

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสารและงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามลำดับ ดังนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

การจูงใจมีลักษณะเป็นนามธรรม ซึ่งเป็นสภาวะของบุคคลที่กระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมาย การจูงใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามที่บุคคลทำงานให้ก้าวหน้า ดังนั้น การจูงใจของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กร หน้าที่ของผู้บริหารคือจะต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บุคลากรในองค์กร

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ดังต่อไปนี้

พยอม วงศ์สารศรี (2538 : 229) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง การนำปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว การคาดหวัง การใช้เครื่องล่อ และการลงโทษ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

روبินส์ (Robbins. 1987 : 339) กล่าวว่า การจูงใจในการใช้ความพยายามระดับสูงที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยการใช้ความสามารถต่างๆ เพื่อให้ความต้องการของแต่ละบุคคลบังเกิดความพึงพอใจ

ซิงเกอร์ (Singer. 1990 : 269) ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่มีลักษณะหลากหลาย ในการกระตุ้นพฤติกรรมของบุคคล ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

จากความหมายต่างๆ จะเห็นว่าการจูงใจมีความหมายที่หลากหลาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้ตนบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ การจูงใจจะช่วยให้บุคคลเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่องค์การต้องการและช่วยปรับปรุงปริมาณและคุณภาพของผลิตภาพ ตลอดจน สนองความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

2. ประโยชน์ของการจูงใจ

ประโยชน์ของการจูงใจ การจูงใจมีประโยชน์ต่อองค์การและผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้ (พนัส หันนาคินทร์. 2542 : 131)

- 2.1 องค์การจะได้รับผลงานอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยจากการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 2.2 ทำให้ลดความสูญเสียอันเกิดจากความเลเซย ความไม่เอาใจใส่ต่อกฎเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้
- 2.3 ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในอันที่จะทำงานให้ได้ประสิทธิภาพสูงขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานด้วยความสำนึกในผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์การมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว
- 2.4 ทำให้เกิดความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ความรับผิดชอบจะเป็นตัวควบคุมพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางรักษาผลประโยชน์ขององค์การ ย่อมบังเกิดผลดีต่อตัวผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านที่จะได้รับผลตอบแทนที่ดีจากองค์การและเป็นการสร้างความก้าวหน้าต่อตนเอง
- 2.5 การจูงใจจะช่วยลดความขัดแย้งในองค์การ เพราะทุกคนจะมองไปในทิศทางเดียวกัน แม้จะมีความเห็นไม่ตรงกันก็จะมุ่งสู่จุดหมายเดียวกัน
- 2.6 การจูงใจจะช่วยให้เกิดความพร้อมที่จะรับฟังคำสั่ง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและถูกต้องตามเจตนารมณ์ของการสั่งการนั้น
- 2.7 การจูงใจเป็นรากฐานของการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานที่มีแรงจูงใจไปในทิศทางเดียวกันย่อมก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงโดยปราศจากการเกี่ยงงอนกัน

3. ความสำคัญของการจูงใจ

3.1 ความสำคัญของการจูงใจต่อผู้บริหาร

3.1.1 พัฒนาทักษะการทำความเข้าใจกับเป้าหมาย ความต้องการและพลังความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา

3.1.2 พัฒนาเทคนิค วิธีการจูงใจ

3.1.3 ใช้สอยบุคคลเต็มศักยภาพ โดยทำงานให้อย่างเต็มที่ ด้วยความเต็มใจ

3.2 ความสำคัญของการจูงใจต่อผู้ปฏิบัติ

3.2.1 มีความต้องการผลักดันตนเองให้ไปสู่เป้าหมาย

3.2.2 ใช้พลังความสามารถของตนอย่างเต็มที่ มีความก้าวหน้าในการทำงาน

3.2.3 กระตุ้นให้ทำงานอย่างมีเป้าหมาย ไม่เฉื่อยชาหรือหยุดนิ่ง

3.2.4 เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน สร้างขวัญและกำลังใจ

3.2.5 ศรัทธา เชื่อมั่น และรักองค์กร

3.3 ความสำคัญของการจูงใจต่อองค์กร

3.3.1 บรรยากาศในการทำงานดี ผู้ร่วมงานกระตือรือร้นและทำงานอย่างมีเป้าหมาย

3.3.2 ได้ผลงานที่คุ้มค่าตามพลังความสามารถจริงที่บุคลากรมี

3.3.3 พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนพัฒนาให้ดีกว่าเดิม

3.3.4 บุคลากรมีความรัก ความผูกพันและซื่อสัตย์ต่อองค์กร การโยกย้ายลาออกต่ำ

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ

การจูงใจเป็นการผลักดันให้บุคคลใช้พลังความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมาย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ จึงเป็นกลุ่มทฤษฎีที่อธิบายธรรมชาติความต้องการ ความสามารถ เป้าหมายของคนรวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้คนผลักดันตนเองสู่เป้าหมาย

4.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) อาบราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) คิดทฤษฎีนี้ขึ้นในปี ค.ศ. 1940 และได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง โดยสรุปดังนี้

4.1.1 สมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมาสโลว์ได้ตั้งไว้ ดังนี้

- 1) มนุษย์ย่อมมีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับ การสนองแล้ว ความต้องการก็จะเกิดขึ้นไม่มีวันสิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะ ไม่เป็นสิ่งจูงใจของ พฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยัง ไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรม
- 3) ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ เมื่อ ความต้องการระดับต้น ได้รับการตอบสนองแล้ว จึงจะให้ความสนใจกับความต้องการในลำดับ ต่อไป

4.1.2 ทฤษฎีนี้ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 5 ชั้น ดังนี้

- 1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) คือ ความต้องการ เบื้องต้น ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศและความต้องการทางเพศ
- 2) ความต้องการทางความปลอดภัย (Safety of needs) คือ ความต้องการ ที่จะให้ตนมีความมั่นคงในการมีชีวิตอยู่รอด มีความมั่นคงในการทำงาน มีความปลอดภัยจาก อันตรายต่างๆ
- 3) ความต้องการทางสังคมหรือความต้องการเป็นเจ้าของ (Social or Belonging needs) คือ ความต้องการสร้างมิตรภาพ ความรัก ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของ สังคม
- 4) ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem needs) คือ ความต้องการ ความเคารพ เกียรติยศและความสนใจจากคนอื่น
- 5) ความต้องการที่จะประจักษ์ตน (Self - actualization) คือ ความ ต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต

4.2 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg s Two-Factor Theory)

เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg) ได้พัฒนาทฤษฎีนี้ขึ้นในปี ค.ศ. 1959 ทฤษฎีนี้ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎีปัจจัยจูงใจบำรุงรักษาหรือปัจจัยค้ำจุน โดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

4.2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) หรือเรียกว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิด

ความพึงพอใจ การทำให้คนมีความรู้สึกพึงพอใจในงาน มีความรู้สึกในคุณค่า โดยมนุษย์จะถูก จูงใจให้เพิ่มผลผลิต ปัจจัยที่กระตุ้น คือ มีความเจริญเติบโต ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่องยอมรับ นับถือ การมีความรับผิดชอบ การมีโอกาสก้าวหน้าในงาน เป็นต้น ซึ่งถ้ามีปัจจัยเหล่านี้มนุษย์จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานและเกิดแรงจูงใจ เพราะสามารถ

ตอบสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้ ในทางตรงกันข้ามถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ความพึงพอใจในการทำงานและเกิดแรงจูงใจก็จะไม่เกิด สิ่งที่ผู้บริหารต้องสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดขึ้นดังต่อไปนี้

- 1) ความสำเร็จ เป็นความสำเร็จในการทำงานแก้ปัญหาต่างๆ ได้ รู้สึกปลื้มใจกับความสำเร็จ เป็นแรงจูงใจให้บุคคลนั้นต้องการความสำเร็จ และพัฒนาให้ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ
- 2) การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือผู้ร่วมงาน ชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่งให้เห็นการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ
- 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่น่าสนใจมีความหลากหลายของงาน ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทหายซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นให้ลงมือทำและมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ
- 4) มีโอกาสได้รับความผิชอบ เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ กระตุ้นให้กระตือรือร้นพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- 5) ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน เช่น ได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

4.2.2 ปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) หรือเรียกว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ เป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้มนุษย์เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เช่น นโยบายขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน รายได้ และค่าตอบแทน เป็นต้น ถ้าปัจจัยเหล่านี้ขาดไปจะทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้จะสามารถช่วยป้องกันความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ไม่ได้ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานหรือเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานได้ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุน ผลักดันให้บุคคลเต็มใจทำงานมากขึ้น มีดังนี้

- 1) เงินเดือนหรือผลตอบแทนจากการทำงานหรือสิ่งอื่นๆ ที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน
- 2) การเติบโตทางวิชาชีพ หมายถึง ความสามารถเชิงทักษะวิชาชีพเพิ่มขึ้น มีโอกาสสร้างสรรค้งานมากขึ้น มั่นใจ ภูมิใจในการทำงาน

- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดี ทำงานด้วยกันเป็นอย่างดี
 - 4) สถานภาพของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี
 - 5) นโยบายและการบริหารจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
 - 6) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติ ในขณะที่ทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อุณหภูมิ วัสดุ เป็นต้น และยังรวมถึงสภาวะการทำงาน ได้แก่ แนวทางการทำงาน จำนวนชั่วโมง ความหนักเบาของงาน และช่วงเวลาการทำงาน
 - 7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงาน ในหน้าที่ของเขา เช่น มีบ้านพัก มีสวัสดิการพื้นฐาน เป็นต้น
 - 8) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ
 - 9) การนิเทศงาน การให้คำแนะนำ การติดตาม ช่วยเหลือในการทำงาน รวมถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงานและให้ความยุติธรรมกับทุกคน
- 4.3 เทคนิคการจูงใจ การจูงใจเป็นเรื่องสลับซับซ้อนและเป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถหาวิธีที่ดีที่สุดได้ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องหาเทคนิควิธีการจูงใจ เพื่อใช้ในการบริหาร ซึ่งเทคนิคการจูงใจที่สำคัญประกอบด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2540 : 384)
- 4.3.1 เงิน (Money) เงินเป็นสิ่งกระตุ้นที่สำคัญอยู่ในรูปของเงินเดือนและค่าจ้าง เงินมีแนวโน้มจะมีความสำคัญต่อบุคคลมากขึ้นสำหรับครอบครัว เงินเป็นสิ่งที่ใช้ให้บรรลุเป้าหมายมาตรฐานการครองชีพ โดยอย่างน้อยต้องให้เงินเพียงพอต่อมาตรฐานการครองชีพขั้นต่ำ องค์การทุกแห่งใช้เงินเป็นตัวกระตุ้นเพื่อแข่งขัน เพื่อจูงใจและดึงดูดบุคลากรเอาไว้
 - 4.3.2 การมีส่วนร่วม (Participation) การมีส่วนร่วมในการทำงานจะช่วยให้บุคคลมีความรู้และเข้าใจปัญหาและผลงาน การมีส่วนร่วม หมายถึง การยอมรับและการผูกพัน ทำให้บุคคลรู้ถึงความสำเร็จ การมีส่วนร่วมไม่ได้ทำให้ผู้บริหารอ่อนแอ แต่จะช่วยให้รับฟังความคิดเห็นอย่างรอบคอบและสิ่งสำคัญคือ บุคคลจะสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง
 - 4.3.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of working life) การออกแบบงาน การพัฒนางานและการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนการจัดระบบในการทำงานจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานในองค์การตลอดไป

4.4 วิธีการจูงใจ ในการจูงใจคนนั้นผู้บริหารจะต้องมีวิธีการจูงใจให้เหมาะสม กับความต้องการของบุคคลและบรรล่วัตถุประสงค์ขององค์การ การจูงใจบุคคลต้องใช้สิ่งจูงใจ หลายชนิดผสมผสานกัน และเนื่องจากในหน่วยงานนั้นบุคคลแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกัน ผู้บริหารจึงต้องใช้วิธีการจูงใจหลายๆ ชนิด ตามความเหมาะสม การจูงใจอาจแบ่งออกได้ เป็น 3 วิธีใหญ่ๆ คือ

4.4.1 การจูงใจด้วยรางวัลตอบแทน การให้รางวัลตอบแทนหรือสิ่งจูงใจที่ สามารถสนองความต้องการพื้นฐานและความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เป็นสิ่งจูงใจที่ กระตุ้นพฤติกรรมที่เป็นมูลเหตุจูงใจในการทำงาน สามารถแบ่งสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส ค่าตอบแทน ส่วนแบ่งกำไร ฯลฯ เงินเป็นปัจจัยในการดำรงชีวิต ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการ ความมั่นคง ปลอดภัยและตอบสนองความต้องการด้านอื่น อีกทั้งเป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนสิ่งจำเป็น อื่นที่จำเป็นในสังคม ซึ่งแนวคิดค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินนี้ เทย์เลอร์ ได้ให้ความสำคัญโดยใช้ หลักการที่ว่า ถ้าผลตอบแทนเหมาะสม เป็นธรรมชาติ คนพอใจ ก็จะผลิตงานได้มาก เช่นเดียวกับ เซอร์เชบิวรี่ ที่เชื่อว่าเงินเดือนเป็นปัจจัยสำคัญ หากไม่พอเพียงจะเกิดความไม่พอใจของคนใน องค์การ

2) สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน เป็นสิ่งที่องค์การจัดให้เพื่อสนองความ ต้องการของบุคคลที่ไม่ใช่ตัวเงินหรือไม่อาจตีค่าเป็นเงินได้ เช่น การให้โอกาสในการพัฒนา การแสดงถึงการรับรู้ในผลงาน เป็นต้น

4.4.2 การจูงใจด้วยงาน คนโดยทั่วไปย่อมต้องการการยกย่อง ขอมรับนับถือ หรือมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or status needs) เป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความ มั่นใจในตนเอง ความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมทั้งต้องการมีฐานะเด่นเป็น ที่ยอมรับของผู้อื่น อยากให้บุคคลอื่นสรรเสริญนับถือ เช่น การมีตำแหน่งสูงๆ เป็นต้น การจูงใจ ด้วยงานจึงเป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานดังกล่าว ซึ่งทำได้หลายวิธี ดังนี้

1) การหมุนเวียนการทำงาน หมายถึง การเปลี่ยนย้ายคนทำงานจากงาน หนึ่งไปทำงานอีกงานหนึ่งเป็นระยะๆ ป้องกันความซ้ำซากจำเจ ความอ่อนล้า ช่วยชดเชย แรงงานที่ขาดไป เพิ่มความปลอดภัย พบว่าความเจ็บป่วยอุบัติเหตุจากการทำงานล้วนเกิดจาก ทำงานซ้ำๆ การหมุนเวียนการทำงานจะช่วยจัดความเบื่อหน่ายและอุบัติเหตุต่างๆ แต่ต้องไม่ ทำบ่อยเกินไปจนทำให้ปรับตัวไม่ได้

2) การทำงานเป็นกลุ่ม แนวคิดนี้เชื่อว่าประสิทธิภาพของการทำงานจะเพิ่มขึ้น เมื่อคนได้ทำงานร่วมเป็นกลุ่ม นอกจากนั้นการร่วมกันทำงานเป็นกลุ่มตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ด้วย ทำให้เกิดความรัก ความปรองดองกันและสามารถตอบสนองความสำเร็จในชีวิตได้ เพราะงานที่ทำเป็นกลุ่มนั้น ไม่สามารถทำคนเดียวให้สำเร็จได้ แต่ต้องทำเป็นกลุ่มจึงสำเร็จ

3) การออกแบบงาน เป็นการจัดให้งานมีลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล เพื่อเพิ่มผลผลิตและคุณภาพงาน วิธีการออกแบบงานมี 2 วิธี ดังนี้

3.1) การขยายงาน (Job enlargement) คือการเพิ่มปริมาณงานให้มากขึ้น เป็นการลดภาวะการว่างงาน เกิดความหลากหลายของงาน เป็นงานที่ทำหาย เป็นการขยายงานและขยายโอกาสความเจริญก้าวหน้า ดังนั้น ถ้าสามารถทำให้เงินเดือนและภาระงานมีความสมดุลกันแล้ว วิธีการนี้จะช่วยแก้ไขความรู้สึกเบื่อและแปลกแยกออกไป

3.2) การเพิ่มคุณค่างาน (Job enrichment) เป็นการทำให้งานมีคุณค่า น่าสนใจและท้าทาย โดยการยกระดับให้ความสำคัญกับงาน ในความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของความเป็นอิสระและการให้ข้อมูลย้อนกลับ การเพิ่มคุณค่างานสามารถจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ โดยทำให้เกิดความรู้สึกว่างานมีความหมาย มีความสำคัญ รู้สึกถึงการได้รับผิดชอบในผลงานและสามารถรู้ถึงผลงานที่ทำได้ ทำไป

4.4.3 การจูงใจด้วยการบริหาร การจูงใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนต้องอาศัยทักษะการบริหารและการเป็นผู้นำที่จะต้องส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระตือรือร้น และเต็มใจใช้ความรู้ความสามารถทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ รูปแบบการบริหารที่สามารถจูงใจบุคลากรให้ทำงาน อาจแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1) การบริหาร โดยการควบคุมงาน (Management by control) จากแนวคิดทฤษฎี X ของ แมคเกรเกอร์ ซึ่งเชื่อว่าคนทั่วไปไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสจะหลีกเลี่ยงงาน ต้องใช้การบังคับ ควบคุม ชูเชิญและลงโทษ เพื่อให้ทำงานตามต้องการ ชอบเป็นผู้ตาม ต้องคอยชี้แนะแนวทางการทำงาน มีความทะเยอทะยานน้อย ขอเพียงแต่ให้มีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานก็พอใจแล้ว พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารจะเป็นไปตามความเชื่อคือ ใช้วิธีควบคุมงาน ใกล้ชิด คอยแต่จะจับผิด และไม่ให้ทั้งเสรีภาพและโอกาส ทำให้ขวัญของคณงานต่ำ ผลงานอาจจะสูงในระยะแรก แต่ถ้ามีโอกาสเขาก็จะหลีกเลี่ยงงานหรือลาออก

2) การบริหาร โดยให้อำนาจปกครองตนเอง (Management by autonomy) จากแนวคิด ทฤษฎี Y ของ แมคเกรเกอร์ เชื่อว่าคนมีความรับผิดชอบในการทำงาน

เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ชอบเป็นตัวของตัวเอง ชอบควบคุมตนเองในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีความริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถและเจตियวณลาด พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารจะให้เสรีภาพแก่ผู้ทำงาน ให้โอกาสทดลอง ริเริ่มและทำงานด้วยตนเอง ควบคุมอยู่ห่างๆ แมคเกรเกอร์ ให้ข้อเสนอแนะว่า ในการจูงใจคนให้ทำงาน ผู้บริหารต้องยอมรับทฤษฎี Y ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองความต้องการที่สูงขึ้นของเขาได้ โดยการเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความคิดเห็น ใช้ความคิดริเริ่มใหม่ๆ และมีอิสระมากขึ้น สามารถใช้ความรู้ความสามารถที่มีได้อย่างเต็มที่ และมีการควบคุมทางอ้อม การใช้ทฤษฎีนี้จะเปิดโอกาสให้มีการจูงใจคนได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วนมากกว่า ซึ่งผลที่ตามมาคือการให้บริการแก่ผู้รับบริการดีขึ้น มากขึ้น ทำให้สังคมมีการตอบสนองที่ดีต่อองค์การ

3) การบริหารงานโดยวัตถุประสงค์ (Management by objective) เป็นการบริหารงานโดยวิธีการบริหารงานของ ดร็กเกอร์ (Drucker) ซึ่งเชื่อว่าไม่ว่าองค์การใดต้องมีวัตถุประสงค์ขององค์การ การบริหารงานโดยวัตถุประสงค์มีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ ประการแรก บุคคลจะทำงานถ้ากิจกรรมนั้นมีความสำคัญ โดยได้รับรู้ ยอมรับและรู้สึกว่าการกิจกรรมนั้นมีจุดมุ่งหมายในการกระทำสูง ประการที่สอง คนส่วนใหญ่จะทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ถ้ารับรู้และเข้าใจวัตถุประสงค์และคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลจากการมีส่วนร่วมช่วยให้กิจกรรมบรรลุวัตถุประสงค์

4.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

4.5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) เป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล แต่แต่ละคนที่มีผลต่อการเกิดการจูงใจ ดังต่อไปนี้

- 1) ความรู้ ความสามารถ ความคิด ทักษะคติและพฤติกรรม
- 2.) เป้าหมายและความต้องการประสบความสำเร็จ
- 3) ความเชื่อ ความศรัทธาต่อตนเอง งาน ค่าตอบแทน และต่อองค์การ
- 4) ทักษะในการสื่อสารและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น
- 5) ความพึงพอใจต่องานที่ทำ

4.5.2 ปัจจัยด้านงาน (Working condition factors) เป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ทำดังต่อไปนี้

- 1) ขอบเขตงานชัดเจน ผู้ปฏิบัติมองเห็นและเข้าใจในการทำงานทุก

ขั้นตอน

- 2) ความอิสระในการปฏิบัติงาน ภายใต้ขอบเขตหน้าที่ที่รับผิดชอบ สามารถตัดสินใจและสร้างสรรค์พัฒนางานได้
- 3) ความหลากหลาย เป็นงานที่ต้องใช้ทักษะหลายอย่าง ไม่ซ้ำซากและสามารถพัฒนางานได้ตลอดเวลา
- 4) เป็นงานที่สำคัญ เช่น งานที่กระทบกับคนกลุ่มใหญ่ในองค์กร สภาพแวดล้อม
- 5) เป็นงานที่เปิดโอกาสให้คนอื่นมีส่วนร่วม
- 6) ปัจจัยสนับสนุนการทำงานเพียงพอ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณ คน
- 7) เป็นงานที่ส่งเสริมผู้ปฏิบัติได้รับการเลื่อนขั้น
- 8) เป็นงานที่มีโอกาสนำเสนอ หรือประจักษ์สู่สังคมสูง
- 9) ได้รับการติดตาม ให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อการทำงาน

4.5.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) เป็นปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการจูงใจให้คนทำงาน ดังต่อไปนี้

- 1) การสื่อสาร รวมถึงการพูดจา สื่อสารต่างๆ ด้วยความเข้าใจ การชื่นชม การเคารพความส่วนตัว เป้าหมาย แผนการทำงาน กิจกรรมขององค์กร
- 2) โอกาสการเจริญเติบโตในสายงานอาชีพ เป็นโอกาสที่เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ได้พัฒนางานอยู่เสมอ ได้รับการฝึกทักษะ อบรมเพิ่มเติม การนิเทศและระบบสื่อสาร เพื่อช่วยเหลือให้ผู้ปฏิบัติก้าวหน้าด้านการทำงาน สร้างสรรค์ผลงานให้องค์กร
- 3) สวัสดิการ / ค่าจ้าง ช่วยเหลือในเรื่องที่พักอาศัย เงิน ปล่อยให้ลาป่วย ลาพักผ่อน ประกันสุขภาพ ให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอ มีความปลอดภัยในการคงอยู่ในตำแหน่ง ให้ความเสมอภาคในการจัดสรรสวัสดิการ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

1. ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีปฏิกิริยาชอบพอใจในการทำงานและความรู้สึกเต็มใจ ซึ่งมีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายทัศนะ ดังนี้

กิตติมา ปรีดีคิด (2524 : 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบพอหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและการได้รับการสนองตอบความต้องการ

สมยศ นาวิการ (2533 : 14) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดี โดยส่วนรวมของคนที่มีต่องาน เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปมักจะหมายความว่าบุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำนั่นเอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 36) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกส่วนรวมของบุคคลต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณี โภธิเสน (2543 : 43) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือ เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

สมชัย เลิศพิจิวิวงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกที่ดี ความรู้สึก รัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจ ต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ

ณัฐวิพันธุ์ เจริญนันทน์ (2551 : 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่ รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนประ โยชน์และผลตอบแทน

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความสึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ดีความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้

เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

ทฤษฎีค่านิยมของล๊อค (Locke) เป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อเรื่องความพอใจในงาน โดยมีแนวคิดหลักว่า ความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับผลที่บุคคลได้รับจากการทำงานว่าตรงกับที่ต้องการมากน้อยเพียงไร เช่น รางวัล โดยความพอใจตามทัศนะทฤษฎีของล๊อค ก็คือ ส่วนต่างระหว่างผลตอบแทนซึ่งควรได้จากการทำงานกับผลที่ผู้นั้นต้องการจะได้ ซึ่งก็คือ ยังมีส่วนต่างกันมากเพียงไร ก็ยังมีความพอใจน้อยลงเพียงนั้น นอกจากนี้ทฤษฎีค่านิยมของล๊อค ยังมีความเห็นว่า ถ้าผู้บริหารต้องการทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ก็ต้องเอาใจใส่ในการปรับเปลี่ยนแต่ละประเด็นที่เกี่ยวกับการทำงานให้สอดคล้องกับแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกัน เช่น พนักงานที่ให้ความสำคัญ ด้าน โอกาสการ ได้เลื่อนตำแหน่ง ผู้บริหารก็จำเป็นต้องใช้วิธีการพัฒนาทักษะและความรู้ด้านต่างๆ ที่จำเป็นกับตำแหน่งใหม่ให้กับผู้นั้นเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีของล๊อค ได้ตั้งข้อสังเกตว่า ความพอใจในงานอาจเกิดจากหลายปัจจัยด้วย ด้วยเหตุนี้วิธีที่ดีที่จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจก็คือ จะต้องพยายามค้นหาว่าพนักงานต้องการอะไร และถ้าอยู่ในวิสัยพอที่จะทำได้ก็ให้รับดำเนินการทันที (ณัฐพนธ์ เจริญนันท์. 2551 : 102 - 103)

2. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน

กันตยา เพิ่มผล (2541 : 14-20) กล่าวว่า งานที่ไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวกันที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัลในการที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติที่มีต่องาน เราอาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานเสียก่อน ดังนี้

2.1 งาน (Work) งานเป็นองค์ประกอบอันแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึง คนนั้นชอบงานนั้นหรือเปล่า ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมี ความพอใจหรือไม่พอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว

นอกจากนี้ ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิดความสนใจ ทำให้มีโอกาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ นอกจากนี้งานก็จะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนที่ทำด้วย ไม่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณก็จะพอดีกับความสามารและเวลาของ

บุคคล ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปให้ทำในเวลาจำกัดมากงานนั้นส่งเสริมให้ผู้ที่ทำมีโอกาสประสบผลสำเร็จผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้และพัฒนาได้

2.2 ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างหนึ่งที่ถูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ้างค่าแรงงานต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคณงาน หรือถูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน วิธีจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ถูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงิน รายเดือน รายวัน หรือจ่ายเหมาเป็นรายๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลิต เป็นต้น

2.3 โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) องค์ประกอบอีกประการก็คือโอกาสที่ถูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็จะตั้งความหวังว่าจะต้องได้รับการจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

2.4 การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ทุกคนยอมรับได้ ความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญ ผู้บริหารควมให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำงานสำเร็จลงด้วยดี

2.5 ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับการจากการทำงานหรือคาดหวังว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนที่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานได้บำเหน็จบำนาญค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

2.6 สภาพการทำงาน (Working conditions) สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ เป็นต้น นอกจากนี้ระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงานก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

2.7 หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำมากน้อยเพียงไร

2.8 เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่สูง พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ๆ ในทางตรงกันข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่คอยความสามารถ พึงพาอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานได้

2.9 องค์การและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงาน สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือ ไม่พอใจในการทำงานได้

ความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ของลูกจ้างเป็นผลที่เกิดจากการมีทัศนคติต่างๆ ทัศนคติของลูกจ้างเหล่านี้เกิดจากลักษณะของงานและองค์ประกอบต่างๆ (มานูญ ตนะวัฒนา. 2521 : 187-188) เช่น ค่าจ้าง การประเมินผลการทำงานที่ยุติธรรม การควบคุมดูแลความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีอยู่ในงาน ความแน่นอนในการจ้าง การจำกัดความทุกข์ให้ได้ทันทั่วทั้งที่ สภาพการทำงาน นายจ้างให้ความยุติธรรม โอกาสก้าวหน้า การยอมรับในความสามารถ ซึ่งสัมพันธ์กับพรรณราย ทรัพย์ะประภา (2526 : 87) ที่ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานของบุคคล มักจะเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อไปนี้ คือ ความมั่นคง ความหมายทางสังคมของงาน โอกาสก้าวหน้า สภาพการทำงาน ความน่าสนใจของงาน ชั่วโมงการทำงาน ความน่าดึงดูดใจจากหัวหน้างาน การสื่อสาร องค์การฝ่ายบริหาร ความยากง่ายของงาน เนื้อหาเฉพาะของงาน ผลที่ได้จากการทำงาน การบังคับบัญชาและค่าจ้าง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ กล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมากกว่ากิจกรรมอื่นใดของชีวิตในวัยผู้ใหญ่ การทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์เพราะเป็น โอกาสให้เกิดการพบปะระหว่างคนที่ทำงานกับบุคคลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเขาวินัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมิทธา จิตดาลากร (2551 : 6 - 7) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) หมายถึง การปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรซึ่งอาจจำแนกออกไปตามมุมสองด้าน คือ

1.1 คุณภาพชีวิตการทำงานตามเงื่อนไขของงานหรือเป้าหมายขององค์กร (Organizational conditions) ได้แก่ การเพิ่มคุณค่าให้กับงาน (Job enrichment) การดูแลตรวจตราแบบประชาธิปไตย (Democratic Supervision) การมีส่วนร่วมของผู้ทำงาน (Employee involvement) เงื่อนไขการทำงานที่ปลอดภัย (Self-Working conditions)

1.2 คุณภาพชีวิตการทำงานตามการรับรู้ของคนทำงาน หรือตามเป้าหมายของคนงาน (Employee Perceptions) ได้แก่ ความปลอดภัยและมั่นคง (Safe and security) สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ (Well-Satisfied) ความเจริญก้าวหน้า (Growth) การพัฒนาตนเองในฐานะที่เป็นมนุษย์ (Develop as human being)

วอลตัน (Walton. 1974 : 12) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางการเป็นบุคคล สถานภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

จากความหมายต่างๆ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

2. บทบาทขององค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

องค์กรและหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทในการใช้ความพยายามให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานภายในองค์กรที่แตกต่างกันออกไป โดยองค์กรบางแห่งผู้บริหารระดับสูงจะแต่งตั้งผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ ให้รับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพราะเชื่อว่าจะสามารถทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ดีได้ และทำให้เกิดผลผลิตทั่วทั้งองค์กรได้ แต่องค์กรบางแห่งก็มีเจ้าหน้าที่ที่จะช่วยหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในการฝึกอบรมพนักงานจัดระบบ จัดระบบการติดต่อสื่อสาร ดำรงทัศนคติและให้ความ

ช่วยเหลืออื่นๆ ส่วนองค์การบางแห่งก็มีหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์รับผิดชอบในการริเริ่มสร้างสรรค์ และอำนวยความสะดวกให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลผลิต

อย่างไรก็ตามบทบาทสำคัญที่สุดของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะสำเร็จได้ก็ด้วยการสนับสนุนจากผู้บริหารสูงสุด โครงการคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงจะสัมฤทธิ์ผล ทั้งนี้ก็ด้วยการทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและการให้ประโยชน์ที่ก่อผลที่จำเป็นพื้นฐาน ซึ่งจะทำให้การขาดงานและการเข้าออกของพนักงานน้อยลง แต่จะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ในขณะที่การเกิดอุบัติเหตุอันตรายน้อยลง

นอกจากนี้หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ยังได้รับอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการจงใจและความพึงพอใจของพนักงาน ทั้งนี้ก็เนื่องจากหน่วยงานมีโอกาสได้สัมผัสโดยตรงกับพนักงานและผู้บริหารจากกิจกรรมการประชุมนิเทศ การฝึกอบรมและการพัฒนา การวางแผนอาชีพ ตลอดจนการให้คำปรึกษาหารือ ในขณะที่เดียวกันกิจกรรมเหล่านี้อาจช่วยให้ผู้บริหารจงใจพนักงาน ได้ดีขึ้นด้วย

นโยบายและการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีอิทธิพลต่อการจงใจ และความพึงพอใจของพนักงาน โดยตรง เช่น การควบคุมบังคับอย่างจริงจังเกี่ยวกับ โครงการความปลอดภัย และสุขภาพจะช่วยให้พนักงานและผู้บริหารระมัดระวังเอาใจใส่อย่างมากต่อความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับสุขภาพ ทำนองเดียวกันกับนโยบายการจ่ายค่าตอบแทน อาจจงใจและทำให้พนักงานพอใจ โดยใช้แผนการให้สิ่งจูงใจ การจงใจและความพอใจของพนักงานอาจสะท้อนให้เห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานขององค์การ

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน

วิธีการทั่วไปที่ใช้ในการริเริ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การให้พนักงานเข้ามามีส่วนซึ่งเป็นการให้อำนาจแก่พนักงานในการเข้ามามีส่วนต่อการตัดสินใจที่มีผลต่อตัวพนักงานและความสัมพันธ์กับองค์การ การให้พนักงานเข้ามามีส่วนดังกล่าว จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของการตัดสินใจนั้นๆ อย่างไรก็ตาม การให้พนักงานเข้ามามีส่วนไม่ได้เป็นแค่เพียงวิธีการที่เป็นระบบเท่านั้น แต่จะเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การอีกด้วย ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของปรัชญาการบริหาร

ในแง่ของการปฏิบัติเพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานและการเข้ามามีส่วนของพนักงานนั้น องค์การหลายแห่งได้ดำเนินการในแง่ของการปฏิบัติเพื่อให้นักงาเข้ามามีส่วนหรือ เพื่อปรับปรุงให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งโดยทั่วไปจะปฏิบัติในรูปของทีมเพื่อแก้ปัญหา ที่ผู้บริหารและพนักงานไม่สามารถจะแก้ปัญหานั้นได้ การสร้างทีมงาน (Team

building) คือ การรวมกลุ่มพนักงานที่มีความคิดเห็นและวัตถุประสงค์ร่วมกันในการแก้ปัญหา ซึ่งผลจากการแก้ปัญหจะช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน วิธีการต่างๆ ที่ใช้แก้ปัญหาในรูปแบบของทีม ได้แก่

3.1 กลุ่มคุณภาพ (Quality circles) คือ กลุ่มของพนักงานที่ทำงานอย่างเดียวกันหรือสัมพันธ์กันเป็นประจำกับหัวหน้างาน เพื่อระบุ วิเคราะห์และแก้ปัญหาคงคุณภาพในขอบเขตความรับผิดชอบของกลุ่ม และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น กลุ่มคุณภาพเป็นรูปแบบเฉพาะของการสร้างทีม ซึ่งใช้กันอยู่ในประเทศญี่ปุ่นและได้รับความนิยมอย่างมากในอเมริกาเหนือระหว่างปี ค.ศ. 1970-1980 โดยในปี ค.ศ. 1980 องค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่ในประเทศญี่ปุ่นใช้กลุ่มคุณภาพกับพนักงานตลอดเวลา กลุ่มคุณภาพจึงกลายเป็นโครงการในการปรับปรุงคุณภาพที่ทำกันเป็นประจำของผู้บริหารในญี่ปุ่น

3.2 ระบบเทคนิคทางสังคม (Sociotechnical systems) การดำเนินการเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานอีกวิธีหนึ่งคือ การใช้ระบบเทคนิคทางสังคม วิธีใช้ดำเนินการในสภาพของงานที่ปรับปรุง โครงสร้างงานใหม่ กลุ่มงาน และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งเป็นวิธีการดำเนินการมากกว่าการทำให้งานขยายขึ้นหรือการทำงานให้ดีขึ้น วิธีการนี้อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสภาพแวดล้อมของงาน ระบบเทคนิคทางสังคมเป็นระบบเกี่ยวกับปฏิริยาสัมพันธ์และความพึ่งพากันระหว่างทรัพยากรมนุษย์กับกลไกทางเทคนิค ในการปรับปรุง โครงสร้างของงาน และการออกแบบงานใหม่ เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดในความสัมพันธ์ระหว่างสังคม พนักงานกับเทคโนโลยีที่ใช้ เพื่อให้ได้ผลงานที่ออกมาประสพผลสำเร็จ

3.3 การพิจารณาตัดสินใจร่วมกัน (Codetermination) การพิจารณาตัดสินใจร่วมกันของพนักงานในการประชุมกับฝ่ายบริหารขององค์กร เป็นลักษณะของการทำงานแบบประชาธิปไตย โดยการยอมให้ตัวแทนของฝ่ายพนักงานอภิปรายแสดงความคิดเห็นและโหวตเสียงตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญที่มีผลต่อพนักงาน เช่น การตัดสินใจปิดโรงงาน หรือการปลดพนักงานออกจากงาน เป็นต้น ด้วยการพิจารณาตัดสินใจร่วมกันนี้เอง ทำให้องค์กรต้องกำหนดแผนและบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างรอบคอบ เพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3.4 กลุ่มงานปกครองตนเอง (Autonomous work group) วิธีดำเนินการให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ใช้กันทั่วไปอีกวิธีหนึ่งคือ การใช้กลุ่มงานปกครองตนเองหรือกลุ่มงานที่มีอิสระของตนเอง ซึ่งก็คือทีมของพนักงาน โดยไม่มีการแต่งตั้งผู้นำของพนักงานเป็นทางการ พนักงานจะแต่งตั้งโดยตัดสินใจกันเอง หัวใจสำคัญของกลุ่มงานปกครองตนเองก็คือ

การตัดสินใจของพนักงานในการบริหารงานวันต่อวัน ซึ่งรวมไปถึงการควบคุมความก้าวหน้าของงาน การกระจายงาน การหยุดพัก การมีส่วนร่วมกันในการคัดเลือก และการฝึกอบรมพนักงานใหม่

การมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยวิธีต่างๆ ที่กล่าวมานี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานย่อมได้รับการปรับปรุงตามความต้องการของพนักงาน ความต้องการคุณภาพชีวิตในการทำงานปรากฏชัดเจนและมากขึ้น เนื่องจากพนักงานมีการศึกษามากขึ้น จึงต้องการเข้ามามีส่วนใน รูปแบบของทีม ได้แก่ กลุ่มคุณภาพ การพิจารณาตัดสินใจร่วมกัน และการมีอิสระในการปกครองตนเอง แนวโน้มเหล่านี้มีมากขึ้นและเป็นที่ยอมรับมากขึ้นเป็นลำดับ

4. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

วอลตัน (Walton, 1974 : 12-16) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไว้ว่า คุณภาพชีวิตในแนวความเป็นบุคคล (Humanistic) และสภาพแวดล้อมของตัวบุคคลหรือสังคมเรื่องสังคมขององค์การ ที่ทำให้งานประสบความสำเร็จผลผลิตของงานและการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน และกำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่างๆ ใน 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ตัวสั้น ดังนี้

4.1 การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน

4.2 สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working conditions) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

4.3 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Opportunity for continued growth and security) หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยาย

ความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน

4.4 การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Opportunity for developing and using human capacity) ในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำเร็จเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคลเป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาก็จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม พึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

4.5 การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social integration) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสพผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์กร ธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน

4.6 สิทธิของพนักงาน (Employee rights) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน

4.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (Work and total life space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเองครอบครัว และกิจกรรมอื่น

4.8 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social relevance of work life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับฝิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่า ความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติเช่น ความรู้สึกรักของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าการจัดการของตนได้มีส่วนร่วมรับฝิดชอบในการรณรงค์ด้านการเมือง และอื่นๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

1. หลักการปกครองท้องถิ่นทั่วไป

หลักการจัดระเบียบการปกครองประเทศ นิยมแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ (โกวิทย์ พวงงาม. 2546 : 34-36)

1.1 หลักการรวมอำนาจปกครอง

หมายถึง หลักการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน โดยรวมอำนาจในการปกครองไว้ให้แก่หน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือทบวงการเมืองต่างๆ ของรัฐ และมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง โดยให้ขึ้นต่อกันตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการปกครองตลอดทั่วทั้งอาณาเขตประเทศ

ลักษณะสำคัญของหลักการรวมอำนาจปกครอง มีดังนี้

1.1.1 มีการรวมกำลังทหารและกำลังตำรวจให้ขึ้นต่อส่วนกลาง เพื่อให้การบังคับบัญชาเป็นไปอย่างเด็ดขาดและทันทั่วถึง

1.1.2 มีการรวมอำนาจวินิจฉัยสั่งการไว้ในส่วนกลาง

1.1.3 มีการลำดับชั้นการบังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ลดหลั่นกันไป

1.2 หลักการแบ่งอำนาจปกครอง

หมายถึง หลักการที่การบริหารราชการส่วนกลาง ได้จัดแบ่งอำนาจวินิจฉัยและสั่งการบางส่วนไปให้ข้าราชการในส่วนภูมิภาค โดยให้มีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนริเริ่มได้ในกรอบแห่งนโยบายของรัฐบาลที่ได้วางไว้

ลักษณะสำคัญของหลักการแบ่งอำนาจปกครอง มีดังนี้

1.2.1 เป็นการบริหาร โดยใช้เจ้าหน้าที่ ที่ได้รับการแต่งตั้งไปจากส่วนกลางไปประจำตามเขตการปกครองในส่วนภูมิภาคทุกแห่ง ได้แก่ ภาค มณฑล จังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบลและหมู่บ้าน เป็นต้น และเจ้าหน้าที่เหล่านี้ก็อยู่ในระบบการบริหารงานบุคคลของรัฐบาลกลางอันเดียวกัน

1.2.2 เป็นการบริหาร โดยใช้งบประมาณซึ่งส่วนกลางเป็นผู้อนุมัติ และควบคุมให้เป็นไปตามวิธีการงบประมาณแผ่นดิน

1.1.3 เป็นการบริหารภายใต้ นโยบายและวัตถุประสงค์ของรัฐบาลเอง

1.3 หลักการกระจายอำนาจปกครอง

หมายถึง หลักการที่รัฐมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้แก่องค์กรอื่น ที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ให้ไปจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง โดยมีอิสระตามสมควร เป็นการมอบอำนาจให้ทั้งในด้านการเมืองและการบริหารเป็นเรื่องที่ท้องถิ่นมีอำนาจ ที่จะกำหนดนโยบาย และควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายท้องถิ่นของตนเองได้

ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปกครอง มีดังนี้

1.3.1 ได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายให้มีส่วนเป็นนิติบุคคล หน่วยการปกครองท้องถิ่นเหล่านี้มีหน้าที่งบประมาณและทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหากและไม่ขึ้นตรงต่อการปกครองส่วนกลาง ส่วนกลางเพียงแต่กำกับดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

1.3.2 มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมด เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง

1.3.3 มีอำนาจอิสระในการบริหารงานจัดทำกิจกรรม และวินิจฉัยสั่งการได้เองพอสมควร ด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง

1.3.4 หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ เช่น ภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่างๆ ตามที่รัฐอนุญาตเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่างๆ

2. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การให้นิยามหรือความหมายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น จากการค้นคว้าเอกสาร มีนักวิชาการหรือนักคิด ได้บัญญัติ คำว่า “การปกครองท้องถิ่น” ไว้ดังนี้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 25) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า เป็นหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะ โดยได้มีการเลือกตั้ง โดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

จรูญ สุภาพ (2531 : 146 - 147) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมดำเนินการ อันเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะมักมีวัตถุประสงค์ไปในทางที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนปกครองตนเอง สามารถมีองค์การในทางปกครองที่จะช่วยสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น ตลอดจนการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในเขตการปกครองนั้นๆ ส่วนมากการปกครองท้องถิ่นมักจะเป็นนิติบุคคล อาจประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ราษฎรเลือกตั้งเข้ามาเพื่อปฏิบัติตามกำหนดระยะเวลา โดยมีงบประมาณของตนเอง

วุฒิสาร ตันไชย (2546 : 1) ให้ทัศนะว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐกลางหรือส่วนกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มี

สิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่และประชากรเป็นของตนเอง ประการสำคัญของคร้ดดังกล่าว จะต้องม[ี]อำนาจอิสระในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การมอบอำนาจจากส่วนกลางมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของการปกครองในระบบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาตัดสินใจ การตรวจสอบการทำงาน และร่วมรับบริการสาธารณะต่างๆ อย่างไรก็ตามแม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินงาน แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง

โกวิท วัฒนงาม และอลงกรณ์ อรรถแสง (2547 : 7) มีความเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึงองค์กรที่ทำหน้าที่บริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารการเงินและการคลัง และกำหนดนโยบายของตนเอง รวมทั้งหน้าที่ดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติไว้เพื่อประโยชน์ของรัฐและของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรดังกล่าวในกรณีประเทศไทย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล พัทธา และกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 1-2) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นองค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน

การปกครองท้องถิ่น จึงหมายถึง การที่องค์กรหนึ่งมีพื้นที่อาณาเขตของตนเอง มีประชากรและมีรายได้ตามที่หลักเกณฑ์กำหนด โดยมีอำนาจและมีอิสระในการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนรวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ให้บริการในด้านต่างๆ แก่ประชาชนซึ่งประชาชน ในพื้นที่ดังกล่าว จะมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง อาทิ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในชุมชนหรือการมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเองโดยผ่านตัวแทนที่มาจากกรเลือกตั้ง เช่น การมีสภาท้องถิ่น เป็นต้น

3. หลักการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีลักษณะสำคัญหลายประการ ดังต่อไปนี้

พรชัย เทพปัญญา และคณะ (2529 : 1) ให้ความเห็นว่าลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ “เป็นองค์กรที่มีการปฏิบัติงานต่อเนื่องกัน โดยไม่ขาดตอน ไม่ใช่เดี๋ยวลี้หายไปชั่วครู่ มีอำนาจที่จะกระทำกิจกรรมสาธารณะ ความสามารถที่จะทำสัญญากับบุคคลหรือ

นิติบุคคลได้ มีสิทธิที่จะฟ้องร้องหรือถูกฟ้องร้องคดีความในโรงศาลได้และมีความสามารถที่จะเก็บภาษีอากรและกำหนดงบประมาณของตนเอง”

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) จำแนกลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ไว้ว่า เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายจากส่วนกลาง มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน และมีคณะผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น เป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างเป็นอิสระและมีอำนาจในด้านการคลัง เช่น การจัดเก็บภาษีและหารายได้อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนดและจัดทำงบประมาณของตนเอง รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบาย และมีการบริหารงานของตนเอง ไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งองค์กรท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นจะมีบุคลากรของตนเองบริหารงานภายในท้องถิ่นเป็นพนักงานของท้องถิ่นที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของท้องถิ่นเอง

ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 4-5) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

3.1 เป็นนิติบุคคล นิติบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น โดยอำนาจกฎหมาย การเป็นนิติบุคคลจึงเป็นการแสดงถึงฐานะทางกฎหมายสำหรับการปกครองท้องถิ่น ถือเป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน โดยมีกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมา เพื่อทำหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในกฎหมายนั้นๆ และสามารถก่อพันธะทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญา การก่อหนี้ เป็นต้น

3.2 มีอำนาจหน้าที่เฉพาะ จะมีการดำเนินกิจการตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นกาลเฉพาะให้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนั้นๆ ซึ่งอาจจะเป็นการระบุหน้าที่ไว้ โดยชัดเจน หรืออาจเป็นการระบุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถริเริ่มทำกิจการใดๆ ที่ไม่มีกฎหมายบัญญัติห้ามไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกฎหมายของแต่ละประเทศ

3.3 ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งโดยทั่วไป สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่น จะมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน โดยสมาชิกสภาท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ส่วนผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นอาจมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน หรืออาจมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม โดยสภาเป็นผู้เลือกผู้บริหาร หรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ได้ตามที่กฎหมายกำหนด

3.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นเรื่องที่สำคัญ ทั้งนี้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองทั้ง โดยตรงและโดยอ้อม เช่น การไปใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง การสมัครรับเลือกตั้ง การริเริ่มกฎหมาย การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ที่ประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป การให้

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารหรือคณะผู้บริหาร หรือสมาชิกสภาท้องถิ่น ในท้องถิ่นใดที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเข้มแข็ง จะทำให้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็น ไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากขึ้นและมีความโปร่งใสในการทำงาน ตลอดจนได้รับการสนับสนุนจากประชาชนอย่างเข้มแข็ง

3.5 มีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ สาเหตุสำคัญประการหนึ่งของการปกครองท้องถิ่น คือ ต้องมีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถดำเนินงานในขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนด ความเป็นอิสระในการบริหารงานในที่นี้ หมายถึง อำนาจในการตัดสินใจดำเนินการในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย โดยที่รัฐบาลกลางควรมีหน้าที่เพียงสนับสนุนส่งเสริมและกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าการควบคุมอย่างใกล้ชิด

3.6 มีอำนาจในการจัดหารายได้และใช้จ่ายรายได้อย่างอิสระตามสมควรการปกครองท้องถิ่นที่จะบังเกิดผลดีต่อท้องถิ่น โดยส่วนรวมต้องมีอำนาจในการจัดหารายได้ในท้องถิ่นของตนอย่างเพียงพอต่อการบริหารงาน กล่าวคือมีแหล่งรายได้ที่ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บเองได้ นอกเหนือจากรายได้ของท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

3.7 มีการกำกับดูแลจากรัฐ การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนย่อยส่วนหนึ่งของรัฐและจัดตั้งโดยรัฐมีกฎหมายรองรับ มีข้อองค์กรที่เป็นอิสระเด็ดขาดจากรัฐ ดังนั้น การกำกับดูแล จึงเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จำเป็น เพื่อให้การใช้อำนาจของผู้บริหารท้องถิ่นเป็นไป เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวมอย่างแท้จริง ทั้งนี้ การกำกับดูแลของรัฐต้องกระทำเท่าที่จำเป็นและต้องไม่ขัดกับหลักความเป็นอิสระ ในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน

สรุปได้ว่า ลักษณะการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย การเป็นองค์กรในชุมชนที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายส่วนกลาง มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมาย มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมทั้งในด้านการคลัง การจัดเก็บภาษี การหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนด การจัดทำงบประมาณด้วยตนเอง รวมถึงการกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ และการมีการแบ่งองค์กรเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่นและฝ่ายสภาท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกตั้งคณะผู้แทนซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมถึง

การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม และติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย/เทศบาลตำบล

ในปัจจุบันเทศบาลใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ทำให้โครงสร้างเทศบาลมีความชัดเจน โดยนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งโดยตรง

4.1 หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล

เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบล ไว้กว้างๆ ดังนี้

4.1.1 มีรายได้จริง โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาไม่ต่ำกว่า 12 ล้านบาท

4.1.2 มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป

4.1.3 ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตรขึ้นไป

4.1.4 ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

4.2 โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี

เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี มีโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายสภาเทศบาลและฝ่ายบริหาร คือ นายกเทศมนตรีทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ นายกเทศมนตรีมีอำนาจในการแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงานของเทศบาลได้ไม่เกิน 2 คน และสามารถแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรีขึ้นเป็นที่บริหารได้รวมกันแล้ว ไม่เกิน 2 คน

ส่วนฝ่ายสภาเทศบาลทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ โดยสมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตเทศบาลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี โดยเทศบาลตำบลมีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 12 คน สภาเทศบาลจะต้องเลือกประธานสภาเทศบาล 1 คน รองประธานสภาเทศบาล 1 คน ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล

4.3 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

4.3.1 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 50 ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้ง

การกำจัด มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

- 9) หน้าที่อื่นๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทย หรือกฎหมายบัญญัติ

หน้าที่ของเทศบาล

4.3.2 มาตรา 51 ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น
- 8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 9) เทศพาณิชย์

เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลศรีสงคราม เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาล พ.ศ. 2542

1. ลักษณะที่ตั้ง อาณาเขตและเขตการปกครอง

เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตั้งอยู่เลขที่ 333 หมู่ที่ 7 ถนนศรีสงคราม-ท่าดอกแก้ว ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ห่างจากตัวจังหวัดนครพนม 69 กิโลเมตร มีพื้นที่ในการรับผิดชอบ 8.3 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 5,187 ไร่ มีแม่น้ำสำคัญไหลผ่าน 2 สาย คือ ลำน้ำอูนและแม่น้ำสงคราม มีอาณาเขตติดต่อดังนี้ ทิศเหนือ จรดแม่น้ำสงคราม ทิศใต้ จรดห้วยโคนก ทิศตะวันออก ติดกับเขตปฏิรูปที่ดิน บ้านปฏิรูป ทิศตะวันตก จรดลำน้ำอูน

เขตการปกครองและการบริหารเทศบาลตำบลศรีสงคราม มีเขตการปกครองคลุมพื้นที่ 5 หมู่บ้าน คือ บ้านปากอูน หมู่ที่ 1, 4, 6, 7, 8 จำนวนประชากรในพื้นที่ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม มีทั้งสิ้น 4,984 คน เพศชาย 2,459 คน เพศหญิง 2,525 คน จาก 1,852 ครัวเรือน

2. ลักษณะภูมิประเทศและลักษณะภูมิอากาศ

จากลักษณะที่ตั้งของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ซึ่งมีลักษณะพื้นที่คล้ายกระทะคว่ำ เป็นเนินสูงและลาดเอียงลงสู่แม่น้ำ เนื่องจากตั้งอยู่ในบริเวณที่ราบลุ่มแม่น้ำสงคราม ทำให้พื้นที่ส่วนใหญ่ค่อนข้างอุดมสมบูรณ์และลักษณะที่ตั้งดังกล่าว ทำให้พื้นที่เทศบาลตำบลศรีสงคราม ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ และลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ ทำให้เกิดฤดูกาล ที่ค่อนข้างชัดเจน 3 ฤดู คือ

ฤดูหนาว ในช่วงเดือน พฤศจิกายน – เดือน กุมภาพันธ์

ฤดูร้อน ในช่วงเดือน มีนาคม – เดือน พฤษภาคม

ฤดูฝน ในช่วงเดือน มิถุนายน – เดือน ตุลาคม

สภาพสังคมเศรษฐกิจ โดยภาพรวมเทศบาลตำบลศรีสงครามประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98 และศาสนาอื่น ร้อยละ 2 มีการผูกพันและยึดมั่นในขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งเป็นมรดกที่สืบทอดมาแต่บรรพบุรุษ มีการเคารพผู้อาวุโส ลักษณะชุมชนส่วนใหญ่เป็นครอบครัวขยาย การปฏิสัมพันธ์ของคนในชุมชนเป็นแบบปฐมภูมิ

การศึกษาที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม มีจำนวน 5 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลศรีสงคราม โรงเรียนระดับประถมศึกษา โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนระดับอาชีวศึกษา และศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอศรีสงคราม ศาสนา มีวัด 2 แห่ง คือวัดศรีสมบูรณ์และวัดป่าสุภาราม

3. การคมนาคม

เทศบาลตำบลศรีสงคราม มีการคมนาคมติดต่อกับชุมชนใกล้เคียง โดยมีเส้นทางดังนี้

3.1 ทางหลวงจังหวัดนครพนม หมายเลข 2032 เป็นเส้นทางสายหลักของชาวอำเภอศรีสงคราม และเชื่อมการคมนาคมระหว่างอำเภอท่าอุเทนกับอำเภอศรีสงคราม

3.2 ทางหลวงจังหวัดนครพนม หมายเลข 2132 เชื่อมกับทางหลวงหมายเลข 2032 เป็นเส้นทางคมนาคมที่สำคัญ เชื่อมการคมนาคมระหว่างอำเภอศรีสงครามกับอำเภอนาหว้า

3.3 ทางหลวงจังหวัดนครพนม หมายเลข 2147 เชื่อมทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2132 เป็นเส้นทางคมนาคมระหว่างอำเภอศรีสงครามกับตำบลท่าบ่อสงคราม และสามารถไปยังอำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

4. โครงสร้างเทศบาลตำบลศรีสงคราม

เทศบาลตำบลศรีสงครามเป็นเทศบาลขนาดเล็ก ซึ่งมีรูปแบบการบริหารงานในรูปแบบนายกเทศมนตรี โดยมีรองนายกเทศมนตรี 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 1 คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี 1 คน มีจำนวนสมาชิกสภา 12 คน และในการบริหารงานของพนักงานเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงาน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และรับผิดชอบในงานทั่วไปของเทศบาล

4.1 หน่วยงานของเทศบาลตำบลศรีสงคราม แบ่งออกเป็น 1 สำนัก กับอีก 4 กองคือ

4.1.1 สำนักปลัดเทศบาล

4.1.2 กองคลัง

4.1.3 กองช่าง

4.1.4 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

4.1.5 กองการศึกษา

4.2 อัตรากำลังของเทศบาลตำบลศรีสงคราม

4.2.1 พนักงานเทศบาลสามัญ จำนวน 18 คน

4.2.2 ลูกจ้างประจำ จำนวน 6 คน

4.2.3 พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 15 คน

4.2.4 พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 14 คน

5. วิสัยทัศน์และพันธกิจการพัฒนาเทศบาลตำบลศรีสงคราม

“เทศบาลตำบลศรีสงคราม เมืองน่าอยู่ เศรษฐกิจ พัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นศูนย์กลางการศึกษา ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม สนับสนุนระบอบประชาธิปไตย” โดยเทศบาลตำบลศรีสงคราม มีพันธกิจการพัฒนา 9 ประการ ดังนี้

พันธกิจหลักที่ 1 การสร้างระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปโภค ตลอดจนสร้างระบบคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนแนวทางการพัฒนาเมือง

พันธกิจหลักที่ 2 การพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน เพื่อสร้างอาชีพและกระจายรายได้อย่างทั่วถึง และสนับสนุนการประกอบอาชีพเกษตรกรอย่างมีระบบ

พันธกิจหลักที่ 3 ส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

พันธกิจหลักที่ 4 พัฒนาระบบการศึกษาให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ตลอดจนอนุรักษ์และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมอันดีงาม ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ดำรงอยู่

พันธกิจหลักที่ 5 ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคนและชุมชน โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาล เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล

พันธกิจหลักที่ 6 การเพิ่มศักยภาพของประชาชนและชุมชนให้เข้มแข็งและสามารถพึ่งพาตนเองได้ ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

พันธกิจหลักที่ 7 พัฒนาระบบสาธารณสุขมูลฐานและการบริการด้านสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพ

พันธกิจหลักที่ 8 จัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีส่วนร่วม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

พันธกิจหลักที่ 9 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการศึกษาการบริหารและการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี

6. จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีดังนี้

- 6.1 พัฒนาการคมนาคมให้ได้มาตรฐาน
- 6.2 ระบบสาธารณสุขปลอดภัย และครอบคลุมทุกพื้นที่ที่ได้มาตรฐาน
- 6.3 การบริหารงานของเทศบาลมีประสิทธิภาพโดยใช้หลักธรรมาภิบาล
- 6.4 ประชาชนมีรายได้เพียงพอต่อการครองชีพ
- 6.5 สร้างความตระหนักให้กับประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
- 6.6 ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สังคมมีสุข

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ดังนี้

โสภิตา เฟื่องทอง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมูลนิธิโครงการหลวงให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจ ในกลุ่มปัจจัยจูงใจระดับมาก และให้ความสำคัญปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับ ปานกลาง

ระวีวรรณ ปัญญาช่วย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลสามัญระดับ 1-4 ในเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานโดยรวมให้ความสำคัญในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และปัจจัยที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญในระดับ ปานกลางและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กลุ่มปัจจัยบำรุงรักษา พนักงานโดยรวมให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคง

ในการทำงาน และด้านตำแหน่ง หรือสถานภาพ ส่วนปัจจัยที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชาจากหัวหน้างาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน

วิเชียร ศรีพฤษย์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดโทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ การสมรส ที่อยู่อาศัย คุณวุฒิและเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและพนักงานที่มีภูมิลำเนาต่าง ด้านเศรษฐกิจ สังคมและการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจต่างกัน ยกเว้น กลุ่มอายุที่พบว่าพนักงานที่อยู่ในกลุ่มอายุที่ต่างกันและพนักงานส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านความสำเร็จของงานการยอมรับนับถือ ลักษณะและขอบเขตงาน ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์สูงกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

สิริน สุริยวงศ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การสวนพฤกษศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค่าจูงใจมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ถ้าองค์การหาทางตอบสนองให้บุคลากรได้รับปัจจัยจูงใจมากเท่าใด จะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูงมากขึ้นเท่านั้น และปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในระดับต่ำ และถ้าองค์การเพิ่มปัจจัยจูงใจให้บุคลากรมากขึ้น จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลมีเพียงประเภทบุคลากร คือลูกจ้างและพนักงานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การสวนพฤกษศาสตร์นั้น มีแรงจูงใจในการทำงานในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับสูงเช่นกัน แต่มีบางปัจจัย เช่น ค่าตอบแทน นโยบายที่มีความพึงพอใจในระดับที่ไม่สูง

สุกัญญา อนุสกุล (2548 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานทั้งด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามเพศพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย พนักงานเทศบาลเทศบาลที่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่ำ และพนักงานที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าลูกจ้างชั่วคราว

บุษบงศ์ ภู่อัจฉริยะ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีโอ ฟู๊ดส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำงานใน บริษัท ทีโอ ฟู๊ดส์ จำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญระดับปานกลางกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้าน โอกาสในการเจริญเติบโตตามลำดับ ส่วนปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจ ในการทำงาน พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับปานกลางกับปัจจัย ด้านตำแหน่งงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลใน แผนกอื่น ตามลำดับ

อุกฤษฏ์ เกตุกัณหา (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งออกเป็นปัจจัยดังต่อไปนี้ ปัจจัย คำจูง ในด้านนโยบายและการบริหาร พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านรายได้และสวัสดิการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยจูงใจในด้านการ ได้รับความสำเร็จ พนักงานมีความ พึงพอใจในระดับมาก ด้านลักษณะของงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการยอมรับนับถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านความก้าวหน้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สุภาพ กันธิมา (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลได้รับปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะและขอบเขตของงาน ส่วนปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิภาพและความมั่นคง มี

ความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยจูงใจอื่น คือ การพัฒนาและความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุนอื่น คือ ค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ เช่น บำเหน็จ บำนาญ การประกันชีวิตและอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานการบริการด้านการรักษาพยาบาล เงิน โบนัส ด้านสันตนาการและการกีฬา ที่อยู่อาศัย การเดินทางและขนส่งในการปฏิบัติงาน การจัดจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพดีและราคายุติธรรม การจัดสถานที่พักผ่อนและบริการห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของสมมติฐานพบว่าพนักงานเทศบาลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมและหน้าที่การงานแตกต่างกัน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนบุตรของปัจจัยจูงใจมีค่าความแตกต่างในระดับที่มีนัยสำคัญ ส่วนที่เหลือ ได้แก่ เพศ รายได้ต่อเดือน อายุ สถานภาพ ที่พักอาศัย การศึกษาดำเนินปัจจุบัน อายุราชการ การปฏิบัติงานในหน่วยงาน รายได้อื่นต่อเดือน ไม่มีความแตกต่าง และพบว่า ด้านกลุ่มอายุที่แตกต่างกันและการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีความแตกต่างจากที่คาดหวังไว้ในระดับที่มีนัยสำคัญ ส่วนที่เหลือในปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่าง

ธนภุต วัฒนากุล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยแบ่งออกเป็นปัจจัยดังต่อไปนี้ ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความสำเร็จ ในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่น่าสนใจ และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือและความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาปัจจัยสุขอนามัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคง ในงานและด้านตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพงานและด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

ทิตติยา สมสืบ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจเรียงลำดับระดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ การงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานปัจจัยด้านลักษณะงานที่

ทำและปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือของและชมเชย ส่วนปัจจัยด้านเรื่องลำดับ
ระดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน
ความมั่นคงในการทำงานในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านเงินเดือน
และค่าตอบแทน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับ
ผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านคุณภาพของการบังคับบัญชา การควบคุมดูแล ปัจจัยด้านสภาพการ
ทำงานและปัจจัยด้านตำแหน่งงานกับปัจจัยด้านนโยบาย การบริหารของบริษัท



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY