

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหนองเป้น อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัซเบอร์ก (Herzberg's Theory)
4. บริบทเทศบาลตำบลหนองเป้น อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่ตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีกระจายอำนาจ (Decentralization) และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2523 : 21) ได้ให้ความหมาย การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบหมายให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของคน การบริหารของท้องถิ่น มีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการอย่างเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

วิญญู อังคนารักษ์ (2524 : 4) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนอง

ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ให้งานดำเนิน ไปอย่างประหยัคมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2546 : 8 - 9) ให้ความหมายว่า การปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครอง ของรัฐและโดยนัยที่จะเกิดการทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้ง และถูกควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติตาม นโยบายของตนเองได้

Daniel Wit (1967 : 190) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ รัฐบาลกลางให้อำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิด โอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ตามแนวความคิดว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น นั้นย่อมจะเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครอง ท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายส่วนกลางมีอำนาจใน การตัดสินใจและบริการภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

สรุปการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจ การปกครองตนเองในการบริหารราชการ โดยในท้องถิ่นนั้น โดยมี รัฐบาลกลางเป็นผู้ควบคุมดูแล การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้

2. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539 : 13 - 14) ได้อธิบายความสำคัญของการ ปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครอง ให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประ โยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่น

2.2 การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็ คือ การปกครอง ตนเองมิใช่เป็น การปกครองอันเกิดจากคำสั่งเมืองบน การปกครองตนเอง คือ การที่ประชาชน มีส่วนร่วม ในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบ บริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟัง เสียง ประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ

2.3 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาระยะของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของ การกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาระยะของรัฐบาล เนื่องจาก ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จาก งบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการ ที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการ โครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกัน ย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหา ได้ดีกว่า ผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้น ในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการดังกล่าวเอง ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการ เฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายเป็นไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุม ดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาระยะทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

2.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกต้อง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็น ผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการ ของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติ ไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลง ภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

2.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชน ในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

2.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชน ในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเอง ของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระ ในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

จากคำจำกัดความและความหมายของคำว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นข้างต้น พอสรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนาและให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจและดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเองเท่านั้น และหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

กู๊ด (Good. 1973 : 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ นอกจากนี้ สเตราส์ และเซลล์เลส (Strauss ;& Sayles. 1980 : 142-143) กล่าวเพิ่มเติมว่า เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองและผู้ปฏิบัติงานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ฟีลด์แมนและอาร์โนลด์ (Feldman & Arnold. 1983 : 192) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ

สมยศ นาวิการ (2533 : 14) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มีต่องาน เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปมักจะหมายความว่า บุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำนั่นเอง

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกส่วนรวมของบุคคลต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

กิติมา ปรีดีดิติก (2539 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆของงานและผู้ปฏิบัติ นั้นได้รับการตอบสนองอันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากการให้ความหมายต่างๆ ดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ยอร์จ เอลตัน มาโย (Mayo, George Elton. 1933 : 177-179 ; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539 : 27) ได้ทำการศึกษา ผลกระทบต่างๆที่มีต่องานของพนักงานในบริษัทเวสเทอร์น อิเล็กทริก (Western Electric Company) นครชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ในระหว่างปี ค.ศ. 1924-1932 ทำให้องค์กรต่างๆ ได้หันมาให้ความสนใจ และความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวางเพราะผลจากการศึกษาและวิจัยของยอร์จ เอลตัน มาโย ทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานทุกคน และทุกระดับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การเป็นอย่างมาก และในปัจจุบันได้มีผู้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาศึกษาวิจัยเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาวิจัยทางด้านการบริหารงานบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป็นต้น และในการปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ไปในปัจจุบันก็ยังคงนำทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้กันอย่างแพร่หลาย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มิต้องงาน
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

3. องค์ประกอบและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและนักการศึกษากล่าวถึงไว้ ดังนี้

3.1 กันตนา เพิ่มผล (2541 : 26 - 28) กล่าวว่า งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์สิ่งตอบแทนตลอดจนการให้รางวัลในการที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทศนคติที่มีต่องาน เราอาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานเสียก่อน ดังนี้

3.1.1 งาน (Work) งานเป็นองค์ประกอบอันแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึงว่า คนนั้นชอบงานนั้นหรือไม่ ถ้าชอบและให้ความสนใจอยู่ด้วยก็จะมี ความพอใจหรือไม่พอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิดความสนใจ ทำให้โอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ นอกจากนี้งานก็จะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ยากเกินไป หรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณก็จะต้องพอดีกับ

ความสามารถ และเวลาของบุคคลที่ทำงานนั้นด้วยไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปแต่ให้ทำในเวลาที่เหมาะสม และงานนั้นควรส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จ และนอกจากนั้นผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองและพัฒนาได้

3.1.2 ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่นที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงงานต้องยุติธรรม และเท่าเทียมกันในบรรดาคณงาน หรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน ส่วนวิธีจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินรายเดือน รายปี รายวัน หรือจ่ายเหมาเป็นราย ๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลิต เป็นต้น

3.1.3 โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) องค์ประกอบอีกประการหนึ่งก็คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป หมายถึง โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็จะตั้งความคาดหวังจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

3.1.4 การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จ ก็ควรได้รับการยกย่อง และประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำงานสำเร็จลงด้วยดี

3.1.5 ผลประโยชน์ (Benefit) หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดหวังว่าจะได้รับ ก็จะเป็นส่วนหนึ่งซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

3.1.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) สภาพการทำงานรวมไปถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิการถ่ายเทอากาศหรือโรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาในการทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงานก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

3.1.7 หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้าแบบต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีลักษณะการบริหารมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำมากน้อยเพียงไร

3.1.8 เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานมากพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่น ๆ และมีความเป็นมิตร บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ๆ ในทางตรงกันข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่คอยความสามารถพึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปได้

3.1.9 องค์การจ้การหรือการบริหาร (Organization and Management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์การวางนโยบายที่แนะนำเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงาน สวัสดิการ ลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาคิดตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานได้

3.2 ฮาร์เรล (Harrell, 1964 : 260-273 ; อ้างถึงใน มัจฉรี โอสถานนท์, 2539 : 40-41) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ ได้แก่

3.2.1 ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน มีดังนี้

1) ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

2) เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายเล่มจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน

เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

3) จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้านและความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

4) อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วยแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

5) เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติอื่น ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

6) เชาวนปัญญา ปัญหารื่องเชาวนปัญญากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวนปัญญากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงเรียนที่มีเชาวนปัญญาในระดับสูงแต่ทำงานที่เป็นงานประจำพบว่ามักจะมีความเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงเรียน เพราะเป็นงานไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของตน

7) การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางเล่มพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าง่ายหรือเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายเล่ม พบว่านักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป

8) บุคลิกภาพ ปัญหารื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะ ไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

9) ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายเล่ม พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

10) แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

11) ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจจะมีความสุขและพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีความสนใจในงาน

3.2.2 ปัจจัยด้านงาน

1) ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2) ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

3) ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัย พบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพต่ำกว่า

ซึ่งความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบด้วยทั้งนี้เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากจะขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วยในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยน ไปด้วย

4) ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5) ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงานการเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่งสภาพท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลาาน

6) สภาพภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

7) โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานนอกจากนี้ยังพบว่างานใดมีโครงสร้างอย่างไรและรู้ว่าจะทำอย่างไร และดำเนินการอย่างไรและสามารถควบคุมได้ง่ายขึ้น

3.2.3 ปัจจัยการจัดการ

1) ความมั่นคงในงาน สรุปลงจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตามแต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึง ความมั่นคงของงาน คือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life Long Employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคงพนักงานของบริษัทและ โรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวเองในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้วและเป็นความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

2) รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่ พบว่า รายรับมาที่ถึงความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจจะเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3) ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

4) โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญ มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่าน โอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

5) อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด ก็จะทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานได้ง่ายและสะดวกอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6) สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานให้สำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

7) เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

8) ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีขวัญดี จะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

9) การนิเทศงาน สำหรับพนักงาน การนิเทศงานคือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงาน และองค์การด้วย จากการศึกษากรณี ฮอร์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

10) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่ง พบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างไรข่าวสารจากบริษัท หน่วยงานต่างๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานว่างานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ ซึ่งพนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

11) ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานด้วย

12) ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจที่ดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของ National Industrial Conference Board พบว่า ผู้บริหารและหัวหน้างานมีความเข้าใจตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคงก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

3.3 เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 64) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานไว้ ได้แก่ ปัจจัยการจูงใจ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการนิเทศงาน

3.4 แฮมเมอร์ (Hammer. 1971 : 3373-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนพิเศษในรัฐไอโอวา โดยใช้ทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก ผลการวิจัย พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ครูพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานการยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ คือ การควบคุมบังคับบัญชาความมั่นคง

ในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว
เงินเดือน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.5 เฟรนช์ (French. 1964 : 28-31) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะสนองความต้องการ
ของแรงงานและลูกจ้างที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

3.5.1 มีความมั่นคงในอาชีพ

3.5.2 เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลักงานมากเงินมาก

3.5.3 การควบคุมบังคับบัญชาดี คือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรมและยึดหลัก

มนุษยสัมพันธ์

3.5.4 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

3.5.5 สภาพการทำงาน

3.5.6 มีโอกาสก้าวหน้า คือ มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

ขึ้นเงินเดือนและเพิ่มพูนวุฒิ

3.5.7 เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

3.6 กิลเมอร์ (Gilmer. 1971 : 131) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เอื้อต่อ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ คือ

3.6.1 ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความรู้สึกว่าได้ทำงานใน
หน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีหลักประกันความมั่นคงและได้รับความเป็นธรรมจาก
ผู้บังคับบัญชา

3.6.2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement)
ได้แก่ การมีโอกาสนำไปสู่อำนาจหน้าที่สูงขึ้น

3.6.3 หน่วยงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่
ความพอใจต่อหน่วยงาน ความมีชื่อเสียง การดำเนินงานของหน่วยงาน และการบริหารงาน
อย่างมีประสิทธิภาพ

3.6.4 ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ที่จ่ายเป็น
พิเศษซึ่งหน่วยงานให้แก่ผู้ทำงาน

3.6.5 ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ได้แก่ การได้
ทำงานซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรู้ความสามารถ

3.6.6 การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ เทคนิค วิธีการ และ
ความสามารถในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา

3.6.7 ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ได้แก่ การทำงาน ร่วมกันกับบุคคลอื่นและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

3.6.8 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ สภาพและลักษณะการ ติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการยอมรับฟังและการ ได้รับการ ยอมรับด้วย

3.6.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพแวดล้อม ต่างๆ ในการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ

3.6.10 ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) ได้แก่ เงินเดือน บำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย สวัสดิการ

3.7 ล็อก (Locke, 1976 : 1302) ได้เสนอ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัยไว้มี 9 องค์ประกอบ ดังนี้

3.7.1 ตัวงาน (Work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสการเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

3.7.2 เงินเดือน (Pay) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับด้วยความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

3.7.3 การเลื่อนตำแหน่ง (Promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นด้วยความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การและหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

3.7.4 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงานและความเชื่อถือในผลงาน

3.7.5 ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ การให้สวัสดิการ บำเหน็จ บำนาญ ตอบแทน การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงานและการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

3.7.6 สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน เวลาพักเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

3.7.7 การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปด้วยความมีเทคนิคและกลวิธีที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

3.7.8 เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

3.7.9 องค์การและการบริหารงาน (Company and Management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือนและนโยบายในการบริหารงานขององค์การ

3.7 เดสส์เลอร์ (Dessler, 1983 : 219) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ

3.7.1 ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา

3.7.2 ปัจจัยด้านสภาพการณ์ ได้แก่ ลักษณะของงาน แบบของผู้นำระบบการให้ค่าตอบแทน นโยบายของหน่วยงาน และกลุ่มผู้ร่วมงาน

3.7.3 ผู้บริหารกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.8 แมทธิว และฟาร์รี่ (Mathieu & Farr, 1991 : 127-133) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยเบื้องต้น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การและผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การด้วยวิธีการวิจัยแบบอภิมานจากงานวิจัยจำนวน 200 เรื่อง พบว่า ปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ปัจจัยบุคคลจำแนกเป็น เพศ การศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง มีนัยสำคัญทางสถิติและมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันในอาชีพ ความผูกพันต่อสภาพและความพึงพอใจในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์การ พบว่ามีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ความตั้งใจที่จะลาออกจากราชการและการเปลี่ยนงาน

3.9 สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 320-321) ได้แบ่งประเภทสิ่งจูงใจไว้ 2 ประเภท คือ

3.9.1 สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีลักษณะเห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ยังจำแนกออกเป็น 2 ชนิด คือ

1) สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) เช่น การจ่ายค่าแรงให้สูงขึ้น ในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้

2) สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) คือ สิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนเพื่อส่งเสริมให้มีการทำงานดีขึ้น และมีกำลังใจมากขึ้นด้วย เช่น การจ่ายค่ารักษาพยาบาล

3.9.2 สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่สนองตอบความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับ โอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

3.10 อารี เพชรผุด (2530 : 60-62) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

3.10.1 องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1) สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเมือง ทุกคนย่อมมีความแตกต่างกันเพราะสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ที่ต่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความแตกต่างทางด้านเจตคติและค่านิยมในขณะเดียวกันบุคคลที่มาจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และการเมืองที่ต่างกันก็ย่อมทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2) ลักษณะของอาชีพ อาชีพแต่ละอย่างมีลักษณะเฉพาะที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ อาชีพที่ตรงกับวิชาชีพที่ผู้ปฏิบัติได้ศึกษาเล่าเรียนมาจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าอาชีพที่ไม่ตรงกับวิชาที่เรียนมา

3) สิ่งแวดล้อมในองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลมาจากสิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ ขนาดของกิจการ ลักษณะการจัดองค์กร การบริหารองค์การ การตัดสินใจของผู้บริหาร ตลอดจนการทำงานเป็นทีมงาน

4) งานและสิ่งแวดล้อม จากการสำรวจและการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะงานที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติ ปรากฏว่างานและสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 4.1) เป็นงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ
- 4.2) เป็นงานที่ทำให้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
- 4.3) เป็นงานที่ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 4.4) เป็นงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย

3.10.2 องค์ประกอบส่วนบุคคล คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสามารถและลักษณะบุคลิกภาพ

3.11 เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533 : 124-125) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจไว้ ดังนี้

3.11.1 สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement) คนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงานและพอใจในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่

บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ก็จะยอมรับสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

3.11.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) โดยปกติแล้วคนทุกคนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรมยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคล ไม่ว่าจะเป็น การยกย่องชมเชย หรือการให้การสนองตอบ (Feedback) ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงาน ได้มากที่สุดทีเดียว

3.11.3 ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่ท้าทายซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

3.11.4 ความสนใจ (Interest) หมายถึง การให้บุคคลได้มีโอกาสพัฒนาหรือเสริมสร้างทักษะในการทำงานตามที่บุคคลมีความสนใจ หรือให้มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่ถนัด นับเป็นการจูงใจที่ดีวิธีหนึ่ง

3.11.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถมีไหวพริบและทักษะในการทำงานที่ดี อยากรที่จะทำงานด้วยอำนาจความรับผิดชอบของตนเองและจะไม่ชอบถูกบังคับให้ทำงาน

3.11.6 การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย วิธีทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการทำงาน จะสร้างให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน หรือบริษัท การให้มีส่วนร่วมในการทำงานนี้จะจูงใจให้บุคคลยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน และมีโอกาสพัฒนาการทำงานเป็นทีมด้วย

สรุป ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับ การตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจจากองค์กร ซึ่งเป็นผลให้บุคคลนั้น เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี ผลต่อความสำเร็จขององค์กร และปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึง และกำหนดให้เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารองค์กร ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะองค์ประกอบในการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน และใช้เสริมสร้างความพึงพอใจได้

ทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัชเบอร์ก

ทฤษฎีนี้บางทีเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor) ทฤษฎีนี้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งเฮอรัชเบอร์กใช้คำว่า Motivation or satisfiers ได้แก่ โอกาสความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า ฯลฯ และปัจจัยการบำรุงรักษาซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ เฮอรัชเบอร์กใช้คำว่า Hygienic or Maintenance or Dissatisfiers ได้แก่ นโยบายบริษัท สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น (Herzberg Mausner ;& Snyderman, 1959 : 110 -111)

เฮอรัชเบอร์ก มอสเนอร์ และซไนเดอร์แมน (Herzberg Mausner & Snyderman, 1959 : 110-111) ตั้งสมมติฐานว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงานจะถูกแยก และทำให้แตกต่างกันไปจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน ทั้งนี้ โดยเฮอรัชเบอร์กและคณะ ได้ร่วมกันทำวิจัย โดยวิธีสัมภาษณ์วิศวกรและสมุหบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัทต่างๆ จำนวน 9 แห่งในเมืองพิทส์เบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย เพื่อหาคำตอบว่าประสบการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดทัศนคติความรู้สึที่ดีหรือไม่ดีและความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แต่ละแบบนี้ไปในทางบวกหรือลบ

เมื่อได้คำตอบแล้วเฮอรัชเบอร์ก และคณะได้นำมาวิเคราะห์และจัดเรียงลำดับ โดยแบ่งเป็นสองปัจจัย คือ (Herzberg Mausner & Snyderman, 1959 : 110-111)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงาน โดยตรง

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเฮอรัชเบอร์ก ได้อธิบายไว้มีรายละเอียด ดังนี้ (Herzberg Mausner & Snyderman, 1959 : 113-119)

มี 6 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จแห่งงานนั้น

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำท่าย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่มีสามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็น การเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

1.6 โอกาสที่จะได้รับความเจริญรุ่งเรือง (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและประสบความสำเร็จ

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่ป้องกัน ไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อม หรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ (Hygiene Factors) มี 10 ประการ คือ

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึงการจัดการ การบริหารงานขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรนั้น

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหาร

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Supervisor) หมายถึงการติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทาง กายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

2.5 เงินเดือน (Salary) หมายถึง รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรม ซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำและมีผลต่อความภักดีกับบริษัท

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations - Peers) หมายถึงการติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีในชีวิตส่วนตัวซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงาน

2.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Subordinates) หมายถึง การที่บุคคลต่างระดับสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจที่ดีต่อกัน

2.9 สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

2.10 ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

สรุป ทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์กได้ว่า องค์ประกอบในด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น ที่จะนำมาสู่ความพึงพอใจทางบวกในการทำงานของคนปัจจัยค่าจูน ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอรัชเบอร์ก คือ ปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค่าจูนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยค่าจูนย่อมจะเป็นเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค่าจูนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คน ไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้น ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำ แต่เป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงาน ที่ทำเท่านั้น

ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮอรัชเบอร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่จะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์กได้ชี้ให้เห็นเป็นนัยว่า ผู้บริหารจะต้องมีทัศนคติเกี่ยวกับงานของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาสองอย่าง คือ สิ่งที่ทำให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุขและสิ่งที่ทำให้พวกเขาไม่มีความสุขในงานที่ทำ

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

1. ความเป็นมาและการจัดตั้งเทศบาล

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ได้เกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศไทย เมื่อมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น จากนั้นจึงได้มีการตั้งเทศบาลขึ้นเป็นครั้งแรกในปี 2478 โดยการยกฐานะสุขาภิบาล 35 แห่งในขณะนั้นขึ้นเป็นเทศบาล ในตอนแรกๆ

รัฐบาลตั้งใจจะให้มียุทธศาสตร์ตำบล แต่ปรากฏว่าเมื่อถึงปี พ.ศ. 2489 สามารถจัดตั้งเทศบาลได้เพียง 117 แห่ง เท่านั้น และไม่สามารถเพิ่มจำนวนขึ้นได้ เนื่องจากฐานะของเทศบาลไม่เหมือนกัน และไม่สามารถเจริญขึ้นและมีความเรียบร้อยสมความมุ่งหมายได้ ทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาลหลายครั้งหากจะนับถึงปัจจุบันก็มีการแก้ไขถึง 11 ครั้ง ครั้งสุดท้ายแก้ไข (ฉบับที่ 12) เมื่อปี พ.ศ. 2546 จากการที่สภาพท้องถิ่นของไทยมีลักษณะแตกต่างกัน บางแห่งเป็นชุมชนเล็ก บางแห่งเป็นชุมชนใหญ่ ดังนั้น เพื่อความเหมาะสมกฎหมายเกี่ยวกับการจัดระเบียบเทศบาลจึงแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบลเป็นเทศบาลขนาดเล็ก เทศบาลเมืองเป็นเทศบาลขนาดกลาง และเทศบาลนครเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงจำนวนและความหนาแน่นของประชากรในพื้นที่ความเจริญทางเศรษฐกิจและความสำคัญทางการเมืองในแง่ศักยภาพของการพัฒนาท้องถิ่น โดยกำหนดเกณฑ์ในการจัดตั้ง ดังนี้ (ธีรวุฒิ โสภณวิฑูล, 2550 : 51 – 62)

1.1 เทศบาลตำบล ในการจัดตั้งเทศบาลตำบล ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้ง กำหนดเกณฑ์การในจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้ ดังนี้

1.1.1 มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ 12 ล้านบาท ขึ้นไป

1.1.2 มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คน ขึ้นไป

1.1.3 ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คน ขึ้นไปต่อ 1 ตารางกิโลเมตร

1.2 เทศบาลเมือง กำหนดจัดตั้งเทศบาลเมืองไว้ 2 กรณี ดังนี้

1.2.1 ท้องที่อื่นเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ยกเว้น กรณีได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลนคร

1.2.2 ท้องถิ่นอื่น ๆ ที่มีใช้ที่ตั้งศาลากลางจังหวัด จะจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองได้ต้องเข้าหลักเกณฑ์ ดังนี้

1) ท้องที่มีประชากรตั้งแต่ 10,000 คน ขึ้นไป

2) มีประชากรอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คน ต่อ 1 ตาราง

กิโลเมตร

3) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กฎหมาย

กำหนดไว้สำหรับเทศบาลเมือง

4) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

1.3 เทศบาลนคร ท้องถิ่นที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาลนครจะต้องเข้าหลักเกณฑ์

ดังต่อไปนี้

1.3.1 มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คน ขึ้นไป

1.3.2 มีประชากรอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อ 1 ตาราง

กิโลเมตร

1.3.3 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด

ไว้สำหรับเทศบาลนคร

1.3.4 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร

ต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 7 ถึงมาตรา 13 ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดตั้งเทศบาลไว้เพื่ออำนวยความสะดวกการศึกษาผู้ศึกษาได้สรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับการจัดตั้งเทศบาลตามพระราชบัญญัติดังกล่าวไว้ ดังนี้

เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาล ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง หรือเทศบาลนคร และให้เทศบาลเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น

เมื่อมีการจัดตั้งเทศบาลตามพระราชบัญญัตินี้ ให้เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ได้จัดตั้งเป็นเทศบาล และในระหว่างที่ไม่มีนายกเทศมนตรีให้ปลัดเทศบาลซึ่งดำรงตำแหน่งอยู่ก่อนวันที่จัดตั้งเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ที่เทศบาล และให้ปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีเท่าที่จำเป็น ได้เป็นการชั่วคราวจนถึงประกาศผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี

เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้น ให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้และมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้น ให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้ออกควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

การเปลี่ยนชื่อเทศบาลหรือการเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาล ให้กระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย และในกรณีที่เป็นกรณีการเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองหรือนคร ให้กำหนดผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และสารวัตรกำนันในท้องถิ่นที่ได้เปลี่ยนแปลงเขตเป็นเทศบาลตามความในวรรคหนึ่งสิ้นสุดอำนาจหน้าที่เฉพาะในเขตที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้น เมื่อพ้นกำหนดหนึ่งปีนับตั้งแต่วันที่ประกาศกระทรวงมหาดไทยเปลี่ยนแปลงเป็นเขตเทศบาลใช้บังคับเป็นต้นไป

ท้องถิ่นที่ได้เปลี่ยนแปลงฐานะให้พ้นจากสภาพเก่าเทศบาลเดิมนับแต่วันที่ได้ออกเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นต้นไป บรรดาทรัพย์สิน หนี้ สิทธิ และสิทธิเรียกร้องของเทศบาลเดิมให้โอนไปเป็นขนาดเทศบาลใหม่ ในขณะเดียวกันนั้น และบรรดาเทศบัญญัติที่ได้ใช้บังคับอยู่ก่อนแล้ว คงให้ใช้บังคับต่อไปในการยุบเลิกเทศบาลให้ระบุถึงวิธีการจัดทรัพย์สินไว้ในประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นด้วย

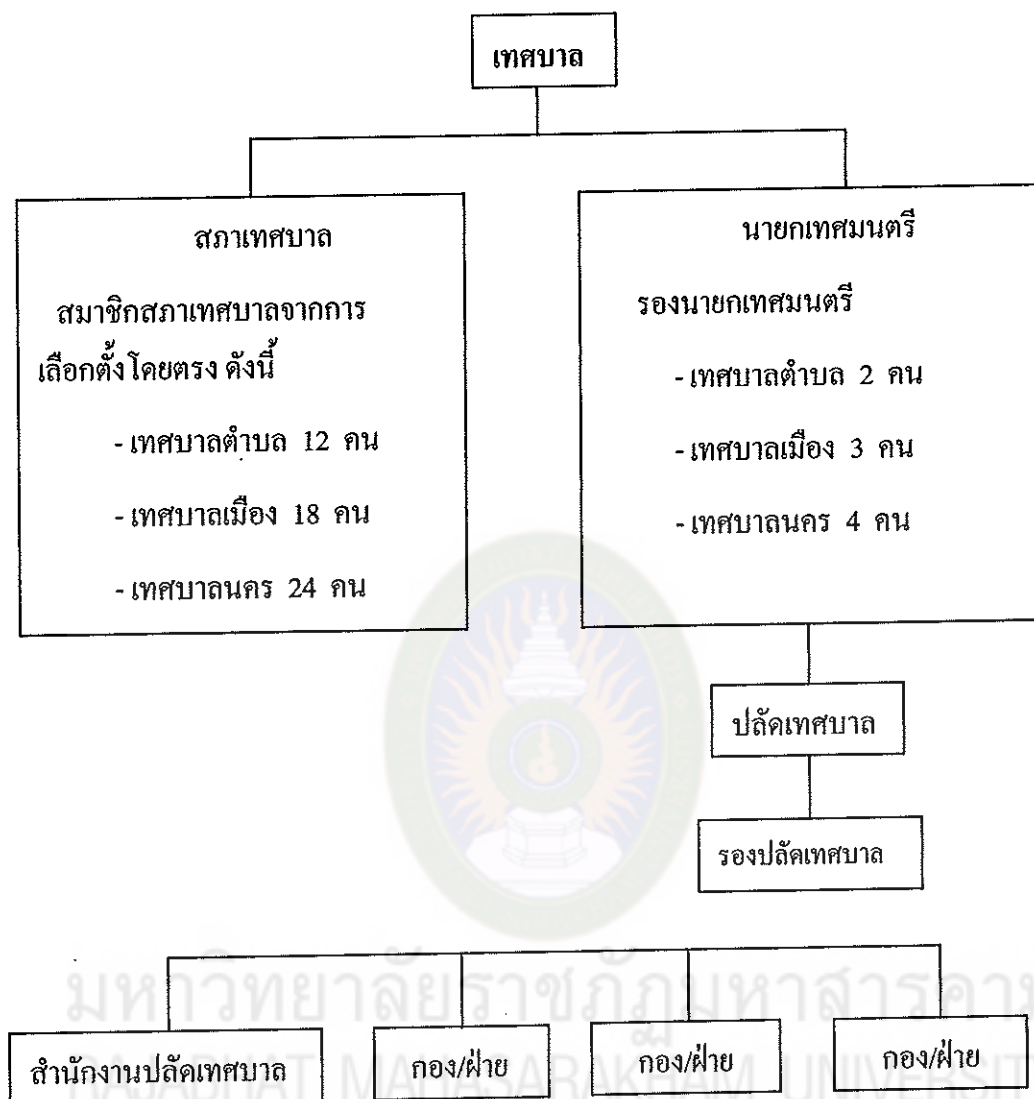
2. การจัดองค์การหรือโครงการสร้างของเทศบาล

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2541 แบ่งเป็นองค์กรเทศบาลประกอบด้วย 2 ส่วน คือสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ส่วนการปฏิบัติงานประจำปีนั้น มีโครงสร้างอีกส่วนหนึ่งเรียกว่า พนักงานเทศบาล

2.1 สภาเทศบาล

2.1.1 ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งประชาชนเลือกตั้ง ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล มีจำนวนแตกต่างกันตามประเภทของเทศบาล คือ

- 1) เทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน
- 2) เทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 18 คน
- 3) เทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน



แผนภูมิที่ 2 การจัดองค์กรหรือโครงสร้างของเทศบาลในปัจจุบัน

ที่มา : ธีรวุฒิ โสภิชชุกุล. 2550 : 53

สมาชิกสภาเทศบาลมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี แต่สมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลอาจสิ้นสุดลงก่อนหมดวาระด้วยเหตุอื่น เช่น สภาเทศบาลถูกยุบ ตาย ลาออก ขาดคุณสมบัติ หรือมีลักษณะต้องห้ามสำหรับผู้สมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล สภาเทศบาลวินิจฉัยให้ออก

2.1.2 ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) มีสัญชาติไทยโดยการเกิด

2) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบห้าปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง

3) มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตจังหวัดที่สมัครรับเลือกตั้ง

เป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่าหนึ่งปีนับถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง หรือได้เสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน หรือกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นเวลาติดต่อกันสามปีนับถึงวันรับสมัคร (การเสียภาษีครั้งเดียวย้อนหลังครบสามปีไม่เข้าเกณฑ์นี้)

2.1.3 นอกจากนั้นจะต้องไม่เป็นบุคคลต้องห้ามมิให้ใช้สิทธิสมัคร

รับเลือกตั้ง คือ

1) มีลักษณะต้องห้ามมิให้ใช้สิทธิเลือกตั้งตามมาตรา 11 (1)

(2) หรือ (4)

2) ดิคาเสพติดให้โทษ

3) เป็นบุคคลล้มละลาย

4) ต้องคำพิพากษาให้จำคุกและถูกคุมขังอยู่โดยหมายของ

ศาล

5) เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกตั้งแต่สองปีขึ้นไปโดย

ได้พ้นโทษมายังไม่ถึงห้าปีในวันเลือกตั้ง เว้นแต่เป็นความผิดอันได้กระทำโดยประมาท

6) เคยถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากราชการ

หน่วยงานของรัฐหรือวิสาหกิจ เพราะทุจริตต่อหน้าที่ หรือถือว่ากระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบใน

วงราชการ

7) เคยต้องคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลให้ทรัพย์สินตกเป็น

ของแผ่นดินเพราะร่ำรวยผิดปกติ หรือมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ

8) เป็นข้าราชการซึ่งมีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำ

9) เป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือ

สมาชิกวุฒิสภา

10) เป็นพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ หรือของ

รัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่น หรือเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ

11) อยู่ในระหว่างต้องห้ามหรือถูกตัดสิทธิมิให้ดำรงตำแหน่ง

ทางการเมืองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

12) เคยเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นซึ่งถูก
เนื่องจากกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

13) เคยเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นซึ่ง
ราษฎรลงคะแนนเสียงให้พ้นจากตำแหน่งตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอน
สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และยังไม่พ้นกำหนดห้าปีนับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง
ครั้งสุดท้ายจนถึงวันเลือกตั้ง

2.2 นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนและโดย
ประชาชนในเขตการปกครองของเทศบาล โดยมีจำนวนนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี ดังนี้

2.2.1 เทศบาลตำบล มีนายกเทศมนตรี 1 คน และรองนายกเทศมนตรี
ไม่เกิน 2 คน

3. อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล

3.1 อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลอาจพิจารณา
แบ่งออกได้เป็น 4 ประการ ได้แก่

3.1.1 การพิจารณาเทศบัญญัติ กฎหมายของเทศบาลที่เรียกว่าเทศบัญญัตินั้น
จะมีการเสนอร่างให้สภาเทศบาลพิจารณา โดยสมาชิกสภาเทศบาลหรือนายกเทศมนตรี ในกรณี
ที่เป็นร่างเทศบัญญัติเกี่ยวกับการเงิน สมาชิกสภาเทศบาลจะเสนอได้ก็ต่อเมื่อนายกเทศมนตรีใน
ฐานะฝ่ายบริหารให้การรับรองก่อน เมื่อมีการเสนอร่างเทศบัญญัติต่อสภาเทศบาลแล้ว
สภาเทศบาลจะพิจารณา 3 วาระ ทำนองเดียวกับในสภาผู้แทนราษฎร ร่างเทศบัญญัติที่สภา
เทศบาลลงมติให้ความเห็นชอบแล้ว ถ้าเป็นเทศบาลเมืองหรือเทศบาลนครก็ให้ส่งร่างนั้นไปยัง
ผู้ว่าราชการจังหวัด ถ้าเป็นเทศบาลตำบลให้ส่งร่าง ไปยังนายอำเภอ เพื่อลงนามอนุมัติภายใน 15
วัน ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัด หรือ นายอำเภอแล้วแต่กรณีเห็นชอบคืออนุมัติภายใน 30 วัน ถ้าหาก
ไม่เห็นชอบก็ให้ส่งร่างคืนไปยังสภาเทศบาล ถ้าสภาเทศบาลเห็นด้วยกับการทักท้วงและ
ดำเนินการแก้ไขก็ส่งกลับไปให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ คือ ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือ นายอำเภอ
แล้วแต่กรณีลงนามอนุมัติ แต่ถ้าสภาเทศบาลไม่เห็นด้วยกับการทักท้วงและมีมติยืนยันร่างเดิมก็
ให้ส่งร่างนั้น ไปยังผู้มีอำนาจอนุมัติอีกครั้งหนึ่ง

เพื่อส่งต่อไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพิจารณาภายใน
กำหนด 30 วัน ถ้ารัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเห็นชอบด้วยกับมติของสภาเทศบาลก็
ส่งกลับไปให้ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือนายอำเภออนุมัติ แต่ถ้าไม่เห็นชอบด้วยก็ให้ร่างเทศ

บัญญัตินั้นตกไป ร่างเทศบัญญัติที่มีผู้มีอำนาจอนุมัติได้ลงนามอนุมัติแล้วจะมีผลให้บังคับเมื่อได้ประกาศในที่เปิดเผย ณ สำนักงานเทศบาลครบ 7 วัน

3.1.2 การควบคุมฝ่ายบริหาร สภาเทศบาลสามารถควบคุมการบริหารโดย

1) ตั้งกระทู้ถาม นายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล มีอำนาจในการตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรีใด ๆ ที่เกี่ยวกับก้งงานในหน้าที่ได้ โดยปกตินายกเทศมนตรีจะต้องตอบกระทู้ถาม เว้นแต่จะเห็นว่ายังไม่สมควรตอบเพราะเห็นว่าหากตอบไปจะทำให้ไม่ปลอดภัยหรือกระทบต่อผลประโยชน์สำคัญของเทศบาล

2) เปิดอภิปรายนายกเทศมนตรีในเรื่องการปฏิบัติการที่ฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือสวัสดิภาพของประชาชน การละเลยไม่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่การปฏิบัติไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ หรือมีความประพฤติอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้โดยมีสมาชิกสภาไม่ต่ำกว่า 1 ใน 3 ของสมาชิกที่อยู่ในตำแหน่งทำคำร้องยื่นต่อนายอำเภอ (เทศบาลตำบล) หรือผู้ว่าราชการจังหวัด (เทศบาลเมืองหรือเทศบาลนคร) เพื่ออภิปราย

3) การพิจารณาอนุมัติหรือไม่อนุมัติงบประมาณประจำปีของเทศบาล ทั้งนี้เพื่อให้สภาเทศบาลซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นได้พิจารณาความเหมาะสมในการใช้จ่ายงบประมาณของเทศบาล

3.1.3 การแต่งตั้งคณะกรรมการของสภาเทศบาล เพื่อให้ปฏิบัติการกิจที่ได้รับมอบหมายทั้งคณะกรรมการสามัญจากสมาชิกสภาเทศบาล หรือคณะกรรมการวิสามัญจากสมาชิกเทศบาลหรือผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก

จะเห็นได้ว่าลักษณะการจัดองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรนิติบัญญัติ และองค์กรนิติบัญญัติและองค์กรบริหารของเทศบาล มีลักษณะเช่นเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับองค์กรระดับชาติมากที่สุดและเคยเป็นรูปแบบเดียวที่มีลักษณะดังกล่าวนี้ ก่อนที่จะมีการปรับปรุงแก้ไขการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่นๆ ให้มีลักษณะคล้ายคลึงกับเทศบาล หลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

3.2 อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี นายกเทศมนตรีในฐานะหัวหน้าฝ่ายบริหารระดับสูงของเทศบาล มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติกิจการต่าง ๆ ของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และให้เป็นไปตามนโยบายและงบประมาณประจำปี อำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่กำหนดไว้กว้างขวางมาก ทั้งหน้าที่ในเขตและนอกเขตเทศบาล อย่างไรก็ตาม หน้าที่ของนายกเทศมนตรีอาจแบ่งได้ 3 ประการ ได้แก่

3.2.1 ก่อนเข้ารับหน้าที่ต้องแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาล

3.2.2 อำนาจตามพระราชบัญญัติเทศบาลฯ มีดังนี้

- 1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารงานของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติและนโยบาย
- 2) ตั้ง อนุญาต อนุมัติ เกี่ยวกับงานของเทศบาล
- 3) แต่งตั้ง ถอดถอน รองนายกเทศมนตรี เลขานุการและที่ปรึกษา
- 4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- 5) รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
- 6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้

3.2.3 ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารงานของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างของเทศบาล

3.2.4 เสนอร่างพระราชบัญญัติ

3.2.5 เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญาในการปฏิบัติหน้าที่

3.2.6 เข้าประชุมสภาเทศบาลเพื่อมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริง

3.2.7 ออกเทศบัญญัติชั่วคราวในกรณีฉุกเฉิน เรียนประชุมสภาเทศบาลไม่ทันเมื่อได้รับอนุมัติจากผู้ว่าราชการจังหวัดและเมื่อได้ประกาศเปิดเผย ณ สำนักงานเทศบาลแล้วก็ใช้บังคับได้

3.2.8 กรณีไม่มีประธานและรองประธานสภาเทศบาลหรือสภาเทศบาลถูกยุบหากมีกรณีสำคัญ และจำเป็นรีบด่วนและการปล่อยให้นิ่งช้าจะเป็นการกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายกเทศมนตรีสามารถดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นได้

3.2.9 เมื่อพ้นเวลา 1 ปี นับตั้งแต่วันประกาศยกฐานะท้องถิ่นใดเป็นเทศบาลเมืองและเทศบาลนครแล้ว ให้นายกเทศบาลมนตรีมีอำนาจหน้าที่อย่างเดียวกับอำนาจหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้านตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ หรือกฎหมายอื่นตามที่กำหนดในกระทรวง เทศบาลตำบลยังคงมีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบลหรือสรวัดรำนันอยู่ ให้นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่อย่างเดียวกับอำนาจหน้าที่ของบุคคลดังกล่าว ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

3.3 หน้าที่ของเทศบาล ในส่วนที่เป็นหน้าที่ของเทศบาลนั้น ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดไว้ในมาตรา 50-56 ดังนี้

3.3.1 เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้ง

การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล

- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 8) บำรุงรักษาศิลปปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่นและทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

3.3.2 เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1) หน้าที่ที่เทศบาลตำบลต้องทำ
- 2) ให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา
- 3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์ และรักษาคนเจ็บไข้
- 5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 8) ให้มีการดำเนินการเกี่ยวกับโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

3.3.3 เทศบาลนคร มีหน้าที่ต้องทำดังต่อไปนี้

- 1) หน้าที่ที่เทศบาลเมืองต้องทำ
- 2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 3) กิจกรรมอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณกุศล
- 4) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ

และสถานบริการอื่น

- 5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- 6) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
- 7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

นอกจากจะมีหน้าที่ต้องทำแล้ว เทศบาลแต่ละระดับอาจทำกิจกรรมใดๆ

ได้อีกกล่าว คือ

เทศบาลตำบล อาจจัดให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา โรงฆ่าสัตว์ ตลาดท่าเทียบเรือหรือท่าข้าม สุสานหรือฌาปนสถาน บำรุงส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร จัดและบำรุงสถานพิทักษ์รักษาคคนไข้ จัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างให้มีและบำรุงทางระบายน้ำและเทศพาณิชย์ เป็นต้น

เทศบาลเมือง อาจทำกิจการอื่น เช่น ตลาด ท่าเทียบเรือหรือท่าข้าม สุสาน หรือฌาปนสถาน บำรุงส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร รวมทั้งการจัดให้มีและบำรุงโรงพยาบาลการสาธารณสุขปฏิบัติการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข โรงเรียนอาชีวศึกษา สถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา สวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่นและเทศพาณิชย์

เทศบาลนคร อาจทำกิจการอื่นเช่นเดียวกับเทศบาลเมือง

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลแล้ว

เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอื่นๆ อีกเป็นจำนวนมากมาย (ชูวงศ์ ฉายะบุตร.

2539 : 145-146) เช่น พระราชบัญญัติป้องกันภยันตรายอันเกิดแต่การเดินมหรสพ

พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พระราชบัญญัติสาธารณสุข พระราชบัญญัติควบคุม

การใช้จุจจาระทำปุ๋ย พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณา โดยการใช้อักษรขยายเสียง

พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์

พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจอดยานยนต์ในเขตสุขาภิบาล พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่

พระราชบัญญัติภาษีป้ายพระราชบัญญัติการผังเมือง พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร

พระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พระราชบัญญัติประถมศึกษา

พระราชบัญญัติรักษาคคลองประปา พระราชบัญญัติสุสาน และฌาปนสถาน ประกาศ ปว. ฉบับที่

68 ว่าด้วยการควบคุมการจอดเรือในแม่น้ำลำคลอง ประกาศ ปว. ฉบับที่ 295 ว่าด้วยทางหลวง

ประมวลกฎหมายที่ดิน เป็นต้น

อนึ่ง ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของ

เทศบาล พ.ศ. 2534 กำหนดให้เทศบาลจัดตั้งกองหรือฝ่ายได้ 12 หน่วย ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล

กองหรือฝ่ายประปา แพทย์ การศึกษา การคลัง ช่าง ช่างสุขาภิบาล วิชาการและแผนงาน

สวัสดิการสังคม อนามัยและสิ่งแวดล้อม ตรวจสอบภายในและแขวง ทั้งนี้โดยกำหนดชั้นของเทศบาลเป็น ระดับชั้นที่ 1 – 5 และระดับของปลัดเทศบาลตั้งแต่ระดับ 6 ขึ้นไป เช่น เทศบาลชั้นที่ 1 สามารถมีกองหรือฝ่ายได้ครบถ้วนทั้ง 12 หน่วย และมีปลัดเทศบาลระดับ 9 หัวหน้าส่วนราชการเป็นระดับ 8 เช่น เทศบาลนครเชียงใหม่ เทศบาลนครนนทบุรี และเทศบาลนครหาดใหญ่และเทศบาลเมืองทุกจังหวัด เป็นต้น

3.4 รายได้รายจ่ายของเทศบาล

3.4.1 รายได้ เทศบาลมีรายได้จากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ภาษีอากรตามที่กฎหมายกำหนดไว้
- 2) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนด

ไว้

- 3) รายได้จากทรัพย์สินจากเทศบาล
- 4) รายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
- 5) พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามกฎหมายกำหนดไว้
- 6) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
- 7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 8) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- 9) รายได้อื่นใดตามที่มีกฎหมายกำหนดไว้

3.4.2 รายจ่ายเทศบาลมีภาระในการใช้จ่าย ดังนี้

- 1) เงินเดือน
- 2) ค่าจ้าง
- 3) ค่าตอบแทนอื่นๆ
- 4) ค่าใช้สอย
- 5) ค่าวัสดุ
- 6) ค่าครุภัณฑ์
- 7) ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ
- 8) เงินอุดหนุน
- 9) รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพันหรือตามที่มีกฎหมาย หรือระเบียบของ

กระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคกับเทศบาล และส่วนท้องถิ่นอื่น สำหรับความสัมพันธ์กับส่วนกลางและส่วนภูมิภาคนั้นมักจะอยู่ในลักษณะ

ของการควบคุมกำกับดูแลองค์กร บุคคล และการกระทำของเทศบาล เช่น การควบคุมงบประมาณหมวด อุดหนุนทั่วไป การให้มีคณะกรรมการบริหารงานบุคคลในระดับชาติ โดยรัฐบาลเป็นผู้วางหลักการควบคุมการดำเนินงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของเทศบาลทุกแห่ง

บริบทเทศบาลตำบลหนองเปิน อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

1. ข้อมูลทั่วไป (เทศบาลตำบลหนองเปิน. 2553 : 15)

เทศบาลตำบลหนองเปิน ตั้งอยู่ในเขตอำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ห่างจากอำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ระยะทางประมาณ 24 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร เป็นระยะทางประมาณ 495 กิโลเมตร มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 31.50 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 19,687 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 0.453 ของพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประชากรรวมทั้งสิ้น 6,863 คน แยกเป็นเพศหญิงจำนวน 3,516 คน เพศชายจำนวน 3,347 คน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 1,731 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากรเทศบาลตำบลหนองเปิน เฉลี่ย 218 คน ต่อตารางกิโลเมตร

การจัดตั้งเทศบาลตำบลหนองเปิน เนื่องจากกระทรวงมหาดไทยได้พิจารณาเห็นว่าท้องถื่นบางส่วนของตำบลหนองเปิน อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นสุขาภิบาล ได้เพื่อประโยชน์ในการทำนุบำรุงท้องถื่นให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป โดยได้อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ. 2495 จึงได้ยกฐานะท้องถื่นบางส่วนของตำบลหนองเปิน อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จัดตั้งเป็นสุขาภิบาล มีชื่อว่า “สุขาภิบาลหนองเปิน อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์” ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งสุขาภิบาลหนองเปิน อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ลงวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2535

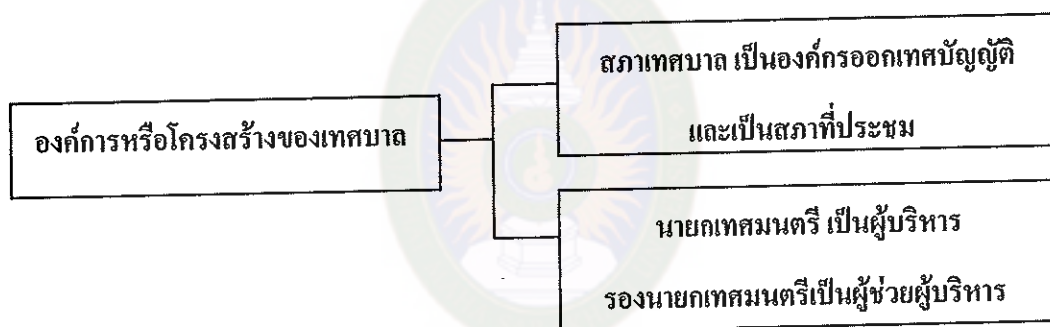
ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 เป็นผลให้สุขาภิบาลทั่วประเทศ จำนวน 981 แห่ง เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลทั้งหมด ซึ่งมีผลให้สุขาภิบาลหนองเปิน ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยเรียกชื่อว่า “เทศบาลตำบลหนองเปิน” ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา

ต่อมาได้มีประกาศให้ยุบรวมสภาตำบลหนองเปิน รวมกับเทศบาลตำบลหนองเปิน อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 41 แห่ง

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2547 มาตรา 41 ตรี แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 และมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงประกาศให้รวมสภาตำบลกับเทศบาลและเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาล โดยการยุบสภาตำบลร่วมกับเทศบาลตำบลหนองแปน ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ให้เป็นเขตพื้นที่เดียวกัน

2. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของเทศบาล

เทศบาลตำบลหนองแปน มีรูปแบบการบริหาร แบบนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งเลือกตั้งโดยตรงจากรายรฐผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาล องค์การเทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี ดังแสดงในแผนภูมิที่ 3

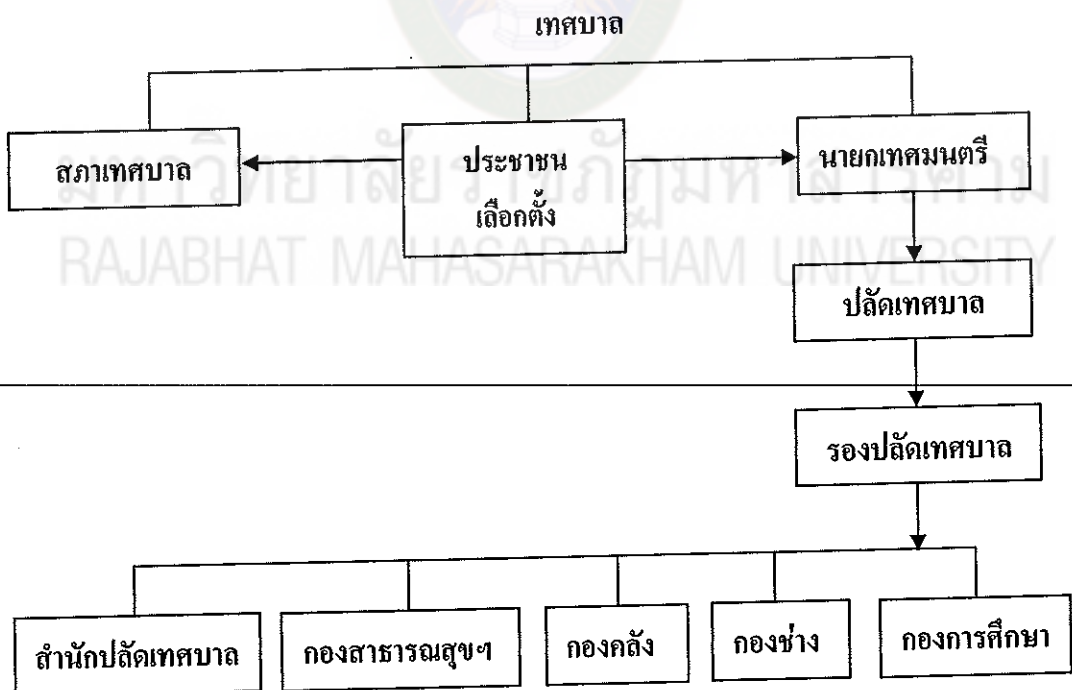


แผนภูมิที่ 3 องค์การหรือ โครงสร้างของเทศบาลตำบลหนองแปน
ที่มา : แผนการดำเนินงานเทศบาลหนองแปน ปีงบประมาณ 2553

สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎร ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ และออกกฎหมาย ซึ่งเรียกว่า "เทศบัญญัติ " ตลอดจนควบคุมการทำงานของนายกเทศมนตรี โดยการควบคุมการอนุมัติเงินงบประมาณประจำปี และคอยสอดส่องดูแลให้การปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารเป็นไปตามนโยบายและแผนงาน งบประมาณกฎหมาย และเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาล

สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหนองแปน มีจำนวน 12 คน มีวาระการทำงาน 4 ปี นับตั้งแต่วันที่เลือกตั้ง ถ้าในกรณีที่มีตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงต้องเลือกตั้งแทนภายใน 45 วัน เว้นแต่วาระสภาเหลืออยู่ไม่ถึง 180 วันก็จะครบวาระ (4 ปี) จะไม่เลือกตั้งก็ได้ สมาชิกสภาเทศบาลหนองแปนมี จำนวน 12 คน

โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลหนองแปน นายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหารในกิจการของเทศบาล และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างเทศบาล ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี 1 คน และนายกเทศมนตรีสามารถแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลในเทศบาลตำบล 2 คน เพื่อช่วยบริหารงาน นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาล และได้รับแต่งตั้งโดยผู้ว่าราชการจังหวัด นายกเทศมนตรีจะต้องรับผิดชอบร่วมกันทั้งคณะต่อสภาเทศบาลในการบริหารกิจการของเทศบาลทุกเรื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีสภาไม่รับหลักการร่างเทศบัญญัติงบประมาณ และผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นชอบด้วยกับสภาหรือสภาไม่รับหลักการร่างเทศบัญญัติงบประมาณ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลที่อยู่ในตำแหน่ง จะมีผลให้นายกเทศมนตรีทั้งคณะพ้นจากตำแหน่ง หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยสั่งให้ออกตามคำร้องของสมาชิก 1 ใน 3 หรือตามผู้ว่าราชการจังหวัด เสนอต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ตามมาตรา 73 ซึ่งเทศบาลตำบลหนองแปน มีนายกเทศมนตรีและรองนายกเทศมนตรีรวม 3 คน



แผนภูมิที่ 4 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองแปน
ที่มา : แผนการดำเนินงานเทศบาลหนองแปน ปีงบประมาณ 2553.

3. การแบ่งส่วนราชการเทศบาลตำบลหนองแปน

การแบ่งส่วนราชการเทศบาลตำบลหนองแปน แบ่งเป็น สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา มีบุคลากรรวมทั้งสิ้น จำนวน 111 คน โดยในจำนวนนี้เป็นพนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวนมากที่สุด คือ 38 คน รองลงมาได้แก่ พนักงานเทศบาล จำนวน 36 คน พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 33 คน และน้อยที่สุดเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 6 คน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนพนักงานเทศบาลตำบลหนองแปน แบ่งตามส่วนราชการ

ส่วนราชการ	พนักงานเทศบาล	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้างตามภารกิจ	พนักงานจ้างทั่วไป	รวม (คน)
สำนักปลัดเทศบาล	15	4	6	6	31
กองคลัง	5	-	4	4	13
กองช่าง	3	-	3	4	10
กองการศึกษา	8	-	19	2	29
กองสาธารณสุข ฯ	3	2	6	17	28
รวม	34	6	38	33	110

ที่มา : แผนการดำเนินงานเทศบาลหนองแปน ปีงบประมาณ 2553

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจวรรณกรรมที่ตรงหรือใกล้เคียงกับหัวข้อในการศึกษาครั้งนี้ พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ธนิษา บัวขาว (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษาบริษัท ครีม เซ็นเตอร์ จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 20 -30 ปีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุการทำงาน 1 - 2 ปีเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้าน เป้าหมาย นโยบายการบริหารงาน แนวทางการปฏิบัติงานขององค์กร ความรู้ ความสามารถที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

การมอบอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ อุปรกรณ์ในการทำงาน การประสานงานความทุ่มเท มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานมีระดับ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลางและมี แนวทางในการชำระรักษาพนักงานผู้ศึกษามีความเห็นว่างค์การควรมีการสนับสนุนส่งเสริม ความพึงพอใจข้างต้นเพื่อ ยกกระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้นเพื่อให้ พนักงานรู้สึก ผูกพันต่อองค์กรของตนเองให้สูงมากยิ่งขึ้นเพราะสิ่งนี้เป็นคุณเจสำคัญของการ ที่จะทำให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการจูงใจให้พนักงาน เกิดการร่วม แรงร่วมใจกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรปัจจัยที่สร้าง ความสัมพันธ์ให้กับ องค์กร ที่ผู้บริหารควรส่งเสริมได้แก่สวัสดิการต่างๆ การปฏิบัติงานด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความ รู้สึกว่าผูกพันกับองค์กร

นวลพรรณ สงคดี (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบริหาร ทรัพยากรบุคคล บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจและความพึง พอใจในการทำงาน พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่กำหนด ความแตกต่างคือ เพศ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากร บุคคลบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ คือ ความรู้ความเข้าใจ ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ และความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ มีความสัมพันธ์กับความพึง พอใจในการทำงาน

พัคตร์พริ้ง ต้นติวรราชย์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุง ไทย (จำกัด) มหาชน พบว่า พนักงานมีความพอใจในปัจจัยด้านนโยบาย บริษัทและการบริหาร, ด้านนิเทศงานและด้านเงินเดือนและผลประโยชน์อยู่ในระดับ ปานกลางเมื่อเปรียบเทียบกับด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ด้านความยอมรับนับถือ, ด้านความก้าวหน้า, ด้านรับผิดชอบและด้านสภาพการทำงาน ซึ่งได้รับความพอใจในระดับสูง สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ เพศ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา ระดับรายได้และระดับตำแหน่ง

พิเชษฐ ตานะเศรษฐ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการ โรงเรียนช่างฝีมือทหาร กรมยุทธศึกษาทหาร กองบัญชาการทหารสูงสุด พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 18-30 ปี วุฒิการศึกษาปริญญาตรี จบการศึกษามหาวิทยาลัยในประเทศ ฝึกศึกษาตามหลักสูตรที่จัดขึ้นในหน่วยงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

1-5 ปี ได้รับพิจารณาความดีความชอบบำเหน็จ 1.5 ขั้นขึ้นไปทุกปี มีชั้นยศ ส.ต.- ส.อ. หรือเทียบเท่า สมรสแล้ว มีบุตร ครอบครัวมีเงินใช้จ่ายเพียงพอ ไม่เหลือเก็บ รายได้โดยส่วนตัวต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.68 พึงพอใจกับความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติอยู่มาก สูงสุด 3.85 กับความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติที่ผ่านมา เฉลี่ย 3.81 และพึงพอใจกับลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.52 พิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า การพิจารณาให้ขึ้นเงินเดือนปีละ 2 ครั้ง สูงสุด 3.86 งานที่ปฏิบัติตรงตามความถนัดเฉลี่ย 3.81 และการปฏิบัติงานที่มอบหมายสำเร็จทันตามกำหนดเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ ทิศนคติกับงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลต่างส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการทั้งสิ้น ดังนั้น หากผู้บังคับบัญชาประสงค์จะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการเหล่านั้น

วชิรพล รัตนสุวรรณ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช หลังการปฏิรูประบบราชการ พบว่า ในภาพรวมข้าราชการกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศสถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ในขณะที่อายุ ระดับตำแหน่งงานและอายุงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานทุกด้าน

ศักดิ์ชัย ลือภักดีสกุล (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท วิชีเค อินคัสเทียลไลน์ จำกัด พบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31 ถึง 35 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรีและมีประสบการณ์ทำงาน 15 ปีขึ้นไป 2) อิทธิพลของกลุ่มแรงงาน ด้านความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงานและบริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนากิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อ ความมุ่งมั่นในการทำงาน และ การได้รับการสนับสนุนในการทำกิจกรรมกลุ่มและบริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนากิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงานมี

ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในงาน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า อิทธิพลของกลุ่มพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน 3) สถานะการเป็นหนี้ความสามารถในการชำระหนี้ และ อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมต่อค่าครองชีพมีความสัมพันธ์ต่อความมุ่งมั่นในการทำงาน และ อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมต่อค่าครองชีพมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในงาน อย่างไรก็ตาม สถานะการเป็นหนี้ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน 4) สวัสดิการครอบครัวพนักงานด้านการได้รับสวัสดิการที่ดีหรือเหมาะสมต่อการดูแลบิดามารดาบริษัทมีการจัดกิจกรรมสำหรับบุตรหลานของพนักงานและบริษัทมีสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมสำหรับพนักงานที่มีบุตร ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน และ บริษัทมีการจัดกิจกรรมสำหรับบุตรหลานของพนักงานและบริษัทมีสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมสำหรับพนักงานที่มีบุตรเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน อย่างไรก็ตามเมื่อสวัสดิการต่อครอบครัวในภาพรวม พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน 5) สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้าน การป่วยอันมีสาเหตุที่มาจากการทำงานการบาดเจ็บจากการทำงาน และ บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นในการทำงาน และ บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในงาน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน 6) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการให้ข้อเสนอแนะและหรือแนวคิดในการทำงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นในการทำงาน และ ความผูกพันในงาน ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สุวิมล กุณะจันทร์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานภายหลังการแปลงสภาพรัฐวิสาหกิจเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับค่อนข้างมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสามารถแยก เป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยจูงใจ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ยกเว้นด้าน โอกาสก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยค้ำจุนด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านผลประโยชน์เกี่ยวกับดูแลและด้าน เงินเดือน ค่าตอบแทนอยู่ระดับปานกลางส่วนด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความมั่นคงปลอดภัยในงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

อนันตภูมิ มัณฑะจิตร (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยบางประการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ :กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด พี.เอ็ม.เอ.พี.อาร์ พบว่า ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีทัศนคติด้านความพึงพอใจที่มีต่อองค์กรและบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและจากการศึกษาทางด้านองค์กร พบว่า ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร ระดับปานกลาง และจากการศึกษาทางด้านองค์กร พบว่า ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร นโยบายแผนงาน(Information)อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจทางด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ (Instrument) อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจด้านสินน้ำใจ (Incentive) อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทางด้านความรู้ (Knowledge) อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจทางด้านศักยภาพ จิตความสามารถ (Capability) อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจทางด้านแรงจูงใจ (Motive) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทางด้านบุคคลสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านองค์กร แสดงว่าองค์กรมีปัจจัยไม่เอื้ออำนวยต่อพนักงาน

ฉันทฐา กรีหิรัญ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า 1) พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า เกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางยกเว้นด้านความมั่นคงในงาน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2) พนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 3) พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง 4) พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง 5) พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

6) พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิ์ วิวัฒน์ตระกูล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านการกำกับดูแล ด้านลักษณะงาน ด้านการพัฒนาข้าราชการด้านค่าตอบแทนและความมั่นคงในการทำงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

รัชณี ไตรพันธ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย พบว่าพนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองคายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน ปรากฏ ดังนี้

เพศชาย และเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 กล่าวคือ ความพึงพอใจของเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

พนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองคายมีตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี พบว่า ปลัดเทศบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าหัวหน้ากอง และพนักงานปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ. 05 และหัวหน้ากองมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานผู้ปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคายที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 4 – 6 ปี ละพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 4-6 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในบางหน่วยงาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา ระดับการศึกษา เพศ หน่วยงานที่สังกัด และรายได้ แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยจะนำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ไปวิเคราะห์ในบทที่ 5 ต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY