สอนเราให้รู้จักทำงานร่วมกับผู้อื่นและแบ่งปันรางวัลด้วยกัน บุคคลที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่ คือ คนที่ระลึกว่า พวกเขาไม่ได้มีแต่งานเพียงอย่างเดียว หรือระลึกว่าเขาไม่ได้อยู่ในสังคมนี้คนเดียว เขาเข้าใจว่าคนอื่น ๆ ต่างก็มีความฝัน มีเป้าหมาย และมีความหวังในอาชีพและในชีวิตของตนเอง คนที่จะก้าวหน้า คือ คนที่รู้จักเรียนรู้ ที่จะทำงานและอยู่ร่วมกับผู้อื่น คำนึงถึงความคิดและความรู้สึกของผู้อื่นด้วย เขาจะรู้จักการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักขอโทษ และสนใจต่อความรู้สึกของผู้อื่นจริง ๆ

6.5.2 เรียนรู้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น

เมื่อมีการปลดพนักงาน ผู้จัดการซึ่งรับผิดชอบการเลิกจ้างและปลดคนงานออก 75% ของคนที่ถูกให้ออกส่วนใหญ่นี้ เป็นผู้ที่ขาดทักษะในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถที่จะสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ในการประสบความสำเร็จในการจัดการและการทำงานอื่นๆ ด้วย ทั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่า คุณจะต้องเป็นนักพูดต่อหน้าสาธารณชนที่เก่ง แต่มันหมายถึงว่า คุณทราบวิธีการที่จะสื่อความหมาย ทั้งการพูดเป็นส่วนตัวและการเขียน การรู้จักช่วยเหลือผู้อื่น รู้จักที่จะเป็นผู้ให้และรับฟังความคิดเห็นไปด้วยอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ คุณต้องรู้จักที่จะรับฟังผู้อื่น

6.5.3 พยายามเรียนรู้ และก้าวหน้าต่อไปในงานที่ทำ

ผู้ที่ประสบความสำเร็จ ไม่ใช่ผู้ที่พอใจตนเอง แต่จะสนใจที่จะขยายประสบการณ์และความก้าวหน้าของเขาไปสู่งานอื่น หรือมักจะพยายามที่จะขยายขอบข่ายของความเชี่ยวชาญและความรับผิดชอบออกไป ไม่ใช่เพราะว่า ต้องการสร้างอาณาจักร แต่เป็นเพราะว่า มีความอยากรู้อยากเห็นโดยเนื้อแท้ และปรารถนาที่จะค้นพบสิ่งต่าง ๆ ให้มากกว่าที่เขาเห็นอยู่ ชอบพัฒนาสมอง เช่น ชอบไปเรียนเพิ่มเติม ไปสัมมนา ชอบอ่านหนังสือ ชอบตอบคำถาม และไม่ลังเลที่จะลองความเป็นไปได้ใหม่ ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6.5.4 พยายามดำเนินตามจุดมุ่งหมายต่อไป

สิ่งต่าง ๆ มักไม่เป็นไปตามที่เราคาดหวังเสมอไป บุคคลที่ฉลาดจะเรียนรู้ว่าเขาได้รับสิ่งใดจากความผิดหวังในตอนนี้บ้าง และรู้จักถามตัวเองว่าสิ่งใดที่เรียนรู้ได้จากประสบการณ์ครั้งต่อไปจะทำให้ดีกว่านี้ได้อย่างไรคนกลุ่มนี้เป็นผู้มีความอดทนรู้จักวิธีการที่จะสนใจต่อเป้าหมายระยะยาวโดยไม่ปล่อยให้ความผิดหวังในระยะสั้นมาทำลายความเชื่อมั่นของเขา

6.5.5 จงมีความสุขในเวลาทำงาน และนอกเวลาทำงาน

ผู้ที่ประสบความสำเร็จสูงสุดไม่ใช่ผู้ที่บ้างาน แต่รักในสิ่งที่ทำ ไม่เฉพาะเพียงแต่สนุกและลุ่มหลงแต่งานที่ทำเท่านั้น เขายังมีสิ่งอื่นๆในชีวิตด้วย ต้องรู้จักที่จะรักและหล่อเลี้ยงส่วนอื่นในชีวิต รู้จักการผ่อนคลายและเติมพลังในยามว่างเพื่อจะได้กลับไปทำงานที่รัก ด้วยความกระฉับกระเฉงต่อไป รู้จักใช้เวลาว่างสำหรับครอบครัว สังคม และตัวเอง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม เรียนรู้ที่จะทำงานติดต่อสื่อสารร่วมกับคนอื่น และก้าวหน้าต่อไปในงานที่ทำ

6.6 ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ด้านการปกครองบังคับบัญชา (Supervision - technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ผู้บังคับบัญชาทุกท่านมีหลักครบทั้ง 20 ประการ จะทำให้บริหารงานได้ดีเยี่ยมกว่าเดิมเพื่อความเจริญโดยส่วนรวมของทุกคน ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่จะต้องทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยอาศัยคนอื่น ผู้บังคับบัญชาที่ดีควรที่จะมีคุณสมบัติของผู้นำควบคู่ไปด้วย ดังนี้ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. 2556 : 25)

6.6.1 มีภาวะผู้นำ มีศิลปะในการครองใจคน สามารถจูงใจคนให้เต็มใจร่วมมือหรือให้การสนับสนุน เป็นนักประสานความาเข้าใจของทุกฝ่าย สามารถบริหารความขัดแย้งระหว่างบุคคลและประสานประโยชน์ให้เกิดกับองค์กรได้

6.6.2 มีเมตตาธรรม ไม่มีอคติ หรือ ฉันทคติ คือ ลำเอียงด้วยความชังหรือรัก ไม่เอาเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย การตำหนิหรือลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชาต้องลงโทษด้วยเมตตา ไม่ใช่ด้วยอารมณ์โกรธแค้นส่วนตัว นักบริหารที่เป็นผู้นำขององค์กรยังต้องรู้จักสละประโยชน์ส่วนตน เพื่อประโยชน์ส่วนรวมต้องรู้จักแสดงน้ำใจกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในโอกาสอันสมควร และสิ่งที่สมควรที่จะต้องมีอย่างยิ่ง คือ ความรู้จักอดกลั้น และอดทน ทั้งทางอารมณ์และจิตใจ สุดท้ายคือการรู้จักให้อภัย ไม่อาฆาตแค้น เรื่องที่แล้วก็ให้แล้วกันไป ถ้าผู้บริหารมีเมตตาธรรมรู้จักให้อภัย จะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

6.6.3 ต้องอยู่บนพื้นฐานของเหตุผลและความถูกต้อง ในการปฏิบัติงาน ถ้ามีหลักการที่ชัดเจน การปฏิบัติงานก็จะง่าย สะดวกเร็วขึ้น มีความเป็นธรรม และตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ได้แม่นยำ

6.6.4 เป็นนักคิด นักวิเคราะห์ นักบริหารที่ดีต้องคิดสร้างสรรค์ให้บังเกิดสิ่งที่เป็นไปได้ และ ต้องมีความสามารถในการจัดระบบความคิดให้เชื่อมโยง มองถึงองค์กรรวมของปัญญาทั้งหมด นอกจากการคิดอย่างมีระบบแล้วยังต้องรู้จักวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ชัดเจน มีความสามารถในการคิดแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.6.5 มีการสร้างวิสัยทัศน์ นักบริหารที่มีความสามารถต้องมองเห็นเหตุการณ์ในอนาคตออก และคาดการณ์ได้อย่างแม่นยำ ด้วยสายตาที่กว้างไกล จากประสบการณ์ที่สะสมมานานปี ด้วยการศึกษาและพัฒนาอย่างต่อเนื่องยาวนาน มองเห็นภาพรวมทั้งระบบ ข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ ทันสมัย จะช่วยกะเก็งเหตุการณ์ในอนาคตได้ใกล้เคียงความเป็นจริงมากขึ้น และสามารถตัดสินใจดำเนินการบริหารองค์กรให้เป็นในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมได้

6.6.6 มีทักษะหลายด้าน นอกจากจะเป็นนักคิด นักวิเคราะห์ ยังต้องมีทักษะในเรื่องต่อไปนี้

1) ทักษะในการตัดสินใจ ต้องมีการจัดการที่ดี มีทีมงานที่แข็งแกร่ง มีข้อมูลที่ถูกต้องมากพอและทันสมัย รู้จักรุก ในโอกาสและจังหวะเวลาที่ดีและเหมาะสม รู้จักรอ เมื่อยังไม่ถึงเวลาที่สมควร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2) ทักษะในการวางแผน ทั้งแผนขององค์กร (แผนแม่บท) และแผนกลยุทธ์ เป็นยุทธศาสตร์ที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยกำหนดทิศทางและวิธีการทำงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเดินตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้โดยสะดวก มีการกำหนดแผนระยะสั้น ระยะยาว เพื่อที่จะปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ในแต่ละขณะได้อย่างเหมาะสมลงตัวทักษะในการจัดองค์กร กำหนดโครงสร้างขององค์กรให้มีรูปแบบเหมาะสมกับพันธกิจ และภารกิจขององค์กร วางตนให้เหมาะสมกับงานที่ถนัด สร้างทีมงานที่ดี ขจัดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานด้วยวิธีละมุนละม่อม บางครั้งอาจต้องใช้ความเด็ดเดี่ยว เฉียบขาด ก็ต้องทำ

3) ทักษะในการแก้ไขปัญหา พึงระลึกไว้เสมอว่า ปัญหาเป็นส่วนหนึ่งของงาน จึงเป็นเรื่องธรรมดา ความสามารถในการแก้ปัญหา ดูว่าปัญหาใดเป็นปัญหาหลัก ปัญหาใดเป็นปัญหารอง ปัญหาใดสำคัญเร่งด่วน ที่สำคัญ ผู้บริหารต้องไม่กระทำตัวเป็นปัญหาเสียเอง

4) ทักษะในการสร้างทีมงาน ต้องสามารถสร้างทีมงานที่ดี มีฝีมือให้เหมาะสมในแต่ละด้าน จัดมือทำงานไว้เป็นสตาฟท์ (Staff) ช่วยคิด ช่วยกลั่นกรองงาน

6.6.7 รอบรู้และมีข้อมูลที่ทันสมัย เพราะการมีข้อมูลที่ดี ช่วยให้การตัดสินใจถูกแม่นยำขึ้น จึงต้องรู้ลึก รู้รอบ รู้กว้าง รู้ไกล กระตือรือร้นอยู่เสมอ เป็นนักอ่าน ขยันใฝ่หาความรู้ ช่างสังเกต รู้จักฟัง

6.6.8 รู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ทันสมัย รู้ว่าขณะนี้ตนเป็นใคร มีบทบาทและมีอำนาจหน้าที่อย่างไร เพื่อที่จะสวมบทบาท และแสดงบทบาทตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ไม่เข้าไปยุ่งในหน้าที่รับผิดชอบของคนอื่น

6.6.9 กล้าตัดสินใจ ในหลักวิชาการบริหาร กล่าวกันว่า สิ่งที่ยากที่สุดของนักบริหาร คือ การตัดสินใจ แม้จะมีข้อมูลครบถ้วนในมือแต่ก็ไม่กล้าตัดสินใจ เพราะขาดความมั่นใจกลัวที่จะต้องรับผิดชอบกับผลที่เกิดจากการตัดสินใจนั้น องค์กรใดที่มีผู้บริหารแบบนี้องค์กรนั้นคงเจริญเติบโตได้ยาก มองไม่เห็นอนาคตด้านความเจริญก้าวหน้า

6.6.10 มียุทธวิธีและเทคนิค กลยุทธ์เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานส่วนเทคนิคจะช่วยประหยัดเวลา และทรัพยากรอื่น ๆ มิให้สิ้นเปลือง เทคนิคที่ดีไม่ควรมีความสลับซับซ้อนมากเกินไป สามารถเข้าใจและง่ายต่อการปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จได้

6.6.11 รู้จักประนีประนอมและยืดหยุ่น จะช่วยลดความขัดแย้งและขจัดปัญหาอุปสรรคในการทำงานได้มาก

6.6.12 รู้จักการเจรจาต่อรอง ไม่เอาแต่ได้ฝ่ายเดียว ไม่มีใครได้ทั้งหมด และต้องไม่มีใครเสียทั้งหมดต้องได้ทั้งสองฝ่าย (Win Win) บางครั้งต้องรู้จัก แพ้เพื่อชนะ

6.6.13 ประสานงานเป็นและประสานประโยชน์ได้ การสร้างพันธภาพอย่างไม่เป็นทางการ มีความสำเร็จขององค์กรอย่างสูง ทำให้เรื่องยากเป็นเรื่องง่าย ย่นระยะเวลา ลดพิธีกรรมรูปแบบต่าง ๆ

6.6.14 รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า นับตั้งแต่ทรัพยากรมนุษย์ วัสดุอุปกรณ์ทรัพย์สินอื่น ๆ รวมทั้งเวลาเหล่านี้ล้วนเป็นต้นทุนในการทำงาน

6.6.15 เป็นนักประชาธิปไตย นักบริหารต้องใจกว้างพอจะยอมรับความแตกต่างทางความคิด และต้องอยู่ท่ามกลางความแตกต่างให้ได้ พร้อมทั้งต้องพยายามประสานความต่างนั้นให้เกิดประโยชน์เชิงสร้างสรรค์

6.6.16 กระจายอำนาจเป็น โดยดูจากการกระจายอำนาจหน้าที่ และความรู้ผิดชอบไปสู่มือทำงานเพื่องานจะได้สำเร็จฉลุล่วง เรียบร้อย รวดเร็ว มอบหมายงานที่มีความสำคัญให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อพัฒนาให้เขารู้จักผิดชอบสูงขึ้น เปิดโอกาสให้เขาเป็นเจ้าของงานและตัดสินใจในงานชิ้นสำคัญ ๆ ให้ความรู้สึกในด้านจิตวิทยา ให้โอกาสและสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความริเริ่มสร้างสร้างในสิ่งใหม่ ๆ และเป็นประโยชน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6.6.17 รู้จักทำงานในเชิงรุก มุ่งผลงานในเนื้องานเป็นหลักมากว่ารูปแบบหรือพิธีการ เป็นฝ่ายเริ่มต้นกระทำก่อนในสิ่งที่ถูกต้อง และจำเป็นเพื่อให้งานสำเร็จ

6.6.18 พิจารณาคนเป็น นักบริหารต้องเชื่อในความสามารถของคนอื่นด้วย มนุษย์ทุกคนล้วนมีศักยภาพและความสามารถในทางใดทางหนึ่งเสมอ นักบริหารที่มีความสามารถจึงต้องมองคนให้เป็นใช้คนให้ถูก ใช้ให้ถูกคนและถูกงาน ต้องแยกเรื่องส่วนตัวออกจากเรื่องของส่วนรวม โดยเด็ดขาดสังคมไทยมักจะแยกไม่ค่อยออก

6.6.19 โปร่งใสและตรวจสอบได้ เป็นหนึ่งในการบริหารการจัดการที่ดี (Good Governance) แสดงถึงความสุจริตใจในการทำงาน ต้องเปิดเผย ชัดเจน ตรงไปตรงมา ตอบคำถามของสังคมได้

6.6.20 รู้จักควรไม่ควร รู้จักความพอดี เป็นเรื่องยากที่จะบอกอย่างไรจึงพอดี ขึ้นอยู่กับสติปัญญาวิจารณญาณและประสบการณ์ของแต่ละคน ที่จะเรียนรู้ความพอเหมาะพอดี ต้องรู้จักงาน รู้จักดี รู้จักชั่ว แยกแยะออกได้อย่างชัดเจน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การปกครองบังคับบัญชา ผู้บริหารและผู้นำต้องศึกษาเรียนรู้และพัฒนา และปรับตัวให้เข้ากับสภาพเงื่อนไขต่าง ๆ ทันคน ทันงาน ทันการเปลี่ยนแปลงคนยุคเศรษฐกิจไร้พรมแดน ปัจจัยการเมือง สังคม วัฒนธรรมทั้งภายในประเทศและในโลก และบังคับบัญชา ที่ดี จะต้องเพียบพร้อมทั้งคุณงามความดี ศักยภาพ ต้องเรียนรู้ แนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ แล้วนำไปเสริมกับแนวคิดและวิธีการที่ดีงานที่มีและปฏิบัติอยู่แล้ว

6.7 ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรที่ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หรือ การกำหนดทิศทางหรือเป้าหมาย ในการดำเนินงานขององค์กรซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารขององค์กรและการจัดทำวิธีหรือแนวทางในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามนโยบายที่กำหนดไว้" การกำหนดนโยบายขององค์กรมีขั้นตอน ดังนี้ (ศรีโพธิ์ วายุพักตร์. 2557 : www.trclabourunion.com/d812.doc,)

6.7.1 การสำรวจข้อมูลขององค์กร ก่อนการกำหนดนโยบายขององค์กรผู้บริหารองค์กรต้องศึกษาและสำรวจข้อมูลในด้านต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของสมาชิกในองค์กรก่อน ดังนี้

1) การร่วมกันสำรวจปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการแก้ไขปัญหา

2) สำรวจความต้องการของสมาชิกในองค์กรว่าสมาชิกมีความต้องอย่างไรบ้าง อะไรเป็นความต้องการหลักอะไรเป็นความต้องการรอง

3) จัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการของสมาชิกในองค์กร

4) ศึกษาแนวทางในความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรและการดำเนินการตามความต้องการของสมาชิกในองค์กร

5) จัดลำดับความสำคัญในการสามารถแก้ไขปัญหา และความสามารถในการสนองตอบความต้องการของสมาชิกและนำไปกำหนดเป็นนโยบายขององค์กร

6) กำหนดความต้องการในการพัฒนาองค์กรของผู้บริหารองค์กร และจัดลำดับความสำคัญความต้องการดังกล่าวเพื่อเลือกไปเป็นนโยบายขององค์กร (กำหนดในสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรอยากทำ)

6.7.2 การกำหนดนโยบายขององค์กร

1) นำปัญหาต่าง ๆ ที่ได้สำรวจและจัดลำดับความสำคัญตามข้อ 1. มาศึกษาความเป็นไปได้ในการแก้ไขและดำเนินการโดยแบ่งนโยบายออกเป็นประเภทต่าง ๆ ตามที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายต่อสมาชิก นโยบายต่อนายจ้าง นโยบายต่อองค์กรแรงงานอื่น ๆ ฯลฯ

2) กำหนดนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาและเพื่อพัฒนาองค์กรตามลำดับดังนี้ คือ

2.1) กำหนดนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาขององค์กร

2.2) กำหนดนโยบายเพื่อสนองความต้องการของสมาชิก

2.3) กำหนดนโยบายเพื่อการพัฒนาองค์กรตามความต้องการของผู้บริหารองค์กร

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
RAJABHAT THANABURIRAM UNIVERSITY

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน คือ การกำหนดนโยบายตามลำดับการแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของสมาชิกในองค์กรและผู้บริหารองค์กรดังกล่าว คือ เป็นการกำหนดนโยบายที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของทุกท่านในองค์กร

6.8 ด้านสภาพการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ และองค์ประกอบของบรรยากาศในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย (พสุ เดชะรินทร์. 2557 : www.chulapedia.chula.ac.th/index.php/บรรยากาศในองค์กร)

6.8.1 ด้านโครงสร้าง (Structure) ซึ่งในที่นี้ไม่ได้หมายถึงโครงสร้างองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่จะพิจารณาว่าบุคลากรรู้สึกว่ามีความชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

หรือไม่ ปัจจัยด้าน Structure จะดีถ้าพนักงานมีความรู้สึกว่างานของทุกคนมีความชัดเจน และจะต่ำถ้าบุคลากรมีความรู้สึกว่าสับสนในงานที่ต้องทำและการตัดสินใจที่เกิดขึ้นว่าใครต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

6.8.2 ด้านมาตรฐาน (Standards) ครอบคลุมถึงการที่พนักงานมีความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ รวมถึงความต้องการที่จะยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ถ้าระดับของ Standards สูงแสดงว่าพนักงานจะมีการแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

6.8.3 ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) สะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานว่าสามารถทำงานและรับผิดชอบงานได้โดยอิสระด้วยตนเองหรือไม่ หรืออีกนัยหนึ่งคือการเป็นเจ้านายของตนเอง ไม่ต้องคอยให้ใครมาตรวจซ้ำถึงการทำงานหรือการตัดสินใจที่ได้ทำไป ถ้าระดับของ Responsibility สูงแสดงว่ารู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง แต่ถ้าระดับต่ำแสดงว่าการตัดสินใจด้วยตนเองหรือการยอมรับความเสี่ยงมีอยู่ในระดับที่ต่ำ

6.8.4 ด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition) สะท้อนว่าพนักงานมีความรู้สึกว่ารางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ได้ทำหรือไม่ ถ้าระดับของ Recognition สูงแสดงว่าพนักงานในองค์กรรู้สึกว่ามีความสมดุลระหว่างงานที่ทำไปกับผลตอบแทนที่ได้รับ เมื่อใดก็ตามที่พนักงานรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่คุ้มกับงานที่ได้ทำลงไป ก็จะส่งผลต่อการจูงใจในการทำงานต่อไปในอนาคต ซึ่งผลตอบแทนในที่นี้ก็ไม่ได้หมายถึงเฉพาะด้านเงินเพียงอย่างเดียว

6.8.5 ด้านการสนับสนุน (Support) สะท้อนถึงความรู้สึกที่ไว้เนื้อเชื่อใจและการได้รับการสนับสนุนในกลุ่ม ระดับของ Support จะสูง ถ้าพนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน และรู้สึกว่าจะได้รับการช่วยเหลือเมื่อต้องการ ปัจจัยในด้านนี้จะส่งผลโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร เนื่องจากถ้าบุคลากรทราบว่ามีผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาคอยให้การสนับสนุนอยู่ตลอดเวลา ย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

6.8.6 ด้าน Commitment สะท้อนถึงความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ระดับของ Commitment ที่สูงแสดงว่าบุคลากรมีความภักดีต่อองค์กร

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศในองค์กร ซึ่งประกอบ โครงสร้างขององค์กร มาตรฐานการทำงานของพนักงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับสนับสนุน ผลสะท้อนกลับความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายและความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กร

6.9 ด้านเงินเดือน

ด้านเงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน หรือการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้น เพิ่มค่าจ้าง หรือเลื่อนค่าตอบแทน เป็นกระบวนการหนึ่งในการจูงใจให้ข้าราชการ ลูกจ้าง หรือพนักงานจ้าง ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ ด้วยความอุตสาหะ ขยันหมั่นเพียร และตั้งมั่นอยู่ในระเบียบวินัย ขนบธรรมเนียม และวัฒนธรรมที่ดีขององค์การ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่ดีในการบริหารงานองค์กร

การเลื่อนขั้นเงินเดือนฯ มีวัตถุประสงค์ที่ดี หากผู้บังคับบัญชาดำเนินการให้เป็นไปตามกระบวน ขั้นตอนที่ถูกต้อง เหมาะสม และเคร่งครัด เชื่อว่า ความแตกแยก ความบาดหมาง ความไม่พอใจในที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรเดียวกันจะเบาบางลง และหากกระทำอย่างตรงไปตรงมา เชื่อว่าการที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ ขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์สุจริต ย่อมจะได้รับการพิจารณาให้ความดีความชอบอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการทำงานจะทำให้เป็นไปตามระเบียบ วิธีการ และขั้นตอนที่กำหนดไว้ในกฎหมายให้ถูกต้อง เคร่งครัด

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้น เพิ่มค่าจ้าง หรือเลื่อนค่าตอบแทน เป็นการจูงใจให้ข้าราชการ ลูกจ้าง หรือพนักงานจ้าง ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่ดีในการบริหารงานองค์กร

6.10 ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

ความต้องการจากการทำงานของคน คือ ค่าตอบแทนเพื่อการเลี้ยงชีพ ลูกจ้าง ย่อมอยากได้ค่าตอบแทนที่สมเหตุสมผล และสูงพอที่จะเลี้ยงชีพอยู่ได้ ไม่ถึงกับอัตคัด ได้เงินเดือนโดยที่ไม่ถูกหักค่าโน่น หักค่านี่อยู่ร่ำไป แต่อีกหนึ่งความต้องการของพนักงานทำงาน คือความมั่นคง นั่นคือ ความมั่นคงในการทำงาน คนส่วนมากถูกปลูกฝังให้ทำงานเป็นข้าราชการ เพราะข้าราชการมีความมั่นคงสูง ถ้าไม่ได้รับราชการ และถ้าเป็นได้ก็ต้องทำงานในรัฐวิสาหกิจ เช่น การไฟฟ้า การประปา ไปรษณีย์ไทย เป็นต้น หรือถ้าไม่ได้รับราชการ ก็ต้องทำงานเป็นพนักงานบริษัทใหญ่ ๆ ที่มั่นคงและมีสวัสดิการให้หลังเกษียณอายุแล้ว นั่นคือทัศนคติที่เรามองและอยากได้จากองค์กร แต่หากมองอีกในแง่มุมหนึ่ง คือมุมของ ตัวคนทำงานเอง จะเป็นอย่างไร ถ้าคนทำงาน ทำตัวไม่ดี ไม่มีไม่สร้างผลงาน ต่อให้ทำราชการก็ไม่รุ่ง อาจจะอยู่ในตำแหน่งเดิมหรือไม่ก้าวเหน้าเลยก็ได้ ไม่คิดไม่สร้างผลงาน องค์กรไหนเขาก็ไม่ให้เราอยู่ด้วย เพราะองค์กรจะมั่งคงได้ มาจากคนในองค์กรต่างหาก

ความมั่นคงที่จะหาได้ คือความสามารถ ความมีคุณธรรม หรือทัศนคติที่ดีในการทำงาน หากมีความสามารถ ต่อให้อยู่องค์กรเล็ก ๆ ก็เจริญเติบโตได้ มีความก้าวหน้าได้ ต่อให้บริษัทล้มละลาย หรือปิดกิจการไป คนที่มีความสามารถก็ยังหางานทำได้ หรืออยู่ได้ เพราะมีความสามารถอยู่กับตัวอยู่แล้ว นั่นคือความมั่นคงที่เราสามารถสร้างให้กับตนเองได้

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร ในด้านเงินเดือน หรือค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยง สวัสดิการต่าง ๆ ความเจริญเติบโต และความก้าวหน้าในการทำงาน

จากแนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ การให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ค่าจ้างเงินเดือน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร

ในการสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นในตัวบุคคล ควรจะมีการศึกษาอย่างละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ(Motivation) และ พฤติกรรมองค์การ (Organization Behavior) เพราะเป็นศาสตร์พื้นฐานในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับบุคคล และการสร้างแรงขับให้กับบุคคลเพื่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ต้องการ ตลอดถึงการพัฒนาภาวะผู้นำที่ดีของผู้บริหาร และการจัดการองค์กรที่เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ก่อให้เกิดความจงรักภักดีของบุคลากร ซึ่งสามารถปรับไปใช้ได้ทั้งองค์กรด้านการศึกษา องค์กรทางด้านธุรกิจ หรือองค์กรอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

1. ความหมายของความภักดีต่อองค์กร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผู้ให้ความหมาย ความภักดีต่อองค์กร ดังนี้

ขะธิณยา หล้าสุวงษ์ (2545 : 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง บุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัวอย่างมากต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจ และสนับสนุนองค์กร ต่อสู้

ปกป้ององค์กรจากผู้ที่ต่อต้าน ตระหนักถึงด้านดีขององค์กร ละเว้นการกล่าวร้ายแก่องค์กร มีความเชื่อถือไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือตามแนวทางขององค์กรอย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีความผาสุก มีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป ถึงแม้ว่าจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร หรือแม้มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า ก็ไม่ลาออกจากงานซึ่งแสดงถึง ความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์กร และมีการรักษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์กรไว้โดยปฏิเสธสิ่งที่มาทำลายความสัมพันธ์อันนี้

พัชรินทร์ รอดพยันตร์ (2545 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีประสบการณ์และรับรู้เกี่ยวกับการเชื่อถืออย่างมั่นคง ซื่อสัตย์ ภาคภูมิใจ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และเต็มใจปฏิบัติงานในองค์กรที่ตนได้ปฏิบัติงานอยู่

ถวัลย์ เอื้อวิศาลวรวงศ์ (2547 : 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกต้องการที่จะอยู่และไม่อยากไปจากองค์กร มีความรู้สึกรักใคร่ ซึ่งอาจเป็นเพราะองค์กรนั้นมีสิ่งจูงใจบางอย่างที่ทำให้พนักงานรู้สึกเสียดายที่จะต้องจากองค์กรไป

ศนิกานต์ ศิริศักดิ์ยศ (2548 : 16) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรรู้สึกว่าตนมีความสำคัญ รู้สึกว่าตนพึงพิงได้ คาดหวังว่าที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรโดยพนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กร

Baron. (1990 : 479) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรหรือเจตคติต่อองค์กรที่จะสะท้อนให้เห็นถึงระบบความเกี่ยวข้องว่าบุคคลมีความเชื่อมั่น ศรัทธา รักและหวงแหนต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งระดับความพึงพอใจในระดับสูงมีส่วนสัมพันธกับการคงอยู่กับองค์กรในปัจจุบัน

McCcrthy. (1998 : 143) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความเชื่อมโยงด้านความผู้พันระหว่างองค์กรกับพนักงาน ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาจนแปรเปลี่ยนเป็นความผูกพันต่อองค์กรและนำมาซึ่งความภักดีต่อองค์กร

Gronroos. (2000 : 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความภักดีต่อองค์กร หมายถึงความสมัครใจของพนักงานที่จะทำงานให้กับองค์กรในระยะ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นบนพื้นฐานของความรู้สึกของพนักงานที่ชื่นชอบในองค์กร ความจงรักภักดีจึงไม่เพียงหมายถึงพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกว่าภักดีเท่านั้น แต่ยังหมายรวมไปถึงความรู้สึกในแง่บวก

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง บุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัวอย่างมากต่อองค์กร มีความผูกพัน เชื่อถืออย่างมั่นคง ซื่อสัตย์ภาคภูมิใจ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และเต็มใจปฏิบัติงานในองค์กรที่ตนได้ปฏิบัติงานอยู่

2. ลักษณะของความภักดีต่อองค์กร

ความภักดี มีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กร เป็นความเต็มใจของบุคคล (Individual Willingness) และเป็นปัจจัยที่สำคัญในองค์กรความเต็มใจของบุคคล อาจจะเรียกชื่อที่แตกต่างกัน เช่น ความจงรักภักดี (Loyalty) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Solidarity) ขวัญและกำลังใจ (Esprit De Crops) และความเข้มแข็งการยอมรับเพียงเล็กน้อยเท่านั้นว่าเป็นเงื่อนไขที่สำคัญในองค์กร ดังนี้ Steers. (1991 : 327)

2.1 พนักงานมีส่วนสัมพันธ์กับความจงรักภักดี

ผลผลิตของพนักงานมีส่วนสัมพันธ์กันอย่างมากกับความจงรักภักดี อาจเป็นเพราะว่าผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสะดวกในการสั่งการและง่ายที่จะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้นโดยจะแสดงพฤติกรรมออกมา ดังนี้

2.2.1 พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty Behavior) ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทำให้การออกจากงานล่าช้าออกไปความมั่นคงขององค์กรและข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของสมาชิกจะทำให้องค์กรรอดพ้นจากการออกจากงานของสมาชิกก่อนเวลาอันสมควรได้ พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรจะแตกต่างกันไปก็ต่อเมื่อองค์กรสามารถที่จะเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกเพื่อทดแทนการออกงานเมื่อสมาชิกจะออกจากงาน หากองค์กรจะเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกก็อาจจะทำให้สมาชิกคงอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งจะมีผลทำให้พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรถูกบิดเบือนไปได้

2.2 เงื่อนไขของผู้ภักดีต่อองค์กรควรจะยึดถือมี 2 ประการ คือ

2.2.1 การออกจากงานทำให้คุณภาพของผลผลิตจากองค์กรด้อยลง

2.2.2 ควรดูแลเอาใจใส่สมาชิกเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิตเหล่านี้ มิฉะนั้นเขาก็จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป โดยที่ผลผลิตขององค์กรยังคงเป็นเช่นเดิม

2.3 การแสดงออกถึงความภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วยหลัก 2 ประการ คือ

2.3.1 การที่สมาชิกในองค์กรเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กรร่วมกัน และต่อต้านการออกจากงานในกรณีที่องค์กรมีผลผลิตลดลง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.3.2 สมาชิกในองค์กรรู้สึกว่า ตนมีความสำคัญต่อองค์กร นอกจากนี้ความจงรักภักดีต่อองค์กร ยังเป็นเงื่อนไขที่นำไปสู่แนวความคิดที่ขัดแย้งกัน ระหว่างการออกจากงานกับข้อเรียกร้องในการทำงานของสมาชิก ทั้งนี้ เนื่องจากสมาชิกในองค์กรอาจจะอยู่กับองค์กรได้นานอีกเพียงเล็กน้อย และพร้อมที่จะใช้ข้อเรียกร้องในการทำงานให้เป็นเงื่อนไขในการกำหนดนโยบายและวิธีการในการดำเนินการตามนโยบายมากกว่าที่จะลาออกจากงาน ซึ่งในทางตรงกันข้าม ข้อเรียกร้องในการทำงานก็เป็นบทบาทสำคัญในองค์กรได้เช่นเดียวกัน

ดังนั้น รูปแบบของการแข่งขันกันระหว่างองค์กรแต่ละแห่ง จะได้รับผลกระทบจากปัจจัยของความภักดีต่อองค์กร กล่าวคือ เมื่อสมาชิกในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงก็ย่อมทำให้คงอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป โดยไม่ลาออกจากงานเพื่อไปอยู่กับองค์กรอื่น ซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กรจะมีผลต่อการแข่งขันขององค์กรอย่างมาก ดังนั้น หากผลผลิตขององค์กรลดลง สมาชิกขององค์กรจะมุ่งให้ความสำคัญกับนโยบายขององค์กรในอันที่จะทำให้เกิดความสมดุลของผลผลิตขององค์กร

อย่างไรก็ตาม องค์กรจะได้รับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานก็ต่อเมื่อพนักงานคิดว่าองค์กรควรจะได้รับความจงรักภักดีต่อองค์กรจากตน ดังนั้น พนักงานจึงเหมือนปัจเจกชนทั่วไปที่ถูกตัดสินโดยความต้องการขององค์กร เป้าหมายหลักของผู้ที่มีความภักดีต่อองค์กร คือ ความมีโอกาสในการทำงาน การมีสิทธิโต้แย้งหรือคัดค้าน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ที่ขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างหลากหลายได้

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ลักษณะของความภักดีต่อองค์กร เป็นความเต็มใจของบุคคล โดยจะแสดงพฤติกรรมออกมา พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรจะแตกต่างกันไป ตามค่าจ้าง เงื่อนไข การออกจากงาน การดูแลเอาใจใส่ การแสดงออกถึงความภักดีต่อองค์กรในการเป็นสมาชิกในองค์กรด้วยความเต็มใจ

3. ความสำคัญของความภักดีต่อองค์กร

ความภักดีต่อองค์กร เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของสมาชิกในการทำงานในองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิผล ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่มีความภักดีต่อองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความภักดีต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลย นอกจากนี้ องค์กรต้องสามารถสรรหาพนักงานที่มีคุณภาพเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กรแล้วรักษาให้บุคลากรเหล่านั้นคงอยู่กับองค์กรนาน ๆ ด้วยการพยายามสร้างทัศนคติความผูกพันที่ดีกับองค์กรให้เกิดกับสมาชิกแต่ละคน เพื่อนำพาให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ (จารุณี วงศ์คำแน่น. 2547 : 36)

3.1 ระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร

ระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ได้รับอิทธิพลจากลักษณะหลาย ๆ ประการของงาน แสดงออกในลักษณะความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของพนักงานและความพึงพอใจ โดยรวม และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน

3.1.1 ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ทำให้อัตราการขาดงานน้อยลง

3.1.2 ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีความสัมพันธ์กับความพยายามในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรและส่งผลให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงด้วย

3.2 ความภักดีและความผูกพันต่อองค์กรนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร

ความภักดีและความผูกพันต่อองค์กรจะนำพาไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วย

3.2.1 พนักงานที่มีความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้องค์กร มีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่าคนอื่น

3.2.2 เนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีความเชื่อถือในจุดมุ่งหมายขององค์กร บุคคลที่มีความผูกพันสูงจะกลายมาเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากงานที่ทำอยู่เปรียบเสมือนตัวจักรสำคัญในการช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุความสำเร็จในเป้าหมาย

3.2.3 พนักงานที่มีความจงรักภักดีและความผูกพันในระดับสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่ในองค์กรต่อไปเพื่อทำงานในองค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเลื่อมใสศรัทธา

3.2.4 พนักงานที่มีความจงรักภักดีและความผูกพันอย่าแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง

3.3 ความสำคัญของความภักดีและความผูกพันต่อองค์กร

ความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญ คือ

3.3.1 ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน

3.3.2 ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการ

ของบุคคลในองค์กร กับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3.3.3 ความผูกพันต่อองค์กร สามารถใช้ทำนายอัตราเข้าและออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้ เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน

3.3.4 มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

3.4 ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันด้านการคงอยู่ ความผูกพันด้านจิตใจ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีความแตกต่างในพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความผูกพันด้านความรู้สึกและความผูกพันด้านบรรทัดฐาน จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน แต่ความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีระดับของความสัมพันธ์น้อยกว่า ขณะที่ความผูกพันด้านการคงอยู่คาดว่าไม่น่าจะมีความสัมพันธ์ หรือมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับตัวแปรเหล่านี้ ดังนั้นความผูกพันแต่ละรูปแบบไม่เหมือนกัน องค์กรควรห่วงใยรักษาบุคลากรเอาไว้ โดยพิจารณาจากธรรมชาติของความผูกพัน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ความสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของสมาชิกในการทำงานในองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิผล ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความภักดีและความผูกพันต่อองค์กรสูงเป็นความผูกพันด้านจิตใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. ความภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นความรู้สึกหรือสภาวะทางจิตใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยสามารถอธิบายได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้ (ธนาพร แย้มสุดา. 2550 : 11-17)

4.1 ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจ

ความภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจ คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง เป็นความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์ทางจิตใจที่บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกว่าเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานของพนักงานมีความสอดคล้องกับองค์กร ทำให้บุคลากรยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีเจตติที่ดีต่อองค์กร มีความต้องการที่จะรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กร

4.1.1 แนวทางการสร้างความภักดีต่อองค์กร คือ

1) มีจิตสำนึกรักในองค์กร

2) การเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

3) การสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวในองค์กร

4) การสร้างความสำนึกในการทำงาน

5) จัดลำดับขั้นตอนการทำงานเป็นทีม

6) การพัฒนาเชาวน์จิตวิญญาณ

ความภักดีต่อองค์กร คือ ความจงรัก ความซื่อสัตย์ ความเลื่อมใส ความผูกพัน ไม่ทอดทิ้งองค์กรเมื่อองค์กร ประสบกับภัยพิบัติ ทุ่มเทความรู้ความสามารถ เพื่อสร้างสรรค์องค์กรให้เข็มแข็งและก้าวหน้า

4.1.2 ประโยชน์ของความภักดีต่อองค์กร คือ

1) ทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า

2) พนักงานถือเป็นทรัพย์สิน

3) ทำให้องค์กรเข้มแข็งสามารถแข่งขันชนะคู่แข่ง

4) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง

5) พนักงานจะขาดงาน และการลาออกต่ำ

6) มีความพอใจและทุ่มเทอุทิศตนในการทำงานสูงทำให้งานที่ทำออกมาดี

4.2 ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่

ความภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ คือ การที่พนักงานมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง มองความผูกพันในรูปของพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติต่อองค์กรมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ไม่เปลี่ยนแปลง โยกย้ายที่ทำงาน เกิดจากการที่พนักงานพิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลดี ผลเสียของการละทิ้งการเป็นพนักงานขององค์กร การที่พนักงานเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไร เท่ากับบุคคลนั้นลงทุนกับองค์กรมากขึ้น ความยึดมั่นผูกพันจะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาในการลงทุนกับองค์กร ซึ่งหากบุคคลากรรับรู้ว่าตนเองยังได้กำไร และสิ่งที่ได้รับตอบแทนจากองค์กรมีความคุ้มค่าก็จะยังคงอยู่กับองค์กร แต่ถ้ารู้สึกว่าตนเองต้องลงทุนไปมากแต่ไม่คุ้มค่าก็จะตัดสินในออกจากองค์กร

4.2.1 ความภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ในการสร้างพนักงานให้เกิดความผูกพันองค์กร ดังนี้ (Permalink. 2557 : www.oknation.net/blog/uptraining/2014/01/09/entry-1)

1) เอาผลงานเป็นที่ตั้งความคงอยู่ของพนังงานกับองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของพนักงาน ดังนั้น สิ่งสุดท้ายที่คุณต้องการ คือ การมีพนักงานที่พึงพอใจในองค์กรแต่ทำผลงานได้ต่ำกว่ามาตรฐาน

2) เริ่มที่ผู้บริหารก่อนผลการศึกษามากมายแสดงว่า ผู้ที่จะสร้างความผูกพันองค์กรได้ดี คือ บุคคลในระดับบริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงานอาวุโส ต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่พนักงานเห็นคุณค่าของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3) สร้างความผูกพันกับหัวหน้างานอย่าให้พนักงานที่เข้ามาร่วมงานกับองค์กรที่ดี ต้องออกจากงานเพราะหัวหน้างานที่ไม่ดี

4) โฟกัสที่การสื่อสารผู้นำที่ประสบความสำเร็จตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความผูกพัน ยิ่งสื่อสาร ยิ่งเข้าใจและผูกพัน

5) สร้างความผูกพันเฉพาะบุคคลคุณควรปฏิบัติต่อพนักงานในรูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ไม่ใช่แค่ปฏิบัติในแบบที่คุณอยากได้รับการปฏิบัติ แต่ควรปฏิบัติกับพนักงานแต่ละคนในแบบที่เขาต้องการได้รับการปฏิบัติต่างหาก

6) สร้างวัฒนธรรมที่เต็มไปด้วยแรงจูงใจคุณไม่สามารถจูงใจพนักงานในระยะยาวได้ ถ้าไม่สร้างวัฒนธรรมเช่นนั้นขึ้นมา

7) สร้างวิธีการให้คำแนะนำติชมองค์กรจำเป็นต้องถามพนักงานว่าเขาคิดอะไร โดยใช้แบบสำรวจเพื่อประเมินความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร

8) เสริมแรงและให้รางวัลกับพฤติกรรมที่ดีพนักงานจะได้รับแรงจูงใจจากความสำเร็จ ไม่ใช่เงิน เพราะเงินไม่อาจสร้างความผูกพันได้หากเขารู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม

9) คอยสนับสนุนและชี้ทางไม่ว่าจะเป็นพนักงานหรือผู้บริหาร ต่างก็ทำงานเพื่อความสำเร็จทั้งคู่ ผู้นำจึงจำเป็นต้องคอยติดตามผลงาน และชี้ทางให้แก่พนักงานเดินไปในทิศทางที่ถูกต้อง และส่งเสริมในสิ่งที่พนักงานทำได้ดี

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ความภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ คือ การที่พนักงานที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความผูกพันในรูปพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติต่อองค์กรในการปฏิบัติงานไม่เปลี่ยนแปลง โยกย้ายที่ทำงาน ยึดมั่นผูกพันจะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาในการลงทุนกับองค์กร

4.3 ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

ความภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน เป็นความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร เป็นบรรทัดฐานภายในจิตใจของพนักงานที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย เป็นข้อผูกมัดด้านจริยธรรมภายในของพนักงาน ที่ต้องทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย เป็นข้อผูกมัดด้านจริยธรรมภายในของพนักงานที่มีต่อองค์กร คือ พนักงานรู้สึกว่าเมื่อเข้าไปเป็นสมาชิกก็ต้องมีความยึดมั่นผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นหน้าที่หรือความผูกพันที่สมาชิกต้องปฏิบัติต่อองค์กร การที่พนักงานมีความยึดมั่นผูกพัน และจงรักภักดีต่อองค์กรสูง มีแนวโน้มว่าจะทำงานกับองค์เป็น

เวลานาน (ประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร. 2557 : prakal.wordpress.com/2012/01/27/การทำให้พนักงานเกิดความ)

สภาพแวดล้อมในขององค์กรจะมีพลังที่มีอำนาจอย่างหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การ : ค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหารและวิธีการปฏิบัติของพนักงานและผู้บริหารภายในองค์กร พลังนี้จะถูกเรียกว่าบรรทัดฐานองค์กร ค่านิยมร่วมของวัฒนธรรมองค์กรจะเรียกร้องความสนใจต่อสิ่งสำคัญ และระบุแผนของพฤติกรรมที่กลายเป็นบรรทัดฐานนำทางการกระทำสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กร

บรรทัดฐานองค์กรจะถูกหยั่งรากลึกในอดีตแต่จะถูกกระทบจากปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคตแนวความคิดของวัฒนธรรมองค์กรจะมีรากฐานมาจากมานุษยวิทยา วัฒนธรรม วัฒนธรรมองค์กรจะเป็นการสะสมของความเชื่อ ค่านิยม งานพิธี เรื่องราว ตำนาน และภาษาพิเศษ ที่กระตุ้นความรู้สึก ความผูกพันภายในบรรดาสมาชิกขององค์กร บุคคลบางคนจะเรียกวัฒนธรรมองค์กรว่าเป็น “กาวทางสังคม” ที่ผูกสมาชิกขององค์กรเข้าด้วยกัน บรรทัดฐานองค์กรจะสะท้อนให้เห็นถึงมุมมองร่วมของ “วิถีทางที่เรากระทำกันอยู่ ณ ที่นี่” บางครั้งวัฒนธรรมองค์กรจะหมายถึงวัฒนธรรมองค์กรเนื่องจากแนวความคิดของวัฒนธรรมสามารถใช้อธิบายสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร แต่แนวความคิดของวัฒนธรรมสามารถใช้อธิบายสภาพแวดล้อมภายในขององค์กรที่ไม่มุ่งกำไรด้วย เช่น หน่วยงานราชการ องค์การการกุศล และพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น วัฒนธรรมจะมีความสำคัญต่อองค์กรเนื่องจากบุคคลจะการะทำบนพื้นฐานของค่านิยมร่วมและคุณลักษณะอย่างอื่นของวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมของพวกเขาจะมีผลกระทบอย่างมากต่อประสิทธิภาพขององค์กร

บรรทัดฐานองค์กรจะถูกพัฒนาขึ้นมาจากหลายแหล่ง เมื่อองค์กรใหม่ถูกก่อตั้งขึ้นมา บรรทัดฐานองค์กรหรือวัฒนธรรมมักจะถูกพัฒนาขึ้นมาที่สะท้อนให้เห็นถึงแรงจูงใจและจินตนาการของบุคคลที่เกี่ยวข้อง ผู้ก่อตั้งมักจะมีผลกระทบที่สำคัญต่อวัฒนธรรมที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเป็นระบบความเชื่อและค่านิยมร่วมที่ถูกพัฒนาขึ้นมาภายในองค์กรและนำทางพฤติกรรมของสมาชิกขององค์กร และเป็นพลังเบื้องหลังที่จะกำหนดพฤติกรรม เสริมแรงความเชื่อร่วมกัน และกระตุ้นให้สมาชิกใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่าความภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน เป็นความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร เป็นบรรทัดฐานภายในจิตใจของพนักงานที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย เป็นข้อผูกมัดด้านจริยธรรมภายในของพนักงาน ที่ต้องทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย เป็นข้อผูกมัดด้านจริยธรรมภายในของพนักงานที่มีต่อองค์กร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.4 ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรม

ความภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรม โดยจะแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร การให้ความช่วยเหลือองค์กรในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มความรู้ความสามารถ และพบว่าพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจสูง จะคงอยู่กับองค์กรเพราะเหตุผลที่ว่าอย่างอยู่ (Want To) พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ จะอยู่กับองค์กรเพราะเหตุผลที่ว่าจำเป็นต้องอยู่ (Need To) และบุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสูงนั้นจะคงอยู่กับองค์กรเพราะเหตุผลที่ว่าควรอยู่ (Ought To)

การแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย (แพรภัทร ยอดแก้ว. 2557 : www.gotoknow.org › หน้าแรก › แพรภัทร › สมุด › ทฤษฎี,)

4.4.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน) ทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น เช่น การแสดงให้พนักงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่าง ๆ

4.4.2 พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ท่าทางหรือการแสดงกิริยาอาการที่แสดงถึงความเคารพนอบน้อมกับบุคคลอื่นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งการทำงานในองค์กรนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน สิ่งที่บุคคลหนึ่งกระทำหรือตัดสินใจ ย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ดังนั้น การสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึง

4.4.3 พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความเครียดก็ตาม ในบางครั้งเรามีสิทธิที่จะแสดงถึงข้อข้องใจที่เกิดขึ้นในงาน แต่การร้องทุกข์ดังกล่าวอาจทำให้ฝ่ายจัดการต้องแบกภาระมากเกินไป ดังนั้น พนักงานเหล่านั้นจึงรู้จักการรอคอยอย่างผู้ที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา

4.4.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร เป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือกับการประชุมเป็นอย่างดี เก็บความลับ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่สอดคล้องกับองค์กร

4.4.5 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือการทำงานภายในองค์กรหนึ่ง ๆ นั้น พนักงานทุกคนถือเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งองค์กรก็เปรียบเสมือนทีมขนาดใหญ่ ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

ดังนั้นสมาชิกทีม หรือสมาชิกขององค์กรก็ควรปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกทีมที่ดี และเป็นสมาชิกองค์กรที่ดีด้วย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ความภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรม จะแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร การให้ความช่วยเหลือองค์กรในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มความรู้ความสามารถ แสดงพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ความสุภาพอ่อนน้อม มีน้ำใจเป็นนักกีฬา ให้ความร่วมมือ และสำนึกในหน้าที่ของตนเอง

จากแนวคิดความภักดีต่อองค์กร การที่บุคคลมีความเต็มใจปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ พยายามเป็นบุคลากรที่ดีขององค์กร มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนใจเอาใจใส่ ภูมิใจ และสนับสนุนองค์กร ปกป้ององค์กร จากความหวังร้ายจากบุคคลอื่น ตระหนักในด้านดีขององค์กร มีความเชื่อถือและไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กรทุกเมื่อ มีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยศึกษาถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจ ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ เริ่มจากการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการผลิต ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรต่าง ๆ สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารการวิจัย และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผู้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

วิทยา ด่านธำรงกูล (2546 : 27) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ประสิทธิผลจึงวัดกันที่ว่าองค์กรสามารถสนองผู้บริโภคสินค้าหรือบริการที่เป็นต้องการหรือไม่ และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำมากน้อยเพียงใด

สมใจ ลักษณะ (2546 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคคลที่ตั้งในปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และ

เวลาน้อย คุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

อัครินทร์ พาพเสวต (2546 : 5) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ความรู้ ความสามารถ ในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ สร้างความร่วมแรงร่วมใจ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ใช้ในการคิดและวิเคราะห์ปัญหาและมีความใส่ใจในคุณภาพ

กมล ชุติพงษ์นาวิน (2548 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบ เป็นการลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างรวมถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล และความสามารถในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวคิดคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีในการผลิต

มนฤทัย ลาภเฉลิมพงศ์ (2548 : 9) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยที่จะต้องประหยัดเวลา แต่คุณภาพและปริมาณต้องออกมาดี สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

ปภาพิต ศรีสว่างวงศ์ (2549 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหมายถึง การพิจารณาจากการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ การจัดและใช้ปัจจัยทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงาน และความพอใจของทุกฝ่าย

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 162) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การช่วยเหลือ เริ่มต้นช่วยเหลือผู้ร่วมงานของเราอย่างเต็มที่ เต็มใจแบบเอื้ออาทร ให้ก่อนเสมอ

Gibson. *et. al.* (1988 : 37) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง อัตราส่วนต่อปัจจัยการวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน อัตราการได้ผลตอบแทน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร และอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนดผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีการดำเนินงานที่จะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและต้นทุนน้อยที่สุดโดยที่ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความ

พึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้

2. ความสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่สำคัญของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งหากองค์กรใดมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ทั้งการวางแผน การวางระบบงาน และการให้ความสำคัญกับตัวพนักงาน รวมทั้งการส่งเสริมและพัฒนาทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานควบคู่กัน เหล่านี้จะส่งผลระยะยาวให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ ดังนั้น การบริหารงานบุคคลสามารถช่วยให้พนักงานในองค์กรได้ค้นพบศักยภาพของตนเอง และพัฒนาตนเองให้มีความสามารถเชิงสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (ธัญญา ผลอนันต์. 2547 : 16 – 17)

ตลอดจนมีความผาสุกและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดความก้าวหน้า สามารถทำงานที่ให้ผลการดำเนินงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ช่วยพัฒนาองค์กร พนักงานที่มีคุณภาพก็จะดำเนินการตามแผนปฏิบัติการตามแนวทางที่ผู้นำระดับสูงวางไว้ได้อย่างมีประสิทธิผล ทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศทั้งด้านการบริการและการผลิตสินค้า องค์กรก็ย่อมจะเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงและขยายงานออกไปได้ด้วยดี ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมและประเทศชาติ เมื่อองค์กรซึ่งเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมเจริญก้าวหน้าและมั่นคงดี ก็ส่งผลไปถึงสังคมโดยรวมด้วยเมื่อพนักงานได้พัฒนาคนจนมีความสามารถหารายได้มาช่วยให้ครอบครัวมั่นคงก็ส่งผลต่อชุมชน ผู้นำระดับสูงขององค์กรอาจเคยมองคนว่า เป็นปัจจัยในการผลิตในฐานะเดียวกับวัสดุ เครื่องจักร ที่ดิน และทุนทรัพย์ที่จำเป็นในการช่วยให้งานในองค์กรประสบความสำเร็จ จึงมุ่งเน้นการสรรหาและมองหาเป็นกระบวนการที่เป็นระบบและต่อเนื่องในการแสงหาทางเลือกต่าง ๆ ที่จะทำให้คนในองค์กรมีความผาสุก มีความพึงพอใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ และได้ทำงานในความรับผิดชอบของตนเองและงานส่วนรวม เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย มองว่าพนักงานเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร จึงจำต้องสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงคุณค่า ค่านิยม วัตถุประสงค์ ผลลัพธ์ วิสัยทัศน์ และภารกิจขององค์กรด้วย

การขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งระดับบุคคลและระดับหน่วยงาน การใช้ทรัพยากรไม่คุ้มค่า เกิดความสูญเปล่า การใช้เวลา คน และงบประมาณที่มากเกิดความจำเป็น มีผลกระทบถึงต้นทุนและการลงทุนที่สูงขึ้น ซึ่งเมื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาจะพบข้อบกพร่อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ทั้งโครงสร้างองค์กร นโยบาย การบริหารงานบุคลากร การใช้เทคโนโลยี การควบคุมคุณภาพการผลิต และคุณภาพของบุคลากร เป็นที่มาของการด้อยประสิทธิภาพทั้งระดับบุคคลและองค์กร จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องมีการพัฒนา เปลี่ยนแปลงในทุกองค์ประกอบ เพื่อแก้ปัญหาการขาดประสิทธิภาพการทำงาน

จากที่กล่าวทั้งหมดสรุปได้ว่า ความสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ องค์กรมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ทั้งการวางแผน การวางระบบงาน และการให้ความสำคัญกับตัวพนักงาน รวมทั้งการส่งเสริมและพัฒนาทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้เกิดความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับ ประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพ ไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่าการปฏิบัติงานจะ ไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่ มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่า ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพ

3.1 แนวคิดการวัดประสิทธิภาพ

แนวคิดการวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น อัตราการได้ผลตอบแทนในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต อัตราการสูญเปล่าการใช้ทรัพยากร และอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน ประสิทธิภาพเป็นการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยการผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ โดยแบ่งประสิทธิภาพ 2 ระดับ คือ (สมใจ ลักษณะ. 2546 : 15)

3.1.1 ประสิทธิภาพของบุคคล คือ การที่บุคคลตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจ

3.1.2 ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดเวลาทั้งทรัพยากร และกำลังคน องค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และการบริการได้

ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาดทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด ข้าราชการมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพการทำงานเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการตรวจสอบเพื่อตัดสินใจ ซึ่งจะเป็นที่มาของการดำเนินงานที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร และตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สมควรประเมิน ได้แก่ (สมใจ ลักษณะ. 2546 : 17)

1) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) โดยการพิจารณาผลผลิต (Output) ขององค์กรว่าตรงเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด

2) การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) โดยพิจารณาว่าองค์กรจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณ ได้ครบถ้วนเพียงพอเพียงใด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ และเงินนั้นถูกใช้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานถูกต้องเหมาะสมไม่เกิดความสูญเปล่า

3) กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) โดยพิจารณาจากการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเลื่อนส่งต่อของงาน ความครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคคลทำงานเต็มศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้ง

4) ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) โดยพิจาณาว่าผลงานความสำเร็จขององค์กร และกระบวนการปฏิบัติที่ใช้ นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา คือ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงานและลูกจ้างทุกระดับ ชุมชน หน่วยงานของรัฐ

3.2 ประสิทธิภาพในระบบราชการ

มีความหมายรวมถึง ผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ (ทิพาวดี เมฆสวรรค์. 2548 : 2)

3.2.1 ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

3.2.2 ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.2.3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มาขอรับบริการ

3.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (ชื่น สุขศิริ. 2549 : 125)

3.3.1 ปัจจัยทางกาย ประกอบด้วย

1) การพักผ่อน คนที่ทำงานโดยไม่มีการพักผ่อน ย่อมทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย ความชำนาญลดน้อยลงไป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะต่ำลง ซึ่งการพักผ่อนก่อให้เกิดผลดี คือ ผลผลิตจะเพิ่มขึ้นทั้งปริมาณและคุณภาพ อุบัติเหตุในที่ทำงานลดลง สามารถกำจัดความเบื่อหน่ายและสิ่งที่ไม่น่าสนใจออกไปได้ รวมถึงความตึงเครียดลดน้อยลง

2) ช่วงเวลาในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรทำงานเกินกว่า 8 ชั่วโมงต่อหนึ่งวัน หรือประมาณสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง ถ้าหากทำงานมากว่านี้ ประสิทธิภาพ สุขภาพอนามัย กำลังและความสามารถจะลดน้อยลงไป

3.3.2 การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1) คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1) ลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

1.2) ลักษณะที่เกี่ยวกับ ด้านความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้จากการศึกษา อบรมและสั่งสมประสบการณ์

1.3) ลักษณะทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2) ระดับความพยายามในการทำงาน ซึ่งจะเกิดจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามในการที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่มีแรงงานจูงใจในการทำงานต่ำ

3) แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกันสภาพทางร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินผลผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ปานกลางและสูงจะมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพิ่มทักษะในการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

3.3.3 พฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงานเป็นผลเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม

1) ปัจจัยด้านตัวบุคคล

1.1) อิทธิพลทางสรีรวิทยา คือ ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย เช่น ความง่วงจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมนอนหลับ หรือความหิวทำให้เราอยากรับประทานอาหาร

1.2) อิทธิพลทางบุคลิกภาพ คือ ลักษณะของแต่ละบุคคลที่จะทำให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมาทำให้ประเมินถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลได้ เช่น ความขยัน ความใจเย็น ความชอบสังคม เป็นต้น

1.3) อิทธิพลทางสังคม คือ บทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างของสังคมที่ทำให้แต่ละบุคคลต้องปฏิบัติตาม ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะสอดคล้องกับหน้าที่รับผิดชอบหรือตำแหน่งหน้าที่ที่แต่ละบุคคลกระทำอยู่

1.4) อิทธิพลทางวัฒนธรรม เนื่องจากในแต่ละสังคมจะมีแบบแผนในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันออกไป ประสบการณ์ของบุคคลแต่ละบุคคลก็จะแสดงออกมาซึ่งพฤติกรรมจะแตกต่างกันออกไป

2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม อิทธิพลของสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

2.1) การส่งเสริมหรือการขัดขวางจากสภาพแวดล้อม เช่น การที่บุคคลหนึ่งตัดสินใจเดินเข้าร้านอาหารที่มีคนนั่งน้อย ๆ แต่อีกคนหนึ่งอาจชอบเข้าร้านอาหารที่มีคนนั่งอยู่มาก ๆ

2.2) คุณสมบัติของสภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่ปรากฏอยู่ให้รับรู้ในลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งลักษณะเหล่านี้อาจดำเนินไปอย่างคลุมเครือซับซ้อน เป็นไปอย่างชัดเจน พฤติกรรมที่แต่ละบุคคลจะตอบสนองนั้นก็ขึ้นอยู่กับการแปลความหมายของสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น รวมถึงบุคลิกภาพและพัฒนาการสังคมที่บุคคลนั้น ๆ มีอยู่

2.3) ตำแหน่งที่ตั้งของสภาพแวดล้อม เช่น บุคคลที่มีที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน โดยคนบ้านไกลจากที่ทำงานจะมีพฤติกรรมอย่างหนึ่ง แต่เมื่อย้ายที่อยู่อาศัยมาอยู่ใกล้ที่ทำงานก็จะมีพฤติกรรมเปลี่ยนไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.3.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ (สิริอร วิชชาวุธ. 2547 : 141)

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมหรือสิ่งต่าง ๆ ในบริเวณที่ปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะรูปร่างอาคาร สภาพห้องปฏิบัติงาน การออกแบบห้องทำงาน อากาศ อุณหภูมิ ระดับเสียง อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องจักร ระยะทางระหว่าง โรงอาหารกับที่ทำงาน สถานที่จอดรถ เป็นต้น

2) สภาพแวดล้อมด้านจิตใจในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ ลักษณะสภาพสังคมในที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน รวมถึงวัฒนธรรมในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป โดยสภาพแวดล้อม ที่มีผลต่อความรู้สึกก็ คือ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและความเหนื่อยล้า ซึ่งทั้งสองสิ่งนี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

3) สภาพแวดล้อมด้านเวลาในการทำงาน เวลาเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถกำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติได้ซึ่งในการทำงานแข่งขันกับเวลานั้น บางคนทำงาน 7 วัน ต่อสัปดาห์บางคนเพียง 6 หรือ 5 วันต่อสัปดาห์ บางคนทำงาน 10 ถึง 12 ชั่วโมงต่อวัน โดยที่ไม่มีเวลาพักบางคนทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวันแต่มีเวลาพัก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนอกจากนี้ อุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพ ที่เกิดจากการทำงานยังมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของแต่ละองค์กรจะมีสถานที่แตกต่างกันออกไป เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ระดับเสียง และมลภาวะในอากาศ ซึ่งสภาพแวดล้อมเหล่านี้หากอยู่ในสภาพที่ไม่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน ย่อมสามารถทำให้เกิดอุบัติเหตุหรือสุขภาพร่างกายของผู้ปฏิบัติงานทรุดโทรมลงได้ เพราะฉะนั้นถ้าองค์กรนั้น ๆ ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกต้องย่อมจะช่วยลดอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยของผู้ปฏิบัติงานลดน้อยลงได้

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ในการทำงานเราต้องพบปะกับผู้คนมากมาย ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ผู้มาติดต่อ ตลอดไปจนถึงพนักงานทำความสะอาด เพราะฉะนั้นการวางตัวและการปฏิบัติตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เราปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและเป็นที่พอใจของบุคคลต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเรา คือ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความสุขระหว่างผู้ร่วมงานและตัวเอง จำเป็นต้องใช้แนวทางและวิธีการในการปฏิบัติงาน คือ การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดี การรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน การสร้างบรรยากาศสดใสในที่ทำงาน การสร้างสัมพันธภาพที่ดี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

4. ลักษณะการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

การทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นการทำงานร่วมกัน พนักงานจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า "Building Blocks" คุณลักษณะดังกล่าว ได้แก่ Woodcoch and Mike. (1989 : 116)

4.1 มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objectives and Agreed Goal) วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานขององค์กรที่ต้องการทำให้การบรรลุผลสำเร็จ การที่ให้ข้าราชการมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายขององค์กรจะทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

4.2 ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของข้าราชการเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพข้าราชการจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มใจและจริงใจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเองและการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันหมายถึง การที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจในพฤติกรรม ทัศนะคติและความต้องการของบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้ เพื่อให้ความสามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้อย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นใน ด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบและไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสัยอยากรู้อยากเห็นและความไม่ชอบควบคุมอย่างใกล้ชิด

4.3 การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจอย่างธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งไม่สามารถจะได้รับความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคคลไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบการทำงานก็ขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือที่ทำงานก็ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผยนอกเสียจากว่าเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคนอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่า ๆ กัน

4.4 ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายงานและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.5 กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedures) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมาอย่างไรก็ตาม ก่อนที่จะตัดสินใจนั้น จุดมุ่งหมายจะต้องมีความชัดเจน และสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญนั้น จุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจน และสมาชิกทุกคนความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะต้องสามารถป้องกันการเข้าใจผิด และการป้องกันการโต้เถียงในการตัดสินใจสั่งการข้าราชการที่ดี จะต้องมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็ว และจะอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นขบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหาร อย่างไรก็ตาม มีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับสายงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อการตัดสินใจที่ดี มีระเบียบที่ยืดหยุ่น และชัดเจนต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการการเห็นพ้องต้องกันใน กระบวนการตัดสินใจ ปัจจัยนี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าข้าราชการไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขตกฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจ และสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจจะมีนิสัย ของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจที่ขึ้นอยู่กับการเห็นพ้องต้องกันนั้นเป็นเทคนิคที่มีประโยชน์ที่สุดในการทำงาน แต่การตัดสินใจที่เกิดจากการเห็นพ้องต้องกันก็ใช่ว่าจะเหมาะสมเสมอไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริง หมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีนี้จะทำได้ง่ายถ้ามีสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปันหากับพวกเขาเองและทีมงานเพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุกๆ คน จะต้องพอใจว่าอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือ การตัดสินใจได้

4.6 ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีผลักดันเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอดเพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเองผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นที่สำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุด คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่น ๆ เท่านั้นแต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน หน่วยงานนั้นมักจะมีผลงานน้อย ดังนั้น การไม่มอบหมายงานจึงเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงาน การไม่มีการมอบหมายงาน หรือ มีการมอบหมายงานในระดับต่ำอาจมีสาเหตุมาจากการขาดความเชื่อมั่นใน

ลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับสมาชิก การพัฒนาข้าราชการหรือเกิดจากความกลัวผลที่เกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

4.7 การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีเพียงแต่ดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการทำงานด้วย การทบทวนงานจะทำให้ข้าราชการได้เรียนรู้จากประสบการณ์การที่ทำรู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการการทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวของกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแต่ละคน หรือทีมโดยส่วนรวม

4.8 การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้รับผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมงานจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยงานได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคน หรือของทีมงาน การพัฒนาข้าราชการในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะ และความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่แล้วก็ทำฝึกอบรมเพื่อให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่าง ไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นข้างใดข้างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

4.9 ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter – group Relation) ในการทำงานร่วมกันแม้ว่าทีมงานจะมีลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม หรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรคความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

4.9.1 แน่ใจว่าการกระทำในการตัดสินใจของทีมงานได้รับการสื่อสาร และเข้าใจ

4.9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่นเข้าใจปัญหา และอุปสรรคของฝ่ายอื่น ๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อมีความจำเป็น

4.9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

4.9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งกระด้าง

4.9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4.9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคน และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่าง

4.10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกอย่างชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ ซึ่งบทบาทสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท ดังนี้

4.1.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ)

4.1.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหมายของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

4.11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) ต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหมาย หรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร จึงต้องใช้ศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ และการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการเลือกใช้วิธีการในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมี 2 วิธี คือ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ลักษณะการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ คือ การทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นการทำงานร่วมกัน พนักงานจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เปิดเผย สนับสนุน ให้ความร่วมมือในกระบวนการทำงาน มีภาวะผู้นำที่เหมาะสม พัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อสมาชิกระหว่างกลุ่ม ในการติดต่อสื่อสารที่ดี

5. องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

บุคคลที่จะพัฒนาตนเองได้ จะต้องเป็นผู้มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงตัวเอง โดยมีความเชื่อหรือแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาตนที่ถูกต้อง ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้การพัฒนาตนเองประสบความสำเร็จ

5.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นหัวใจในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจทั้งลูกจ้างและข้าราชการในองค์กรก็ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเองว่ามีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจองค์กร

หรือไม่ คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน โดยจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ดังนี้ (สมใจ ลักษณะ. 2546 : 22)

5.1.1 สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมของประเทศไทย เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินของธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริหารบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิคส์ สภาวะการซื้อขาย ส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิต การบริการแหล่งวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบและผู้ร่วมลงทุน

5.1.2 สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของข้าราชการ

5.1.3 ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของข้าราชการ โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน สิ่งที่สำคัญคือ ปรัชญา อุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม การมีเป้าประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน ความสามารถในการสำรวจตนเอง การสร้างความเชื่อมั่นในตนเองเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้น

5.1.4 กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านข้าราชการ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

5.2 การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีเป้าหมายความสำเร็จอยู่ที่การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร และองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของคน ดังนั้น การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของคนจึงประกอบไปด้วย (สมใจ ลักษณะ. 2546 : 23)

5.2.1 ความรู้ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ มีความกระตือรือร้นและการพัฒนาตนเอง เช่น เอาจริงเอาจัง มีมานะ อุตสาหะปฏิบัติงานให้สำเร็จ แสวงหาความรู้ความชำนาญอยู่เสมอและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องของตนเอง การปฏิบัติตามคำสั่งและมีระเบียบวินัย เช่น เชื่อฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติตามคำแนะนำโดยไม่มีข้อโต้แย้งพร้อมที่จะประสานงานและให้ความร่วมมือ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้ตรงต่อเวลาและใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ มีความรู้ความเข้าใจในการระวังรักษา ดูแล การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์และทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์กรให้อยู่ในสภาพดีเสมอ และสามารถวิเคราะห์ ตัดสินใจ แก้ปัญหาให้ทันต่อเหตุการณ์

5.2.2 ปริมาณงานและคุณภาพของการดำเนินงาน ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ คุณภาพของงานที่สำเร็จ มีความถูกต้องเรียบร้อยและสมบูรณ์ ครบถ้วนตามกำหนด มีความรับผิดชอบ สนใจ เอาใจใส่ และตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วย ความรับผิดชอบ เชื่อถือได้และไว้วางใจ มีความรอบรู้ ชำนาญในขั้นตอนหรือวิธีดำเนินงาน ทั้งงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงาน และวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

5.2.3 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พฤติกรรมที่บ่งชี้ถึงบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน คือ มีความคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ ๆ เช่น คิดหาคำตอบของปัญหาได้หลาย ๆ อย่างในเวลาจำกัด สามารถเสนอวิธีการแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งได้หลายแนวทาง รวมทั้งรู้จักวิธีการทำงานแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่มีความเป็นไปได้ สามารถยืดหยุ่นวิธีการทำงานเพื่อความสำเร็จของงาน พฤติกรรมที่บ่งชี้ เช่น ปรับตนเอง หรือการกระทำได้เหมาะสมกับปัญหา หรือลักษณะงานที่แตกต่างกันไป คิดทางเลือกอื่นได้เหมาะสม ถ้าวิธีการเดิมที่ใช้อยู่ไม่ได้ผล และค้นคว้าวิธีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เป็นคนช่างสังเกต เกี่ยวกับลักษณะการทำงาน สามารถช่วยเสนอแนะเพื่อนร่วมงานถึงวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีแนวคิดที่จะสร้างและปรับวิธีการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

5.2.4 ทักษะในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานนอกจากองค์ประกอบต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้วยังมีทักษะในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะอย่าง (Technical Skills) เป็นความรู้เกี่ยวกับเทคนิค ขั้นตอน หรือวิธีการทำงานเฉพาะด้าน ซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Human Skills) เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น สร้างความเข้าใจ ร่วมประสานงานกับบุคคล และกลุ่มบุคคลในองค์กร

ให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

3) ทักษะทางด้านความรู้ ความคิด (Conceptual Skills) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการมองภาพรวมขององค์กร เห็นความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร ทั้งในแง่ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทักษะทางด้านนี้จึงเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับตัดสินใจ เรื่องนโยบาย และแนวทางต่าง ๆ ขององค์กร

5.2.5 บุคลิกภาพ เจตคติ และค่านิยมในการทำงาน เนื่องจากบุคลิกภาพ คือ คุณสมบัติต่าง ๆ ที่ประกอบกันขึ้นเป็นบุคคลและคุณสมบัติเหล่านี้ เป็นต้นเหตุของการกระทำไม่ว่าจะเป็นการพูด การปฏิบัติ ความคิด เจตคติ ค่านิยม และลักษณะนิสัยต่าง ๆ ดังนั้น เมื่อบุคคลต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ประสิทธิภาพของการทำงานจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการแสดงออกหรือพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน เช่น

1) แสดงออกถึงเจตคติที่ดีต่อการทำงาน รักงาน พอใจงาน

2) แสดงออกถึงการทำงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน ได้ผลดีในเวลาอันสั้น

3) แสดงออกถึงการสามารถปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้อย่างสบายใจ

5.2.6 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในการทำงานสิ่งที่ควรจะเกิดขึ้นกับพนักงาน คือ เขาสามารถที่จะรับรู้เข้าใจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร มุ่งมั่นพยายามที่จะทำงานเต็มความสามารถ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคของการทำงาน มีความสุขในการทำงาน มีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานมั่นใจว่าตนเองมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในอาชีพได้ มีความรู้สึกผูกพันแน่นแฟ้นกับหมู่คณะ และมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จในองค์กร สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ในองค์กร กระบวนการทำงานการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีเป้าหมายความสำเร็จอยู่ที่การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร และองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของคน

6. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งของระบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการตรวจสอบเพื่อตัดสินใจ เป็นที่มาของการดำเนินงานที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร ดังนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยการประเมินการวัดผลงาน (Performance Assessment) เป็นวิธีอย่างหนึ่งของระบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เพราะการวัดผลงานเป็นที่มาของข้อมูลข่าวสารที่ชี้แนะความมีประสิทธิภาพหรือความด้อยประสิทธิภาพของทุกส่วนประกอบในองค์กร เช่น บุคลากร โครงสร้าง นโยบาย การจัดการ การใช้ทรัพยากร การใช้เทคโนโลยีการบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนี้ (สุรพงษ์ ภิยโยภาพ. 2546 : 23-31)

6.1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) ในยุคของเศรษฐกิจฐานความรู้ที่เน้นให้คนทำงานมีฐานความรู้ที่เป็นแบบสหวิทยาการสามารถปฏิบัติงานได้หลายหน้าที่ (Multi skill) ซึ่งการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบมีหลายอย่างจะทำอย่างไรให้งานที่รับผิดชอบทั้งหมดนั้นประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรคาดหวังซึ่งมีเทคนิคง่าย ๆ ในการบริการจัดการ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2556 : 8)

6.1.1 การทำงานให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอโดยหาเทคนิคและเรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

6.1.2 มีการวางแผนการทำงานทุกครั้งเพื่อที่เราจะได้มีกรอบแนวคิดหรือกระบวนการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

6.1.3 ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม เพราะงานบางอย่างเราไม่สามารถทำคนเดียวให้ประสบความสำเร็จได้

6.1.4 การตั้งสติในการทำงานจะทำให้เรามีความมุ่งมั่น ตั้งใจทำงานให้สำเร็จก่อนหรือตรงเวลาที่กำหนดและงานจะไม่เกิดความผิดพลาด

6.1.5 การเปิดใจรับหรือกล้าเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยการลองผิดลองถูก เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และนำมาประยุกต์ใช้แก้ไขปัญหาการทำงาน และคิดว่าปัญหาคือบทเรียนอันมีค่ายิ่งที่ทำให้เราได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

6.1.6 การทำงานด้วยความรักซึ่งเป็นหัวใจของความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย เพราะการทำงานที่เรารักจะทำให้เรารู้สึกมีความสุขกับการทำงานนั้นนำมาซึ่งความกระตือรือร้นเพื่อการแสวงหาเทคนิค วิธีการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มมูลค่าและคุณค่าของงานอยู่ตลอดเวลา

6.1.7 ความอดทนอดกลั้นเป็นพลังอันยิ่งใหญ่ที่จะทำให้เราสามารถทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ เช่น การอดทนกับคำพูด พฤติกรรมของคน การอดทนต่อปัญหาและอุปสรรค เป็นต้น

6.1.8 เพราะคนที่มีทักษะการจัดการเป็นเลิศมักจะประสบความสำเร็จ เพราะเขาจะเป็นคนที่รู้จักวางแผนการทำงานเป็นขั้นเป็นตอน มีการหามาตรการการป้องกันปัญหาหรือแก้ไขปัญหา รู้จักพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การทำงานให้ประสบความสำเร็จด้วยความรู้ความสามารถของตนเองนั้นเป็นความภูมิใจและพลังอันแรงกล้าในการสร้างความมั่นใจในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืน

6.2 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations) หมายถึง พิจารณาจากการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเลื่อนส่งต่อของงาน ความครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคคลทำงานเต็มศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่มงาน มีความราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้ง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2556 : 22)

6.2.1 ประโยชน์ของการจัดทำระเบียบกระบวนการปฏิบัติ

1) ได้งานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด

2) ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน

3) แต่ละหน่วยงานรู้งานซึ่งกันและกัน

4) บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้

5) สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งงาน

6) ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน

7) ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ

8) ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน

9) ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน

10) ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน

11) ช่วยลดการตอบคำถาม

12) ช่วยลดเวลาในการสอนงาน

13) ช่วยให้การทำงานเป็นมืออาชีพ

14) ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงาน

6.2.2 ลักษณะที่ดีของกระบวนการปฏิบัติงาน

1) กระชับ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย

2) เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและฝึกอบรม

3) เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม

4) มีความน่าสนใจ น่าติดตาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5) มีความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย

6) แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่บังคับใช้

7) มีตัวอย่างประกอบ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ของการจัดทำระเบียบกระบวนการปฏิบัติ และลักษณะที่ดีของกระบวนการปฏิบัติงาน

6.3 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) มนุษย์นับเป็นทรัพยากรสำคัญที่จำเป็นและต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากในหลากหลายหน้าที่ เพราะทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้สร้างสรรค์งานบริการและเป็นผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ที่เน้นคุณภาพ มาตรฐาน ความปลอดภัย และคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งการที่จะได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ การพัฒนาและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานให้กับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนการออกจากองค์กรไปด้วยดีนั้น ล้วนต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ดังนั้น การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญกับการบริหารองค์กร ดังต่อไปนี้ คือ (ดลนภา ลำภู. 2557 : www.lpc.th.edu/Lecture%20note%201-2554/.../MG331-1-53.doc)

6.3.1 ทำให้มีบุคลากรทำงานที่เพียงพอและต่อเนื่อง เนื่องจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะต้องมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการทำนายความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต ซึ่งต้องสัมพันธ์กับทิศทางและแผนงานขององค์กร ตลอดจนกิจกรรมขององค์กรที่คาดว่าจะมีในอนาคต นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงตลาดแรงงานของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อที่จะคาดการณ์ได้ว่าองค์กรมีความต้องการทรัพยากรมนุษย์ประเภทใด จำนวนเท่าใด เมื่อใด ทำให้สามารถวางแผนการรับคนเข้าทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนา และการหาทรัพยากรอื่นมาทดแทนถ้าจำเป็น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีบุคลากรทำงานอย่างเพียงพอตามความจำเป็น และมีบุคลากรที่ทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการขยายหรือหดตัวของธุรกิจขององค์กร ส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปได้ตามทิศทางและบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

6.3.2 ทำให้ได้คนดีและมีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะนำมาสู่กระบวนการสรรหา คัดเลือกและบรรจุแต่งตั้งบุคคลที่เป็นคนดีและมีความสามารถสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

6.3.3 ทำให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นับเป็นบทบาทหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการฝึกอบรมและพัฒนาจะเกี่ยวข้องกับคนที่ทำงานในองค์กร ทั้งคนที่รับเข้ามาทำงานใหม่และคนที่ทำงานอยู่เดิม เพื่อเพิ่มศักยภาพของ

ทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ให้ทำงานได้ทำงานเป็น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำงานได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ในการบริหารองค์กร

6.3.4 ทำให้มีการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะทำให้เกิดการพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ เป็นการดึงดูดและรักษาคนให้คงอยู่กับองค์กร มีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับองค์กร

6.3.5 ทำให้เกิดการป้องกันและแก้ไขพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนของบุคลากร ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะมีการวางกฎระเบียบด้านวินัยของบุคลากรหรือคนทำงานให้เป็นไปตามสภาพลักษณะงานและวัตถุประสงค์ขององค์กร

6.3.6 ทำให้เกิดการประเมินผลงานของบุคลากรที่เหมาะสมและสนับสนุนคนทำงานดี การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีการกำหนดกระบวนการประเมินผลงานของบุคคลากรที่ดีและเป็นธรรม จะส่งผลให้มีการให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานดี และการลงโทษผู้ที่ปฏิบัติงานไม่ดีและก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร อันเป็นการสร้างแรงจูงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6.3.7 ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนทำงานด้วยกันและคนทำงานกับผู้บริหาร เนื่องจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนทำงานด้วยกัน และระหว่างคนทำงานกับผู้บริหารหรือแรงงานสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และเป็นการลดความขัดแย้งและกรณีพิพาทต่าง ๆ ที่จะส่งผลลบต่อองค์กร

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ทรัพยากรสำคัญที่จำเป็นและต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากในหลากหลายหน้าที่ เพราะทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้สร้างสรรค์งานบริการทำให้มีบุคลากรทำงานที่เพียงพอและต่อเนื่อง ทำให้ได้คนดีและมีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม การวางกฎระเบียบด้านวินัยของบุคลากรหรือคนทำงาน มีการประเมินผลงานจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนทำงานด้วยกัน

6.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย

ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) การทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน หรือองค์กร ดังนั้น เพื่อเสริมสร้างให้เกิดความพอใจของทุกฝ่ายในหน่วยงาน พนักงานควรทราบเกี่ยวกับศิลปะของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ดังนี้ (ชนาพร พิทยาบูรณ์. 2552 : 12)

6.4.1 การปรับปรุงตัวเอง การที่จะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้ พนักงานควรจะปรับปรุงตัวเองให้เป็นที่น่านิยมยกย่องของผู้อื่น จึงจะทำให้ผู้อื่นอยากมาเข้าใกล้หรือติดต่อสัมพันธ์ด้วยการปรับปรุงตนเองนั้นต้องปรับปรุงทุกด้าน เช่น

1) การปรับปรุงด้านร่างกาย (Physical Adaptation) รู้จักระวังรักษาสุขภาพให้แข็งแรงอยู่เสมอ รวมทั้งการแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ จะเป็นการเสริมบุคลิกภาพให้น่าสนใจ เกิดความประทับใจทางกายภาพ

2) การปรับปรุงทางด้านอารมณ์ (Enotional Adaptation) ต้องพยายามปรับปรุงตนเองอย่าเป็นคนที่มีการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์อย่างรวดเร็ว ควรจะมีอารมณ์หนักแน่น

3) การปรับปรุงทางด้านสติปัญญา (Indeational Adaptation) ควรเป็นผู้มีความรู้กว้างขวาง และรู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยอมรับความคิดของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล

4) การปรับปรุงทางด้านอุดมคติ (Indeational Adaptation) การเปลี่ยนแปลงอุดมคติไปตามความจำเป็น เพื่อปรับปรุงให้เข้ากับเรื่องนั้น

6.4.2 การรู้จักจิตใจของผู้อื่น การรู้จักจิตใจของผู้อื่นและความต้องการของคนอื่นเป็นสิ่งสำคัญ เพราะทุกคนชอบให้คล้อยตาม นอกจากนั้นทุกคนยังอยากให้คนอื่นสนใจ จึงควรให้ความสนใจแก่คนทุกคน เพื่อเป็นการให้กำลังใจ

6.4.3 การรู้จักคน เหตุที่ต้องรู้จักคนไว้ เพราะบุคคลมีหลายจำพวก แล้วแต่จะแบ่ง เช่น ประเภทก้าวร้าวชอบแสดงออก (Extravert) กับเก็บตัวไม่กล้าแสดงออก (Introvert) บางคนโมโหฉุนเฉียวง่าย บางคนขี้อายชอบเก็บตัว บางคนชอบงานสังคม บางคนขี้อิจฉาริษยา บางคนชอบเรียกร้องความปรานี พนักงานที่ดีต้องพยายามใช้ลักษณะต่าง ๆ ของเขาให้เป็นประโยชน์ เช่น คนชอบงานสังคมก็อาจให้ทำงานทางด้านประชาสัมพันธ์ เป็นต้น การทำงานอย่างความสุขใจ ความสบายใจ และความพอใจของคนในการทำงานจะมีหรือไม่กับบทบาททำทีและความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงานได้ถ้าทั้ง 2 ฝ่ายรู้ใจกันและกัน รู้ความต้องการของกันและกัน และเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างถูกต้องแล้ว ความสุขใจ ความสบายใจ และความพอใจซึ่งเป็นบรรยากาศที่ทุกคนปรารถนา ในการทำงานร่วมกันจึงจะเกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อมนุษยสัมพันธ์ควรปฏิบัติตน ดังนี้

1) ปฏิบัติงานตามกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนของหน่วยงานนั้น อย่าทำอะไรตามใจตนเองโดยไม่มีหลักการ แบบงานส่วนตัว

2) ไม่เป็นผู้วางอำนาจ หรือถืออำนาจว่าตนเป็นเจ้านายมีอำนาจในหมู่ ลูกน้องจะทำอะไรก็ได้ มักใช้อำนาจเกิดขอบเขตที่ตนมีอยู่

3) เป็นผู้ที่สนใจและเอาใจใส่ในการงาน คอยตรวจดูแลงานทุกขณะ สิ่งใดที่บกพร่องควรปรับปรุงแก้ไข ไม่ปล่อยให้งานเป็นไปตามยถากรรม

4) พยายามปรับปรุงงานที่ตนกำลังทำอยู่ให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ทันสมัย

5) ไม่แสดงออกในลักษณะเคร่งเครียดหรือเคร่งขรึมจนเกินไป เป็นผู้มีลักษณะสดชื่น มีอารมณ์เย็น หรืออารมณ์ขันในบางโอกาส แสดงออกซึ่งไมตรีจิตและมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงาน

7) ติดตามผลงานว่าดำเนินการได้ผลอย่างไรมีอะไรเป็นอุปสรรค

8) เป็นผู้รู้จักประนีประนอม ไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ ทำเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้ผ่านเลยไป

9) อย่าเป็นคนเห็นแก่ได้ อย่าให้ถูกวิจารณ์ว่าเห็นแก่ของกำนัลจะเป็นการทำลายมนุษยสัมพันธ์เสียความยุติธรรม ทำลายจิตใจผู้อื่น

10) กล้ารับผิดในทันทีที่มีความเสียหายหรือความบกพร่องเกิดขึ้น

11) รักเกียรติยศและศักดิ์ศรีของตน

12) เป็นผู้มีความอดทน หรือขันติธรรมเป็นพิเศษ

13) เป็นผู้สุจริตอย่างจริงใจ

14) เป็นผู้ที่รู้จักการเสียสละตามสมควรแก่อัตภาพ

15) เป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย มิตรภาพที่มีอยู่กับเพื่อนฝูงอย่างไรเมื่อตำแหน่งสูง หรือใหญ่ขึ้นก็ควรรักษาไว้ในสภาพเดิม

16) ต้องระมัดระวังหลีกเลี่ยงการถูกวิจารณ์จากเพื่อนร่วมงานหรือบังคับบัญชาในกรณีเป็นคนหูเบา เป็นคนขวางอำนาจ ไม่ยุติธรรม ไม่รับผิดชอบ อย่างแสดงว่ายากจนหรือมั่งมีเกินไป มีความเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ มีตัวชี้วัดประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน ต้นทุน เวลา มีมาตรฐานเชิงเวลา คุณภาพ และปริมาณ รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามเป้าหมายความสำเร็จ กระบวนการปฏิบัติงาน การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรและความพอใจของทุกฝ่าย

จากแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การพัฒนางานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน การผลิต ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายความสำเร็จของงาน การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ตลอดจนการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความ

พึงพอใจของทุกฝ่ายให้ผลิตภาพขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น และการปฏิบัติงานของพนักงานถือเป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นประการหนึ่งสำหรับการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตขององค์กรทั้งในปัจจุบันและในอนาคต จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงนำมาใช้ประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม

บริบทองค์การบริหารส่วนตำบล

1. บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามหลักรัฐศาสตร์ได้จัดระเบียบการปกครอง โดยอาศัยหลักการใช้อำนาจการปกครองโดยแบ่งออกเป็นสามประเภท ได้แก่ หลักการรวมอำนาจ หลักการแบ่งอำนาจ และหลักการกระจายอำนาจทางการปกครอง ส่วนการให้อำนาจหลักการใดมากกว่านั้นขึ้นอยู่กับประวัติความเป็นมาในอดีตและสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป (สารานุกรมเสรี : th.wikipedia.org/wiki/จังหวัดมหาสารคาม)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.1 ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

เดิมสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย

พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศ โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม. 2549 : 169-170)

1.1.1 รูปแบบ " สภาตำบล " ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่ สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท

1.1.2 รูปแบบ " องค์การบริหารส่วนตำบล " (อบต.) ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ (โดยไม่รวมเงินอุดหนุน)ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (มาตรา 43)

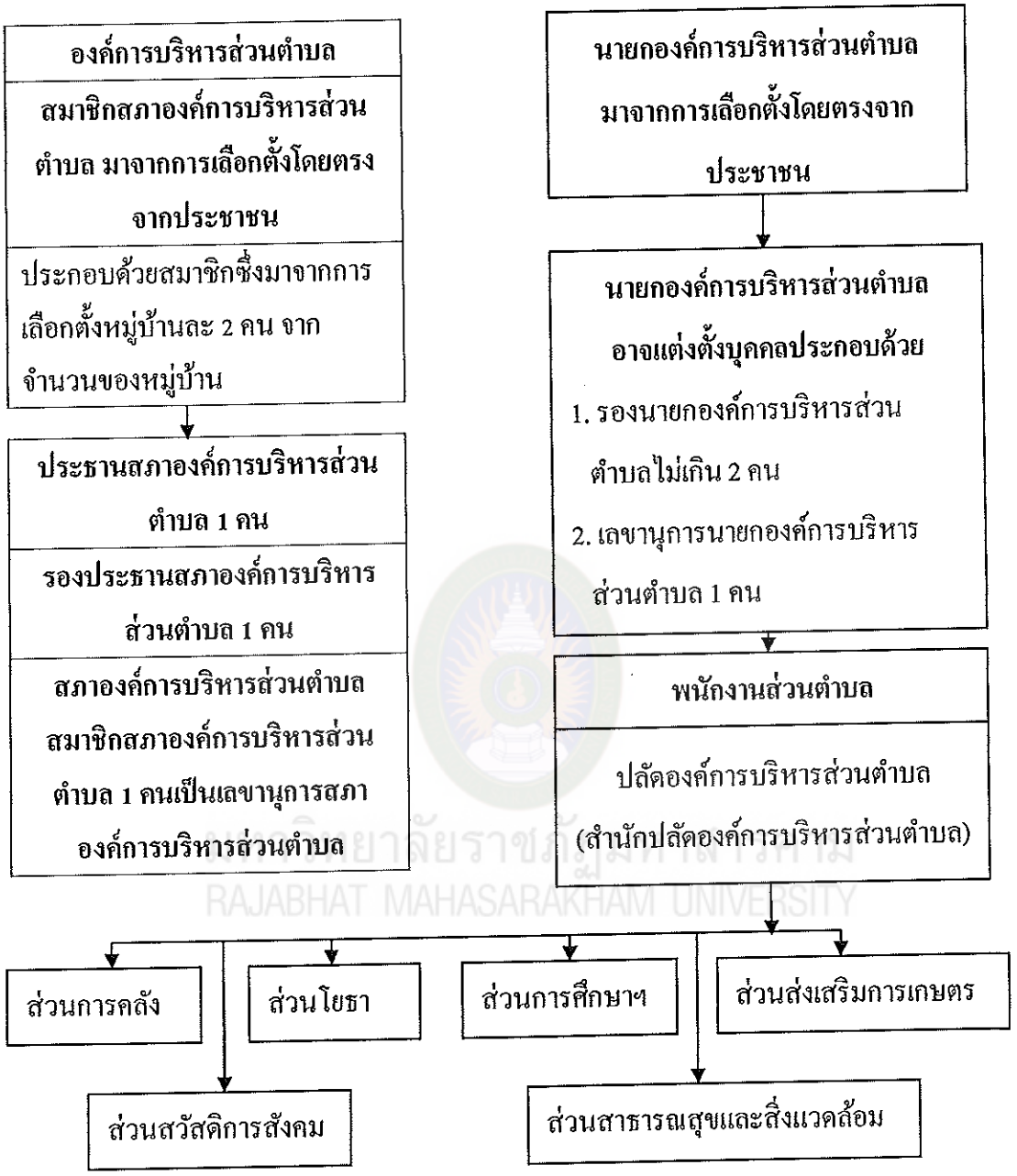
หลักเกณฑ์ที่กำหนดให้สภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดว่าถ้าสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและ ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาในประกาศนั้นให้ระบุชื่อ และเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบล ให้พ้นจากอำนาจแห่งสภาตำบลนับแต่วันที่กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป และขอให้โอนบรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ์ สิทธิเรียกร้อง หนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลปัจจุบัน มีลักษณะโครงสร้างที่มีทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ซึ่งเกิดขึ้นตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546) ทำให้โครงสร้างของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

1.2.1 โครงสร้างสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิก 6 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกหมู่บ้านละ 3 คน

1.2.2 โครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เลือกตั้งแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง ดังนี้



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนตำบลในการปฏิบัติงาน

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ (2556 : 1)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตาม พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนตำบล พ. ศ. 2552 ฉบับที่ 6 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำให้เขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1.3.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

1.3.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

1.3.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

1.3.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.3.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

1.3.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

1.3.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.3.8 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคม และวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. หลักการและแนวทางการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล

ในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค รัฐบาลมีความปรารถนาที่จะให้มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดผลจากการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยยึดเอา ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริหาร และเน้นให้จังหวัดมีฐานะเสมือนหน่วยธุรกิจเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Business Unit : SBU) ที่สามารถวินิจฉัยข้อมูล ปัญหา อุปสรรค กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาและดำเนินการให้เป็นไปตามที่ตัดสินใจได้อย่างครบวงจร ภายในจังหวัด โดยการปรับเปลี่ยนบทบาทและอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดให้เป็นผู้บริหารสูงสุดของจังหวัด (Chief Executive Officer : CEO) สามารถบังคับบัญชาสั่งการให้การดำเนินการในจังหวัดเป็นไปด้วยความรวดเร็วตรงตามนโยบายรัฐและสนองตอบต่อความต้องการของแต่ละจังหวัดได้โดยตรง

2.1 การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีข้าราชการของตนเอง เรียกว่า พนักงานส่วนตำบล โดยการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการภายใต้พระราชฎีกาพนักงานส่วนตำบล พุทธศักราช 2539 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2539 เป็นต้นมา ทั้งนี้ โดยมีคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (กท.) เป็นองค์การรับผิดชอบโดยได้กำหนดตำแหน่งรวมทั้งคุณสมบัติของพนักงานส่วนตำบลขึ้นแล้ว จำนวน 21 ตำแหน่ง ดังนี้

2.1.1 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3 ถึง 7)

2.1.2 รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3 ถึง 6)

2.1.3 หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (เจ้าหน้าที่บริหาร 3 ถึง 5)

2.1.4 หัวหน้าธุรการ (เจ้าพนักงานธุรการ 2 ถึง 5)

2.1.5 เจ้าหน้าที่ธุรการ ระดับ 1 ถึง 4

2.16 เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ระดับ 1 ถึง 4

2.1.7 หัวหน้างานนิติการ (นิติกร 3 ถึง 5)

2.1.8 หัวหน้าส่วนการคลัง (เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี 2 ถึง 6)

2.1.9 หัวหน้างานงบประมาณ (เจ้าพนักงานการเงินและการบัญชี 2 ถึง 5)

2.1.10 หัวหน้างานจัดเก็บรายได้ (เจ้าพนักงานการเงินและการบัญชี 2 ถึง 5)

2.1.11 เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ระดับ 1 ถึง 4

2.1.12 หัวหน้างานการเงินและการบัญชี (การเงิน 4 และการบัญชี 2 ถึง 5)

2.1.13 เจ้าหน้าที่การเงินและการบัญชี ระดับ 1 ถึง 4

2.1.14 หัวหน้าส่วนโยธา (เจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง 2 ถึง 6)

2.1.15 หัวหน้างานโยธา (เจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง 2 ถึง 6)

2.1.16 นายช่างโยธา ระดับ 2 ถึง 5

2.1.17 ช่างโยธา ระดับ 1 ถึง 4

2.1.18 หัวหน้าส่วนสาธารณสุข (นักบริหารงานสาธารณสุข 3 ถึง 6)

2.1.19 หัวหน้างานสุขาภิบาล (นักวิชาการสุขาภิบาล 3 ถึง 5)

2.1.20 หัวหน้างานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (พยาบาลวิชาชีพ 3 ถึง 5)

2.1.21 เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ระดับ 2 ถึง 4

2.2 อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2554 :15)

2.2.1 บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบัญญัติ และแผนพัฒนาตำบลและรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2.2.2 จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภา องค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาให้ความเห็นชอบ

2.2.3 รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละสองครั้ง

2.2.4 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

2.3 อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

2.3.1 บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบัญญัติ และแผนพัฒนาตำบลและรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2.3.2 จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาให้ความเห็นชอบ

2.3.3 รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละสองครั้ง

2.3.4 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

3. การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมหาสารคาม

การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมหาสารคาม เป็นการมองไปข้างหน้าอาจเป็นช่วงสั้น ระยะปานกลาง หรือระยะยาว เป็นกระบวนการกำหนดการใช้ทรัพยากรขององค์การ โดยกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าให้บรรลุภารกิจ วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมหาสารคาม นั้น จะเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในอนาคต (ที่ว่าการอำเภอบรบือ. 2554 : 28)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.1 ด้านเศรษฐกิจและโครงสร้างพื้นฐาน

เป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อการฟื้นฟู บำรุงรักษา ทรัพยากรดิน ป่าไม้และการใช้ประโยชน์ในความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ส่งผลให้ประชาชนมีอาชีพมั่นคง และมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ ดังนี้

3.1.1 ปรับปรุงความสมบูรณ์ของดินให้เหมาะสมกับการเกษตรกรรมโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เน้นการใช้ปุ๋ยหมักแทนปุ๋ยวิทยาศาสตร์ การส่งเสริมเกษตรพอเพียง พร้อมกับการแก้ปัญหาความยากจนของเกษตรกร และส่งเสริมสถาบันเกษตรกรให้เกิดความเข้มแข็ง

3.1.2 การทำเกษตรแบบผสมผสานตามแนวทางทฤษฎีใหม่ ให้เป็นเมืองท่องเที่ยว โดยการจัดให้มีระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการให้ราษฎรในพื้นที่และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม

3.1.3 ส่งเสริมและกระตุ้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมของชุมชนทั้งภาคราชการ เอกชน องค์การพัฒนาเอกชน นักวิชาการ สื่อมวลชน และประชาชนในการร่วมคิด ร่วมทำและร่วมติดตาม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง กระตุ้นให้มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพเครือข่ายเพื่อสร้างข้อต่อรองในระบบเศรษฐกิจที่เต็มไปด้วยการแข่งขันและฉวยโอกาส

3.1.4 ปรับปรุงเส้นทางคมนาคมระหว่างหมู่บ้าน ตำบลที่มีอยู่ให้เป็นถนนลาดยางและคอนกรีตพร้อมท่อระบายน้ำ

3.1.5 ขยายเขตไฟฟ้าให้ทั่วถึงและติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะให้ครบทุกหมู่บ้าน

3.1.6 ปรับปรุงตลาดและสถานีขนส่งให้พอสำหรับรองรับการใช้บริการของประชาชนที่เพิ่มขึ้นซ่อมแซมถนนและมีท่อระบายน้ำเพียงพอควบคุมการก่อสร้าง และปรับพื้นที่เพื่อป้องกันภาวะน้ำท่วม

3.2 ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต

เป็นการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์การชุมชนทุกระดับรวมทั้งการสร้างเครือข่ายขององค์การสร้างชุมชนน่าอยู่และสังคมที่สงบสุข ปลอดภัย ให้ประชาชนได้รับบริการทางการศึกษาทุกระดับ ทุกประเภท อย่างกว้างขวางทั่วถึง มีความรู้คู่คุณธรรม มีจริยธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงคนพิการและผู้ด้อยโอกาส โดยนำภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์กรศาสนาและเทคโนโลยีทางการศึกษา มาใช้ในการจัดการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ประชาชนมีคุณภาพได้มาตรฐานสูงขึ้น ดังนี้

3.2.1 กระตุ้นให้เกิดความสมดุลพอดีขึ้นในสังคม สนับสนุนการเสริมสร้างเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาชมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาแบบพึ่งพาตนเอง

3.2.2 สนับสนุนการปฏิรูประบบการศึกษาตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับปัจจุบัน

3.2.3 ปราบปรามยาเสพติดและสามารถประกาศเป็นหมู่บ้านปลอดยาเสพติดให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

3.2.4 ปรับปรุงวัดให้เป็นศูนย์กลางวัฒนธรรมที่ควรร่วมกันดำรงรักษาไว้

3.2.5 สนับสนุนให้องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมหาสารคาม แต่ละแห่งเป็นศูนย์การอบรมตำบลอย่างแท้จริง ในด้านกีฬา แหล่งท่องเที่ยว และสร้างสวนสาธารณะที่พักผ่อนหย่อนใจ

3.2.6 จัดให้มีกระบวนการประชาคมระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และดำรงความมุ่งหมายไว้เพื่อสะท้อนปัญหาชุมชนในทุก ๆ ด้าน

3.2.7 จัดให้สถานีอนามัยเพิ่มขึ้นและเพิ่มศักยภาพสถานีอนามัยที่มีอยู่แล้วให้สามารถบริการได้มากขึ้น

3.3 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เป็นการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดี สามารถอำนวยประโยชน์ได้อย่างพอเพียงและยั่งยืน เพื่อชุมชนปราศจากมลพิษ มลภาวะที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ดังนี้

3.3.1 สร้างจิตสำนักในการรักป่าไม้ โดยเฉพาะราษฎรในพื้นที่ป่าโคกใหญ่ และป่าอื่น ๆ ในพื้นที่

3.3.2 สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอนุรักษ์ธรรมชาติ อาสาสมัครพิทักษ์สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ป่าไม้ในเขตอำเภอและพื้นที่ทั่วไป

3.3.3 ตรวจสอบแนวเขตป่าไม้ในอำเภอทุกป่าให้ชัดเจน และจัดทำหนังสือสำคัญสำหรับที่ทางหลวง เพื่อป้องกันข้อพิพาทต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

3.3.4 จัดให้มีรถขนขยะ ที่ทิ้งขยะให้เพียงพอ และถูกสุขลักษณะ

3.3.5 จัดตั้งชมรมอนุรักษ์ธรรมชาติและเครือข่ายให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

3.3.6 ขุดลอกแหล่งน้ำและแก้ปัญหาเรื่องดินเค็ม

3.4 ด้านกิจกรรมทางการพัฒนา

เป็นกิจกรรมการพัฒนาเสริมสร้างบรรยากาศของสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการสร้างโอกาสให้กับประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.4.1 พัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์การชุมชนทุกระดับรวมทั้งการสร้างเครือข่ายขององค์การสร้างชุมชนน่าอยู่และสังคมที่สงบสุข ปลอดภัย

3.4.2 การพัฒนาประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและสร้างความเข้มแข็งให้กับกระบวนการประชาสังคม

3.4.3 ส่งเสริมกีฬาเพื่อสร้างโอกาสให้กับเยาวชนได้พัฒนาทักษะด้านกีฬา และนันทนาการสู่ความเป็นเลิศ

3.4.4 สร้างนิสัยรักการกีฬาและใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

3.4.5 เสริมสร้างคนให้ ลด ละ เลิก พฤติกรรมสุ่มเสี่ยงต่อสุขภาพส่งเสริมการออกกำลังกายและดูแลสุขภาพตนเอง

3.4.6 ส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสมรรถภาพทางกายและจิตใจตลอดจนคุ้มครองผู้บริโภคโดยครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ

3.4.7 ส่งเสริมความรู้และอาชีพให้กลุ่มองค์การต่างๆ ให้สามารถพึ่งตนเองได้

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมหาสารคามจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจตลอดจนกฎหมายอื่น เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนานโยบายของนโยบายของรัฐบาล และสภาพปัญหาของตำบลต่าง ๆ ในจังหวัดมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บริบทของจังหวัดมหาสารคาม

แผนภาพที่ 2 อำเภอเมืองมหาสารคาม

ที่มา : สารานุกรมเสรี (2556 : th.wikipedia.org/wiki/จังหวัดมหาสารคาม)

อำเภอเมืองมหาสารคามเป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดมหาสารคาม มีประวัติ ที่ตั้ง และขนาดเขตการปกครองและลักษณะภูมิประเทศ ดังนี้ (สารานุกรมเสรี. 2556 : th.wikipedia.org/wiki/จังหวัดมหาสารคาม)

1. ประวัติเมืองมหาสารคาม

เมืองมหาสารคามถือว่าเป็นแหล่งโบราณคดีที่สำคัญและยาวนานมาหลายร้อยปี เพราะได้พบหลักฐานทางโบราณคดีที่ได้รับอิทธิพลทางพุทธศาสนาตั้งแต่สมัยคุปตะตอนปลายและปัลลวะของอินเดียผ่านเมืองพุกามมาในรูปแบบของศิลปะสมัยทวารวดี เช่น บริเวณเมืองกันทรวิชัย (โคกพระ) และเมืองนครจำปาศรี โดยพบหลักฐาน เป็นพระยืนกันทรวิชัย พระพิมพ์ดินเผา ตลอดทั้งพระบรมสารีริกธาตุ นอกจากนั้นแล้วยังได้รับอิทธิพลของศาสนาพราหมณ์ผ่านทางชนชาติขอม ในรูปแบบสมัยลพบุรี เช่น กู่สันตรัตน์ กู่บ้านเขวา กู่บ้านแดง และกู่อื่น ๆ รวมไปจนถึงเทวรูปและเครื่องปั้นดินเผาของขอมอยู่ตามผิวดินทั่ว ๆ ไปในจังหวัดมหาสารคาม

มหาสารคามตั้งอยู่ตอนกลางของภาคอีสาน มีชนหลายเผ่า เช่น ชาวไทยพื้นเมืองพูดภาษาอีสาน ชาวไทยย้อและชาวผู้ไท ประชาชนส่วนใหญ่นับถือพระพุทธศาสนา ปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมจารีตประเพณี "ฮีตสิบสอง" ประกอบอาชีพด้านกสิกรรมเป็นส่วนใหญ่ ใช้ชีวิตอย่างเรียบง่ายมีการไปมาหาสู่กัน ช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยกันตามแบบของคนอีสานทั่วไป

พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ยก "บ้านลาดกุดยางใหญ่" ขึ้นเป็น เมืองมหาสารคาม เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2408 โดยแยกพื้นที่

และพลเมืองราวสองพันคนมาจากเมืองร้อยเอ็ด และโปรดเกล้าฯ ให้ท้าวมหาชัย (กวด ภวภูตานนท์) เป็นพระเจริญราชเดช เจ้าเมือง มีท้าวบัวทองเป็นผู้ช่วยขึ้นกับเมืองร้อยเอ็ด

ต่อมาโปรดเกล้าฯ ให้แยกเมืองมหาสารคามขึ้นตรงกับกรุงเทพมหานครเมื่อ พ.ศ. 2412 และร้อยเอ็ดได้แบ่งพลเมืองให้อีกเจ็ดพันคน พลเมืองเดิมอพยพมาจากเมืองจำปาศักดิ์ ท้าวมหาชัยและท้าวบัวทองนั้นเป็นหลานโดยตรงของพระยาขัติยวงศา (สีลัง) เจ้าเมืองคนที่ 2 ของเมืองร้อยเอ็ด เดิมกองบัญชาการของเมืองมหาสารคามตั้งอยู่ที่เนินสูงแห่งหนึ่งใกล้กุดนางใย ได้สร้างศาลเจ้าพ่อหลักเมืองและศาลมเหศักดิ์ขึ้นเป็นที่สักการะของชาวเมือง

ต่อมาสร้างวัดดอนเมืองแล้วเปลี่ยนชื่อเป็นวัดข้าวฮ้าว (วัดธัญญาวาส) และได้ย้ายกองบัญชาการไปอยู่ริมหนองกระทุ่มด้านเหนือของวัดโพธิ์ศรีปัจจุบัน ในปี พ.ศ. 2456 หม่อมเจ้านพมาศ นวรัตน์ เป็นปลัดมณฑลประจำจังหวัด โดยความเห็นชอบของพระมหาอำมาตยาธิบดี (เส็ง วิริยะศิริ) ได้ย้ายศาลากลางมาอยู่ ณ ที่ตั้งศาลากลางหลังเดิม (ที่ว่าการอำเภอเมืองมหาสารคามปัจจุบัน) และในปี พ.ศ. 2542 ได้ย้ายศาลากลางมาอยู่ ณ ที่ตั้งปัจจุบัน มีผู้ดำรงตำแหน่งเจ้าเมืองหรือผู้ว่าราชการจังหวัดรวม 46 คน

1.1 สัญลักษณ์ประจำจังหวัด

ตราประจำจังหวัด : รูปต้นรังใหญ่ (มาจากคำว่า มหาสาละ ในชื่อจังหวัดมหาสารคาม) กับทุ่งนาดอกไม้ประจำจังหวัด : ดอกลั่นทมขาว (Plumeria Alba) ต้นไม้ประจำจังหวัด : มะรุมป่า (Albizia Lebbeck)

1.2 คำขวัญประจำจังหวัด

พุทธมณฑลอีสาน ถิ่นฐานอารยธรรม ผ้าไหมล้ำเลอค่า ตักสิลานคร

2. ที่ตั้งและขนาด

เมืองมหาสารคาม ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2443 หลังจากที่ตั้งเมือง (จังหวัด) มหาสารคามแล้ว 36 ปี ระยะเริ่มแรกมีลักษณะเป็นอำเภอแฝด คือ ด้านตะวันออก เรียกว่า อำเภออุทัยสารคาม ด้านตะวันตก เรียกว่า อำเภอประจิมสารคาม พื้นที่ 556.7 ตารางกิโลเมตรมีประชากร 143,814 คน (พ.ศ. 2552) ความหนาแน่น 258.33 คน/ตร.กม. (สารานุกรมเสรี. 2556 : th.wikipedia.org/wiki/จังหวัดมหาสารคาม)

2.1 อำเภอเมืองมหาสารคาม

อำเภอเมืองมหาสารคามตั้งอยู่ทางตอนกลาง ค่อนไปทางทิศตะวันออกของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังนี้

2.1.1 ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอกันทรวิชัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.1.2 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอม้องชัย (จังหวัดกาฬสินธุ์) อำเภอจังหาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด อำเภอศรีสมเด็จ (จังหวัดร้อยเอ็ด) และอำเภอแกดำ

2.1.3 ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอวาปีปทุม

2.1.4 ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอบรบือ และอำเภอโกสุมพิสัย

2.2 อำเภอแกดำ

อำเภอแกดำมีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังต่อไปนี้

2.2.1 ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอเมืองมหาสารคาม

2.2.2 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอศรีสมเด็จ (จังหวัดร้อยเอ็ด)

2.2.3 ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอวาปีปทุม

2.2.4 ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอเมืองมหาสารคาม

2.3 อำเภอโกสุมพิสัย

อำเภอโกสุมพิสัยมีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังต่อไปนี้

2.3.1 ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอเชียงยืน

2.3.2 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอกันทรวิชัยและอำเภอเมืองมหาสารคาม

2.3.3 ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอบรบือและอำเภอกุดรัง

2.3.4 ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอบ้านไผ่ อำเภอบ้านแฮด และอำเภอเมืองขอนแก่น (จังหวัดขอนแก่น)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.4 อำเภอกันทรวิชัย

อำเภอกันทรวิชัยตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังต่อไปนี้

2.4.1 ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอยางตลาด (จังหวัดกาฬสินธุ์)

2.4.2 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอยางตลาดและอำเภอม้องชัย (จังหวัดกาฬสินธุ์)

2.4.3 ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอเมืองมหาสารคาม

2.4.4 ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอโกสุมพิสัยและอำเภอเชียงยืน

2.5 อำเภอบรบือ

อำเภอบรบือตั้งอยู่ทางตอนกลางของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังต่อไปนี้

2.5.1 ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอโกสุมพิสัยและอำเภอเมืองมหาสารคาม

2.5.2 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอเมืองมหาสารคามและอำเภอวาปีปทุม

2.5.3 ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอวาปีปทุมและอำเภอนาเชือก

2.5.4 ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอกุดรัง

2.6 อำเภอกุดรัง

อำเภอกุดรังตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังนี้

2.6.1 ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอโกสุมพิสัย

2.6.2 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอบรบือ

2.6.3 ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอบรบือและอำเภอนาเชือก

2.6.4 ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอเปือยน้อยและอำเภอบ้านไผ่ (จังหวัดขอนแก่น)

2.7 อำเภอนาเชือก

อำเภอนาเชือกมีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

2.7.1 ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอกุดรังและอำเภอบรบือ

2.7.2 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอวาปีปทุมและอำเภอนาดูน

2.7.3 ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอยางสีสุราช และอำเภอนาโพธิ์ (จังหวัดบุรีรัมย์)

2.7.4 ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอนาโพธิ์ (จังหวัดบุรีรัมย์) อำเภอหนองสองห้อง และอำเภอเปือยน้อย (จังหวัดขอนแก่น)

2.8 อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย

อำเภอพยัคฆภูมิพิสัยตั้งอยู่ทางทิศใต้สุดของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังต่อไปนี้

2.8.1 ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอยางสีสุราช อำเภอนาดูน และอำเภอปทุมรัตต์ (จังหวัดร้อยเอ็ด)

2.8.2 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอปทุมรัตต์และอำเภอเกษตรวิสัย (จังหวัดร้อยเอ็ด)

2.8.3 ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอชุมพลบุรี (จังหวัดสุรินทร์)

2.8.4 ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอพุทไธสง (จังหวัดบุรีรัมย์) และอำเภอยางสีสุราช

2.9 อำเภอยางสีสุราช

อำเภอยางสีสุราชตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.9.1 ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอนาเชือกและอำเภอนาดูน

2.9.2 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอนาดูนและอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย

2.9.3 ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย และอำเภอพุทไธสง (จังหวัดบุรีรัมย์)

2.9.4 ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอนาโพธิ์ (จังหวัดบุรีรัมย์)

2.10 อำเภอวาปีปทุม

อำเภอวาปีปทุมมีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

2.10.1 ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอเมืองมหาสารคาม อำเภอแกดำ และอำเภอศรีสมเด็จ (จังหวัดร้อยเอ็ด)

2.10.2 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอศรีสมเด็จและอำเภอจตุรพักตรพิมาน (จังหวัดร้อยเอ็ด)

2.10.3 ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอเกษตรวิสัย อำเภอปทุมรัตต์ (จังหวัดร้อยเอ็ด) และอำเภอนาดูน

2.10.4 ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอนาเชือกและอำเภอบรบือ

2.11 อำเภอนาดูน

อำเภอนาดูนมีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

2.11.1 ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอวาปีปทุม

2.11.2 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอวาปีปทุม และอำเภอปทุมรัตต์ (จังหวัดร้อยเอ็ด)

2.11.3 ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอปทุมรัตต์ (จังหวัดร้อยเอ็ด) อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย และอำเภอยางสีสุราช

2.11.4 ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอยางสีสุราชและอำเภอนาเชือก

2.12 อำเภอเชียงยืน

อำเภอเชียงยืนตั้งอยู่ตอนบนของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังต่อไปนี้

2.12.1 ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอซำสูง (จังหวัดขอนแก่น) และอำเภอชื่นชม

2.12.2 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอยางตลาด (จังหวัดกาฬสินธุ์) และอำเภอกันทรวิชัย

2.12.3 ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอโกสุมพิสัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.12.14ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอโกสุมพิสัย และอำเภอเมืองขอนแก่น (จังหวัดขอนแก่น)

2.13 อำเภอชื่นชม

อำเภอชื่นชม ตั้งอยู่ทางทิศเหนือสุดของจังหวัดมหาสารคาม มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอข้างเคียง ดังนี้

2.13.1 ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอ กระนวน จังหวัดขอนแก่น และอำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

2.13.2 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอห้วยเม็กและอำเภอยางตลาด (จังหวัดกาฬสินธุ์)

2.13.3 ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอเชียงยืน

2.13.4 ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอซำสูง จังหวัดขอนแก่น

2.14 ภูมิศาสตร์

2.14.1 ทิศเหนือ ติดกับจังหวัดกาฬสินธุ์

2.14.2 ทิศใต้ ติดกับจังหวัดสุรินทร์และจังหวัดบุรีรัมย์

2.14.3 ทิศตะวันออก ติดกับจังหวัดร้อยเอ็ด

2.14.4 ทิศตะวันตก ติดกับจังหวัดขอนแก่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. เขตการปกครอง

อำเภอเมืองมหาสารคามแบ่งเขตการปกครองตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การแบ่งเขตการปกครองและจำนวนประชากรอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ลำดับที่	ตำบล	จำนวน อบต.	จำนวนประชากร (คน)	ชาย	หญิง
1	อำเภอเมืองมหาสารคาม	13	100,040	49,293	50,747
2	อำเภอแกดำ	4	16,432	8,300	8132
3	อำเภอโกสุมพิสัย	17	108,368	53,113	86,255
4	อำเภอกันทรวิชัย	8	52,958	26,223	26,735
5	อำเภอบรบือ	15	98,699	49,111	50,481
6	อำเภอกุดรัง	5	35,074	17,524	17,550
7	อำเภอนาเชือก	10	55,315	26,853	28,462
8	อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย	14	78,039	39,653	38,409
9	อำเภอยางสีสุราช	7	35,850	17,754	18,096
10	อำเภอวาปีปทุม	15	105,734	51,732	54,002
11	อำเภอนาดูน	6	22,680	11,258	11,385
12	อำเภอเชียงยืน	7	49,561	24,358	25,203
13	อำเภอชื่นชม	2	12,195	5,974	6,221
รวม		**123**	**770,945**	**381,146**	**421,678**

ที่มา : สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม (2556 : 3)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. ภาพรวมองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม

การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมหาสารคาม เป็นการมองไปข้างหน้าอาจเป็นช่วงสั้น ระยะปานกลาง หรือระยะยาว เป็นกระบวนการกำหนดการใช้ทรัพยากรขององค์กร โดยกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าให้บรรลุภารกิจ วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม นั้น จะเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในอนาคต

4.1 ด้านเศรษฐกิจและโครงสร้างพื้นฐาน

เป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อการฟื้นฟู บำรุงรักษา ทรัพยากรดินป่าไม้และการใช้ประโยชน์ในความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ส่งผลให้ประชาชนมีอาชีพมั่นคงและมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ ดังนี้

4.1.1 ปรับปรุงความสมบูรณ์ของดินให้เหมาะสมกับการเกษตรกรรมโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เน้นการใช้ปุ๋ยหมักแทนปุ๋ยวิทยาศาสตร์ การส่งเสริมเกษตรพอเพียง พร้อมกับการแก้ปัญหาความยากจนของเกษตรกร และส่งเสริมสถาบันเกษตรกรให้เกิดความเข้มแข็ง

4.1.2 ส่งเสริมและกระตุ้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมของชุมชนทั้งภาคราชการ เอกชน องค์การพัฒนาเอกชน นักวิชาการ สื่อมวลชน และประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำและร่วมติดตาม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง กระตุ้นให้มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพเครือข่ายเพื่อสร้างข้อต่อรองในระบบเศรษฐกิจที่เต็มไปด้วยการแข่งขันและฉวยโอกาส

4.1.3 ปรับปรุงทางคมนาคมระหว่างหมู่บ้าน ตำบลที่มีอยู่ให้เป็นถนนลาดยางและคอนกรีตพร้อมท่อระบายน้ำ

4.1.4 ขยายเขตไฟฟ้าให้ทั่วถึงและติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะให้ครบทุกหมู่บ้าน

4.1.5 ปรับปรุงตลาดและสถานีขนส่งให้พอสำหรับรับรองการใช้บริการของประชาชนที่เพิ่มขึ้นซ่อมแซมถนนและมีท่อระบายน้ำเพียงพอควบคุมการก่อสร้าง และปรับพื้นที่ป้องกันภาวะน้ำท่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.2 ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต

เป็นการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์การชุมชนทุกระดับรวมทั้งการสร้างเครือข่ายขององค์การสร้างชุมชนน่าอยู่และสังคมที่สงบสุข ปลอดภัย ให้ประชาชนได้รับบริการทางการศึกษาทุกระดับ ทุกประเภทอย่างกว้างขวางทั่วถึง มีความรู้คู่คุณธรรม มีจริยธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงคนพิการและผู้ด้อยโอกาส โดยนำภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์การศสานาและเทคโนโลยีทางการศึกษา มาใช้ในการจัดการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ประชาชนมีคุณภาพได้มาตรฐานสูงขึ้น ดังนี้

4.2.1 กระตุ้นให้เกิดความสมดุลพอดีขึ้นในสังคม สนับสนุนการเสริมสร้างเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาคมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาแบบพึ่งพาตนเอง

4.2.2 สนับสนุนการปฏิรูประบบการศึกษาตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับปัจจุบัน

4.2.3 ปราบปรามยาเสพติดและสามารถประกาศเป็นหมู่บ้านปลอดยาเสพติดให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

4.2.4 ปรับปรุงวัดให้เป็นศูนย์กลางวัฒนธรรมที่ควรร่วมกันดำรงรักษาไว้

4.2.5 สนับสนุนให้องค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แต่ละแห่งเป็นศูนย์การอบรมตำบลอย่างแท้จริง ในด้านกีฬา แหล่งท่องเที่ยว และสร้างสาธารณะที่พักผ่อนหย่อนใจ

4.2.6 จัดให้มีกระบวนการประชาคมระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และดำรงความมุ่งหมายไว้เพื่อความสะท้อนปัญหาชุมชนในทุก ๆ ด้าน

4.2.7 จัดให้สถานีอนามัยเพิ่มขึ้นและเพิ่มศักยภาพสถานีอนามัยที่มีอยู่แล้วให้สามารถบริการได้มากขึ้น

4.3 ด้านการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เป็นการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดี สามารถอำนวยประโยชน์ได้อย่างพอเพียงและยั่งยืน เพื่อชุมชนปราศจากมลพิษ มลภาวะที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ดังนี้

4.3.1 สร้างจิตสำนึกในการรักป่าไม้ โดยเฉพาะราษฎรในพื้นที่ป่าโคกหินลาด ป่าโคกขามป้อม และป่าอื่น ๆ ในพื้นที่

4.3.2 สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอนุรักษ์ธรรมชาติ อาสาสมัครพิทักษ์สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ป่าไม้ในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม และพื้นที่ทั่วไป

4.3.3 ตรวจสอบแนวเขตป่าไม้ในอำเภอเมืองมหาสารคาม ให้ชัดเจนและจัดทำหนังสือสำคัญสำหรับที่ทางหลวง เพื่อป้องกันข้อพิพาทต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

4.3.4 จัดให้มีรถขยะ ที่ทิ้งขยะให้เพียงพอ และถูกสุขลักษณะ

4.3.5 จัดตั้งชมรมอนุรักษ์ธรรมชาติและเครือข่ายให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

4.3.6 ขุดลอกแหล่งน้ำและแก้ปัญหาเรื่องดินเค็ม

4.4 ด้านกิจกรรมทางการพัฒนา

เป็นกิจกรรมการพัฒนาเสริมสร้างบรรยากาศของสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการสร้างโอกาสให้กับประชาชนสามารถเข้าถึงการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

4.4.1 พัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์การชุมชนทุกระดับรวมทั้งการสร้างเครือข่ายขององค์การสร้างชุมชนน่าอยู่และสังคมที่สงบสุข ปลอดภัย

4.4.2 การพัฒนาประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและสร้างความเข้มแข็งให้กับกระบวนการประชาสังคม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.4.3 ส่งเสริมกีฬาเพื่อสร้างโอกาสให้กับเยาวชนได้พัฒนาทักษะด้านกีฬาและนันทนาการสู่ความเป็นเลิศ

4.4.4 สร้างนิสัยรักการกีฬาและใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

4.4.5 เสริมสร้างคนให้ ลด ละ เลิก พฤติกรรมสุ่มเสี่ยงต่อสุขภาพส่งเสริมการออกกำลังกายและดูแลสุขภาพตนเอง

4.4.6 ส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสมรรถภาพทางกายและจิตใจตลอดจนคุ้มครองผู้บริโภคโดยครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ

4.4.7 ส่งเสริมความรู้และอาชีพให้กลุ่มองค์การต่าง ๆ ให้สามารถพึ่งตนเองได้

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมหาสารคาม จัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจตลอดจนกฎหมายอื่น เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนานโยบายของนโยบายของรัฐบาล และสภาพปัญหาของตำบลต่าง ๆ ในอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยในประเทศและงานวิจัยต่างประเทศ เพื่อประกอบในงานวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยในประเทศที่มีความเกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับการวิจัย ดังนี้

มาโนชน์ จันทร์เกตุ (2549 : 125-130) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า 1. ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและรายได้อยู่ในระดับมาก 2. การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตามความเห็นของบุคลากรที่มีความแตกต่างกันตามตำแหน่งหน้าที่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 3. ปัญหาและข้อเสนอแนะ

เกี่ยวกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจในกฎระเบียบและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการตราข้อบังคับ ขาดความซื่อสัตย์ในการทำงาน การบริหารงานยังมีการเล่นพรรคเล่นพวก ควรส่งเสริมความซื่อสัตย์ในการทำงาน ขาดความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ผู้บริหารและบุคลากรในท้องถิ่นต่างมุ่งที่จะเข้ามาหาประโยชน์จากงบประมาณรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรควบคุม ติดตามการเบิกจ่ายและให้มีหลักฐานการเบิกจ่ายที่ชัดเจน

รัชนี ตรีสุทธิวงษา (2552 : 155) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากและเป็นรายด้าน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านมั่งคงปลอดภัยในการทำงาน แต่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าจ้างเงินเดือนพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร ด้านการมีความรักและศรัทธาต่อองค์กร และด้านการช่วยประชาสัมพันธ์องค์กร พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย พนักงานที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันพนักงานที่มีประเภทพนักงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม และเป็นรายด้านแตกต่างกัน และพนักงานที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้านแตกต่างกัน

หทัยรัตน์ ตันสุวรรณ (2550 : 90) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีระดับความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดีพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพทำงานไม่แตกต่างกัน ประสบการณ์ในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศในองค์กรด้านโครงสร้างองค์กรบรรยากาศในองค์กรด้านการสนับสนุน บรรยากาศในองค์กรด้าน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มาตรฐานงาน และบรรยากาศในองค์กรด้านความขัดแย้ง สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ส่วนบรรยากาศในองค์กรด้านความรับผิดชอบ และบรรยากาศในองค์กรด้านความอบอุ่น สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 68.4

อุชุมพร แก้วขุนทด (2550 : 87) ได้ทำการศึกษาเรื่องความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 55.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 55.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 53.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 41.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสามัคคีภายในองค์การของพนักงาน ในทิศทางตรงกันข้ามได้ร้อยละ 44.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม กับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน และด้านความสามัคคีภายในบริษัท มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ทิพวรรณ ศิริสมภพรมย์ (2553 : 81) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างจิตสำนึกองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีจิตสำนึกองค์การ โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการสำนึกความเป็นเจ้าของ เช่น ท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความละเอียด รอบคอบเพื่อรักษาผลประโยชน์ขององค์การ โดยยึดหลักความถูกต้องตามกฎหมาย ตระหนักถึงการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถด้านสำนึกความรับผิดชอบ เช่น ท่านมีการแสวงหาความรู้เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตน มีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงานในหน้าที่ หรืองานที่เกี่ยวข้องให้ประสบความสำเร็จมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของตนเองทุกครั้งด้านสำนึกความสัมพันธ์อันดี เช่น ท่านเชื่อมั่นว่าการเคารพในเกียรติและสิทธิส่วนบุคคลช่วยสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีในองค์การ โดยให้ความสำคัญกับคนอื่นและคุณค่าการทำงานเป็นทีมร่วมกัน พนักงานธนาคารออมสิน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน เช่น ท่านมีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย มีการประยุกต์ใช้แนวคิดในการทำงานใหม่ ๆ ทำให้เกิดการพัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมีผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลที่เกี่ยวข้อง เป็นอย่างดีด้านต้นทุน เช่น ท่านได้รับจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอย่างเพียงพอ เป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามที่องค์การกำหนด มีกลไกการติดตามและควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานที่องค์การกำหนดทำให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายและด้านเวลา เช่น มีกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกันในแต่ละกลุ่มงาน ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และช่วยลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมายให้ผลงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศุภชาติ ธาตุบุรมย์ (2553 : 108) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า 1) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมาเห็นว่าบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลางเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านความรู้สึกยอมรับ ด้านความรับผิดชอบและ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 2) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ที่มีระดับการศึกษา และอายุงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสูงเนิน จังหวัด

นครราชสีมา โดยรวมมีเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ บุคลากรที่มีเพศและขนาดของ อบต. ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสูงเนินจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมไม่แตกต่างกัน

บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ควรได้รับการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยผู้บริหารควรมีจิตใจเป็นกลางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การมอบหมายงาน หรือว่าการแจกจ่ายงาน อย่างเท่าเทียมกัน ส่งเสริมและพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพ โดยการจัดฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการสอนงานจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ อย่างสม่ำเสมอ และหาแนวทางในการเพิ่มค่าตอบแทน เงินเพิ่มพิเศษ (โบนัส) การประกันการเสี่ยงภัยจากการปฏิบัติงานและเบี้ยประกัน สวัสดิการต่าง ๆ ให้เทียบเท่ากับข้าราชการประเภทอื่น และให้รางวัลตอบแทนกับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีในรอบปีนอกเหนือ จากการเลื่อนขั้นเงินเดือน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยต่างประเทศที่มีความเกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับการวิจัย ดังนี้

Anderson. (2003 : 78) ได้ศึกษาเรื่องความพอใจกับความจงรักภักดีในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า แม้ว่าความพอใจมีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของลูกค้าโดยความสัมพันธ์นี้คือ ก. ปัจจัยระดับปัจเจกบุคคลของผู้บริโภคกับ ข. ปัจจัยระดับธุรกิจของบริษัทในระดับปัจจัยผู้บริโภค ความสะดวก แรงจูงใจ และ ขนาดการสั่งซื้อพบว่ามีผลกระทบระหว่างความพอใจต่อความจงรักภักดีค่อนข้างเด่น ชัดเจน ในทางตรงกันข้ามแรงเฉื่อยไม่มีผลกระทบระหว่างความพอใจต่อความจงรักภักดี ในประเด็นปัจจัยระดับธุรกิจ ทั้งความไว้วางใจและคุณค่าการรับรู้ที่ถูกพัฒนาโดยบริษัท มีนัยสำคัญค่อนข้างชัดเจนในผลกระทบระหว่างความพอใจต่อความจงรักภักดี

Kugler. (2003 : 531 - 556) ได้ทำการศึกษาเรื่องค่าจ้างและประสิทธิภาพของลูกจ้างแรงงานอุตสาหกรรม พบว่า งานที่มีการจ่ายค่าแรงสูง ๆ จะขึ้นอยู่กับการสรรหา หรือคัดเลือกลูกจ้างเข้ามาทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมของตน ซึ่งผู้จัดการจะพิจารณาถึงศักยภาพของลูกจ้าง ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รวมถึงการอยู่ร่วมกันของเพื่อนร่วมงาน หรือหมายถึงการปรับตัวของลูกจ้าง ซึ่งคนที่ทำงานได้ค่าแรงสูงจะมีอัตราการว่างงานต่ำ เพราะค่าแรงที่สูงที่โรงงานให้ตรวจสอบลูกจ้างมาจ่ายเป็นค่าสวัสดิการต่าง ๆ แยกต่างหากกับค่าแรงที่ได้รับ เพื่อเป็นการกระตุ้นและเป็นแรงจูงใจให้ลูกจ้างตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้การทำงานเกิด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลให้กับโรงงานต่อไป ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ คือ ลูกจ้างที่ได้รับค่าแรงสูง ๆ และสวัสดิการนั้น จะเกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นกว่าพวกที่ได้รับค่าแรงน้อยและไม่มีสวัสดิการ

Stevens. (2005 : 1078) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและกิจกรรมการทำงานของคนงานในตลาดอุตสาหกรรม พบว่า พนักงานจำนวนมากในหลายบริษัทต้องทำงานหนัก ไม่มีทักษะในการทำงาน และไม่รู้เรื่องเล็ก ๆ น้อยเกี่ยวกับบริษัทซึ่งมีผลต่อการทำงาน และความเป็นอยู่ของพนักงาน การฝึกอบรมพนักงานจะมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานและกิจกรรมการทำงาน โดยจะเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน เป้าหมายของงานวิจัย จึงพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและกิจกรรมการทำงาน ด้านนโยบาย และด้านการฝึกอบรม เพื่อส่งผลทำให้คนงาน และหัวหน้ามีความพึงพอใจในการทำงาน หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำงานดีขึ้น และพื้นฐานการฝึกอบรมสิ่งใหม่ ๆ ที่ทันสมัยเป็นลักษณะเฉพาะที่สนับสนุนทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความพึงพอใจในกิจกรรมการทำงาน

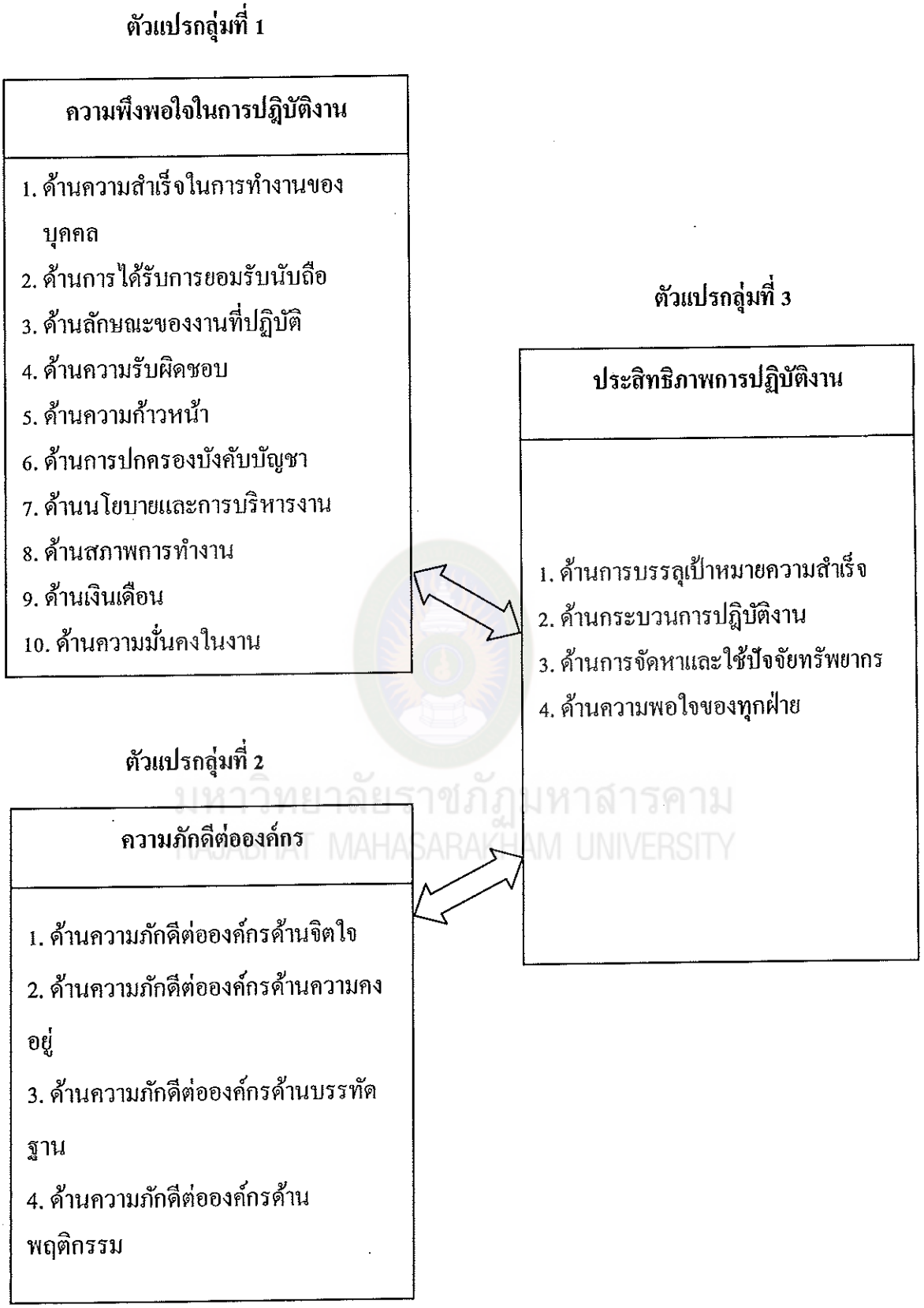
จากการทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ความภักดีต่อองค์กร ประสิทธิภาพการทำงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีกิจกรรมที่หลากหลายทั้งลักษณะที่เป็นประชาธิปไตย มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม มีความผูกพันกับชุมชน คุณภาพภาพการบริการในองค์การภาครัฐ ซึ่งสามารถเอื้ออำนวย ประโยชน์สุข และขจัดความขาดแคลนของประชาชนในตำบลได้เป็นอย่างดี และมีอิทธิพลกับการสร้างภาพลักษณ์ขององค์การ ดังนั้น แนวทางประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จึงได้มุ่งเน้นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชน และหน่วยงานกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลองค์การบริหารส่วนตำบล ในเรื่องการบริหารจัดการที่โปร่งใส ปราศจากการทุจริต ซื่อตรงเป็นธรรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงควรการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในทุกขั้นตอน สิ่งเหล่านี้ จะสามารถสะท้อนประสิทธิภาพของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในทางที่ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตด้านตัวแปรกลุ่มที่ 1 คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ประยุกต์จากทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ ดังนี้ Herzberg, Mausner And Snyderman. (1959 : 110 - 117) ประกอบด้วย 1) ด้านความสำเร็จของงาน 2) ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ 3) ด้านลักษณะของงานที่ทำ 4) ด้านความรับผิดชอบในงาน 5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน 6) ด้านการปกครองบังคับบัญชา 7) ด้านนโยบายและการบริหาร 8) ด้านสภาพการทำงาน 9) ด้านค่าจ้างเงินเดือน และ10) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ตัวแปรกลุ่มที่ 2 คือ ความภักดีต่อองค์กร (Organization Loyalty) ประยุกต์จากความภักดีของ (ธนพร แย้มสุดา. 2550 : 11) ประกอบด้วย) ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรม ตัวแปรกลุ่มที่ 3 คือ ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) ประยุกต์จากประสิทธิภาพการทำงานของ (สมใจ ลักษณะ. 2546 : 8) ประกอบด้วย 1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 2) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 3) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และ 4) ด้านความพอใจของทุกฝ่าย เพื่อให้สามารถมองเห็นภาพรวมได้อย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยขอทำการสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย